

Repositório ISCTE-IUL

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2019-04-03

Deposited version:

Post-print

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Coelho, J. V. (2017). 'Vamos ver o que é possível': do acesso à empresa como campo de observação empírica. *La Critica Sociologica*. 51 (203), 45-57

Further information on publisher's website:

10.19272/201701203004

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Coelho, J. V. (2017). 'Vamos ver o que é possível': do acesso à empresa como campo de observação empírica. *La Critica Sociologica*. 51 (203), 45-57, which has been published in final form at <https://dx.doi.org/10.19272/201701203004>. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

‘We’ll see what can be done’: Gaining access to fieldwork in organizational qualitative studies

João Vasco Coelho

Abstract

A crucial issue that researchers aiming to carry out in-depth qualitative case study research in organizational settings typically face, is the issue of gaining access. This involves both securing entry into the organization and ensuring that individuals will participate in the study as informants.

Organizations are usually skeptical about the role of someone that is perceived as an outsider, its probably disruptive presence and discourse, and may not value academic studies. Organizational field access can also be difficult if the research focus is placed on topics that are perceived as sensitive. In addition, field access may be denied due to self-presentation issues: the way researchers provide information about the proposed study, and the specific value the study will provide to the organization.

Researchers often spend a considerable amount of time on gaining and maintaining field access, but most do not seem to value this experience | analysis. The main goal of this paper is to share the experience of undertaking PhD qualitative fieldwork on two Portuguese multinational firms, in particular, the processes involved in gaining access to interview managers and employees involved in expatriation practices. Analytical work is supported in field notes that illustrate the most prominent issues involved in fulfilling the gaining access goal. Five factors are discussed as possible field access enablers, in qualitative organizational studies involving sensitive topics. We believe that the described research experience may benefit other qualitative researchers.

Keywords: Qualitative research. Field access. Gatekeeping. Reflexivity. Organizations and firms.

‘Vamos ver o que é possível’: Do acesso à empresa como campo de observação empírica.

João Vasco Coelho

INTRODUÇÃO: DO ACESSO AO CAMPO EMPRESARIAL NO ÂMBITO DE PESQUISAS QUALITATIVAS

O acesso e a manutenção do acesso a um campo empírico representam uma das principais e mais comuns dificuldades do trabalho de pesquisa em ciências sociais¹. No universo do trabalho e da empresa, diferentes estudos² sugerem que esta é uma circunstância particularmente significativa, na medida em que o campo de observação se apresenta como um campo fechado, um universo ‘privatizado’ com uma imagem pública a preservar, comportando o acesso, em si, desafios técnicos, relacionais e logísticos, apensos, entre outros fatores, à existência de dispersão geográfica de instalações e de indivíduos, e de múltiplos decisores envolvidos na validação interna do acesso, à valorização crescente do tempo como recurso finito (e por tal, escasso), e à mobilidade crescente dos indivíduos no seu quotidiano de trabalho.

Num contexto empresarial, um pedido de acesso implica uma possibilidade de *intrusão*, e o agenciamento correlativo de respostas que visam a auto-preservação, a conservação de informação valorizada como vantagem competitiva. O acesso que é concedido pode ser, neste sentido, um acesso condicionado, não ao interior, aos *interiores* da empresa, mas sim a um conjunto de antecâmaras, lugares de observação mediada, controlada, intermédia.³ Autores

¹ BARBARA CZARNIAWSKA, *Social science research*, London, Sage, 2014.

² DAVID BUCHANAN, DAVID BODDY, JAMES MCCALMAN, *Getting in, getting on, getting out and getting back*, in Alan Bryman (ed.), *Doing research in organisations*, London, Routledge, 1988, pp. 53-67; ROBERT THOMAS, *Interviewing important people in big companies*, «Journal of Contemporary Ethnography», 22, 1, 1993, pp. 80-96; JUHA LAURILA, *Promoting research access and informant rapport in corporate settings: Notes from research on a crisis company*, «Scandinavian Journal of Management», 13, 4, 1997, pp. 407-418; PATRICIA ADLER, PETER ADLER, *The reluctant respondent*, in Jaber Gubrium, James Holstein (eds.), *Handbook of Interview Research*, London, Sage, 2002, pp. 515-536; CATHERINE WELCH, REBECCA MARSCHAN-PIEKKARI, HELI PENTTINEN, MARJA TAHVANAINEN, *Corporate elites as informants in qualitative international business research*, «International Business Review», 11, 5, 2002, pp. 611-628; MARTHA FELDMAN, JEANNINE BELL, MICHELE BERGER, *Gaining access: A practical and theoretical guide for qualitative researchers*, California, AltaMira Press, 2003; ANDREW SHENTON, SUSAN HAYTER, *Strategies for gaining access to organizations and informants in qualitative studies*, «Education for Information», 22, 2004, pp. 223-231; FEVZI OKUMUS, LEVENT ALTINAY, ANGELA ROPER, *Gaining access for research: Reflections from experience*, «Annals of Tourism Research», 34, 1, 2007, p. 10; CARLA REEVES, *A difficult negotiation: Fieldwork relations with gatekeepers*, «Qualitative Research», 10, 2010, pp. 315-331; JULIANA SIWALE, *Why did I not prepare for this? The politics of negotiating fieldwork access, identity, and methodology in researching microfinance institutions*, «Sage Open», April-June 2015, 2015, pp. 1-12.

³ BARBARA CZARNIAWSKA, *Social science research*, *op. cit.*.

como Laurilla⁴ referem que o acesso ao campo empírico é difícil e particular, em contextos empresariais. Uma propensão conservadora, uma cultura de fechamento e de centralização, o receio do escrutínio (externo), são justificações para a dificuldade de conhecer o que acontece *de facto* nas organizações e nas empresas, o modo como os indivíduos, e, em particular, os responsáveis pela gestão, *fazem o que fazem* nestes contextos.

Shenton e Hayter⁵ diferenciam dois níveis de acesso que são tipicamente objeto de negociação, no contexto de um estudo de natureza qualitativa: o acesso à organização e o acesso aos indivíduos na organização. O primeiro, o acesso à organização, é vital para a exequibilidade do programa de pesquisa, e é objeto de processos de controlo e regulação (*gatekeeping*), amplamente documentados em termos empíricos.⁶ O *gatekeeper* é o ator social que se apresenta investido de uma função de regulação do acesso ao campo de observação, isto é, a regulação da possibilidade concreta do investigador encetar contactos, relações, aceder a informação. Trata-se de uma função que é acionada, em particular, se o acesso envolver informação considerada como confidencial ou sensível. Na relação com o *gatekeeper*, a posição do investigador é tipicamente informada pela subordinação e pela desigualdade – de recursos simbólicos, de informação, de poder de decisão. Se valorizados *in situ*, os principais recursos que o investigador pode mobilizar, em termos materiais ou discursivos, no contexto de uma relação social de pesquisa, são o apoio formal de um ator ou instituição de reputação inquestionável,⁷ a sua própria experiência e competências profissionais, e o crédito de respeitabilidade que poderá ser *importado* da sua pertença ao meio académico.

O presente artigo procura interrogar os processos sociais emergentes na procura de acesso a um campo de observação particular, tomando, para este efeito, uma pesquisa de doutoramento como referência empírica. Esta pesquisa é apresentada, em traço largo, no ponto 2. No ponto 3 apresentam-se duas ilustrações empíricas dos processos mencionados, compostas a partir de um diário de campo mantido pelo investigador. Este suporte empírico é considerado e perspetivado, em termos reflexivos e interpretativos, no ponto 4. O ponto 5 propõe uma conclusão ao itinerário de reflexão apresentado.

UM CONTEXTO CONCRETO DE PESQUISA.

O presente artigo toma uma pesquisa concreta como referência empírica. Trata-se de uma pesquisa que toma o trabalho global⁸ como objeto de problematização teórica, perspetivando-

⁴ JUHA LAURILA, *Promoting research access and informant rapport in corporate settings: Notes from research on a crisis company*, *op. cit.*.

⁵ ANDREW SHENTON, SUSAN HAYTER, *Strategies for gaining access to organizations and informants in qualitative studies*, *op. cit.*.

⁶ CARLA REEVES, *A difficult negotiation: Fieldwork relations with gatekeepers*, *op. cit.*.

⁷ ANDREW SHENTON, SUSAN HAYTER, *Strategies for gaining access to organizations and informants in qualitative studies*, *op. cit.*.

⁸ MARGARET SHAFFER, MARIA KRAIMER, YU-PING CHEN, MARK BOLINO, *Choices, challenges and career consequences of global work experiences: A review and future agenda*, «Journal of Management», 38, 2012, pp. 1282-1327; WOLFGANG MAYRHOFER, ASTRID REICHEL, PAUL SPARROW, *Alternative forms of international working*, in Gunther Stahl, Ingmar Bjorkman & Shad Morris (eds.), *Handbook of Research in International Human Resource Management*, Cheltenham, Northampton, 2012, pp. 300-327; YEHUDA BARUCH, MICHAEL DICKMANN, YOCHANAN ALTMAN,

o como modalidade específica de realização de trabalho, que implica, numa maioria de circunstâncias, mobilidade (física) de indivíduos através de fronteiras geográficas. A pesquisa indicada toma a expatriação de trabalhadores, uma modalidade particular de trabalho global,⁹ como objeto focal de observação empírica, considerando-a como campo de observação específico de práticas sociais contemporâneas.¹⁰

Na sua orientação teórico-metodológica, a pesquisa indicada concretiza uma análise intensiva de campos de observação restritos. O acesso ao campo empírico foi consumado em duas empresas portuguesas, privadas, de génese familiar, de grande dimensão no momento de realização da pesquisa (empresa A: cerca de 28000 trabalhadores e um volume de negócios de 2,2 mil milhões de euros em 2016; empresa B: cerca de 27200 trabalhadores e um volume de negócios de 3,6 mil milhões de euros em 2016), empresas com históricos de internacionalização diferenciados, diferentes enquadramentos sectoriais (empresa A: indústria; empresa B: serviços terciários), objetos de actividade económica (empresa A: construção civil e obras públicas; empresa B: grande distribuição/retalho alimentar) e práticas de organização do trabalho e de gestão internacional de recursos humanos.

A negociação do acesso a estes dois contextos empresariais tomou 10 meses (Janeiro e Outubro de 2016), um processo longo que obrigou a sucessivas adaptações do plano de pesquisa inicialmente gizado. A necessidade de acesso tinha por objetivo essencial, a realização de entrevistas a protagonistas de práticas e de experiências de mobilidade internacional (expatriação, em particular), em cada empresa, um procedimento central para garantir a sustentação empírica da pesquisa em curso. Em cada empresa, importava realizar entrevistas a gestores e diretores, por um lado, e a trabalhadores mobilizados, por outro.

No intervalo de tempo mencionado, na empresa A foi validado o acesso a 2 gestores de recursos humanos (RH) para efeito de entrevista. Na empresa B, foram concedidas e realizadas 6 entrevistas a gestores de RH e de operações de internacionalização. No intervalo de tempo mencionado, na empresa A, existiam cerca de 1600 trabalhadores mobilizados ao abrigo de políticas de mobilidade internacional, e na empresa B, 6 trabalhadores. Deste universo de trabalhadores foi apenas concedido acesso a entrevista de 2 trabalhadores mobilizados na empresa A (nenhum na empresa B) (cf. ponto 3, extrato “É preciso dar uma palavra às chefias”).

Na empresa A, a negociação do acesso decorreu fundamentalmente por via remota, por e-mail, a única possibilidade de contacto existente: o acesso foi validado após a troca de 60 e-mails com um gestor da equipa de RH da empresa. Este gestor foi um dos (dois) entrevistados. Na empresa B, as interações decorreram por via telefónica, em momentos agendados, e por e-mail: o acesso foi validado após a troca de 47 e-mails com um gestor da equipa de RH, um dos entrevistados. No intervalo de tempo indicado, opções técnicas de recolha de dados inicialmente consideradas foram descartadas (e.g., a observação direta, o uso de diários individuais¹¹ mantidos por trabalhadores mobilizados). O acesso a uma terceira

FRANK BOURNOIS, *Exploring international work: Types and dimensions of global careers*, «The International Journal of Human Resource Management», 24, 12, 2013, pp. 2369-2393.

⁹ MARINA DABIC, MIGUEL GONZÁLEZ-LOUREIRO, MICHAEL HARVEY, *Evolving research on expatriates: What is “known” after four decades (1970-2012)*, «The International Journal of Human Resource Management», 26, 2013, pp. 316-337.

¹⁰ PIERRE BOURDIEU, *Esboço de uma teoria da prática*, Oeiras, Celta Editora, 2002 [1972].

¹¹ BARBARA CZARNIAWSKA, *Shadowing: And other techniques of doing fieldwork in modern societies*, Copenhagen, Copenhagen Business School Press, 2007.

empresa foi sucessivamente adiado, tendo sido por fim negado, por ser considerado inoportuno. Em rigor, as empresas A e B não foram objeto de uma seleção realizada, em sentido forte, pelo investigador. Diferentes empresas nacionais com histórico significativo de internacionalização e de mobilização de trabalhadores foram consideradas. No decurso de múltiplas interações, as empresas A e B acederam à participação no estudo. Neste sentido, a pesquisa confirmou a sugestão de Okumus *et al.*:¹² são as empresas que *escolhem*, em grande medida, os investigadores e as pesquisas, e não os investigadores que *selecionam* uma amostra de empresas e de indivíduos nas empresas.

Um constrangimento específico da pesquisa proposta derivou da natureza putativamente sensível¹³ do objeto de análise: a expatriação perspectivada como prática organizacional e como experiência individual. Com efeito, para Shaffer *et al.*¹⁴ a expatriação e a gestão da expatriação representam (ainda) uma fraqueza no universo das empresas, sendo porém significativo, muitas vezes decisivo, o seu contributo para a concretização de uma estratégia de internacionalização de uma empresa. Neste sentido, na pesquisa realizada, as múltiplas interações e o tempo longo tomado pela negociação do acesso, o resultado obtido, aquém do esperado (ao nível do número de entrevistas realizadas), sugerem a possibilidade do acesso solicitado (a temática considerada, a entrevista a gestores e a trabalhadores como dispositivo de interação sugerido) ter sido perspectivado como possibilidade de intrusão, de interferência, constituindo, de modo imprevisto, um problema para a pesquisa em curso.

O ACESSO COMO PROCESSO DE PESQUISA: DUAS ILUSTRAÇÕES EMPÍRICAS.

Apresentam-se, no presente ponto, dois extratos de um diário de campo mantido pelo investigador, que se perspectivam como ilustrações empíricas das relações sociais (de negociação de acesso) mantidas com as empresas A e B, no contexto da pesquisa descrita. Visa-se a descrição do acesso como processo social de pesquisa, um processo que constituiu, de modo imprevisto, um problema para uma pesquisa que se encontrava em curso. Os relatos apresentados procuram ilustrar a experiência vivida por um investigador, no plano geral de acesso ao campo (“Vamos ver o que é possível”), e um caso particular de negociação de acesso *in situ* (“É preciso dar uma palavra às chefias”). Foram constituídos a partir de um conjunto de notas, registos (escritos e em formato audio) de autorreflexão¹⁵ mantidos num diário de campo mantido pelo investigador, prática que se considera, em termos epistemológicos, como via de acesso plausível para a interpretação de uma experiência social particular¹⁶ – um processo de pesquisa organizacional, na circunstância presente.

“Vamos ver o que é possível”

¹² FEVZI OKUMUS, LEVENT ALTINAY, ANGELA ROPER, *Gaining access for research: Reflections from experience*, *op. cit.*.

¹³ RAYMOND LEE, *Doing research on sensitive topics*, London, Sage, 1993.

¹⁴ MARGARET SHAFFER, MARIA KRAIMER, YU-PING CHEN, MARK BOLINO, *Choices, challenges and career consequences of global work experiences: A review and future agenda*, *op. cit.*.

¹⁵ ANN CUNLIFFE, GEETHA KARUNANAYAKE, *Working within hyphen-spaces in ethnographic research: Implications for research identities and practice*, «Organizational Research Methods», 16, 2013, pp. 364-392.

¹⁶ MATS ALVESSON, CYNTHIA HARDY, BILL HARLEY, *Reflecting on reflexivity: Reflexive textual practices in organization and management theory*, «Journal of Management Studies», 45, 3, 2008, pp. 480-501.

Há uma procura. De casos possíveis, relevantes, dada a problemática considerada. Pesquisa-se. Compõe-se uma lista, pequena, constricta. Há contactos, telefonemas. Alguém conhece alguém que conhece alguém. Há o envio de um primeiro e-mail. Uma apresentação, um pedido expresso de colaboração. Há um encontro, em paralelo, intencional ou fortuito, um contacto próximo, propício, que individualiza, destacando, o primeiro e-mail. Aquele pedido não é apenas mais um pedido. Há uma resposta. Há o envio de um segundo e-mail, que detalha objectivos, propósitos, o perfil do investigador, com minúcia. Um primeiro contacto telefónico é agendado, e depois reagendado. O contacto telefónico tem lugar. Com um ou uma assistente, primeiro. Há uma espera. O contacto telefónico tem lugar. Ocorre, em vinte trinta cinquenta minutos, uma validação de propósitos, de utilidade, do grau de intrusão, de interferência. Há um segundo contacto telefónico que é agendado, de preparação de um encontro presencial, entretanto proposto, de validação prévia de tópicos a abordar. Um encontro presencial, uma entrevista, é agendado, a um, dois meses de distância. O encontro é reagendado, na semana anterior, na véspera. Ocorrerá a uma hora distinta, numa localização distinta, numa cidade distinta. Trata-se da disponibilidade que é “possível”.

O investigador é, ele mesmo, colocado em movimento. O contacto, a co-presença irá, por fim, ter lugar. Há uma sensação de desconforto insinuante, que se relaciona com uma situação de desigualdade, de total e virtual dependência. Novas dificuldades surgem no dia validado em agenda. Problemas de acesso físico (“Está no local correcto, mas esta é a entrada das traseiras”; “Está no local correcto, mas a entrada é nas traseiras”). Problemas de identidade, de identificação, de identização, a identidade que emerge como um problema (“Qual é a sua empresa? Quem devo anunciar? Qual o objectivo da reunião? Qual é mesmo o nome da pessoa que procura?”; “Como reconhecer fisicamente a pessoa que se procura?”). O investigador apresenta-se numa recepção, num hall, num balcão - uma ante-câmara. Há uma espera. Um atraso é indicado. Meia hora, uma hora, hora e meia. Ouve-se música genérica, ambiente. Há candidatos, fornecedores, amigos que também esperam. Os clientes não esperam. Nas paredes, a transparência e a proximidade são declarados, em tom garrido, como princípio ético, motivo presente na estratégia empresarial, no projecto de empresa.

O contacto presencial ocorre, por fim. O espaço físico envolvente é impessoal. Nenhuma das partes sabe onde carregar uma bateria. Subsiste a preocupação em apresentar a pesquisa como inofensiva, em última análise, quiçá, como útil. No decurso da entrevista, a reprodução de discursos institucionais, a relutância em responder, encontram diferentes, imprevistos, modos de expressão. O investigador refere: “É importante, de facto, o que o powerpoint diz, mas é mais importante perceber o que o powerpoint lhe diz”. Telefonemas, mensagens, alguém que aparece, vão entrecortando o tempo da entrevista. “Desculpe, vamos ter de terminar”. A entrevista termina. Questiona-se a possibilidade de acesso a documentação complementar. “É difícil, mas vamos ver o que é possível”. Haverá dúvidas, necessidade provável de aprofundamento, de esclarecimento, de contacto, uma nova entrevista. O contacto irá manter-se, é proposto. Na medida do que for possível. No regresso, a pé, no metro, de carro, de comboio, de táxi, persiste, como pano de fundo, remoto, ambíguo, um sentido de inadequação, de intrusão, de embaraço [Diário de Campo; 22-04-2016, 20-07-2016; 06-09-2016; 28-09-2016].

Considera-se que o extrato “Vamos ver o que é possível” reporta, em si, um *caso*, isto é, um *enigma* por decifrar, por interpretar, uma descrição que se considera relevante como suporte analítico de um processo de pesquisa – no caso presente, a criação de condições de acesso à observação de práticas organizacionais e de experiências individuais de trabalho (global), no contexto de uma empresa.

O extrato “É preciso dar uma palavra às chefias”, que se apresenta de seguida, procura especificar os processos indicados, dando conta de uma negociação situada, presencial, uma tentativa de acesso a indivíduos na empresa A, um acesso previamente identificado como impossível. O contexto situado desta negociação foi a realização de uma entrevista presencial à diretora de RH da empresa A, a 19 de Outubro de 2016. A empresa A encontra-se *internacionalizada* desde a sua origem, na década de 1940. Contava com cerca de 28000

trabalhadores à data da realização desta entrevista, 1600 enquadrados em regime de mobilidade internacional, 80% destes em “mobilidade internacional de longa duração”¹⁷ (de 6 meses a 5 anos de duração consecutiva). Esta entrevista representava a primeira e possivelmente única oportunidade de interacção face-a-face, de gestão presencial de impressões que favorecessem a validação do acesso, de entrevista de profissionais “mobilizados”¹⁸ pela empresa A. Neste sentido, obter uma indicação de *possibilidade* (de realização de entrevistas a trabalhadores) era uma necessidade incontornável para a prossecução e o sucesso da pesquisa em curso – uma possibilidade que outros interlocutores tinham já indicado ser manifestamente inviável.

“É preciso dar uma palavra às chefias”

O acesso físico à Directora, em si, é difícil. Espera-se. Espera-se muito. É-se conduzido, por fim, por diferentes corredores, através de escadas, de portas, de portas fechadas, de secretárias. Uma porta abre-se, é indicado o lugar onde nos devemos sentar, no gabinete de trabalho da Directora, na sua mesa de trabalho, entre carpetes, molduras, artefactos que parecem querer enfatizar uma diferença (de estatuto, de poder, de passado, de conhecimento). Encontramo-nos num território personalizado, com elementos tangíveis de domesticidade: vêem-se diferentes fotografias, um trabalho escolar que se diz «mãe». A responsável da área de mobilidade da empresa, anteriormente entrevistada, participa na entrevista com a Directora. Em interacção informal, a caminho do gabinete da Directora, indica que o acesso aos profissionais é, de facto, difícil. No início da entrevista, após um período de apresentações sumárias, do estudo, do investigador, do propósito específico daquela entrevista, a questão do acesso aos profissionais é colocada. “O acesso às pessoas não é possível” - é referido. “Estamos num momento difícil, de contenção, de corte de custos. É difícil pedir tempo para uma coisa que não é vista como prioritária. É preciso dar uma palavra às chefias, a outras estruturas. Há muitas mudanças. Há muitos pedidos”. A entrevista decorre, tomando cerca de oitenta e cinco minutos. No final da entrevista, a questão do acesso é retomada pela própria Directora. “Em relação à questão das pessoas, se for anónimo, vamos ver. Vamos procurar identificar duas pessoas nas próximas semanas” [Diário de Campo; 20-10-2016].

O acesso a trabalhadores mobilizados pela empresa A foi aparentemente concedido. Um acesso especialmente controlado, confinado (2 trabalhadores num universo potencial de 1600), condicionado, importa reter.

DO (IN)SUCESSO NO ACESSO AO CAMPO: REFLEXÃO EM TORNO DE UM PROCESSO DE PESQUISA

Partindo das ilustrações apresentadas no ponto anterior, a especificidade dos processos sociais que se associam à criação de condições de acesso no contexto de uma empresa, é objeto, no presente ponto, de uma análise reflexiva, à luz de relatos congéneres presentes em estudos de caso onde o acesso (às empresas e aos indivíduos nas empresas) representou, de certo modo, um problema.

Para Costa,¹⁹ a capacidade para ver e falar *a partir de dentro* é sempre determinada por aquilo que o grupo ou organização deixa ver. Ou seja, o acesso figura, desde o primeiro

¹⁷ Expressão em uso, em termos formais e declarados, na empresa A.

¹⁸ Expressão em uso, em termos formais e declarados, na empresa A.

¹⁹ ANTÓNIO FIRMINO DA COSTA, *A pesquisa de terreno em Sociologia*, in Augusto Santos Silva, José Madureira Pinto (orgs.), *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, Afrontamento, 1986, p. 139.

momento, como fator apenso à exequibilidade de um programa de pesquisa, tendendo a ser considerado, todavia, como uma tarefa menor, de ordem tácita, sendo escassas vezes objeto de consideração crítica por parte dos investigadores.²⁰ Na pesquisa tomada como referência pelo presente artigo, a capacidade de instituir, ao longo do tempo, um elemento de reciprocidade fomentou a percepção de que o investigador se tratava de alguém íntegro, alguém com quem não se iria desperdiçar tempo. No caso em apreço, a reciprocidade foi demonstrada, por exemplo, pela intenção de partilha de um *sumário executivo* de conclusões da pesquisa com os indivíduos participantes, pela abertura para a prestação de sucessivos esclarecimentos relativos aos objetivos e ao desenho de pesquisa, pelo compromisso de partilha dos registos audio e das transcrições de entrevista, pela garantia de anonimato de empresa e dos indivíduos entrevistados.

A demonstração de abertura, de intenção de querer aprender, de algum modo, com o sujeito observado, é relevante para que este se posicione como um informante cândido,²¹ menos relutante,²² mais disponível e aberto para a colaboração. Do vivido *in situ*, o *acerto* (a acuidade) na demonstração de competências de interação social, revelou-se decisivo na angariação de um sentido mínimo de confiança e no estabelecer de um clima de reciprocidade, fatores que potenciaram a participação das empresas A e B na pesquisa. A confiança, a reputação, não se estabeleceram, porém, de forma súbita, mas sim de modo gradual, através de múltiplos contactos, de múltiplos e-mails, de *testes de credibilidade*,²³ em contexto de interação presencial ou remota, por via telefónica ou por e-mail.

Enquanto experiência vivida, a pesquisa revelou que, na procura de criação de condições de acesso, o impacto dos processos de posicionamento e de autoapresentação²⁴ é especialmente significativo. Os processos de atribuição em relação a quem o investigador é, ao que a pesquisa representa, o motivo da identificação de uma empresa em particular (em detrimento de outras), a relutância dos indivíduos em responder,²⁵ definem dinâmicas de interação que condicionam os processos observacionais e a natureza da informação recolhida. O extrato “Vamos ver o que é possível” ilustra a importância das práticas de posicionamento²⁶ como fator interveniente na construção de condições de possibilidade de acesso, e, em última análise, da própria sobrevivência de uma pesquisa que ocorra em contexto empresarial. Como ilustrado, o investigador foi percebido, pelo menos num primeiro momento, como um *outsider*. Trata-se de uma condição liminar,²⁷ um posicionamento social temporário, um *estar*

²⁰ FEVZI OKUMUS, LEVENT ALTINAY, ANGELA ROPER, *Gaining access for research: Reflections from experience*, *op. cit.*, p. 2.

²¹ JUHA LAURILA, *Promoting research access and informant rapport in corporate settings: Notes from research on a crisis company*, *op. cit.*.

²² PATRICIA ADLER, PETER ADLER, *The reluctant respondent*, *op. cit.*.

²³ FEVZI OKUMUS, LEVENT ALTINAY, ANGELA ROPER, *Gaining access for research: Reflections from experience*, *op. cit.*, p. 10.

²⁴ ERVING GOFFMAN, *The presentation of self in everyday life*, New York, Garden City, 1959.

²⁵ PATRICIA ADLER, PETER ADLER, *The reluctant respondent*, *op. cit.*.

²⁶ BROWNWYN DAVIES, ROM HARRÉ, *Positioning: The discursive production of selves*, «Journal for the Theory of Social Behaviour», 20, 1, 1990, pp. 43–63.

²⁷ VICTOR TURNER, *The ritual process: Structure and anti-structure*. New York, Aldine de Gruyter, 1966.

*dentro, estando fora*²⁸ potencialmente gerador de experiências de *autoconsciência* metodológica,²⁹ por parte do investigador, experiências que se partilham no e pelo presente artigo.

A relutância e o ceticismo enformaram a maioria das interações na pesquisa indicada. Foi necessário negociar, em contínuo, a relutância, em particular no referente à utilidade da pesquisa. Os usos posteriores dos resultados obtidos, o tempo envolvido e o envolvimento de terceiros na mediação interna de condições de acesso, definiram preocupações igualmente consideradas nas interações de *gatekeeping*: “O acesso às pessoas não é possível. (...) Estamos num momento difícil, de contenção, de corte de custos. É difícil pedir tempo para uma coisa que não é vista como prioritária. É preciso dar uma palavra às chefias, a outras estruturas. Há muitas mudanças. Há muitos pedidos”. Na análise dos extratos apresentados, salienta-se, por outro lado, a procura de validação de semelhanças, de diferenças, de isomorfias (de estatuto, de experiência profissional, de interesses, de linguagem), por parte do observado, expressão visível das funções de regulação do *gatekeeper*: “Qual é a empresa? Quem devo anunciar? Qual o objetivo da reunião? Qual é mesmo o nome da pessoa que procura? Como reconhecer fisicamente a pessoa que se procura?”

Partindo de uma reflexão sobre a experiência de obtenção de acesso que foi desenvolvida, perspetivam-se de seguida cinco fatores, de natureza social ou individual, que poderão intervir na definição do (in)sucesso do acesso ao campo, numa pesquisa qualitativa que assuma uma organização ou empresa como objeto de referência empírica.

O papel do *capital*³⁰ *relacional* (do investigador). Trata-se de um fator que se articula, de modo próximo, com a importância da angariação do apoio formal de um ator ou instituição de reputação superior, inquestionável – o *known sponsor*, nos termos de Shenton e Hayter.³¹ No caso vertente, tratou-se de uma rede de contactos não institucionais, pessoais, que foi mobilizada pelo investigador como recurso estratégico na procura de acesso às empresas A e B. Vários telefonemas e e-mails de triangulação de contactos foram decisivos na mobilização desta rede, e, em particular, na construção de um sentido de instrumentalidade da pesquisa.

A importância da preparação. No caso vertente, a preparação prévia do investigador foi determinante. É determinante *estar pronto* para, em momentos de interação e encontro³² decisivo (programado ou fortuito; *in situ* ou mediado), produzir uma sensação de familiaridade ou de estranheza, enaltecer uma diferença que se presume ser saliente, ou esbater uma distância social. Importa *estar pronto*, adicionalmente, para a ação do acaso, a oportunidade de contacto fortuito, não planeado, reconhecendo-o, facilitando-o. A preparação opõe-se ao imprevisto ou à inspiração do momento. A preparação é importante para o exercício de competências demonstrativas em contexto de interação situada, a demonstração de congruência ou de divergências com representações, práticas em uso ou preferências culturais do interlocutor e da empresa. Esta preparação implicou um investimento do

²⁸ ELISABETH BORG, JONAS SODERLUND, *Moving in, moving on. Liminality practices in project-based work*, «Employee Relations», 36, 2, 2014, pp. 182-197.

²⁹ MICHAEL LYNCH, *Against reflexivity as an academic virtue and source of privileged knowledge*, «Theory, Culture & Society», 17, 3, 2000, pp. 26-54.

³⁰ PIERRE BOURDIEU, *Esboço de uma teoria da prática*, *op. cit.*.

³¹ ANDREW SHENTON, SUSAN HAYTER, *Strategies for gaining access to organizations and informants in qualitative studies*, *op. cit.*.

³² ERVING GOFFMAN, *Encounters: Two studies in the sociology of interaction*, New York, Macmillan, 1961.

investigador na obtenção de conhecimento de contexto sobre as empresas A e B, a sua história e modos de organização (e.g., uma nova expansão internacional, uma reestruturação recente, uma nova administração, notícias publicadas a este respeito), e sobre os interlocutores selecionados internamente para o estabelecimento de relações de *gatekeeping*. A preparação prévia revelou-se especialmente relevante no decurso dos primeiros contactos, que visaram, no essencial, a determinação da natureza do acesso a conceder ao investigador – a *getting in phase*, nos termos de Buchanan *et al.*³³

A demonstração de um sentido de acuidade (social e cultural), no momento do encontro (remoto ou presencial). A preparação visa proporcionar uma impressão geral de *adequação*, a salientar pelo investigador, em contexto de encontro remoto ou presencial, de interação social situada de *gatekeeping*. Em função da identificação de representações, práticas em uso ou preferências culturais, o espaço por preencher pode ser *praticado* pelo investigador: *repetir* (o existente) ou *diferir*, suscitar a identificação, a diferença.³⁴ A preparação prévia e os contactos estabelecidos *in situ* contribuíram, no caso em apreço, para a identificação de representações e de práticas mantidas na empresa e de atributos socioculturais valorizados. Em concreto, foi identificada pelo investigador no *tempo longo* tomado pela negociação do acesso ao campo (10 meses), uma preferência sociocultural nas empresas A e B pela ortorrexia, pelo isomorfismo, como condições de neutralização do estudo e do investigador como ameaças. No decurso de uma entrevista, esta orientação é confirmada por práticas discursivas que visam, no essencial, a reprodução de um discurso dominante, institucionalizado: “É importante, de facto, o que o powerpoint diz, mas é mais importante perceber o que o powerpoint lhe diz”. Praticou-se a *repetição*, visando a produção da percepção de que o investigador é inofensivo, *é um dos nossos*. *Repetir*, inclusive, em termos micro, no plano da própria interação mantida no decurso de cada entrevista: o uso de técnicas de *rapport*, de *eco*, de *espelho*, o uso de linguagem *nativa*, a demonstração de interesse pelo que *é*, em concreto, declarado pelo interlocutor. *In situ*, importou atender a micro-critérios de sucesso ou de fracasso da interação em curso, e a adaptação da conduta em conformidade: a resposta lacónica, defensiva, que indicia fechamento, um fracasso; o sorriso, a partilha espontânea de uma história pessoal, de uma curiosidade, que sinaliza um avanço, uma putativa abertura à colaboração.

Os usos da liminaridade. Na reflexão realizada sobre os processos sociais implicados pela pesquisa, a consideração e o *uso* da especificidade da posição (liminar) de observação do investigador, emergiu como processo que representa, em simultâneo, um constrangimento e um campo de possibilidades por explorar. O investigador tende a ser perspectivado como um *outsider*, um *estranho*. A liminaridade instaura um espaço social por preencher, uma distância social, uma putativa vantagem para o investigador, na fuga ao encapsulamento da sua ação em relações marcadas pela estereotipia de papéis sociais. No caso vertente, como ilustrado no extrato “Vamos ver o que é possível”, a experiência desta condição associou-se a “uma sensação de desconforto insinuante, que se relaciona com uma situação de desigualdade, de total e virtual dependência”.

A abertura à iteração recursiva sobre a estratégia de pesquisa inicialmente definida. No decurso do relacionamento inerente a um processo de pesquisa, estabelece-se um regime de trocas.³⁵ Uma das informações mais significativas decorre das interpelações feitas ao próprio

³³ DAVID BUCHANAN, DAVID BODDY, JAMES MCCALMAN, *Getting in, getting on, getting out and getting back*, *op. cit.*.

³⁴ JULIANA SIWALE, *Why did I not prepare for this? The politics of negotiating fieldwork access, identity, and methodology in researching microfinance institutions*, *op. cit.*.

³⁵ ANTÓNIO FIRMINO DA COSTA, *A pesquisa de terreno em Sociologia*, *op. cit.*, p. 146.

investigador, as ações a que é sujeito, a redefinição de relações sociais produzida pela sua presença. É determinante manter uma abordagem flexível em relação ao processo de pesquisa e às relações sociais que este implica. Esta abertura e flexibilidade devem traduzir-se pela consideração do plano de pesquisa como sendo uma realidade emergente, e não um dado adquirido, e pela necessidade de projetar cenários de contingência³⁶ ao desenho de pesquisa tomado como preferencial ou prioritário. No caso em apreço, as dificuldades, o (in)sucesso relativo na obtenção de condições de acesso, aferido pelo número de entrevistas realizadas e a impossibilidade de utilização de alguns dispositivos técnicos (a observação direta, por exemplo), implicou uma revisão sucessiva do planeamento inicial da pesquisa, no referente às opções técnicas a empregar, e ao escalonamento temporal das atividades previstas.

CONCLUSÃO

Com o presente artigo, visa-se a partilha de uma reflexão sobre uma experiência concreta de pesquisa, onde a criação e a manutenção de condições de acesso a um campo empírico particular (uma empresa portuguesa internacionalizada) constituiu um problema imprevisto. Com a partilha desta experiência concreta, considera-se, a título de questão colocada como centro de gravidade de discussão, a análise das condições de acesso ao campo de observação em contextos empresariais, condições difíceis e particulares, como procurámos ilustrar, tipicamente negligenciadas em termos de reflexão epistemológica e metodológica.

A trajetória de uma pesquisa implica uma negociação permanente de condições de possibilidade,³⁷ a construção de um sentido de instrumentalidade (para o pedido de acesso, para o estudo em curso), a gestão de limitações que constroem o âmbito e a viabilidade das práticas de pesquisa que são inicialmente planeadas: a escolha dos modos e dos locais de contacto, das pessoas a contactar, o *tempo longo* de negociação da entrada no terreno, a necessidade de fazer com que o estudo seja percebido como relevante; a necessidade de reflexão sobre o papel desempenhado pelo próprio investigador, o efeito de interferência deste na própria situação que é objeto de observação.

Com efeito, a viabilidade destas práticas torna-se, muitas vezes, a sua própria condição e argumento de legitimidade, um resultado substantivo da trajetória da própria pesquisa. Desta circunstância, o presente artigo constitui, em certa medida, um exemplo. Falar, neste quadro, de procurar garantir o acesso para a realização de uma entrevista a um gestor ou a um trabalhador, implica, muitas vezes, falar de constrangimento, de exequibilidade, de incómodo, de impossibilidade, da necessidade de obter um sentido preciso “do que é de facto possível”.³⁸ O trabalho de campo num contexto empresarial releva, com especial acuidade, que o acesso constitui um problema transversal à trajetória de uma pesquisa, não tanto pelo seu conteúdo intrínseco, mas sim como facto social, como *novidade* que se intromete nas rotinas habituais, previsíveis, institucionalizadas, de uma empresa.

Além de poder representar a experiência de um problema de pesquisa, o relato dos trabalhos de acesso a um campo de observação constitui, em si, um resultado substantivo da própria pesquisa, ao veicular um *modo de ver*, uma perspectiva sobre os efeitos das normas sociais e institucionais na ação de um investigador. Nos casos relatados, referentes à procura de obtenção de acesso a dois universos empresariais específicos, afigura-se oportuno

³⁶ MARTHA FELDMAN, JEANNINE BELL, MICHELE BERGER, *Gaining access: A practical and theoretical guide for qualitative researchers*, op. cit..

³⁸ BARBARA CZARNIAWSKA, *Social science research*, op. cit., p. X.

interrogar, neste momento, as razões pelas quais o investigador deveria esperar cooperação e abertura por parte das empresas. Semelhança de interesses? Identificação profissional? Solidariedade institucional ou pessoal? Uma curiosidade que é suscitada pela sua procedência institucional, pela demonstração de interesse pela realidade de uma empresa, pela possibilidade de acesso a um outro ponto de vista? Atendendo à experiência específica que foi ilustrada, retemos as observações de Wolcott³⁹ a respeito da possibilidade do trabalho de campo ser concebido pelos *gatekeepers* nas empresas e nas organizações, como um trabalho *menor*, um trabalho operacional assumido por investigadores menos experientes. Neste sentido, um interlocutor altamente qualificado, que desempenha numa empresa ou organização um papel de elevada responsabilidade, pode considerar *natural* que um investigador pretenda contactar consigo, com um interlocutor com as suas características. No caso relatado, ao praticar a ortorrexia, o isomorfismo, nas interações com as empresas A e B, procurando *neutralizar-se*, a si e ao estudo proposto, como putativas *ameaças* à ordem existente, o investigador poderá ter projetado, de modo não deliberado, uma imagem de inexperiência (aparente), que propiciou, em contextos marcados pela desigualdade (de poder e de informação) e por uma preferência pela reprodução desta desigualdade, a abertura do campo para o consumir dos propósitos de pesquisa.

REFERÊNCIAS

- PATRICIA ADLER, PETER ADLER, *The reluctant respondent*, in Jaber Gubrium, James Holstein (eds.), *Handbook of Interview Research*, London, Sage, 2002, pp. 515-536.
- MATS ALVESSON, CYNTHIA HARDY, BILL HARLEY, *Reflecting on reflexivity: Reflexive textual practices in organization and management theory*, «Journal of Management Studies», 45, 3, 2008, pp. 480-501.
- YEHUDA BARUCH, MICHAEL DICKMANN, YOCHANAN ALTMAN, FRANK BOURNOIS, *Exploring international work: Types and dimensions of global careers*, «The International Journal of Human Resource Management», 24, 12, 2013, pp. 2369-2393.
- ELISABETH BORG, JONAS SODERLUND, *Moving in, moving on. Liminality practices in project-based work*, «Employee Relations», 36, 2, 2014, pp. 182-197.
- PIERRE BOURDIEU, *Esboço de uma teoria da prática*, Oeiras, Celta Editora, 2002 [1972].
- DAVID BUCHANAN, DAVID BODDY, JAMES MCCALMAN, *Getting in, getting on, getting out and getting back*, in Alan Bryman (ed.), *Doing research in organisations*, London, Routledge, 1988, pp. 53-67.
- ANTÓNIO FIRMINO DA COSTA, *A pesquisa de terreno em Sociologia*, in Augusto Santos Silva, José Madureira Pinto (orgs.), *Metodologia das Ciências Sociais*, Porto, Afrontamento, 1986, pp. 129-149.
- ANN CUNLIFFE, GEETHA KARUNANAYAKE, *Working within hyphen-spaces in ethnographic research: Implications for research identities and practice*, «Organizational Research Methods», 16, 2013, pp. 364-392.
- BARBARA CZARNIAWSKA, *Shadowing: And other techniques of doing fieldwork in modern societies*, Copenhagen, Copenhagen Business School Press, 2007.

³⁹ HARRY WOLCOTT, *The man in the principal's office: An ethnography*, Walnut Creek, CA, Altamira Press, 1973.

- BARBARA CZARNIAWSKA, *Social science research*, London, Sage, 2014.
- MARINA DABIC, MIGUEL GONZÁLEZ-LOUREIRO, MICHAEL HARVEY, *Evolving research on expatriates: What is “known” after four decades (1970-2012)*, «The International Journal of Human Resource Management», 26, 2013, pp. 316-337.
- BROWNWYN DAVIES, ROM HARRÉ, *Positioning: The discursive production of selves*, «Journal for the Theory of Social Behaviour», 20, 1, 1990, pp. 43–63.
- MARTHA FELDMAN, JEANNINE BELL, MICHELE BERGER, *Gaining access: A practical and theoretical guide for qualitative researchers*, California, AltaMira Press, 2003.
- ERVING GOFFMAN, *The presentation of self in everyday life*, New York, Garden City, 1959.
- ERVING GOFFMAN, *Encounters: Two studies in the sociology of interaction*, New York, Macmillan, 1961.
- JUHA LAURILA, *Promoting research access and informant rapport in corporate settings: Notes from research on a crisis company*, «Scandinavian Journal of Management», 13, 4, 1997, pp. 407-418.
- RAYMOND LEE, *Doing research on sensitive topics*, London, Sage, 1993.
- MICHAEL LYNCH, *Against reflexivity as an academic virtue and source of privileged knowledge*, «Theory, Culture & Society», 17, 3, 2000, pp. 26-54.
- FEVZI OKUMUS, LEVENT ALTINAY, ANGELA ROPER, *Gaining access for research: Reflections from experience*, «Annals of Tourism Research», 34, 1, 2007, pp. 7-26.
- MARGARET SHAFFER, MARIA KRAIMER, YU-PING CHEN, MARK BOLINO, *Choices, challenges and career consequences of global work experiences: A review and future agenda*, «Journal of Management», 38, 2012, pp. 1282-1327.
- WOLFGANG MAYRHOFER, ASTRID REICHEL, PAUL SPARROW, *Alternative forms of international working*, in Gunther Stahl, Ingmar Bjorkman & Shad Morris (eds.), *Handbook of Research in International Human Resource Management*, Cheltenham, Northampton, 2012, pp. 300-327.
- CARLA REEVES, *A difficult negotiation: Fieldwork relations with gatekeepers*, «Qualitative Research», 10, 2010, pp. 315-331.
- ANDREW SHENTON, SUSAN HAYTER, *Strategies for gaining access to organizations and informants in qualitative studies*, «Education for Information», 22, 2004, pp. 223-231.
- JULIANA SIWALE, *Why did I not prepare for this? The politics of negotiating fieldwork access, identity, and methodology in researching microfinance institutions*, «Sage Open», April-June 2015, 2015, pp. 1–12.
- ROBERT THOMAS, *Interviewing important people in big companies*, «Journal of Contemporary Ethnography», 22, 1, 1993, pp. 80-96.
- VICTOR TURNER, *The ritual process: Structure and anti-structure*. New York, Aldine de Gruyter, 1966.
- CATHERINE WELCH, REBECCA MARSCHAN-PIEKKARI, HELI PENTTINEN, MARJA TAHVANAINEN, *Corporate elites as informants in qualitative international business research*, «International Business Review», 11, 5, 2002, pp. 611-628.
- HARRY WOLCOTT, *The man in the principal's office: An ethnography*, Walnut Creek, CA, Altamira Press, 1973.