

4 Abordagem metodológica

Definidos os principais paradigmas teóricos que norteiam esta dissertação, será estabelecida, no presente capítulo, a abordagem metodológica empregada na pesquisa. No que diz respeito aos pressupostos da metodologia, optou-se pela adoção do paradigma qualitativo-interpretativista, empregando-se como procedimento de geração de dados a entrevista semiestruturada. Para a escolha deste método, partiu-se do pressuposto de que se deve buscar a técnica que oferece maior auxílio para a compreensão do fenômeno a ser estudado, tendo-se em mente que “cada tipo de instrumento de coleta deve se adequar ao problema de pesquisa” (Haguette, 1987).

4.1 O paradigma qualitativo-interpretativista

A fim de que se verifique a significância da escolha pelo emprego de um método de análise que se insere no modelo qualitativo-interpretativista, é patente que se compreenda a relevância metodológica deste paradigma no que concerne à presente pesquisa. Assim, a respeito dos métodos qualitativos de um modo geral, Haguette (*op. cit.*) aponta que estes “ênfatizam as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e sua razão de ser”. Além disso, a autora ressalta que os qualitativistas, apoiando-se sobre a relevância do aspecto subjetivo da ação social face à configuração das estruturas sociais, defendem que a metodologia qualitativa permite que se tenha uma compreensão profunda acerca de certos fenômenos sociais, dando conta de fenômenos únicos e complexos com os quais estudos puramente estatísticos não seriam capazes de lidar.

Segundo Denzin & Lincoln (2006), o pesquisador qualitativo tem como função reunir um conjunto de imagens ou representações em uma espécie de montagem, originando peças que se encaixarão nas especificidades de uma

situação complexa e que poderão ser modificadas, assumindo novas formas à medida que se acrescentam a esse quebra cabeça diferentes instrumentos, métodos e técnicas de representação e interpretação. Em outras palavras, de acordo com esses mesmo autores, o pesquisador que realiza pesquisas qualitativas vê o mundo social em ação e insere nele suas descobertas, direcionando sua atenção para os aspectos específicos de determinados casos. Denzin e Lincoln (*op. cit.*) explicam que, marcado por seu gênero e situado em múltiplas culturas, o pesquisador qualitativo

aborda o mundo com um conjunto de ideias, um esquema [...] que especifica uma série de questões [...] que ele então examina em aspectos específicos [...]. Ou seja, o pesquisador coleta materiais empíricos que tenham ligação com a questão, para então analisá-los e escrever a seu respeito. (Denzin & Lincoln, *op. cit.*, p.32)

Haguette (*op. cit.*) ressalta que o uso de indicadores qualitativos mostra-se especialmente interessante em situações em que se visa captar dados psicológicos não facilmente articulados, incluindo atitudes, motivos, pressupostos e certos referenciais, entre outros aspectos. Denzin e Lincoln (*op. cit.*) ressaltam que, por meio de uma investigação detalhada, seja pela observação, por entrevistas ou outros métodos, pesquisadores qualitativos acreditam ser possível uma aproximação da perspectiva dos atores sociais, sendo que, por estarem propondo-se a observar as ações do mundo social como elas são, é maior a probabilidade de se depararem com as limitações desse universo.

Dentro da pesquisa qualitativa, se insere o paradigma interpretativista, o qual Moita-Lopes (1994) afirma partir do pressuposto de que

o que é específico, no mundo social, é o fato de os significados que o caracterizam serem construídos pelo homem, que interpreta e reinterpreta o mundo a sua volta, fazendo, assim, com que não haja uma realidade única, mas várias realidades. (Moita-Lopes, *op. cit.*, p.331)

Assim, segundo Moita-Lopes (*op. cit.*), um interpretativista que pretenda investigar o mundo social não pode ignorar a visão que os participantes têm dele, uma vez que esta o determinaria. Schwandt (2006) acredita que, para encontrar e compreender o significado em uma ação, é necessário que se interprete de um

modo específico o que os atores sociais estão fazendo. Desse modo, assume-se que a existência do mundo social é dependente do homem (Moita-Lopes, *op. cit.*).

Moita-Lopes (*op. cit.*) aponta que, no paradigma interpretativista, a aproximação ao objeto a ser investigado se dá de maneira indireta, buscando-se interpretar os vários significados que o constituem. A função do interpretativista é justamente objetivar, no sentido de supervisionar e contestar, aquilo que deve ser interpretado, reconstruindo as autocompreensões dos atores engajados em determinadas ações no mundo social (Schwandt, *op. cit.*). Na visão interpretativista, Moita-Lopes (*op. cit.*) ressalta, são passíveis de interpretação os múltiplos significados que constituem as realidades desse mundo social, sendo que o ponto de interesse são suas especificidades, construindo-se generalizações intersubjetivamente. O paradigma interpretativista baseia-se na crença de que é impossível controlar as variáveis que caracterizam o homem e o mundo social a fim de demonstrar a causa de um fato observado e considera que generalizações devem ser construídas e não simplesmente fruto de causas observáveis. O estudioso enfatiza ainda que os interpretativistas compreendem as padronizações como originando uma realidade distorcida, fruto de procedimentos investigativos incapazes de dar conta da multiplicidade de significados que o homem atribui ao mundo social ao construí-lo.

A visão interpretativista interessa-se pela intersubjetividade, isto é, pelos “significados que os homens, ao interagirem uns com os outros, constroem, destroem e reconstróem” na tentativa de dar conta dos significados possíveis sobre dado contexto e que atua como um critério para estabelecer a validade da(s) interpretação(ões) por parte do pesquisador (Moita-Lopes, *op. cit.*). De acordo com Schwandt (*op. cit.*), os interpretativistas acreditam que os significados subjetivos de uma ação social, como crenças e desejos dos atores sociais, são passíveis de serem compreendidos objetivamente. Moita-Lopes (*op. cit.*) compreende que a contraposição dos significados construídos pelos participantes do mundo social constitui um meio de se aproximar da realidade que buscam construir. Assim, no que concerne ao significado que um interpretativista reproduz ou reconstrói, para Schwandt (*op. cit.*), este acaba por ser considerado o significado original da ação. Percebe-se, assim, a dimensão da responsabilidade do interpretativista enquanto investigador encarregado por organizar, por meio do

discurso, a experiência humana, como destaca Moita-Lopes (*op. cit.*). De acordo com este autor, uma das formas de se fazer pesquisa interpretativista é considerar a perspectiva que os participantes – incluindo o pesquisador-participante – têm sobre o contexto e o contexto social mais amplo, a fim de que se entendam os significados construídos pelos participantes de modo a compreender este contexto.

Moita-Lopes (*op. cit.*) enfatiza que a abundância de dados coletados em uma pesquisa de cunho interpretativista pode representar uma dificuldade analítica para o pesquisador. Um recurso de interpretação que pode auxiliar na solução desse tipo de problema baseia-se na procura de regularidades emergentes nos dados, como “padrões de unidades de significados”, uma vez que esta permite formar conjuntos de dados relacionados à(s) questão(ões) sob análise, como se buscou fazer na presente investigação. Além disso, o estudioso acrescenta, ainda, que o acesso a esses dados e seus significados se dá pela utilização de instrumentos de pesquisa que eliciam descrições e/ou interpretações do contexto focado, tais como a entrevista semiestruturada, método de geração de dados utilizado nesta pesquisa.

4.2

A entrevista semiestruturada

A entrevista de pesquisa constitui uma das formas mais difundidas para a realização da geração de dados em investigações qualitativo-interpretativistas. No que concerne à entrevista em sentido amplo, Haguette (*op. cit.*) aponta que ela

pode ser definida como um processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado. As informações são obtidas através do *roteiro de entrevista* constando de uma lista de pontos *ou* tópicos previamente estabelecidos de acordo com uma problemática central [...] (Haguette, *op. cit.*, p.86)

Apesar de as entrevistas poderem também ser utilizadas em pesquisas quantitativas, pela coleta de dados objetivos, interessa à presente pesquisa a investigação de aspectos subjetivos que podem ser obtidos por meio delas, relacionando-se aos valores, às atitudes e às opiniões dos sujeitos entrevistados (Boni & Quaresma, 2005). Haguette (*op. cit.*) ressalta a importância de o

pesquisador ter a capacidade de distinguir as informações de caráter subjetivo transmitidas pelo entrevistado, que representam um retrato que este tem do seu mundo, cabendo ao investigador também avaliar o grau de correspondência das afirmações do informante com a ‘realidade objetiva’⁷. Esta autora enfatiza que as informações subjetivas são de extrema importância para o pesquisador, uma vez que envolvem o estado emocional do entrevistado, suas opiniões, suas atitudes, seus valores, enfim, uma série de informações que também devem ser levadas em conta no momento da análise dos dados. Destaca ainda que cada um dos elementos envolvidos em uma entrevista – a saber, o entrevistador, o entrevistado, a situação da entrevista e o roteiro da entrevista – só faz sentido em relação aos outros.

Por esse motivo, deve-se ter o maior cuidado no momento da preparação e da execução da entrevista, de modo a minimizar possíveis desvios devido a contaminações por parte do pesquisador ou mesmo de fatores externos (Haguette, *op. cit.*). No que diz respeito especificamente ao momento da elaboração da entrevista, Lakatos e Marconi (1996) destacam a importância de se ter em mente aspectos como o objetivo que se deseja alcançar; a escolha apropriada de entrevistados que atendam às expectativas da pesquisa no que concerne ao seu tema e tenham disponibilidade para serem entrevistados; o cuidado com questões envolvendo o sigilo das informações veiculadas durante o procedimento da entrevista, bem como da identidade dos sujeitos envolvidos; e, especialmente, o cuidado na organização do roteiro, em que deve ter toda a atenção para não elaborar questões que sejam absurdas, arbitrárias, ambíguas, deslocadas ou tendenciosas. Boni e Quaresma (*op. cit.*) acrescentam, ainda, que

as perguntas devem ser feitas levando em conta a sequência do pensamento do pesquisado, ou seja, procurando dar continuidade na conversação, conduzindo a entrevista com um certo sentido lógico para o entrevistado. Para se obter uma narrativa natural muitas vezes não é interessante fazer uma pergunta direta, mas sim fazer com que o pesquisado relembra parte de sua vida. (Boni & Quaresma, *op. cit.*, p.72)

A respeito de possíveis fatores de contaminação de uma entrevista durante o seu desenrolar, Haguette (*op. cit.*) observa que sua fonte de viés pode localizar-se

⁷ Grifo original.

tanto em fatores externos ao observador, incluindo o roteiro e o entrevistado, como também na própria situação interacional, sem contar os vieses que se originam no próprio pesquisador. Sendo responsáveis por seleções e/ou omissões, todos esses fatores influenciam, de alguma maneira, a forma e o conteúdo da entrevista e cabe ao pesquisador estar atento para reduzir ao máximo essa interferência.

No que concerne à avaliação das informações eliciadas do entrevistado, cabe ressaltar a observação de Haguette (*op. cit.*) de que “mesmo a constatação de informações conflitantes não deve levar o pesquisador a considerar o depoimento inválido, uma vez que estas mesmas contradições podem levar a importantes descobertas” (Haguette, *op. cit.*, p.89). Assim, a autora enfatiza que não se deve exigir do informante um comportamento totalmente racional em uma situação de entrevista. Uma vez que também é um observador, deve-se ter consciência de que o entrevistado relata ao longo da entrevista aquilo que viu ou sentiu ao longo de sua experiência, podendo estar sujeito a falhas, assim como o pesquisador.

Tecidas algumas considerações relevantes sobre as entrevistas de pesquisa de modo mais amplo, é importante esclarecer o tipo específico de entrevista empregado na presente investigação. Dentre os diversos tipos de entrevista de que se tem conhecimento – a saber, padrão, em profundidade, de história de vida, de grupo focal, de grupo, exploratória, estruturada etc. (Cohen, Manion & Morrison, 2000) – optou-se pela utilização da chamada entrevista semiestruturada, também conhecida como semidiretiva ou semiaberta (Manzini, 2003). Sobre este tipo de entrevista, Triviños (1987) afirma que ele “[...] favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade [...]” (p.152), além de manter a presença consciente e atuante do pesquisador no processo de geração de informações.

No que diz respeito às particularidades das entrevistas semiestruturadas, pode-se dizer que, uma vez que combinam perguntas abertas e fechadas, elas permitem que os informantes discorram de forma mais livre sobre o tema proposto (Boni & Quaresma, *op. cit.*). Como observa Triviños (*op. cit.*), as respostas, nesse tipo de entrevista, não estão condicionadas a uma padronização de alternativas. Manzini (*op. cit.*) salienta que, partindo-se de um conjunto de

perguntas básicas e principais, deve-se elaborar um roteiro que vise atingir o(s) objetivo(s) da pesquisa. No entanto, esse roteiro é elaborado de modo a servir apenas como um guia para orientar o desenvolvimento da entrevista, não se esperando que ele seja seguido à risca ou respeitando-se um ordenamento rígido das questões propostas. Assim, segundo o autor, o roteiro serviria simplesmente como um meio de o pesquisador organizar seu processo de interação com o informante. Boni e Quaresma (*op. cit.*) acrescentam ainda que o pesquisador deve procurar seguir o conjunto de questões previamente definidas em um contexto semelhante ao de uma conversa informal. Desse modo, nas entrevistas semiestruturadas, o pesquisador deve explorar seu eixo central de questões da maneira mais flexível possível, fazendo as adaptações que se mostrarem necessárias conforme a entrevista for se desenvolvendo, incluindo mesmo a supressão de perguntas. Esses estudiosos afirmam que o entrevistador deve estar atento para dirigir a discussão para o assunto que o interessa nos momentos que julgar oportunos, adicionando perguntas a fim elucidar questões que não ficaram claras ou mesmo ajudando a recompor o contexto da entrevista, no caso de o informante ter se desviado muito do tema ou apresentar dificuldades com ele.

Quanto à natureza das perguntas básicas que se espera que o pesquisador faça em uma entrevista semiestruturada, Triviños (*op. cit.*) propõe que, seguindo-se uma vertente teórica fenomenológica⁸, o objetivo das questões seria o de atingir o máximo de clareza nas descrições dos fenômenos sociais. Assim, o autor salienta que, de acordo com essa visão, as perguntas descritivas teriam grande importância para a descoberta dos significados dos comportamentos das pessoas de determinados meios culturais. Em uma linha histórico-cultural (dialética⁹), aponta que as perguntas poderiam ser designadas como explicativas ou causais. O objetivo desse tipo de pergunta seria, segundo o autor, determinar razões imediatas ou mediatas do fenômeno social. Logo, pode-se dizer que interessam mais a esse tipo de entrevista perguntas do tipo como e por que, denotando processo e causa e eliciando, portanto, descrições e explicações mais ricas. Boni e

⁸ Descrição filosófica dos fenômenos, em sua natureza aparente e ilusória, manifestados na experiência aos sentidos humanos e à consciência imediata (HOUAISS).

⁹No *platonismo*, processo de diálogo, debate entre interlocutores comprometidos com a busca da verdade, através do qual a alma se eleva, gradativamente, das aparências sensíveis às realidades inteligíveis ou ideias. Na etimologia, *dialektikê (tékhne)* '(arte) dialética, arte de discutir e usar argumentos lógicos, esp. por perguntas e respostas', pelo lat. *dialectica,ae* (HOUAISS).

Quaresma (*op. cit.*) enfatizam que as entrevistas semiestruturadas são muito utilizadas quando se deseja delimitar o volume das informações eliciadas, não deixando os informantes totalmente livres e, portanto, obtendo um direcionamento maior para o tema em questão.

Para finalizar, no que diz respeito às vantagens e desvantagens das entrevistas semiestruturadas, Boni e Quaresma (*op. cit.*) destacam que sua principal vantagem é que elas permitem a produção de uma melhor amostra da população de interesse. Entre outras vantagens, essas autoras salientam a facilidade de correção de possíveis enganos dos informantes, bem como a flexibilidade quanto à duração do procedimento, permitindo uma cobertura mais profunda sobre determinados assuntos quando se julgar necessário. Esses teóricos também salientam que a interação entre o entrevistador e o entrevistado favorece as respostas espontâneas, possibilitando uma abertura e uma proximidade maiores entre entrevistador e entrevistado. As autoras acreditam que essa aproximação é fundamental por permitir ao investigador abordar na entrevista assuntos mais complexos e delicados, o que favorece uma troca mais afetiva entre ambas as partes.

Com relação às desvantagens que a entrevista semiestruturada pode apresentar, Boni e Quaresma (*op. cit.*) ressaltam que elas se relacionam, basicamente, às limitações que envolvem o próprio entrevistador, dentre às quais podem estar incluídas a escassez de recursos financeiros e o dispêndio de tempo. Um outro aspecto que as autoras enfatizam que pode ser negativo é a insegurança por parte do entrevistado no que concerne a seu anonimato, podendo levá-lo a omitir informações relevantes. Um outro ponto que pode ser considerado negativo é que, uma vez que a qualidade das entrevistas depende muito do planejamento feito pelo entrevistador, tanto a elaboração quanto o próprio procedimento da entrevista exigem preparo e segurança de sua parte. Isso inclui pensar em todos os aspectos envolvidos na realização da entrevista, abrangendo a situação em que ela é realizada e a confiança que o entrevistador deve, acima de tudo, transmitir ao seu informante.

4.3 Definição dos sujeitos de pesquisa

Uma vez determinado que este estudo seria voltado para a investigação da (in)civilidade no ambiente de trabalho, de antemão definiu-se que os sujeitos de pesquisa deveriam ser membros de algum tipo de organização, preferencialmente de empresas de diferentes segmentos. Por volta da mesma época em que o foco da pesquisa foi estabelecido, dado o meu interesse pelos conhecimentos relacionados à interação e à comunicação no ambiente de trabalho e minha curiosidade em expandir meus conhecimentos sobre o tema para além dos limites da linguagem, abracei a oportunidade de assistir às aulas do curso Comportamento Organizacional no Instituto de Administração e Gestão (IAG) da PUC-Rio.

Particpei das aulas no intuito de que as discussões e os conhecimentos levantados no curso, ministrado no segundo semestre de 2011, fosse apoiar minha pesquisa. A turma era composta basicamente de alunos de mestrado, cujas idades variavam entre 24 e 46 anos. Suas experiências profissionais eram das mais diversas, incluindo desde aqueles que apenas haviam sido estagiários até proprietários de pequenas empresas; funcionários de organizações privadas e públicas; e pessoas de áreas como Recursos Humanos, Marketing, Serviços, Comunicação, Finanças etc. A partir do rico contato que tive com esses alunos, que também eram profissionais e que, a cada aula, compartilhavam com a turma suas mais diversas experiências de trabalho, surgiu em mim a ideia de convidá-los a participarem da minha pesquisa, a o que, a princípio, todos se disponibilizaram. Pode-se dizer, portanto, que o critério da acessibilidade foi fundamental para a definição dos sujeitos desta pesquisa.

Dos 13 alunos(as) que compunham a turma, sete foram entrevistados de acordo com seu retorno, disponibilidade ou mesmo adequação às exigências da pesquisa – em suma, haver sido funcionário(a) de uma ou mais organizações. Cabe destacar aqui que, dessas sete entrevistas, apenas cinco foram selecionadas para a análise, uma vez que se optou por deixar de fora aqueles que haviam tido vivência profissional apenas como estagiários. Para a seleção do *corpus* a ser analisado, considerou-se, então, o fato de os estagiários terem uma experiência profissional diferenciada, cujas particularidades se distinguem daqueles que já

exerceram cargos de maior responsabilidade, justificando-se, dessa forma, deixá-los de fora. Um outro fator também considerado foi a extensão do *corpus*. Vale enfatizar aqui, como já ressaltado em nota de rodapé na introdução deste trabalho, que o *corpus* da pesquisa foi construído com o apoio da FAPERJ (Processo 26.112.257/2008).

No que diz respeito ao perfil dos sujeitos da pesquisa, o fato de todos eles possuírem curso superior e estarem cursando uma mesma pós-graduação na área de Administração confere ao grupo um caráter de unidade na medida ideal. Garantido que se inseriam no mundo organizacional, a realidade profissional dos cinco entrevistados cujos relatos foram escolhidos era variada, correspondendo de modo satisfatório às expectativas de dar conta de áreas profissionais diversas nas entrevistas, a fim de verificar como a (in)civilidade se evidencia enquanto questão em contextos distintos que compõem a realidade organizacional.

4.4 Geração dos dados

Acontecendo entre os dias cinco e 20 de outubro de 2011, as entrevistas foram realizadas individualmente em uma sala do Departamento de Letras da PUC-Rio e gravadas com um dispositivo digital de áudio. Considerando que os entrevistados eram alunos de pós-graduação da PUC, a realização da entrevista em um local dentro do campus da própria universidade já foi pressuposta, desde que esse atendesse à exigência de ser tranquilo. Isso era importante para propiciar um desenrolar sem interrupções ou outras interferências às entrevistas, possibilitando que elas fossem o mais natural possível, aproximando-se de uma conversa. Vale ressaltar que o fato de os alunos apresentarem uma convivência com comigo como colegas de classe, identificando-se com minha posição enquanto mestrandos, pode ter constituído um fator que contribuiu para um clima de informalidade maior durante a entrevista. O fato de os participantes estarem à vontade é fundamental nesse tipo de procedimento, pois muitas informações relevantes emergem nas entrelinhas ou nos detalhes adicionais acrescentados despretensiosamente ao longo da conversa.

Uma vez que consistiam de entrevistas semiestruturadas, em que as perguntas serviam simplesmente para orientar os principais pontos a serem discutidos acerca do tema, os entrevistados tinham total liberdade para fazer suas colocações e raramente eram interrompidos, salvo para esclarecimentos ou para a introdução de possíveis perguntas que emergiam de acordo com as colocações relevantes feitas por eles. É importante destacar que, antes de se iniciarem as perguntas, para que os entrevistados tomassem conhecimento acerca da temática que seria abordada na entrevista, era feita uma pequena introdução cuja ideia resume-se no seguinte trecho.

Na apresentação sobre motivação feita na aula de Comportamento Organizacional, foi trazido para discussão o caso Cia. Paulista de Máquinas, em que Marta Brito, após ser abordada por seu chefe devido à baixa qualidade de seu desempenho no trabalho, queixou-se, alegando que ele era o culpado pelo seu mau trabalho. Segundo Marta, a razão disso seria a forma como ele se dirigia a ela e aos outros funcionários, em tom alto e com aspereza. Do ponto de vista das relações interpessoais, esse caso despertou minha atenção no que diz respeito ao tema da minha dissertação, que é a (in)civilidade no ambiente de trabalho, e é sobre essa temática que eu gostaria de ouvir a sua opinião.

Desse modo, é possível verificar que as aulas assistidas no IAG serviram não só como meio de acesso aos sujeitos de pesquisa, como também trouxeram inspiração para que o conteúdo abordado nelas pudesse fazer uma ponte entre a realidade dos profissionais entrevistados e a temática enfocada na presente pesquisa. Partindo de um estudo de caso proposto em uma das aulas pelos próprios alunos em um seminário, cujo tema era motivação, busquei despertar o interesse dos entrevistados, chamando a atenção para uma discussão que já era familiar a eles. Na realidade, um dos aspectos que me levou a retomar o caso já conhecido foi que, ao refletir sobre o ocorrido em sala de aula, os alunos assumiam a postura de gestores/ administradores, observando a situação do ponto de vista de quem visa solucionar um problema para que o rendimento de sua empresa não seja prejudicado. O que chamou minha atenção foi justamente o fato de ninguém mencionar as implicações da dimensão interpessoal na questão.

As entrevistas eram compostas por um total de 15 perguntas base, das quais cinco eram subdivididas em mais itens. As perguntas de pesquisa iniciavam-se com uma pergunta básica e central que visava eliciar o entendimento dos entrevistados sobre o que é (in)civilidade e em torno da qual giravam as outras

perguntas da entrevista. A título de organização, ou seja, sem implicar nenhum tipo de categorização a fim de segmentar a entrevista, pode-se dizer que havia três grupos mais gerais de questões, todas voltadas para o esclarecimento e detalhamento maior da primeira questão (que se insere no primeiro grupo): aquelas ligadas à definição, à motivação e à importância da civilidade no meio de trabalho; aquelas referentes a práticas e políticas organizacionais; e as relacionadas às relações e ao desempenho das funções de trabalho.

Segue abaixo o modelo de roteiro que orientou os encontros.

Roteiro para entrevistas

Nome:

Idade:

Estado civil:

Bairro/ cidade de residência:

Empresa em que trabalha/ trabalhou:

Há quanto tempo trabalha na empresa?/ Quanto tempo trabalhou na empresa?

Porte: peq () méd () grd ()

Natureza: pública () privada () / nacional () multinacional () ONG ()

Setor/ Atividade: (comércio, indústria, serviços)

Cargo/ Função que exerce(u):

Há quanto tempo exerce esta função?/ Por quanto tempo exerceu esta função?

Formação:

Universidade:

Ano de formação:

Tempo de atuação na área:

Em que empresas trabalhou antes?

Outras áreas de atuação:

Sobre a definição, a motivação e a importância da (in)civilidade:

1. O que você entende por civilidade no ambiente de trabalho?

2. Na sua opinião, a que normas de comportamento a civilidade está relacionada?
3. Para você, que fatores motivam a falta de civilidade no contexto de uma organização?
4. Quais são os principais benefícios da civilidade nas relações interpessoais em uma organização?
5. De que modo você acredita que a civilidade de um ambiente de trabalho está relacionada: (i) ao tipo de negócio que é desenvolvido; (ii) à cultura da empresa; (iii) ao tipo de atividade desempenha por um dado setor; e (iv) à posição ocupada pelo funcionário?

Sobre políticas e práticas da organização:

6. Quais são os valores de convivência que sua empresa enfatiza?
7. De que maneira esses valores são apresentados? Em algum documento? Qual?
8. Se há um discurso oficial sobre civilidade, até que ponto esse discurso é coerente com a prática da empresa?
9. De que forma a organização em que você trabalha encoraja ou desencoraja o comportamento civilizado no ambiente profissional?
10. Considerando o caso citado, que atitude a sua empresa tomaria com relação a chefes que não respeitam os seus subordinados?

Sobre as relações e o desempenho das funções de trabalho:

11. No que diz respeito à (in)civilidade, como você descreveria: (i) o relacionamento entre os funcionários da empresa em que você trabalha; (ii) o relacionamento dos funcionários com seus superiores (e vice versa); (iii) a relação entre diferentes setores da empresa; e (iv) sua relação com seus colegas de trabalho e com seus superiores?
12. Ao longo do seu tempo de trabalho, que possíveis mudanças você vem notando com relação às regras de civilidade no contexto organizacional?

13. Que diferenças e/ ou semelhanças você nota entre o modo como os funcionários da sua empresa se tratam entre si e o modo como eles lidam com clientes e/ ou parceiros de outras organizações?
14. Que tipo de situações você já presenciou em que colegas de trabalho agiram de forma desrespeitosa e/ ou discriminatória uns com os outros? E que possíveis situações de incivilidade você vivenciou? Você caracterizaria alguma dessas situações como assédio moral? Qual?
15. Do ponto de vista da (in)civilidade, de que modo as suas convicções pessoais e tendências afetivas afetam seu comportamento no contexto de trabalho? Você já esteve em algum cargo em que sentiu o choque entre seus valores pessoais e as normas de comportamento exigidas pela função que desempenhava? Como você fez para contornar isso?

A duração das entrevistas variou entre, aproximadamente, 29 minutos e 64 minutos e elas foram transcritas com base em Atkinson e Heritage (1984), Gago (2002), Schiffrin (1987) e Tannen (1989). Totalizaram um total de 78 páginas de transcrição e, portanto, devido a sua extensão, optou-se por não anexá-las a este trabalho. Diante desse fato, teve-se o cuidado de que, em sua análise, os fragmentos selecionados fossem precedidos das perguntas a que estavam relacionados, bem como, em certos casos, de breves contextualizações.

4.5

Contextualização dos participantes da pesquisa

Além da determinação dos sujeitos da pesquisa e dos procedimentos para geração de dados, outro aspecto que se mostra fundamental para a compreensão desta pesquisa é a definição clara do perfil dos entrevistados selecionados. Vale ressaltar que as identidades dos participantes foram preservadas por meio da substituição de seus nomes verdadeiros por nomes fictícios, o que também foi feito com relação a colegas de trabalhos (superiores, pares ou subordinados) ou outros indivíduos mencionados ao longo das entrevistas. Omitiram-se também os nomes das organizações em que trabalharam, bem como os de outras instituições a que os entrevistados fizeram referência durante o procedimento.

O primeiro entrevistado foi Jonas, 46 anos, casado e residente da Zona Oeste do Rio de Janeiro. Jonas formou-se como publicitário nas Faculdades Integradas Hélio Alonso (FACHA) em 1991, atuando nessa área por 20 anos. Trabalhou em grandes empresas, destacando-se a Comunicação entre os seus diversos setores de atuação. Atualmente, é dono de uma empresa de pequeno porte do ramo de Serviços, em que, há cinco anos, exerce a função de sócio diretor.

Com um perfil que difere bastante dos outros entrevistados, Gustavo, 29 anos, solteiro, residente da Zona Sul do Rio de Janeiro, trabalhou por 12 anos em uma organização militar brasileira, atuando, portanto, no setor de Serviços – mais precisamente, de Segurança Pública. Formado em Ciências Aeronáuticas pela Academia da Força Aérea (AFA) em 2004, ao longo de seu tempo de trabalho, Gustavo não apenas exerceu a função de piloto, como também atuou como chefe em variados setores da organização. No ano de 2011, Gustavo formou-se no MBA de Gestão Financeira da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e, no momento, dedica-se integralmente ao Mestrado em Administração na PUC-Rio.

Clara, a terceira entrevistada, 42 anos, casada, moradora da Zona Oeste do Rio de Janeiro, trabalhou por 16 anos em uma grande empresa privada do ramo de Serviços – mais precisamente ligada ao entretenimento. Exerceu por oito anos a função de *Controller* Financeira e também trabalhou no ramo de Infraestrutura. Clara formou-se em Administração de Empresas pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) em 1994 e também cursou o MBA em Gestão de Negócios no Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais (Ibmec). Ao longo de seus 22 anos de atuação na área administrativa, trabalhou em diferentes prestadoras de serviços e, atualmente, dedica-se apenas ao Mestrado.

A entrevistada Joana tem 26 anos, é casada e mora no bairro da Ilha do Governador, no Rio de Janeiro. Formada em Psicologia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) em 2008, ela trabalhou nos Recursos Humanos de empresas privadas de pequeno e grande porte, incluindo multinacionais. Essas empresas eram do setor de Serviços, mais precisamente dos ramos de Comunicação e Telecomunicações. Joana atua na área há cinco anos, período em que exerceu funções como Consultora e Analista Plena de RH.

A última pessoa a ser entrevistada foi Roberta, de 39 anos, casada e moradora da Zona Sul do Rio de Janeiro. Formada em Administração pela UFRJ em 1993 e com uma pós-graduação em Marketing pela FGV, Roberta completou em 2011 dezoito anos de formação na sua área. Trabalhou por 12 anos em uma grande empresa privada multinacional do setor de Comércio, em que exerceu diferentes cargos de gerência. Sua experiência prévia também se deu em empresas do mesmo setor, sendo que, no momento, Roberta dedica-se exclusivamente ao Mestrado.

4.6 Procedimentos de análise

No que diz respeito aos procedimentos de análise dos dados gerados, a fim de dar conta das visões dos entrevistados sobre a (in)civilidade, primeiramente segmentei pequenos trechos mais relevantes da entrevista em que os sujeitos descreviam o que para eles seria a (in)civilidade no ambiente de trabalho.

Em uma segunda etapa, procurei identificar os fragmentos que contivessem *accounts* (explicações) relativos à (in)civilidade. Em outras palavras, meu objetivo era identificar trechos das entrevistas que se somassem às definições que apresentaram, seja confirmando-as ou mesmo contradizendo-as, e, assim, esclarecer e estabelecer suas compreensões acerca da (in)civilidade no ambiente de trabalho. Desse modo, foquei-me não só na busca pelos *accounts* por meio dos quais eles procuravam caracterizar as normas – ou violações de normas – de civilidade evocadas nos meios organizacionais em que trabalhavam, como também nos *accounts* relacionados a fatores que influenciariam a (in)civilidade nesses ambientes.

Fragmentos de diferentes momentos das entrevistas de todos os sujeitos foram, então, agrupados de acordo com aspectos em comum que evocariam, sejam eles ligados a manifestações da (in)civilidade, a sua importância ou mesmo a fatores que a favoreçam ou comprometam no meio de trabalho.