

## Capítulo 6

# La entrevista en profundidad. Función, sentido y técnica<sup>42</sup>

Francisco Sierra Caballero

### Introducción

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales de la vida contemporánea. En términos de Berger y Luckmann, el examen de los diferentes géneros ilustra el modo en el que la entrevista –comunicación primaria– contribuye a la construcción de la realidad. La entrevista es un instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana, siendo el orden social un orden déictico. En concreto, la entrevista proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar. Su universo constituye por tanto una problemática compleja y más difícil de lo que en un principio pareciera. El primer problema con el que nos encontramos es el de su delimitación. Un uso tan extendido cotidianamente en tantas áreas del conocimiento y la actividad social, como en el caso de la técnica de la entrevista, relativiza hasta el extremo sus principios teórico-metodológicos, haciendo inviable una delimitación conceptual

---

42 Versión modificada del texto *Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social*, 1998, pp.277-345. Publicado con autorización del autor.

apropiada que reúna los requisitos necesarios de rigor para su aplicación validada en el trabajo de campo. Ahora bien, esta diversidad, ha favorecido, en cambio, una alimentación interdisciplinaria, aportando una visión compleja y dinámica del hecho comunicacional en la entrevista.

La entrevista como técnica de acceso a la información es, por primera vez, experimentada en el ámbito de la prensa. Es más, como comenta Morin, “la suerte de la entrevista va ligada al desarrollo de la cultura de masas, que busca en todos los territorios, con el fin de facilitar el contacto con el público y para interesar al público, el *human touch*, y más ampliamente, la individualización de los problemas”. (Morín, 1995, p. 216)

Es hasta iniciarse la década de los 30 cuando la técnica comienza a ser utilizada ampliamente por las ciencias sociales en las tareas de investigación. El proceso de institucionalización social en Estados Unidos de algunas disciplinas como la psicología o los estudios sociológicos será el marco de integración de nuevas técnicas, como la entrevista; en el surgimiento de estas nuevas áreas de estudio, cuya consolidación *administrativa* en buena medida pasó a depender de una definición exacta del orden social, a partir de la perspectiva epistémica liberal y la consiguiente fundamentación en el individualismo metodológico. La búsqueda impositiva de la verdad por el cientificismo dominante en este periodo, dará pie a una estricta ritualización de los procedimientos de producción de datos en el proceso de investigación.

Ibáñez ha estudiado esta etapa de transición del capitalismo industrial al neocapitalismo de consumo, como el proceso de reificación social de los fenómenos a cargo de la ciencia y la técnica<sup>43</sup> (Ibáñez, 1986,

---

43 “El desarrollo de las ciencias y las técnicas es la respuesta a las necesidades del capital en sus fases sucesivas de desarrollo: captura de energía en el proto-capitalismo, incorporación de esa energía a la máquina del capital en el capitalismo de producción y acumulación, retención de la energía incorporada en el capitalismo de consumo. “El saber social es la inconsciente manifestación de poder en la sociedad capitalista, operando las técnicas como dispositivos de explotación. Para un análisis detallado del origen de las modernas técnicas de investigación, léase el epígrafe: “Arqueología de las técnicas de investigación

pp. 113-132). Es por eso que en este periodo la entrevista se generaliza en dos usos que hasta ahora han marcado la tradicional distinción entre lo cualitativo y lo cuantitativo: por un lado, la entrevista extensiva (encuestas de opinión) y, por otro, la entrevista intensiva (entrevista abierta). Siendo la primera dominante en su aplicación a la investigación social, por las mismas razones de ritualización sistemática que exigía el reconocimiento de legitimidad científica. De modo que el uso de la entrevista se extenderá, primero, con la aparición y desarrollo de las encuestas de opinión y, más tarde, con el desarrollo de la psicología social.<sup>44</sup>

Obviamente, existen otras muchas variantes de la entrevista que comienzan a ser aplicadas de manera experimental en esta época. Jean-Baptiste Fages, por ejemplo, distingue actualmente siete tipos de entrevista: la entrevista clínica; la no directiva; la focalizada; la entrevista provocada de formulación libre; con preguntas abiertas pero no organizadas; con preguntas estructuradas; y la entrevista con preguntas cerradas. Ahora bien, la amplia utilización de esta técnica puede resumirse en dos tipos básicos de uso: la entrevista terapéutica o psicológica y la entrevista como técnica de investigación. Aquí, por tanto, no se trata de realizar una taxonomía exacta y en detalle de todas las alternativas y usos conocidos en la aplicación de la técnica. En el presente capítulo nos ocuparemos tan sólo de la segunda variante, desde su concepción cualitativa, por ser ésta una técnica objeto de preferencia en la investigación social. Aunque, como insistiremos, el planteamiento y exposición de esta técnica no se realizará sin tomar en cuenta los

---

social: la encuesta, el examen y la confesión como mecanismos de producción de verdad en las tres fases del proceso capitalista”, en

44 Todavía queda pendiente una arqueología histórica exhaustiva sobre el uso de esta y otras técnicas de investigación social, desde sus fuentes teóricas originarias hasta su uso y aplicación por parte de algunas corrientes de estudio, como por ejemplo la Escuela de Chicago. Sin restar importancia ni interés a esta tarea, el cometido del presente artículo pretende ceñirse más a los aspectos técnico-metodológicos. Si bien a lo largo de la exposición, el lector podrá inferir vinculaciones importantes en la génesis de la entrevista cualitativa con diferentes escuelas, teorías y estrategias de investigación. El presente texto es pues un texto abierto a la inventiva y a la potencia imaginadora de la recepción.

descubrimientos sistematizados en sus aplicaciones por la entrevista psicológica. Para ello, analizaremos los elementos comunes a todos los diferentes tipos de entrevista, con el fin de comprender y asimilar los principales fundamentos presentes en el manejo de la técnica durante el trabajo de campo. De tal forma que, posteriormente, podemos detallar la metodología y la técnica en la práctica de investigación con entrevista cualitativa, adentrándonos con claridad en sus dos variantes principales: la entrevista en profundidad y la entrevista enfocada.<sup>45</sup>

## **Teoría y técnica de la entrevista**

### **La entrevista como sistema de comunicación**

Por entrevista definimos, habitualmente, una conversación verbal entre dos o más seres humanos (entrevistador y entrevistado), cuya finalidad es lo que en verdad le otorga tal carácter. Es decir, en un sentido amplio, la entrevista es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso.

La entrevista es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir los datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico. (Nahoum, 1985, p. 7)

Luego, se trata en cierto modo de una forma de comunicación interpersonal orientada a la obtención de información sobre un objeto definido. Existe de antemano un objeto o finalidad preestablecida por los interlocutores a través de un acuerdo mutuo. El consenso que se es-

---

45 Con frecuencia, la literatura existente en torno a la teoría y a la técnica de la entrevista no suele distinguir al analizar los usos cualitativos, entre entrevista en profundidad y entrevista enfocada, haciendo equivalentes o indistintas ambas designaciones para referirse a este tipo de investigación frente al uso de la entrevista con encuestas. En la medida en que son dos tipos de entrevista cualitativa o abierta diferentes, nosotros hemos preferido diferencias, como corresponde, ya que el investigador debe ser capaz de discernir claramente cada una de ellas en relación a las pautas y utilidades que ofrecen respectivamente, según los objetivos y el tema objeto del trabajo de investigación.

tablece en todo contrato comunicativo favorece una disposición del sujeto entrevistado a responder al rol que le asigna el investigador. Como ninguna otra técnica, la entrevista, por esta misma razón, es capaz de aproximarse a la intimidad de la conducta social de los sujetos.

Ahora bien, a diferencia de la conversación meramente banal, toda entrevista se construye a partir del derecho a la pregunta, “puede operar como un simple intercambio pero también como una instancia de verificación, de control o de denuncia, llegando inclusive a ejercer una violencia de la interrogación”. (Arfuch, 1995, p. 47)

Esto es, los interlocutores no mantienen en ningún modo posiciones mínimamente simétricas. El tipo de relación que ambos establezcan entre sí determina en conjunto el desarrollo de la conversación. Pero la entrevista está mediatizada por la necesidad pragmática que justifica el encuentro conversacional. Así pues, conviene conocer cómo se relacionan los sujetos en la situación concreta de la entrevista, analizando la estructura comunicativa de esta relación primaria en cada uno de sus elementos. Pues el conocimiento de los fines de la entrevista en el caso de la investigación social cualitativa, puede servir para que sean opacados esos mismos objetivos funcionales en su determinación de curso de la interacción verbal con un adecuado dominio del sistema de comunicación primaria. La estructura de este sistema está integrada por una serie limitada de elementos, si consideramos el sistema cerrado, además de una serie de innumerables factores no cuantificables; si consideramos el sistema de la comunicación como un sistema abierto, equiparable a modo en que se desarrollan las competencias comunicativas en una conversación cualquiera.

La entrevista busca lograr una nítida apertura de canales que pueda establecer la efectividad práctica del sistema de comunicación interpersonal. Entrevistar significa entrever, ver uno al otro. El manejo de la técnica de la entrevista reclama conocimiento del contexto comunicativo en el que se produce la interacción entre los hablantes. Todos sistema de comunicación interpersonal integra, como mínimo, seis elementos fundamentales: un destinador (el que habla), un destinata-

rio (destinatario (aquel con quien se habla), un referente, un código, un medio de transmisión y un mensaje.

Según una perspectiva estructural, en cuanto sujetos objetiva- dos por el valor de cambio del significado, entrevistador y entrevistado son los actores participantes del proceso de comunicación en la entre- vista. Teóricamente, podríamos hablar de un emisor/entrevistador y un receptor/entrevistado. Aunque sólo aparentemente, ya que, si bien el entrevistado se constituye en sujeto activo de la comunicación, pues es la fuente principal de información, definimos al emisor como el su- jeto promotor que controla el proceso de comunicación. Dicho de otro modo, el emisor corresponde como función al rol del investigador en la medida en que el primero viene definido por su prevalencia durante el intercambio comunicativo. Aunque sea desde una actitud manifesta- mente receptora, siempre cumple una función directiva, encauzado el desarrollo de la conversación por su situación privilegiada, al conocer los objetivos, fines e incluso las técnicas de la entrevista en cuestión. Esta situación de desigualdad informativa crea juego de poderes en el acto del habla, generando estados de ansiedad en el entrevistado y la consiguiente ausencia de control de la investigación en el trabajo de campo, por parte del entrevistador.

Junto a los actores, otros elementos que integran todo proceso de comunicación son el canal, el código y el mensaje, en un contexto deter- minado social e históricamente. Por lo que se refiere al canal, en la en- trevista tendremos en cuenta el análisis fisiológico como herramienta fundamental en la comunicación primaria. En relación al código, desa- rrollaremos un análisis lingüístico o semiótico. Y respecto al contexto, centraremos nuestro estudio en las leyes de la proxémica.

Estos factores de la comunicación como sistema necesitan una fundamentación básicamente psicológica, más que lingüística o estric- tamente social. Sobre todo si concebimos a la comunicación como un proceso que, en el caso de la interacción personal, pone en juego una serie de elementos psicológicos y de códigos sociales aprendidos, a par- tir de los cuales obtendremos la información deseada.

El sistema de comunicación en una entrevista tiene las propiedades de un sistema abierto, más que de uno cerrado. La situación de la entrevista no es estática sino dinámica y puede llegar a resultados variados. Así como el que responde y el entrevistador reaccionan a las preguntas y respuesta de cada quien, ocurren cambios en las estructuras cognoscitivas, en motivación, en actitudes y en relaciones afectivas (Keats, 1992, p. 12). Toda entrevista es un proceso dinámico multifuncional atravesado por el contexto social de una vida compleja y abierta continuamente a las transformaciones. Por eso, en toda comunicación, y más en la comunicación interpersonal, la retroalimentación es condición y resultado de la existencia de la comunicación real. A partir de la cibernética de primera generación, la teoría de la comunicación abandona el modelo matemático de Shanon y Weaver para introducir el concepto de *feedback* como principio organizador de todo sistema. Básicamente, la retroalimentación define la trasmisión de la reacción del receptor hacia el emisor: tiene, por lo tanto, como función principal, ayudar a ajustar el mensaje entre las necesidades y respuestas del receptor y, sobre todo, ayudarlo a sentirse involucrado en la comunicación.

### **Factores y barreras de la comunicación humana**

Por lo tanto, tomando en cuenta los elementos que integran todo proceso de comunicación primaria, es decir, entendiendo a la entrevista como un sistema conversacional cerrado, los factores y las barreras de la comunicación humana que intervienen como variables en el desempeño de la interacción verbal, dependerán básicamente de los siguientes elementos:

- En la *fuentes*, de las técnicas, las actitudes, el nivel de conocimiento y la situación sociocultural.
- En el *mensaje*, de los elementos lingüísticos, la estructura discursiva, el contenido, el nivel de ruido y el manejo competente del código.

- En el *canal*, de la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto.
- En el *emisor* y el *receptor*, de todos y cada uno de los elementos mediadores arriba mencionados.

De tal manera que cualquier alteración de alguno de estos factores, contribuye a modificar sustancialmente el proceso de comunicación, ya sea positiva o negativamente.

Las barreras habituales en la comunicación personal son principalmente de tres tipos.

### **1. Diferencias por la semántica**

La comunicación se ve afectada si no se toma en cuenta el ámbito sociocultural del entrevistado y el entrevistador. Las palabras y los gestos con frecuencia se interpretan en un sentido distinto y hasta contrario al del emisor, si el núcleo al que pertenece el entrevistador difiere considerablemente del de su entrevistado. (Rodríguez Estrada, Del Campo & Treviño, 1991, p. 64)

Un impedimento que con frecuencia obstaculiza la comunicación, es la incapacidad del trasmisor para hacer llegar claramente sus mensajes, expresando en palabras la idea total del pensamiento. Durante la entrevista suele ocurrir que la comunicación se vea dificultada por la falta de comprensión de palabras y significados no compartidos.

Por ejemplo, un problema común, muy habitual en las diferentes situaciones de entrevista, es el de los lenguajes especializados. Numerosas investigaciones han comprobado que, en el caso de la relación médico-paciente, por ejemplo, o en la que establece el abogado con su cliente, los significados atribuidos a ciertas palabras de la jerga especializada tienen diferente sentido para uno y otro interlocutor. El problema no es que el profano desconozca el significado real, sino más bien cómo se representa mentalmente el concepto desde su experiencia vital concreta. La comprensión no compartida de algunos significados bloquea toda posible comunicación. Por ejemplo, en las entrevistas laborales,

la radical diferenciación semántica impide un acercamiento entre los interlocutores desde sus diferentes niveles sociales. La entrevista exige, por tanto, una resemantización constante que pueda ser compartida entre el entrevistador y el entrevistado.

## **2. Barreras causadas por el clima psicológico. En toda entrevista existe un contrato implícito de comunicación**

De acuerdo con las características de la situación concreta, se perfilarán expectativas, actitudes, comportamientos, resistencias y agendas ocultas. De aquí podrán nacer barreras en la comunicación y en la interpretación de la información, bloqueando los resultados positivos de la entrevista. (Rodríguez Estrada, Del Campo & Treviño, 1991, p. 65)

La atención y renegociación constante de dicho contrato es fundamental para mantener el canal de la comunicación abierto. Si el contrato es modificado, y el entrevistado no ve satisfechas las expectativas iniciales en el proceso de comunicación, el clima no será psicológicamente propicio para mantener una buena interacción conversacional. Igualmente, la existencia de una doble agenda por parte del entrevistado hace inviable el acceso a información fidedigna. Todos aquellos elementos que no contribuyan a un equilibrio psicológico benigno pueden bloquear negativamente la comunicación. Luego, la atención del entrevistador hacia tales aspectos es crucial para el buen desarrollo de la entrevista.

## **3. Barreras del contexto**

Por último, hay que tomar en cuenta las barreras físicas que configuran el entorno y la situación de la entrevista. Por ejemplo, la excesiva distancia entre los interlocutores o la incomodidad del mobiliario en el que se desarrolla la entrevista pueden romper el clima psicológico de concentración comunicativa, generando pérdidas de información

entre entrevistador y entrevistado por el efecto no deseado de la distracción.

- El conocimiento del contexto puede prevenir que afloren algunos problemas; por otro lado, es claro que también se pueden manipular deliberadamente los efectos del contexto. Sea intencional o no, su influencia sobre el curso de una entrevista puede ser considerable. (Keats, 1992, p. 17)

Es práctica habitual el recomendar a los entrevistadores que utilicen espacios acogedores, silenciosos, mínimamente íntimos y, hasta cierto punto, familiares para el entrevistado, a fin de favorecer un ambiente de confianza durante la conversación. Con frecuencia, el propio terreno, si es el domicilio particular del entrevistado, suele resultar un lugar productivo para el desarrollo de la entrevista. Si el cometido, en cambio, es el control social del entrevistado, como en el caso por ejemplo de las entrevistas laborales, la disposición física del contexto se organiza para el ejercicio del poder discursivo del entrevistador sobre el sujeto hablante.

### **El problema de la comunicación no verbal**

Hablábamos, líneas más arriba, de la retroalimentación como un mecanismo de ajuste mutuo entre el emisor y el receptor, cuyo objetivo es mantener el vínculo comunicativo necesario para una satisfactoria interacción verbal. En este sentido, además del dominio del habla, resulta imprescindible conocer los elementos de la comunicación no verbal, transmitidos a través de los códigos presenciales, tales como gestos, calidades de voz, movimientos de los ojos, etcétera. Nos interesan pues, sobremanera, los códigos kinésicos, prosódicos y proxémicos. Ya que, en el análisis de la comunicación no verbal se integran los tres niveles que articulan lo público y lo privado socialmente:

- a. El análisis del control personal a nivel consciente.
- b. El análisis de los códigos particulares de la interacción en el nivel semiconsciente.
- c. El análisis de los actos reflejos o reacciones fisiológicas a nivel inconsciente.

De esta manera, el análisis de la comunicación no verbal favorece la perspectiva totalizadora que necesita la percepción de los intercambios personalizados. La información de tipo inicial es con frecuencia más significativa que el lenguaje expresado referencialmente, pues es al nivel de los indicios y las señales como el sujeto administra inconscientemente la interacción personal (nivel abductivo). Los códigos no verbales son utilizados espontáneamente por los interlocutores para lograr un tipo de relación aceptable. Si la verbalización se sitúa en un grado de consciencia que reduce la conversación a un nuevo intercambio informativo, la observación de los sentimientos y emociones subjetivos muestran, en cambio, un contenido manifiesto de verdad que trasciende la positividad de la palabra. En la medida en que usamos tanto signos verbales como no verbales, nuestras actitudes y emociones se expresan más fácilmente, de manera natural, a través del comportamiento no verbalizado, pues condensa el nivel de lo más directamente subjetivo y no racionalizado por la abstracción verbal de la palabra. Los códigos presenciales son, en este sentido, los más eficientes en las funciones connotativa y emotiva, que revelan la profundidad de toda relación íntima a nivel subjetivo.

En el caso concreto de la entrevista, el lenguaje silencioso, el cuerpo y, en general, los códigos presenciales, son los elementos más decisivos para que el entrevistador controle la comunicación.

Así, inferimos la naturaleza de la relación afectiva de señales tales como la expresión facial, la mirada, la postura del cuerpo y los gestos. El tipo de relación afectiva que se desarrolla está fuertemente ligado a la manera como el entrevistador y el entrevistado interpretan las señales no verbales emitidas por el otro (Keats, 1992, p. 14).

Según Argyle (1983), dentro de la comunicación no verbal pueden distinguirse diez tipos de códigos:

1. *El contacto físico*. Este código, junto con el de proximidad, marca las diferencias entre distintos grupos y culturas, tal y como lo analiza Hall, Por eso, “a quién tocamos, dónde y cuándo lo hacemos puede transmitir mensajes importantes acerca de nuestras relaciones” (Fiske, 1984, p. 57).
2. *La Proximidad*. El entrevistador debe conocer los rasgos distintivos en la relación humana que crean distancias afectivas significativamente diferentes. Así, una distancia menor de un metro es íntima, y más de dos metros y medio semipública. Mientras que las distancias de la clase media tienden a ser ligeramente mayores en su forma de relacionarse que las correspondientes a las clases trabajadoras. Por lo tanto, para el buen desempeño de la entrevista, conviene tener en cuenta las normas tácitas de la proxemia en la contemplación de las distancias culturales, guardando una distancia menor o aproximada al metro, con el fin de que el entrevistador pueda generar un clima de relativa intimidad con el entrevistado.
3. *La orientación*. Dependiendo del ángulo de nuestro cuerpo con relación a otros, estamos generando hacia las personas un sentimiento de confianza o, por el contrario, de hostilidad. Es común recomendar, por ejemplo, que en las entrevistas ambos interlocutores –emisor y receptor– mantengan una visión total de su campo. Aunque, por ejemplo, en entrevistas de trabajo, la orientación cara a cara incrementa la tensión y ansiedad en el entrevistado. Como recomendación, es conveniente adecuar nuestra orientación corporal al contexto global de la entrevista, con el fin de manejar pertinentemente los distintos niveles de intimidad o agresión.
4. *La apariencia*. Lógicamente, cabe pensar que si el principal propósito de la interacción verbal es obtener información del entrevistado, entonces debe evitarse cualquier comportamiento y

aparición que distraigan al interlocutor de este fin. Por lo tanto, en este código presencial hay que tomar en cuenta dos tipos de variables.

- A controlables voluntariamente (vestuario, cabello, pintura corporal, adornos, arreglos, etcétera).
- Aquellas ajenas a nuestro control (altura, peso, color de piel, fisonomía, etcétera...).

En las primeras, el entrevistador debe dedicar una atención adecuada para prevenir cualquier interpretación deformante del entrevistado en el proceso de comunicación. Respecto a las segundas variables, el dominio escapa a la voluntad de investigación. Uno de los problemas de las técnicas cualitativas de investigación es que éstas no son metódicas, no todos los investigadores pueden aplicar competentemente la técnica correspondiente, pues como veremos, el principal instrumento de investigación es el propio investigador.

5. *Las inclinaciones y movimientos de cabeza.* Son características en la administración de la interacción. Como recurso es imprescindible para provocar la retroalimentación. Y, como acto reflejo, facilita el impulso conversacional del entrevistado. Habitualmente, constituye un código sumamente útil para garantizar el mantenimiento del vínculo comunicativo. Su consideración es de uso obligado en el ejercicio de cualquier tipo de entrevista.
6. *La expresión facial.* De los códigos presenciales es el que menos variaciones transculturales experimenta. Puede ser desglosada a su vez en varios subcódigos, como la posición de las cejas, la forma de los ojos, la forma de la boca y/o el tamaño de la nariz. Es de gran ayuda para el entrevistador, pues le permite conocer el estado de ánimo y apreciación afectiva y psicológica de lo dicho por el entrevistado; este código le permite, mediante un uso apropiado, interpretar la expresión personal y una mayor profundización sobre los aspectos comentados en la conversación por el interlocutor objeto de estudio. De ahí, su importancia en

la consideración de los aspectos cognoscitivos presentes en toda comunicación.

7. *Los gestos.* Estrechamente coordinado con el habla, en cuanto complemento de la comunicación verbal, dadas las limitaciones naturales de ésta, este código presencial es otro de los factores que regula y administra globalmente el desarrollo de la entrevista. A tal fin, el entrevistador, en la interacción verbal, debe distinguir entre gestos *indicativos, simbólicos e icónicos*. Y, por otra parte, debe identificar el origen y sentido de tales gestos en el comportamiento de su interlocutor para un adecuado conocimiento del entrevistado.
8. *La postura.* La ansiedad que no se deja traslucir en la cara, por medio de la expresión facial, puede ser vista a través de la disposición de la postura del entrevistado. “Con frecuencia, está relacionada con actitudes interpersonales: amistad, hostilidad, superioridad o inferioridad son actitudes que pueden ser indicadas con la postura” (Fiske, 1984, p. 59). Por otro lado, si el contexto no es el propicio, si el espacio físico en el que se desenvuelve la entrevista no facilita la comodidad del entrevistado, éste tendrá que adoptar una postura no agradable, que condicionará el tipo y modulación de su discurso; por ejemplo, utilizando sus turnos de palabra mediante alocuciones breves. Luego, la postura puede favorecer el dominio del espacio por el entrevistado o, en su defecto, la adaptación dependiente al mismo, mediante una disposición a la defensiva.
9. *El contacto visual.* El contacto visual garantiza la comunicación verbalizada. Indica una relación afiliativa, a la vez que expresa un deseo auténtico de retroalimentación en la medida en que se presta atención al modo en que reacciona nuestro interlocutor. Sin embargo, este tipo de código no siempre implica una voluntad expresa de favorecer la retroalimentación. Por ejemplo, en las entrevistas de negocios, el dominio se ejerce sobre el hablante sosteniendo la mirada del otro directamente hasta que baje

la vista a modo de sumisión. El contacto visual en la entrevista de investigación debe propiciar, por el contrario, el diálogo conversacional con el entrevistado, para que éste vea interés y cierta empatía de parte del entrevistador hacia el significado y trascendencia de lo que se está diciendo. Un error habitual en algunos entrevistadores es fijar su mirada sobre las anotaciones de campo, sin prestar atención a la necesidad de reflejo que demanda el entrevistado respecto a su discurso. Además de los movimientos e inclinaciones de cabeza, el hablante necesita la mirada atenta del otro para poder proseguir con orden y motivación el hilo de su razonamiento. Luego, la memoria, la inferencia y el don de palabra son habilidades personales que debe poseer todo buen entrevistador. Volvemos a repetir que en este tipo de técnica cualitativa el investigador es un artífice, crea su propio método a partir de su *imaginación sociológica*.

10. *Los aspectos no verbales de la palabra.* Por último, estos aspectos no verbales son indicativos del origen y la calidad cultural del hablante y están clasificados dentro de los llamados códigos prosódicos y códigos paradigmáticos. Incluyen aspectos como la entonación, el volumen, los errores de pronunciación, el acento e incluso la velocidad de habla, siendo en general de interés para el entrevistador en la medida en que nos ofrece información sobre el carácter de nuestro interlocutor, hasta el punto de ser útil, en ocasiones, para acomodar una mejor conversación durante el desarrollo de la interacción verbal.

Como se puede inferir, todos y cada uno de estos códigos son de significativa importancia para el correcto desempeño durante el trabajo de campo de la entrevista. Es más, estos códigos y su adecuado manejo constituyen el núcleo central de la técnica de entrevista, en la medida en que el conocimiento de los actores sociales dependen de una mayor aproximación a su radical diferencia como sujetos, siendo los elementos connotativos y/o afectivos de la comunicación los que nos propor-

cionan un tipo de información más fiable en torno al modo de pensar y sentir que tiene el entrevistado. Las interpretaciones que puede inferir el entrevistador sobre los rasgos aparentes que muestra en un primer momento el entrevistado, pueden ser útiles para aventurar hipótesis y conjeturas que ayuden en la observación del desarrollo de la entrevista. De hecho, la actividad central del entrevistador consiste en estar atento a las contradicciones entre el nivel de lo conscientemente racional y la internacionalidad latente del discurso que revelan los elementos no verbales.

El entrevistador debe adquirir destreza y un amplio conocimiento sobre los modos complementarios de la comunicación intensiva no verbal para percibir en el sentido correcto las señales que constantemente está generando el entrevistado. La comprensión atenta de la congruencia de los gestos es el primer punto de referencia para llegar a descubrir la actitud de una persona. El problema es que esta complementariedad entre el habla y los significados no verbales no se caracteriza precisamente por su clara obviedad. Aún, siendo el factor más genuinamente auténtico de la personalidad de un individuo, el gesto es más opaco que revelador.

Los códigos de la comunicación no verbal indican una percepción más holo-gramática de los actores sociales. Y, en esa medida, interesa tomarlos en cuenta como herramientas fundamentales del trabajo de campo cuando se aplique esta técnica. Ya que, lo que está en juego en el buen desarrollo de la conversación, es precisamente la posibilidad de mantener el precario equilibrio de este tipo de interacción. Como explica Keats, la situación de la entrevista no es estática sino dinámica y puede llegar a resultados variados. Así, como el que responde y el entrevistador reacciona a las preguntas y respuestas de cada quien, ocurren cambios en las estructuras cognoscitivas, en motivación, en actitudes y en relaciones afectivas. El manejo de las realidades psicofisiológicas dentro del contexto social determinado de la entrevista resulta altamente confrontativo para el individuo, aportando, a través de la tensión del habla, la imagen del verdadero yo. Sólo identificando las señales de

comunicación no verbal pueden percibirse tales cambios en beneficio de nuevos reequilibrios comunicativos. De ahí la importancia que adquieren estos elementos en el dominio general de la entrevista como técnica de investigación.

### **Elementos cognoscitivos de la entrevista**

Es justamente a través de los códigos no verbales durante el desarrollo de la conversación, que la entrevista pone en juego un amplio número de procesos cognoscitivos tales como, por ejemplo, la observación, la memoria, la inferencia lógica, la adquisición de conceptos, la categorización y el sentido de la reciprocidad. El entrevistador tiene que categorizar constantemente, revisar y evaluar lo que dice el que responde, buscar la relación entre las respuestas que se dan al principio y al final de la entrevista, y formular las preguntas subsiguientes de acuerdo con ellas. El que responde, por supuesto, hace lo mismo, formula las respuestas conforme a su interpretación de las intenciones del entrevistador y sus reacciones a respuestas anteriores.

En este sentido, una de las técnicas elementales como recurso cognoscitivo para la entrevista es la *empatía*, la capacidad de comprender la situación total del desarrollo de la conversación desde el punto de vista del otro. Se trata, en términos piagetianos, de implementar procesos de asimilación y acomodamiento, con el fin de lograr la reciprocidad y el conocimiento del rol de nuestro interlocutor. De modo que este proceso conceptual propicie “una tolerancia de las diferencias y una disposición a no juzgar los motivos y sentimientos de una persona que a veces se puede interpretar como simpatía.” (Keats, 1992, p. 74) Por lo tanto, los prejuicios deberán ser eliminados a favor de la reciprocidad y la comprensión mutua. La comunicación *no empática* obstaculiza el buen desarrollo de la conversación y hace inviable el éxito en el trabajo de campo en el caso de la entrevista en profundidad. Por otra parte, crea distancias entre el emisor y el receptor, el entrevistado se sentirá objeto de una interrogación, al no ser reconocido en su radical diferen-

cia subjetiva por el interlocutor. Todo sujeto necesita ser reconocido y aceptado por los otros. Si el hablante no se posiciona en su punto de vista y mantiene distancias poco confiables para el entrevistado, la ausencia de empatía provocará en él un comportamiento a la defensiva, que obstaculizará toda posible comunicación. Dominará entonces la lógica de la doble agenda. A tal fin, es conveniente que el entrevistador recurra de manera constante en la entrevista a la técnica del reflejo.

Toda entrevista se fundamenta en dos principios básicos: el arte de hablar y el arte de escuchar. El respeto al sistema y estructura de turnos hace factible el buen entendimiento en la conversación. La aportación de la psicoterapia rogeriana ha contribuido justamente a perfeccionar el arte de saber escuchar. El entrevistador, más que saber preguntar debe saber comprender lo que dice el entrevistado. Mediante la técnica del reflejo, considerada en psicología un nivel de percepción, el entrevistador puede garantizar un buen nivel de retroalimentación, facilitando el cumplimiento de varios fines:

- Ayuda a convencer al entrevistado del buen interés del entrevistado hacia sus necesidades.
- El hecho de recibir *rebotado* el problema o la situación origen de la entrevista, ayuda a reducir su importancia o inmediatez, racionalizando el discurso del hablante.
- Garantiza la retroalimentación del proceso comunicativo.

El reflejo garantiza el vínculo empático durante la conversación y, por lo mismo, favorece el habla compulsiva en el entrevistado. Este es, por lo tanto, el principal elemento cognoscitivo en la entrevista. Aunque, por supuesto, no nos olvidamos de la memoria. Tanto entrevistado como entrevistador ejercen en la interacción comunicativa su capacidad memorística, ligada a la inferencia lógica y a la constante y necesaria categorización.

Recientes investigaciones demuestran, sin embargo, que la capacidad de memoria ha decrecido progresivamente en la medida en que se

reproduce la hiperinflación informativa en la nueva sociedad de masas. Por ejemplo, el uso de la grabadora en la entrevista ha motivado la pérdida de concentración comunicativa de los entrevistadores, así como la disminución de habilidades de percepción y agudeza observadora, al ser progresivamente desplazadas estas funciones al instrumento técnico mediador que todos los investigadores utilizan en el trabajo de campo.

Por ello, los ejercicios de observación y evocación memorística son prácticas muy recomendables en la buena formación del entrevistador, cuya máxima eficacia consiste en dejar de preguntar para que le responda, procesando sistemáticamente toda la información.

El intercambio debe ser asentado en una sólida interacción humana, la cual se sustenta en el paulatino incremento de relaciones socio-emocionales, ya que el acopio de datos deviene, por sí mismo, en un proceso de aprendizaje, un proceso en el que las partes, al involucrarse, aprenden (Acevedo & López, 1988, p. 10)

A este respecto, cabe decir que la destreza cognitiva del entrevistador es directamente proporcional al dominio y al conocimiento de los elementos afectivos.

### **Dialéctica del habla. Bases psicológicas de la conversación**

En la entrevista, emisor y receptor mantienen una serie de relaciones afectivas en la que ponen en juego toda una serie de diversas plusvalías simbólicas. La mayoría de la gente, como señala Goffman, desea ser percibida favorablemente por la otra persona y emite señales para que se la aprecie.

La entrevista, en este sentido, es un cambio conductual que pone en juego la apropiación personalizada del lenguaje.

Ahora bien, desde la teoría matemática de la comunicación, muchos estudiosos consideran el *eslabón humano* dentro de los sistemas de comunicación, como si fuera un ruido parasitario, algo así como per-

turbaciones infortunadas que vienen a reducir la eficacia del propio sistema. Con la aplicación de las leyes inexorables de la termodinámica y el estudio central en torno al concepto clave de entropía, a la teoría de la comunicación no le queda otra alternativa, sin embargo, que reconocer el ruido como elemento necesario en todo proceso comunicativo. Luego, la interacción humana se piensa cualitativamente y no de manera instrumental.

La psicología, junto con la lingüística y el arte de la hermenéutica, entre otras disciplinas, han posibilitado un acercamiento interpretativo al fenómeno de la comunicación frente al modelo informacionista dominante. Entre otras aportaciones, la psicología de la comunicación ha hecho factible un mayor conocimiento sobre el hombre como canal informativo, con todas sus inevitables y positivas limitaciones. Como escribiera Fiske, el hombre es un lamentable componente dentro de un sistema de comunicación. Tiene escasa amplitud de banda, un alto nivel de ruido, es caro mantenerlo y además duerme ocho horas de veinticuatro.

En otros términos, el ruido, la interferencia, así como el fenómeno de la redundancia, son fenómenos indispensables, en cierta proporción, para el buen desarrollo de la comunicación humana. En toda comunicación existen ciertas interferencias que devalúan la cantidad total de información percibida. La percepción consiste en la transformación que hace el receptor de la información. De lo contrario no estaríamos ante procesos de comunicación, sino ante procesos mecanicistas de transmisión de información, cuya naturaleza puede prescindir del elemento específicamente humano. Es por esto que el ruido no debe ser valorado como una barrera en el desarrollo de la entrevista. Si su control es decisivo para la cantidad y la calidad de la información obtenida en trabajo de campo, es necesario tomar en cuenta que el eslabón humano es fuente de ruido en tanto que las perturbaciones en la comunicación son *incorregibles* y necesarias para la comunicación misma. En la entrevista, es conveniente renunciar a la ideología eficientista como condición *sine qua non* de la comunicabilidad con el interlocutor, de su

reconocimiento como igual, como un sujeto que habla, vive y siente... que desea comunicar.

Concebimos la entrevista como un *arte*, más que como técnica, para lo cual hay que conocer los elementos y procesos espontáneamente humanos.

Así pues, justamente por su valor en tanto interacción simbólica, nos interesan las implicaciones psicológicas presentes desde el principio en toda conversación. Tal y como señala Mead, cuando los individuos no sólo se hablan sino que se contestan, cuando se hablan y se contestan a sí mismos tan realmente como otra persona les contesta, tenemos una conducta en la que los individuos se vuelven objetos para sí mismos. Ahora bien, como hemos dicho, son objetivados en cuanto asumen alternativamente los roles de emisor y de receptor en un intercambio valorizante de la identidad. Es por esto que sentimientos y afectividades constituyen el terreno común para el análisis de las condiciones de comunicabilidad en el proceso de la entrevista.

Entonces, el punto de partida para el estudio de los aspectos psicológicos en la entrevista se centrará en el proceso de intercambio informativo que implica toda conversación.

A través del diálogo y del arte de la mayéutica, Sócrates inaugura el camino de la conversación como forma de acceso al conocimiento. La entrevista, por ello, se basa y se organiza como investigación en el hábito conversacional. En la entrevista, el intercambio verbal se caracteriza por su dialogicidad. Esto es, como demuestra Bajtin, la enunciación es de naturaleza interactiva, su atributo principal es el carácter de *destinado*, modulado por la presencia del *destinatario*.

En este sentido, la idea de que el destinatario está presente en el mensaje, antes incluso de que el emisor codifique su discurso, afirma el hecho compartido de la comunicación. Por otra parte, la práctica del diálogo es en sí misma revolucionaria. “El habla modifica la situación de los hablantes, produce un efecto sobre los interlocutores (modifica el contexto existencial)” (Ibañez, 1994, p. 160). Es en el acto del habla cuando transformamos nuestra conciencia reformulando la identidad

del *yo* a través del *otro*. No por otra cosa el psicoanálisis se basa en la conversación como ritual. A través del sistema de pregunta y respuesta, el cliente reconstruye su psiquismo navegando por encima del inconsciente. La conversación es un intercambio satisfactorio de ideas orientada por la lógica de obtención de placer. En este sentido, “el deseo humano se fragmenta en el lenguaje, pues tiene que expresarse en palabras discretas” (Ibañez, 1994, p. 109)

La potencialidad del lenguaje en acto es la práctica fundante de toda comunicación humana. “El orden social es del orden del decir. Está hecho de dictados e interdicciones.” (Ibañez, 1994, p. 135) .La relación íntima que existe entre verbalización y pensamiento hace que el lenguaje configure nuestros pensamientos y que nuestros pensamientos configuren nuestro lenguaje, modelizando igualmente nuestras actitudes personales y la praxis. La conversación –dice Meerloo– es un lubricante social, un intercambio mutuo de tolerancia y la concesión de igual honor. Promueve el sentido de la comprensión directa. Proporciona el goce del intercambio intrascendente pleno de verbosidad exaltada y el placer de saborear el *sinsentido*. Harvey Sacks ha analizado la conversación como fenómeno vital llegando a las siguientes conclusiones, útiles sin duda para la entrevista en profundidad:

- La conversación, en principio, es una necesidad compulsiva del sujeto social.
- Su norma es que se practica en diversas condiciones y de múltiples maneras, compartiendo, no obstante, en todas las situaciones posibles, la ausencia de un objetivo o finalidad práctica. Nada más que el placer de hablar por hablar.
- En este sentido, podríamos decir que la conversación se reduce a la trivialidad. Por eso, estos intercambios verbales son justamente los intersticios en donde se conforman la identidad y la percepción social, ya que como señala el mismo autor:
  - a. Estructura el proceso de pensamiento valiéndose de él como instrumento de pensar.

- b. Es un factor decisivo que determina la percepción propia del mundo y de sus sentidos.
- c. Como modelo especial de situación de habla, es el vehículo principal de transmisión y recepción de ideas, valores e informaciones.
- d. En cuanto destreza social, fundamenta la convivencia en comunidad, por otra parte determina las alternativas de experiencia, en términos de oportunidades sociales para el sujeto hablante.

Por ello, la entrevista sirve para desvelar emociones, sentimientos y subjetividades. La conversación no consiste sólo en un mero intercambio informativo. El arte de preguntar y escuchar afecta, en diversos niveles, a las necesidades psicológicas de los individuos.

En cuanto fenómeno vital, la conversación:

Por un lado, consta de expresiones (presiones que salen hacia afuera); el hombre al hablar, modela y moldea su propio pensamiento, le da forma, lo afirma y controla la acción (...) Por otro lado, el interlocutor tiene que traducir lo que dice el compañero, y no sólo en el plano de las ideas, sino también en el de los sentimientos. (Rodríguez, 1991, p. 56)

Expresarse a sí mismo en la conversación, es como alimentarse recíprocamente con palabras y gestos para llegar a la relajación. Toda conversación es un ejercicio vital que libera y condensa energías. Implica una descarga mutua de tensiones y cumple una función catártica de adaptación a través de la promiscuidad contingente de las palabras.

Ahora bien, en la situación de la entrevista, emisor y receptor no están en igualdad de condiciones, como idealmente sucede en la conversación. Pretendiendo la entrevista cualitativa de investigación ser una variante de esta última, *su característica esencial no es el intercambio sino la planeación estratégica*, no la tolerancia sino el control humano, pues se define como un proceso comunicativo de tipo operacional: la conversación deja de ser un arte para convertirse en técnica.

Por ello, un buen entrevistador debe conocer los procedimientos, las herramientas metodológicas y los elementos técnico-instrumentales presentes en la entrevista psicológica, con el fin de *sumergirse naturalmente* en la dialéctica del habla. Necesariamente, el entrevistador debe dominar el arte de la conversación, ser humanista en el sentido etimológico de la palabra. De lo contrario, generamos distorsiones comunicativas o información redundante.

Cuando la conversación y la comunicación llegan a una penetración libidinal mutua, sin tabúes que provoquen ansiedad, equivalen, dice Meerloo, a una especie de terapia grupal espontánea, sin interferencia de un terapeuta. Se trata de llegar al discurso de otro, a través del habla, sin mediación instrumental alguna, salvo la meramente cognitiva. Lo cual equivale a decir que, como entrevistadores, tal arte consiste en negar nuestro rol en la investigación en beneficio de la espontaneidad. Se trata pues, más que de una técnica, del arte de lo humano. En esta misma tesitura debe situarse la entrevista cualitativa.

### **La entrevista abierta**

Como la conversación, la entrevista abierta destaca por ser un tipo de conversación interpersonal ambiguamente definida. Se encuentra a medio camino entre la conversación cotidiana y la entrevista formal. Se trata de una conversación con un alto grado de institucionalización y artificiosidad, debido a que su fin o intencionalidad planeada determina el curso de la interacción en términos de un objetivo externamente prefijado. No obstante, al permitir la expansión narrativa de los sujetos, se desenvuelve como una conversación cotidiana, “una actividad cuya naturalidad hace quizás imperceptible su importancia donde el sujeto, a partir de relatos personales, constituye un lugar de reflexión, de autoafirmación (de un ser, de un hacer, de un saber), de objetivación de la propia experiencia.” (Arfuch, 1995, p. 54). Quizás por ello la entrevista es una de las herramientas privilegiadas por los sociólogos. Desde la antropología y el análisis etnográfico, el uso de la entrevista ha ido abriéndose camino entre las ciencias sociales como medio apropiado

de producción de datos en una multiplicidad de áreas. El deseo de aprehender *objetivamente* lo inasible de su objeto, ha llevado recientemente a las ciencias sociales a colonizar nuevos territorios, incorporando así materiales ajenos hasta hace poco a la pretenciosidad del procedimiento científico.

La inaccesibilidad de la información marginada por el paradigma cientificista de la investigación distributiva, obligó a la investigación social a adoptar técnicas de interacción verbal ya utilizadas con éxito por la práctica psicoanalítica y la psicoterapia de grupo. Aunque, como comenta Ibáñez, hubo que invertir la correlación entre medios y fines, ya que en la cura psicoanalítica el discurso es un medio y en la investigación social el discurso es el fin: la materia prima sobre la que trabajará el análisis.

En este sentido, la entrevista cualitativa ha contribuido a mediar los significados de las voces ausentes en el estudio de lo social. El mundo íntimo de las culturas populares y los ámbitos ignotos de los espacios de vida constituyen la nueva materialidad recuperada por la investigación micro sociológica basada en la calidad de la palabra. Es en las prácticas conversacionales donde los individuos construyen su identidad, el orden y el sentido (inter-dicción) de la sociedad, según el contexto en el que viven. A partir de las prácticas conversacionales, el sujeto se diferencia y distancia con los otros. Y, por supuesto, también se identifica con los otros.

El análisis de la relación lenguaje/sociedad nos ha dejado dicho que los problemas presentes en la conversación, como intercambio cotidiano de desempeño y uso de las competencias comunicativas, resulta el lugar privilegiado para estudiar la compleja red de relaciones en las que se distribuye el poder y se crean las identidades colectivas de los actores sociales.

En la entrevista cualitativa se pretende favorecer la creación de redes de intersubjetividad, más allá de las presiones y el control social que implica el objetivo de la investigación sobre nuestro objeto de estudio, que en realidad es un sujeto en diálogo, enfrentado a nosotros mismos.

Por eso, en esta técnica –de la que hemos dicho que más bien se trata de un arte– lo sustantivo es la connotación del habla, las señales o las huellas de las emociones, los sentimientos expresados inconscientemente de manera natural a través de la gestualidad o la entonación. No es tan revelador lo que se dice, que el cómo se dice.

La entrevista abierta viene a ser:

Una narrativa, un relato de historias diversas que refuerzan un orden de la vida, del pensamiento, de las posiciones sociales, las pertenencias (...) Fragmentaria, como toda conversación, centrada en el detalle, la anécdota, la fluctuación de la memoria, la entrevista nos acerca a la vida de los otros, sus creencias, su filosofía personal, sus sentimientos, sus miedos. (Arfuch, 1995, p. 89)

La entrevista cualitativa es pues una narración conversacional creada conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado, que contiene un conjunto interrelacionado de estructuras que la definen como objeto de estudio. De ahí que todo dispositivo técnico, desplegado en el trabajo de campo por el investigador, se oriente a mantener abierta la comunicación interpersonal; cercada permanentemente por la amenaza de la interrupción del diálogo incompleto y sus limitaciones fragmentarias. Es decir, como la conversación, la entrevista cualitativa es fruto del azar y la necesidad. Ésta, es su principal virtud, a la vez que a su más importante limitación. Pues, como hemos visto, el carácter inconcluso y abierto, y la variedad de historias que narra, con mayores o menores detalles, definen a la entrevista abierta como un arte basado en la competencia conversacional.

La herramienta de productividad investigadora es el propio sujeto de la investigación en proceso. La materia prima será la palabra como vehículo de experiencia personalizada. Y el fundamento de la validez, la autenticidad de la voz.

## **Delimitación conceptual**

Cuando hablamos de entrevista abierta o cualitativa, distinguimos básicamente dos tipos de técnicas de investigación: la *entrevista en profundidad* y la *entrevista enfocada*. Ambas, se fundamentan en la misma estructura instrumental a la hora de operar en lo real concreto durante la etapa de trabajo de campo. Sin embargo, difieren en la estrategia de diseño que efectúa el investigador.

Por *entrevista en profundidad* entendemos un tipo de entrevista cualitativa de carácter holístico, en la que el objeto de investigación está constituido por la vida, experiencias, ideas, valores y estructura simbólica del entrevistado aquí y ahora.

En la *entrevista enfocada*, en cambio, existe predeterminado de antemano un tema o foco de interés, hacia el que se orienta la conversación y mediante el cual hemos seleccionado a la persona objeto de la entrevista. “La entrevista enfocada pretende responder a cuestiones muy concretas, tales como, estímulos más influyentes, efectos más notorios, diferencia de sentido entre sujetos sometidos a la misma experiencia” (Ruiz Olaguénaga & Ispizua, 1989, p. 153). Mientras que la entrevista en profundidad pretende hacer un holograma dinámico de la configuración vivencial y cognitiva de un individuo en cuanto tal, es decir, independientemente de su participación como actor social en una experiencia significativa o de su posible relación con un tema particular determinado. La entrevista enfocada es funcionalmente más estructurada. También es abierta pero definida conceptualmente. El sujeto nos interesa porque, de alguna manera, se conoce de antemano su participación en una experiencia que ha motivado el diseño de la investigación. El entrevistador orienta sus estrategias a enfocar el tema objeto de estudio a través de los vericuetos y anecdóticos personales del entrevistado, que como interlocutor será llevado una y otra vez por el investigador al terreno de los tópicos por el cual se le otorga la palabra. En este sentido, *la entrevista enfocada es más una técnica que un arte*. Mientras que *la entrevista en profundidad es más un arte que una*

*técnica*: La primera es tónica, pues sitúa en un lugar determinado al entrevistado. La segunda simula ser utópica, en la medida en que imagina una identificación de los hablantes en el goce trivial de la palabra... No hay nombres, no hay significantes que anclen de manera contingente los discursos de ambos interlocutores, sólo la promiscuidad del verbo y el deseo del otro, que supuestamente es deseo de ser deseado.

En la entrevista enfocada, la *rueda radial* que imaginara Merton, hace rodar al entrevistado por los caminos trillados que previamente construye el entrevistador. El movimiento de la conversación es repetitivo, incluso redundante. Se trata de a profundizar una y otra vez sobre el mismo asunto desde diferentes perspectivas. Prima la lógica del *zoom*, pues es una entrevista más bien fotográfica. No hay cuestionario, pero sí cuestionamiento. El sujeto es considerado sujeto, pero para ser sujetado como actor social participante de una experiencia, es un sujeto que debe ceñirse a hablar sobre el tema preestablecido. La conversación se convierte así en una disertación. Domina la certeza sobre la paradoja trivial de la palabra. El lenguaje es más referencial que metafórico, fático o conativo. La experiencia subjetiva que se narra es una experiencia mediada por el acontecimiento.

En la entrevista en profundidad, en cambio, la experiencia no es una experiencia individualizada. Puesto que la narración es una narración dialógica, la mirada holo-gramática va más allá del yo atomizado, es decir, se trata de una narración abierta y pluralmente rica en sus matices. El sujeto no está anclado en un territorio, el habla que busca el entrevistador le desterritorializa. Interesa el sujeto como actor en su radical diferencia, más allá del orden del decir que le interpela como sujeto.

Ahora bien, ambos tipos de entrevista cualitativa operan técnicamente de manera similar. La estrategia no ordena totalmente las tácticas de movimiento en el trabajo de campo. La metodología que se explicita más adelante sirve por tanto para la entrevista cualitativa en general. Se hace esta delimitación previa porque, con frecuencia, numerosos autores equipararan la entrevista en profundidad con la en-

entrevista cualitativa, incluyendo en su tipología bajo este concepto la entrevista enfocada y otras variantes. Desde nuestro punto de vista, es más correcto hablar de entrevista abierta o cualitativa, para incluir en ella a la entrevista en profundidad y a la entrevista enfocada como dos variantes diferentes de esta técnica cualitativa, junto con otras modalidades importantes como la técnica de entrevista grupal, la biografía asistida o la técnica Delphi.

### **Fundamentos de la entrevista cualitativa**

La entrevista cualitativa es un tipo de entrevista no directiva, abierta, no estructurada ni estandarizada. La entrevista cualitativa sigue pues el modelo conversacional, superando la perspectiva de un intercambio formal de preguntas y respuestas en la medida que trata de simular un diálogo entre iguales. Esto es, el sujeto entrevistado no es sólo un yo comunicante. Más allá de la función que le asigna el contexto de la entrevista de investigación, el entrevistador busca desarrollar en él su potencial de expresión y racionalización de la experiencia a través de otros individuos miembros del mismo grupo, o desde el punto de vista generalizando del grupo social que pertenece (Alonso, 1994, p. 226). Como apunta Enrique Alonso, no se trata de un yo atomizado, definido en términos del individualismo metodológico por la flecha casualista del conductismo o, en economía, por la posesión utilitaria. Más bien, es un yo narrativo, tal y como contempla la perspectiva constructivista.

La entrevista debe superar dos peligros que se ciernen habitualmente en la investigación que domina hoy el panorama de las ciencias sociales. Por un lado, como técnica cualitativa, la entrevista entra en contradicción con la perspectiva positivista, pero en modo alguno se reduce; por otra parte, a la visión semiotizante:

La entrevista abierta, por tanto, no se sitúa en el campo puro de la conducta –el orden del hacer–, ni en el lugar puro de lo lingüístico –el orden del decir–, sino en un campo intermedio en el que encuentra pleno reconocimiento metodológico: algo así como el decir del

hacer, basado fundamentalmente en el hecho de hablar con los interlocutores de lo que hacen y lo que son. (Alonso, 1994, p. 227)

En otras palabras, el objeto de análisis es el habla, visto desde lo social en todas sus dimensiones, más allá de cualquier tipo de reduccionismos sociológicos.

La entrevista no es sólo textualista, sino igualmente contextual y situacional. Los procedimientos y reglas de interacción verbal cara a cara, se desarrollan incorporando los lenguajes no verbales del cuerpo (kinésica) y la utilización y manejo del espacio (proxémica). A partir de los trabajos de la Escuela de Palo Alto, en el estudio del comportamiento del grupo familiar con cámara Gesell, el análisis de la interacción cotidiana no puede ser estudiado sin la consideración del lenguaje silencioso. Así lo hemos querido destacar en los fundamentos de la teoría y la técnica de la entrevista.

Luego, más allá de los convencionales reduccionismos sociológicos, la entrevista cualitativa debe tratar a las personas y a las situaciones en que se desenvuelven conversacionalmente esas personas como experiencias únicas e intransferibles que exigen una retroalimentación permanente durante el proceso mismo de la investigación. Aunque la entrevista abierta se utiliza con frecuencia para obtener información general del entrevistado en relación al grupo social de pertenencia, se deben dejar de lado los estereotipos de clasificación como formas de marcaje y reconocimiento social. La entrevista busca información personalizada, tratando a los sujetos en su exclusiva originalidad a partir de los significados que ellos mismos elaboran en lo que se denomina su sentido común. Por ello, nos interesamos más por el proceso de interacción verbal que por el producto, a diferencia, por ejemplo, de la entrevista distributiva.

### **Medir para tomar medidas**

En la introducción de carácter histórico con la que iniciábamos este capítulo, siguiendo a Morin, hicimos una diferenciación elemental entre

la entrevista cualitativa (intensiva) y la encuesta de opinión (entrevista extensiva):

Por un lado, la entrevista abierta, en el límite, sin preguntas planteadas por el entrevistador y, por otro, la entrevista cerrada, en el límite, con un cuestionario al cual basta con responder sí o no. Por un lado, respuestas prolíficas, complejas, ambiguas; por el otro, respuestas claras, simples. Por una parte, una conversación de larga duración, o sea, reiterada hasta la profundización suficiente; por otro, un cuestionario rápido. Por una parte, las personas implicadas, entrevistador y entrevistado, tienen una importancia capital, así como la naturaleza psicoafectiva de la conversación; por otra, es la respuesta y no la persona la que tiene importancia primordial. Por una parte, una extrema dificultad para interpretar la entrevista y para explotar sus resultados; por la otra, la posibilidad de establecer una muestra representativa y de tratar estadísticamente los resultados. (Morín, 1995, p. 209)

Esta diferencia de enfoque se resume en que la entrevista cualitativa parte de un tipo de comunicación connotante y expresiva, y la encuesta, de una comunicación descriptiva y cognoscitiva según la lógica del lenguaje objeto. En la encuesta, el sujeto investigador es un sujeto que cosifica a su objeto de estudio, gracias a la distancia que opera en la producción de datos (medir para tomar medidas);

Existe una diferencia entre una aproximación al sujeto de la calle, si se le considera como objeto de conocimiento únicamente, a si se le considera como sujeto de conocimiento en oposición y complemento al conocimiento del sujeto que inicia el proceso (Galindo, 1987, p. 152).

La cosificación y homogeneización del objeto obliga a articular los intercambios entre entrevistador y entrevistado, a través de una serie de expresiones verbales previamente estandarizadas. Cuando realizamos una entrevista con cuestionario, el lenguaje es manipulado en su función exclusivamente referencial. Las expresiones de emoción y efecto y las connotaciones que interpreta o manifiesta el encuestado no son objeto de interés ni consideración alguna por parte del investigador. La

interacción verbal se reduce a registrar y procesar cuantitativamente lo que el entrevistado dice. Trabaja con respuestas verbales codificadas por preguntas de intencionalidad lingüística referencial. Como indica Ortí, una trabaja a nivel de la formalización denotativa y la función referencial del lenguaje. Otra con el discurso connotativo.

La entrevista abierta facilitaría la comprensión de la polisemia, del nivel connotativo en el uso coloquial del lenguaje por los sujetos, así como las desviaciones ideológicas desplazadas o ignoradas por la encuesta, ya que atribuye a cada pregunta un sentido o significado único, independientemente de la interpretación que aporta cada sujeto.

En la entrevista con encuesta, el sujeto entrevistado sólo puede suscribir la alternativa con la que más se identifica o mayor acuerdo demuestra. La entrevista cualitativa, en cambio, “puede desentrañar con mayor profundidad el proceso significativo estructurante de la visión subjetiva de un comportamiento objetivo” (Ortí, 1986, p. 175).

Pero, por otra parte, la relación durante el trabajo de campo ofrece menos seguridades al investigador, pues la técnica de entrevista abierta depende del nivel de proximidad con el objeto, que es sujeto.

En la encuesta, como indican Taylor y Bogdan, puede que se le pida a los encuestados que ubiquen sus sentimientos a lo largo de una escala, que seleccionen las respuestas más apropiadas a un conjunto preseleccionado de preguntas, o incluso que respondan a preguntas abiertas con sus propias palabras, pero en cualquier caso se trata de un procedimiento estandarizado: el investigador tiene las preguntas y el sujeto de la investigación tiene las respuestas.

La entrevista cualitativa, al contrario, favorece la reflexividad del propio entrevistado en el proceso de racionalización objetiva de su vida, mediado por el contacto con el otro, el sujeto extraño que es el investigador, y que intenta actuar como facilitador de esta reflexividad, no con fines terapéuticos como el psicoanálisis, sino simplemente con fines de conocer y compartir, expresarse o manifestarse.

Como se indica en el cuadro que se ofrece a continuación, la investigación con encuesta captura un tipo de información social fotográfica,

mientras que la entrevista abierta procura ofrecer una imagen holográfica de la sociedad en movimiento.

Perspectiva distributiva	Perspectiva estructural
<p>El diseño antecede de manera escindida al trabajo de campo</p> <p>El diseño es la parte fundamental de la investigación</p> <p>El diseño delimita, determinándolo, todo el proceso de búsqueda y captura de la información</p>	<p>El diseño atraviesa todo proceso de investigación.</p> <p>El diseño no es la parte fundamental de la investigación</p> <p>La investigación es un proceso de encuentro y no de búsqueda. El dispositivo de investigación queda abierto</p>

### **Discursos, fragmentos y tramas textuales**

La entrevista abierta es una técnica cualitativa de producción e interpretación de la información a través del análisis de los discursos, de manera similar a como opera la técnica de grupos de discusión. Como en la técnica de grupos, la entrevista abierta muestra un especial interés por las construcciones conversacionales como vehículos de cohesión ideológica en la construcción de las identidades. Del mismo modo que las sesiones de grupo asumen una perspectiva estructural, la entrevista abierta opera técnicamente como dispositivo, situándose entre el polo del trabajo y el del placer, entre la naturalidad de los intercambios banales y la artificiosidad del laboratorio que plantea los objetivos de toda entrevista de investigación.

Ahora bien, al contrario de la técnica de grupo de discusión, la entrevista cualitativa se centra en el individuo, la operatividad en la estrategia de campo difiere 180 grados y, el análisis final, otro tanto de lo mismo. De principio a fin, la reconstrucción social que opera la entrevista, está mediada por el habla de un sujeto individual. Aquí no vamos a plantear la discusión de si se trata de un sujeto sujetado o de un sujeto hablante que crea sus propios discursos, por ser ésta una polémica aún no resuelta ni siquiera por la propia lingüística. Pero sí quisiéramos destacar que los datos que obtengamos finalmente de la conversación

en modo alguno serán discursos, pues los discursos son sólo consensuados grupalmente.

El grupo no existe, el discurso tampoco, pero preexisten a los sujetos. El sujeto *existe*, sus racionalizaciones ideológicas también, sin embargo, no le pertenecen.

Aunque hablamos de la entrevista abierta como una técnica estructural, en la conversación sólo podremos entrever trazos o fragmentos de discursos, no uno dominante, como sucede en todo consenso grupal, sino huellas y rastros de discursos diversos, pues todo individuo es una trama textual llena de multiplicidades. Este aspecto habrá que tomarlo muy en cuenta, especialmente en el análisis.

No se trata de una sola palabra, como dijimos al principio. La entrevista se fundamenta en la autenticidad de la voz, por ser ésta producto de las experiencias plurales que desgarran en el movimiento dialéctico a todo sujeto esquizoide. Los mapas que territorializan a todo individuo tienen múltiples lecturas y en ellos las estrategias de fuga, los vericuetos y los páramos escondidos son los más importantes, más que las autotistas de peaje.

#### *La mirada desde dentro*

Como mencionamos al principio, la entrevista abierta, debe su actual difusión entre las disciplinas sociales al tradicional uso que de ella se ha hecho por parte de la antropología. El trabajo etnográfico es el lugar privilegiado de los estudios culturales, siendo la entrevista herramienta fundamental para el desarrollo de toda estrategia de observación participante.

El investigador que integra la entrevista cualitativa en su trabajo de observación etnográfica utiliza habitualmente esta técnica como recurso para configurar el contexto de observación. En la etnografía, la entrevista es un instrumento de interacción que opera como centro organizador del trabajo etnográfico, facilitando el contexto y conocimiento de los miembros de la comunidad. De hecho, a partir de las entrevistas realizadas, el investigador organiza sus estrategias posteriores a desarrollar en el trabajo de campo. Así pues, la entrevista opera aquí

como una técnica auxiliar complementaria en el trabajo de campo de la observación participante.

Etnografía	Entrevista
El observador participante observa directamente la realidad.	El entrevistador parte de las mediaciones que verbaliza un sujeto.
La investigación requiere un alto costo energético.	La entrevista garantiza un importante ahorro energético.
El observador no siempre puede estar presente en los escenarios.	La entrevista permite recuperar el pasado de todas aquellas situaciones no observadas directamente.

La entrevista cualitativa se utiliza, por sí misma, en otras ocasiones como única técnica de investigación, especialmente en los estudios de análisis del consumidor, siguiendo la fuerte tradición funcionalista de los estudios motivacionales. Sin embargo, sigue estando fuertemente vinculada con la experiencia del trabajo etnográfico, donde adquiere sentido, legitimación y reconocimiento académico, como herramienta de conocimiento social.

En la práctica, incluso, la entrevista cualitativa comparte con la observación etnográfica la voluntad de establecer dinámicas de *rapport* con los informantes.

Existen, sin embargo, ciertas diferencias. La entrevista abierta se desarrolla fundamentalmente en una situación creada artificialmente, fuera de contexto, por el investigador, mientras que la observación participante mira desde dentro al objeto, pues explota y produce los datos desde los contextos *naturales*.

### **La conversación como arqueología personal**

En la autobiografía sociológica, el investigador trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a tales experiencias. El valioso trabajo que desarrollará la Escuela de Chicago, nos ha legado a los investigadores una

lección inolvidable: la memoria es una reconstrucción ritualmente actualizada de nuestro pasado y una invención del presente.

Por ello, dar la voz a los sujetos en la recuperación de la vida es comprender las fisuras, velocidades, contradicciones y distancias que han trazado el curso de una historia personal, que es la de todos y a la vez la de ninguno, puesto que se trata de una invención. Si el centro sólo puede ser comprensible para los observadores observados, avistando el horizonte desde la costa de los márgenes de cualquier sistema que se quiera analizar, la historia de vida debe ser una historia anómala, única e irrepetible. Puesto que la razón siempre es contextual (la razón que se dice, se pierde).

En este sentido, la entrevista en profundidad se utiliza técnicamente en la metodología de historias de vida como un ejercicio de recopilación de información sobre acontecimientos y experiencias sociales que no se pueden observar directamente. Los entrevistados actúan como los ojos y oídos en el campo social para informar al investigador. Es más, la entrevista es, en el caso de las historias de vida, una reconstrucción que comparte los episodios originales de cada uno de esos momentos en los que se construyó la trayectoria de los sujetos. En la medida en que la biografía construye una de las poéticas fundamentales de la entrevista, estableciendo, entrevistador y entrevistado, redes de relaciones como sujetos privados portadores de una historia personal, la entrevista cualitativa es, además, la herramienta privilegiada para el desarrollo de la microhistoria, la nueva historiografía y/o la historia social. Con el matiz de que, en este caso, la técnica deja de ser un arte de creación textual del investigador, para convertirse en un arte compartido por ambos interlocutores como creación reconstructiva de la memoria.

### **Lo simple es extraordinario**

En la entrevista cualitativa, el investigador puede y debe tratar a las personas y a las situaciones como únicas, con el fin de alterar la técnica de investigación a la luz de la información que encontramos en nuestra

interacción y de las retroalimentaciones que exige el proceso mismo de investigación. Consecuente con la posición esbozada por el interaccionismo simbólico, buscamos la información personalmente apreciada por nuestro interlocutor. Aquí, lo micro y lo macro se trenzan en la sorpresa del descubrimiento y de la aproximación mutua entre dos sujetos dispuestos a comprenderse y a comprender el contexto de sus interpretaciones. La entrevista cualitativa trata, por tanto, de producir un texto abierto a la vida, al irritante y deconstructor zumbido de la vida como un incesante movimiento browniano.

Mediante la entrevista abierta, el sujeto entrevistado se descubre a sí mismo y analiza el mundo social y los detalles de su entorno, reevaluando el espacio inconsciente de su vida cotidiana. La virtud de la entrevista cualitativa es que abre las puertas de la vida ordinaria al extrañamiento subjetivo de lo propio como ajenaamiento extraordinario, a la luz imprevisible de una conversación banal. Es decir, lo inconsciente del mundo de vida se pone entre paréntesis siendo cuestionado a nivel de lo verbalmente manifiesto.

La entrevista cualitativa “exige precisamente la libre manifestación por los sujetos entrevistados de sus intereses informativos (recuerdo espontáneo), creencias (expectativas y orientaciones de valor sobre las informaciones recibidas) y deseos (motivaciones conscientes e inconscientes)” (Ortí, 1986, p. 195). Así, los receptores (objetos) de la investigación se convierten en emisores (sujetos).

Surge y se estructura así un proceso informativo recíproco, conformado casi como un diálogo personal y proyectivo, en el que cada frase del discurso adquiere su sentido en su propio contexto concreto, y permite revelar el sistema ideológico subyacente en el sistema de la lógica hablante. (Ortí, 1986, p. 196)

El objetivo más interesante de la entrevista cualitativa es la búsqueda de producción de discursos motivacionales inconscientes, característicos de una personalidad típica. Es por ello que la máxima de la entrevista en profundidad consiste en reconocer como sujeto al entrevistado.

Si la encuesta desagrega al individuo de sus colectivos de referencia (familia, pueblo, barrio, trabajo...), en la entrevista procuramos dejar hablar al sujeto en la reconstrucción de su mirada sobre sí mismo como sujeto hacia los otros y de la mirada de los otros hacia él como actor social, favoreciendo así, de este modo, una expansión narrativa capaz de mostrar intensamente el espesor y la densidad de las vivencias sociales que pueblan su estructura de relaciones.

Sin embargo, la consideración del entrevistado como un sujeto en su diferencia, no significa que la entrevista favorezca relaciones simétricas de interacción verbal. Sólo imaginariamente el entrevistado guía y organiza el devenir de sus actos de habla. El entrevistado en ningún momento conoce las posibles preguntas ni el objetivo final del entrevistador. Ahora bien, por el contrario, como veremos con más detenimiento, el entrevistador no conoce por su parte qué preguntas resultan las adecuadas y qué posibles reacciones son las que puede tener el sujeto investigado ante el contenido de las intervenciones realizadas en su turno. Esto es, el investigador no controla anticipadamente cómo se va a desarrollar la situación de la entrevista.

La información obtenida depende de la entrevista en sí, del desarrollo de la interacción verbal y del grado de proximidad personal con el entrevistado. Luego, lo decisivo es el concepto sensibilizador frente al sujeto hablante, como ya indicara Blumer. El éxito de la entrevista no se fundamenta en el diseño de la investigación, sino en la destreza y habilidad del entrevistador. Como veremos en el epígrafe dedicado a la metodología, esta técnica es radicalmente cooperativa pues se trata de una interacción interpersonal, no grupal, y en donde los canales son menores, las tensiones afectivas mayores y la presión psicológica más intensa. Estas características especiales han reducido el uso de la entrevista abierta en investigación social a una serie limitada de casos y áreas de estudio; aunque complementariamente, como vimos, ha favorecido a su vez la apertura de nuevas perspectivas en el trabajo metodológico de otras técnicas y disciplinas del conocimiento.

## **Utilidades y aplicaciones en la investigación social**

La entrevista abierta, al estar orientada al sujeto, suele aplicarse cuando interesa conocer los actos ilocutorios más expresivos del mismo, con el objeto de intentar comprender la acción social en la que construye sus sentidos. De hecho, la entrevista individual abierta tiende a resultar muy productiva para el estudio de casos típicos o extremos, en los que la actitud de ciertos individuos encarna, en toda su riqueza, el modelo ideal de una determinada actitud. De manera especial, la entrevista cualitativa permite conocer con mayor exactitud las relaciones del sujeto con los modelos culturales de personalidad, proyectados hacia el grupo de pertenencia o el otro generalizado como súper ego.

Cuando el objetivo de la investigación es de índole pragmática, es decir, cuando se intenta conocer el modo de actuación de los actores en relación a su sistema de representación social como sujetos inmersos en la praxis social, la entrevista ilustra adecuadamente los puntos de conexión concretos entre comportamiento individual y objeto de investigación. Este sería el caso de las entrevistas en profundidad. En otras ocasiones, cuando la entrevista busca recuperar testimonios de sobrevivientes a determinados acontecimientos, la técnica se orienta en un sentido temático mucho más enfocado.

En general, la utilización pertinente de la entrevista cualitativa en la investigación social se fundamenta en tres principios esenciales:

- a. Los escenarios o las personales, no son siempre accesibles en sus contextos naturales a través de la observación participante, por lo que el recurso a la entrevista abierta permite la reconstrucción de acontecimientos del pasado a los que de otro modo no se podría acceder. Así pues, la entrevista ha sido un instrumento privilegiado del análisis sociológico.
- b. La entrevista permite, esclarecer las experiencias humanas subjetivas desde el punto de vista de los propios actores sociales. Como sucede, por ejemplo, con las historias de vida, la descrip-

ción íntima del pensamiento de una persona puede mostrar en sus múltiples contradicciones el orden déictico de lo social. La experiencia, siempre vicaria, encuentra así, en la entrevista, narración e interpretación igualmente vicaria, un excelente soporte para la descripción densa de la realidad fenomenológica. Por ejemplo, en las historias de vida podemos conocer íntimamente a las personas, viendo el mundo social en movimiento a través de los ojos y la voz personal de sus principales protagonistas.

La entrevista cualitativa, favorece además, como ya señalamos al comparar la técnica de la entrevista con el trabajo etnográfico, un menor esfuerzo de tiempo y recursos que debe aportar el investigador en su acercamiento al objetivo de estudio. Con la entrevista se consigue un empleo más eficiente del tiempo limitado del investigador, por lo demás habitualmente exiguo.

La entrevista puede ser utilizada, en consecuencia, de manera productiva, en cuatro campos principales de investigación:

1. La reconstrucción de acciones pasadas, ya sea la construcción de enfoques biográficos (historias de vida), la creación de archivos orales o, más bien, el análisis retrospectivo de una acción o un acontecimiento social.
2. El estudio de las representaciones sociales personalizadas. La entrevista cualitativa en profundidad es especialmente útil en la investigación de los sistemas de normas y valores, la captación de imágenes y representaciones colectivas, el análisis de las creencias individualizadas, el conocimiento de los códigos de expresión, así como las cristalizaciones ideológicas.
3. El análisis de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas. Por ejemplo, en el estudio de la desviación social. La entrevista interviene aquí para intentar rastrear las huellas de las marcas sociales que clasifican al individuo como sujeto anómalo, dando voz y captando expresivamente la personalidad del sujeto desviado.

4. Por último, es común la utilización de la entrevista en profundidad como técnica complementaria en los estudios cuantitativos, a modo de prospección de los campos semánticos que identifiquen lingüísticamente a cada uno de los grupos sociales objeto de la investigación. Al operar al nivel de las hablas individuales, la entrevista en profundidad capta con toda la intención el vocabulario y las modalidades expresivas, así como los discursos arquetípicos necesarios para una correcta elaboración del código de preguntas y posibles respuestas que estructuren a *posteriori* el cuestionario.

Ahora bien, la entrevista cualitativa tiene como técnica de investigación una serie de importantes inconvenientes que es necesario tomar en cuenta en la estrategia del trabajo de campo:

1. La entrevista abierta, al igual que la mayoría de las técnicas cualitativas, opera según la lógica omnicomprensiva del investigador omnisciente. La interpretación final anula la interpretación de lo real concreto producida por cualquier actor social. El investigador contacta y empatiza con el entrevistado a través del lenguaje ordinario para buscar una más ajustada captación de la información objeto de estudio. Ahora bien, este lenguaje ordinario, que sustentara el desarrollo de la interacción conversacional, será después diseccionado (cosificado) con el saber poder que dispone la *superior* comprensibilidad del técnico especialista, en cuanto sumo pontífice de la interpretación. Al traducir las respuestas a las preguntas objeto de estudio, el investigador presupone que puede interpretar el lenguaje ordinario en forma tal que pueda obtener información que los sujetos no supieron que proporcionaban, sin tomar en cuenta que el lenguaje ordinario no fue diseñado para proporcionar tales interpretaciones.
2. La entrevista y el grupo de discusión son técnicas que,
3. Aunque se abran o apunten a dimensiones bien diferenciadas de la realidad social, constituyen enfoques parciales y vías

estrechas –más bien desfiladeros– para el acceso a esa misma realidad social, y suponen, ante todo, simples construcciones metodológicas en su proceso de análisis, incapaces de abarcar y desentrañar por sí mismos toda la intrincada e insondable densidad real de los procesos sociales (Ortí A., 1986, p. 173).

4. La realidad que capta está mediatizada subjetivamente por el habla individual del sujeto entrevistado. Los datos que se recopilan consisten básicamente en enunciados verbales discretos, lo cual introduce una notable insuficiencia respecto a la capacidad de descripción de los fenómenos sociales. Esto, que resulta más que evidente cuando se trata del problema de la memoria en la reconstrucción biográfica, incide además de manera determinante en la comprensión de los fenómenos según los patrones lingüísticos no compartidos, bajo ningún concepto, por el entrevistado.
5. En consecuencia, las entrevistas tienden a producir frecuentemente falsificaciones, engaños, distorsiones exageradas y fugas temáticas en el intercambio verbal que se establece durante la conversación de la entrevista.
6. En la medida que la percepción social del investigador está mediada por la verbalización del entrevistado, no se dan las condiciones para conocer mejor el contexto discursivo global a partir del cual se puede comprender muchas de las perspectivas del objeto de estudio.
7. El entrevistador probablemente no comprenda el lenguaje de su interlocutor al desconocer el contexto vivencial. O tal vez los entrevistados no sean capaces de expresar muchas cosas importantes que sólo una detenida observación nos puede proporcionar. Como la encuesta de opinión, la entrevista cualitativa parte de la verosimilitud del habla individual.
8. Las personas dicen y hacen cosas diferentes en distintas situaciones. No debe darse por sentado que lo que una persona dice en la entrevista es lo que esa persona cree o dice en otras

situaciones. La razón, independientemente de su objetividad o expresión, siempre es contextual. Se trata de una razón situada. El habla que verbaliza el sujeto de la entrevista es una trama discursiva de un ser devenido en un tiempo y un espacio irrepetible: el de la entrevista.

Veamos pues en qué consiste ese momento original de la conversación en la praxis del trabajo de campo.

### **Metodología y praxis de la investigación con la entrevista**

A lo largo de las páginas que anteceden a este punto, se ha insistido especialmente en el carácter conversacional de la entrevista abierta. Esta técnica cualitativa de investigación se fundamenta en la producción de un discurso continuo dotado de una cierta línea argumental, aunque esencialmente fragmentario. Hemos visto cómo, en cierto modo, se sitúa entre el arte y la técnica de investigación.

Tal ambivalencia implica que:

- a. No existen reglas fijas sobre la forma de realizar la entrevista ni procedimientos protocolarios que modelen a priori la conducta del entrevistador.
- b. La metodología no se puede reducir a una contrastación de hipótesis, siendo inviable el criterio de falsación, ya que toda entrevista es producto directo de un proceso interlocutorio más o menos libre.
- c. Bajo ningún concepto es posible la generalización universalizante tras la elaboración del análisis.

La entrevista cualitativa es un constructo comunicativo y no un simple registro de discursos que hablan al sujeto e interpelan al investigador. La entrevista, como menciona Luis Enrique Alonso, es un

proceso de determinación de un texto en un contexto. La metodología responde por tanto al principio construccionista de creación simulada (*ars = arte*).

### **Las estrategias de diseño**

La investigación con entrevista abierta, como sucede en general con los estudios cualitativos, exige un diseño flexible a construir posteriormente en el trabajo de campo. Esta última, es la fase que determina el proceso de producción y captación de información. Antes de llevar a efecto la realización de la entrevista, el investigador debe prever la adopción de una serie de disposiciones que configuren un ambiente físico agradable. Aunque la importancia de estas disposiciones sea ciertamente relativa. En última instancia, la entrevista va a depender de las habilidades exhibidas en el trabajo de campo.

El protocolo de gabinete es una estrategia de configuración del campo cultural que abre el objeto de estudio más que cerrarlo. En esta fase el investigador debe tomar en consideración los elementos que se describen a continuación.

### **Selección del entrevistado**

El investigador no puede fijar, *a priori*, el número de entrevistas necesarias para el desarrollo de la investigación. Si el procedimiento de estudio de la metodología cualitativa se caracteriza más por ser un proceso de encuentro que de búsqueda performativa, el investigador tendrá que determinar en el proceso mismo de captura de la información la muestra que abarque su estudio. Obviamente, existen algunos criterios de orientación. Por ejemplo, algunos investigadores siguen el criterio de entrevistar al máximo número de personas relacionadas con el tema objeto de estudio. Otra estrategia habitual es la del muestreo teórico: independientemente del número de casos a estudiar, el criterio que orienta el trabajo de campo es el desarrollo de las comprensiones teóricas que dan consistencia al tema de investigación, analizando exhausti-

vamente la pluralidad de actores sociales contemplados como universo de población. Por supuesto, este procedimiento presupone un mínimo de exhaustividad en la selección de las personas entrevistadas, según el principio de cobertura máxima de información.

Una vez establecida la estrategia de definición de la muestra, estrategia abierta y dependiente del desempeño en la aplicación de campo, el investigador debe iniciar el proceso de selección del entrevistado.<sup>46</sup> Este proceso de selección ha de organizarse según la técnica de *bola de nieve* por las redes sociales *naturales*. Es a través de amigos, parientes, contactos personales y conocidos como accedemos a capturar los actores objeto de la investigación. Recuérdese, que las técnicas cualitativas de análisis operan entre la lógica del trabajo y el principio del placer. Se simula el intercambio libidinal simbólico, aunque en realidad sea una forma de producción de información mediada por el trabajo de análisis. Es por ello que la invitación a los potenciales entrevistados a participar en el estudio debe ser precedida por un contacto realizado a través de los canales naturales donde el sujeto desarrolla su actividad, evitando en lo posible una radical ruptura entre los momentos de vida y la elaboración de los discursos hablados en la conversación de la entrevista.

En la estrategia de diseño, es más que recomendable un especial cuidado en el proceso de captación de los informantes. El entrevistado no debe apreciar la discontinuidad característica de toda experiencia de laboratorio (*laborare*), aunque cosifique finalmente, en la clausura del análisis interpretativo, la originalidad de su habla como sujeto.

En esto consiste la trampa de la *doble agenda*. El acceso a los entrevistados a través de las redes sociales que configuran su contexto de acción, garantiza *a priori* una disponibilidad discursiva para la disciplina de la interacción conversacional. El entrevistado mostrará, por otra parte, una voluntad cooperativa de la que normalmente carecería si se

---

46 Téngase en cuenta que la selección del entrevistado no se ajusta a los criterios de la muestra sociodemográfica, según la lógica de proporcionalidad/representatividad estadística. Más bien, debe responder a la naturaleza de la muestra discursiva, como sucede en el proceso de selección muestral que desarrolla la técnica de grupos de discusión.

le sometiera por azar de la muestra al interrogatorio del cuestionario. Esta es la ventaja de partida que el entrevistador podrá explotar más tarde en la propia situación de entrevista. En cierta forma, la estrategia de diseño de la entrevista cualitativa es un juego de captación en red. La búsqueda reticular facilitará nuestro acercamiento al entrevistado.

### **Aproximación a los informantes**

La entrevista cualitativa en profundidad puede desarrollarse en uno o varios encuentros. Por lo general, la investigación de mercados limita la entrevista a un único encuentro interpersonal. Si bien, cuando la entrevista en profundidad es utilizada en investigaciones sobre historias de vida, el número de entrevistas suele superar al menos los dos encuentros, sin que se pueda en cierto modo determinar cuántas sesiones serían necesarias. En cualquier caso, el investigador debe caracterizarse por un acercamiento cuidadoso y esmerado en el progresivo acceso a la persona del entrevistado, tal y como enseña la experiencia del trabajo etnográfico.

En primer lugar, hay que aproximarse a los entrevistados solicitando la concesión de una cita sin comprometerlos a perder mucho tiempo en el proceso. La primera entrevista será fácilmente factible en un primer momento. La mayor parte de la gente está dispuesta a hablar de sí misma, a ser escuchada y tomada en cuenta por otros sujetos sociales, en este caso el investigador, como parte de un reconocimiento público como individuo. En este primer contacto, normalmente telefónico, es recomendable que el entrevistador resalte al entrevistado la importancia que otorga a su opinión como persona, así como el interés que muestra por la vida y los relatos que pueda realizar en torno al objeto de investigación.

Si después de una o dos sesiones es necesario continuar con la investigación, como sucede en el caso de las historias de vida, haya que aclararle en detalle al entrevistado las razones de la prolongación del trabajo de campo, con el fin de evitar cualquier malentendido o las probables molestias.

El entrevistador debe comprometerse, en concreto, desde el primer contacto con el entrevistado, en los siguientes puntos:

- *Los motivos e intenciones de la investigación.* Como también deben respetarse en la encuesta; el investigador ha de aclarar al entrevistado con toda precisión los objetivos del proyecto, explicándole el destino final de los resultados de la entrevista. Cuál puede ser su posible publicación, quién financia el estudio, si las conclusiones van a ser difundidas públicamente o no, si el estudio es sólo de carácter académico, etcétera. Ahora bien, esto no significa que revelemos el tema central de estudio. El investigador puede informar en términos generales del objetivo de investigación sin truncar, predisponiendo al entrevistado, el sentido temático de la conversación.
- *El anonimato.* Si se cae en el error, poco habitual afortunadamente, de publicar datos del entrevistado que le identifiquen personalmente, el investigador puede incurrir en graves perjuicios que, en ocasiones, incluso pueden derivar en consecuencias legales. Una de las reglas de oro del investigador es garantizar el anonimato del entrevistado con el fin de salvaguardar a la persona de todo peligro de integridad física, del desprestigio personal o la deshonra, o simplemente para cuidar su imagen como individuo. El investigador debe aclarar oportunamente al entrevistado que la información proporcionada será siempre objeto de trato confidencial. Salvo por autorización expresa del entrevistado, los datos finales que den lugar al informe deben aparecer referidos con seudónimos o sobrenombres, cumpliendo siempre el respeto al anonimato en caso de duda.
- *La logística.* A la hora de fijar el horario y lugar de la cita en la que se desarrolle la entrevista, el investigador siempre debe mostrar una disponibilidad absoluta para amoldar su agenda a los tiempos del entrevistado. En el caso de la historia de vida, es recomendable que los encuentros se fijen con una cierta periodicidad.

dad, respetando la celebración de sesiones con unos intervalos no mayores a una semana de manera regular, pues más de ese tiempo hace difícil la motivación y continuidad del entrevistado en su involucramiento con la construcción discursiva. En cuanto al horario, como norma, el diseño debe contemplar que la cita se celebre en el tiempo de ocio del entrevistado. Volvemos a insistir en los fundamentos de la lógica del placer. Un sujeto que dispone de tiempo de trabajo para el desarrollo de la investigación no va a favorecer el conocimiento de su persona como sujeto, pues el habla está mediada por la razón productiva, no libidinal, del *espacio-taller*. Por otra parte, además, es muy probable que la conversación sea interrumpida por los requerimientos propios de sus responsabilidades laborales. Sin olvidar que tal contexto presiona en el habla del entrevistado coartando la libertad de palabra, de manera que sus intervenciones quedan estructuradas en breves y casi monosilábicos turnos de interacción verbal. El *espacio-taller* no es un espacio de libertad que favorezca la relajación del entrevistado. Todo individuo se reconoce idealmente como sujeto únicamente en el tiempo que dispone para sí. El tiempo para los otros, el tiempo que organiza el capital, es tiempo enajenado de la libre disposición del sujeto, no es un tiempo propicio para profundizar en las construcciones inconscientes del entrevistado. Por tanto, tiempo y lugar deben ser objeto de una convocatoria *ociosa* para favorecer la conversación *amable*. En este sentido, puede ser pertinente celebrar la sesión en el domicilio del entrevistado, pues además de ser un espacio doméstico de reproducción social, y no de producción, constituye un territorio de dominio del interlocutor que hace más fácil la creación del clima de la entrevista. El contexto espacial y situacional de la conversación exige un ambiente familiar, mínimamente íntimo, que haga sentir cómodo al entrevistado para que esté dispuesto a conversar sin tensiones y de manera relajada. Por ello, el local de reunión debe ser controlable por ambos ac-

tores de la comunicación. No conviene que sea muy grande ni muy reducido. La distribución del mobiliario físico, si puede ser diseñado por el entrevistador –cosa poco frecuente–, debe ajustarse a la situación dialógica de ambos interlocutores. Es recomendable que el entrevistador y el entrevistado no tengan ningún obstáculo que limite la observación de los movimientos y actitudes de su interlocutor.

- No vamos a detallar aquí pormenorizadamente la configuración de estos espacios ni el tiempo en el que es conveniente celebrar la cita de la entrevista, remitiéndonos para ello a la abundante bibliografía existente que se adjunta al final de este artículo. No obstante, sí cabría apuntar que en ningún caso el espacio debe ser un espacio productivo ni tampoco territorio o dominio particular del investigador.
- *La devolución de la información.* Es práctica frecuente de algunos investigadores ofrecer a los entrevistados la posibilidad de leer y comentar la transcripción de las entrevistas e incluso el borrador de un futuro libro o artículo que se derive del trabajo realizado junto con el protagonista de la información. Este compromiso, habitual en el proceso de investigación con historia de vida, es a elección del investigador en el caso de la entrevista en profundidad. Por ejemplo, la práctica dominante en los estudios de mercado rara vez considera este aspecto. No sucede así tampoco con las investigaciones de vocación más académica. Nuestra experiencia, a este respecto, es que la devolución del discurso ya ordenado es más que fructífera para el investigador, pues ayuda a confrontar sus intuiciones y análisis, el marco de interpretación, con el discurso –consciente– del entrevistado. Ahora bien, hay que procurar impedir que el entrevistado tenga la última palabra sobre el contenido de las entrevistas. Consultar su valoración de las transcripciones y los principios de análisis que aplicará posteriormente el investigador garantiza una comprensión más ajustada del tema objeto de estudio, aportando al

estudioso, elementos inicialmente no identificados en la estructura narrativa.

Por último, cabe indicar respecto al primer contacto con el entrevistado que es conveniente evitar cualquier intermediación interesada. La remuneración del entrevistado puede llevar a éste a fabricar idealmente sus discursos al fin de responder a las expectativas del investigador, a quien puede identificar con la fuente donante del estímulo monetario. Toda mediación interesada puede sesgar los discursos. La experiencia de estandarización de los grupos de discusión demuestra que el habla y los discursos pueden ser territorializados tópicamente por la lógica del estereotipo redundante. Si acaso se puede ofrecer un estímulo al entrevistado, es en forma de participación en futuros derechos de autoría o a través de menciones honoríficas. Nunca en forma monetaria.

### **Guía de la entrevista**

Previo al encuentro con el interlocutor, se debe elaborar una *guía de entrevista*, como herramienta de trabajo reflexivo para la ordenación de los temas posibles que pueden aparecer en la conversación. La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado de preguntas. Se trata más bien de una lista de tópicos temáticos y áreas generales, objeto necesario de interacción verbal que el entrevistador sistematiza con dos cometidos principales: *reflexionar* sobre el modo de flexión del habla que manifestará el entrevistado y, de paso, *organizar* los temas sobre los que se harán preguntas en la entrevista. Por lo tanto, la elaboración de esta guía sólo busca apoyar al entrevistador en el recordatorio de los principales asuntos que deben ser cuestionados frente al interlocutor.

La guía de la entrevista es especialmente útil para que en el inicio de la conversación el entrevistado se ajuste al plan temático que el investigador espera. Este trabajo forma parte del ejercicio de conocimiento previo que el investigador siempre debe disponer sobre el sujeto al que

va a entrevistar. La guía temática dependerá directamente del grado de conocimiento que el entrevistador tenga acerca de su informante. Por otra parte, en una investigación interdisciplinaria en equipo, la guía asegura que todos los investigadores aborden en sus entrevistas los mismos temas generales, independientemente de la profundidad y el enfoque de los mismos. Por supuesto, el contenido de esta guía puede ser modificado sobre la marcha del proceso de investigación, una vez conocidos los primeros resultados de las entrevistas aplicadas a algunos sujetos. Como recomendación general, es preferible que, aunque la guía se lleve anotada por escrito, el investigador tenga más o menos memorizado su contenido.

La consulta directa durante el transcurso de la interacción verbal puede ir en detrimento de la observación y el reflejo que demanda el entrevistado durante sus turnos de palabra. La atención del entrevistador sobre el hablante debe ser total. De esta manera, la guía de la entrevista debe ser *mejor escrita en nuestra memoria* que sobre un cuaderno de notas. La guía de la entrevista debe concebirse, por tanto, más bien como un guión interno.

### **Situación y desempeño en el trabajo de campo**

La entrevista es por definición, como hemos visto, un acto de interacción personal entre dos sujetos –entrevistador y entrevistado–, en el cual se efectúa un intercambio de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador busca transmitir a su interlocutor interés, confianza, familiaridad, motivación y garantía de identificación para que el entrevistado devuelva, a cambio, información personal en forma de descripción, interpretación y/o afirmación evaluativa.

De la relación que mantengamos con el entrevistado dependerá la cantidad y, sobre todo, la calidad de la información accesible al análisis. El diseño flexible que mencionábamos al principio tiene en la planificación de la situación de entrevista su principal cometido. El diseño de la situación es fundamental para conseguir un marco adecuado, similar al de cualquier conversación banal.

La entrevista es ante todo una puesta en escena que simula la naturalidad del diálogo. Esta situación creada por el analista, es además una situación totalmente novedosa para el entrevistado. En este sentido, aunque el escenario suele ser normal, del orden de la vida diaria (casa, cafetería, sala pública, etcétera.), la conversación íntima, sin embargo, introduce una cierta peculiaridad al encuentro, en la medida que el sujeto entrevistado tiene que enfrentarse a una persona extraña que además se encuentra a solas con él.

En este sentido, el control de la situación de la entrevista exige una mirada holística del entrevistador sobre el contexto global en el que se desenvuelve la interacción conversacional. En consecuencia, el manejo de la entrevista implica conocer:

- La situación comunicativa que rige el intercambio dialógico.
- Los usos del lenguaje apropiados para la interacción verbal con el sujeto en cuestión.
- El contexto y la relación con el interlocutor en la situación de la entrevista.
- El juego de ocultamiento y develación intersubjetiva con el entrevistado.
- Los factores generales de índole cognitivo o emocional que están implícitos durante el desarrollo de la conversación.

### **El contrato comunicativo**

En la entrevista se establece un principio básico de cooperación, sin el cual no es posible el intercambio regulador de palabras. La conversación parte pues, de una serie de sobreentendidos que tácitamente favorecen la implicación compartida en la interacción verbal, garantizando el respeto mutuo y los límites fronterizos fuera de los cuales no es factible la adecuación comunicativa. En concreto, la comunicación interpersonal en la entrevista presupone que la persona con la cual hablo conoce, recuerda o puede encontrar para mí lo que yo deseo saber acerca del tema de la entrevista. (Schwartz & Jacobs, 1984, p. 152)

Por otra parte, la entrevista se sustenta de manera implícita en el uso compartido de un mismo código y canal de frecuencia. Entrevistador y entrevistado necesitan poner en común el sistema de símbolos y el sentido de una comunicación construida intersubjetivamente por necesidad.

El contrato comunicativo consiste en un pacto o compromiso de cooperación, a través del cual se fijan tácitamente las reglas, los procedimientos y el conjunto de condiciones en los que se va a desarrollar la interacción conversacional. La idea preestablecida de relación o el contrato implícito que ambos actores negocian antes, durante y después del primer contacto, plantea a lo largo de la entrevista una serie de interrogantes: “¿Cuáles son los indicadores de pertinencia de un tema o de una intervención? (...), ¿cómo se modifican durante un intercambio?, ¿qué procedimientos deben utilizarse para cambiar con legitimidad el curso de la conversación? (Arfuch, 1995, p. 39).

Frente a los enfoques cuantitativos de la entrevista con cuestionario, la entrevista abierta no directiva parte de los enfoques analíticos de la nueva estética de la recepción. Por eso, atribuye una gran importancia a la cultura y a los usos diferenciales del lenguaje, a la competencia comunicativa y a las ideas de pacto o convención como soportes básicos de toda interacción verbal. Gracias al interaccionismo simbólico, entre otros planteamientos teóricos, el estudio de la comunicación ha renunciado al paradigma informacional a favor de una mirada más atenta a las mediaciones, revalorizando así los aspectos negociados contractualmente en las interacciones conversacionales. En este sentido, el investigador debe estar consciente de las exigencias de ajuste y autocorrección mutua que plantea la retroalimentación comunicativa a nivel interpersonal.

Según Benney y Hughes, “la entrevista es una comprensión entre dos partes en la cual, a cambio de permitir al entrevistador dirigir la comunicación, se asegura al informante que no se encontrará con negaciones, contradicciones, competencia u otro tipo de hostigamiento” (Taylor & Bogdan, 1986, p. 131).

Puesto que todo enunciado o acto ilocutorio en una conversación produce modificaciones previsibles en la situación global de la entrevista, generando así nuevas relaciones entre los interlocutores; concierne en especial al entrevistador, aunque no es una variable que pueda ser controlada, el buen manejo de la conversación con sus interlocutores, tomando en todo momento en consideración las distintas posiciones respectivas en la situación de enunciación, con el fin de acentuar el aspecto convencional y dialogado en el que transcurre el intercambio, según unas determinadas pautas y las reglas necesarias de ejecución.

### **Comienzo de la entrevista**

El inicio de la entrevista debe plantearse siguiendo la lógica del embudo, también aplicable a la entrevista con encuesta. El investigador debe formular preguntas generales, siendo cuidadoso de no forzar respuestas significativas al principio, ya que si se realizan preguntas directivas iniciándose la conversación, el entrevistado se puede crear la falsa idea de responder directamente según un esquema lineal de interacción (E-R). Hay que procurar, por el contrario, que el entrevistado rompa el hielo y comience a hablar desde el principio, que lleve la voz cantante, hablando de sus perspectivas y experiencias sin ninguna estructura fija de conversación para favorecer así el progresivo esparcimiento narrativo del informante. El investigador debe aprovechar este momento para establecer *rapport* con el entrevistado, familiarizándose con su persona. No está de más el iniciar la entrevista con un cálido apretón de manos y una conversación afable que reduzca todas las tensiones normales provocadas por la situación especial de la entrevista.

Posteriormente, es importante que la primera pregunta que efectúe el entrevistador sea una pregunta abierta que facilite la descripción narrativa del entrevistado. Puede ser, por ejemplo, la solicitud de una descripción sobre determinados acontecimientos o experiencias concretas de su vida, pues una pregunta básicamente descriptiva de este tipo garantiza casi siempre que el entrevistado inicie la conversación

sin estructurar sus respuestas. En la primera fase de la interacción verbal conviene que las preguntas no sean directas ni de confrontación. Deben ser preguntas abiertas de carácter informativo y, eso sí, en ningún caso sesgadas.

### **La grabadora**

El registro en cinta de la entrevista garantiza la concentración del entrevistador al no tener que tomar constantemente notas, pudiendo así retener lo dicho en la interacción conversacional. El uso de la grabadora permite al entrevistador captar mucha más información que si se recurre a la memoria o al cuaderno de campo. No obstante, existe un peligro habitual en la práctica de los entrevistadores. Al saber que tiene un registro automático de lo hablado en la entrevista, el investigador pierde inconscientemente interés y capacidad de atención sobre lo que dice el informante. La pérdida o des-responsabilización de la memoria del investigador sobre lo acontecido en la entrevista lleva, por otro lado, a una interpretación diferente poco ajustada al habla del sujeto, ya que las mismas palabras o construcciones sintácticas pueden cambiar, en apariencia, durante el transcurso de la entrevista y sobre todo después de un cierto tiempo.

Otro problema importante es que el uso de la grabadora puede hacer sentir incómodo al entrevistado. En ocasiones, la entrevista deberá ser registrada sin mediación tecnológica alguna. Por ello, es muy recomendable que el buen entrevistador ejercite sus potencialidades memorísticas. Como pauta o norma a seguir en el inicio de la entrevista, es conveniente que el entrevistador se relacione lo suficiente con la persona entrevistada antes de proponerle la idea de grabar la conversación. Esta solicitud formaría parte también del contrato comunicativo. Incluso, aunque el entrevistado no se vea influido o muestre intimidación por la grabadora, hay que tratar de eliminar, a la mínima expresión, su presencia. Por esta razón es recomendable utilizar equipos pequeños, ubicando la grabadora al margen del ángulo de visión de los interlocu-

tores. Además, es necesario consumir casetes de larga duración que eviten continuas interrupciones en la sesión.

Por último, un problema para el entrevistador es que la captación de lo que se dice en la entrevista no tenga la suficiente audibilidad por la escasa potencia del micrófono de la grabadora. A tal fin, y con el objetivo de ajustar lo dicho por el entrevistado a lo que finalmente capture el investigador, es imprescindible que el entrevistador *transcriba de inmediato* la entrevista después de la sesión, para de esa forma poder enriquecer las notas más significativas con el recuerdo indeleble de los aspectos sustantivos expresados por el sujeto de estudio. Recuérdese además que la entrevista no es textualista. Los aspectos prosódicos, kinésicos y proxémicos también nos interesan de manera especial.

### **El desarrollo**

El desenvolvimiento de toda entrevista depende de dos saberes, no disciplinarios ni técnicos, sino más bien competenciales, cuyo aprendizaje sólo se consigue con erudición humanística y práctica experimental. Esos dos saberes que debe manejar el entrevistador son: el arte de preguntar y el arte de escuchar.

*El arte de preguntar.* El investigador debe saber llevar al sujeto entrevistado a que exprese lo que siente, y no sólo lo que piensa y recuerda. El arte de preguntar es por tanto el arte de verbalizar, sondeando, lo más íntimamente humano. Se trata de pasar del nivel lógico-racional al nivel *subconsciente*, por ser éste el sitio en donde se manifiesten las necesidades emocionales mediante mecanismos que reducen la tensión, olvidando las respuestas en atribuciones de causalidad, así como en una variedad de comportamientos indicadores de ansiedad, entusiasmo, involucramiento, etcétera.

El sondeo sirve a tales efectos como técnica semidirectiva que busca incidir sobre el entrevistado a través de diversos recursos como el silencio, el estímulo o la clarificación retrospectiva. El sondeo facilita la indagación de fondo, del nivel conversacional meramente descripti-

vo al plano más directamente motivacional. La clave de la mayor o menor profundidad depende en buena medida del conocimiento de cómo sondear o explorar los temas emergentes señalados por el entrevistado. Tenemos que sondear los detalles de las experiencias de las personas y los significados que éstas les atribuyen. Este es el punto en que las entrevistas en profundidad se apartan de la naturalidad propia de las conversaciones cotidianas. El investigador debe pedir constantemente al entrevistado que clarifique los claros y oscuros y ambigüedades, ejemplificando con algunos casos, o que, en último término, confirme una información significativa.

Por lo que se refiere a las preguntas, es recomendable que el entrevistador efectúe preguntas más bien extensas, nunca preguntas demasiado específicas. Las preguntas, si son hábilmente formuladas en el momento y forma oportunas, pueden orientar hacia sus metas el buen desarrollo de la entrevista. Deben efectuarse de tal forma que más que obligar al entrevistado a elaborar sus respuestas condicionadas genere en él un afán espontáneo por comunicarse coloquial y libremente.

Por lo general, las preguntas han de ser muy claras, con lenguaje común y diríase que hasta coloquial. Sólo se utilizarán preguntas cerradas cuando se busquen clarificar datos o aspectos concretos de lo dicho hasta entonces por el entrevistado. En cualquier caso, las preguntas deberán estar formuladas de acuerdo con el nivel de información y conocimientos del entrevistado. Si el lenguaje, el contenido de la pregunta o el momento de su formulación no están adecuados a las expectativas del informante, el entrevistador puede provocar desconfianza o frustración en el entrevistado.

*El arte de escuchar.* Por otro lado, el investigador ha de saber auscultar en el sentido del discurso del entrevistado, interpretando, a partir de la semántica, las vivencias, las actitudes, la dirección que toman las reacciones psíquicas e incluso los contextos de narración.

La efectividad en escuchar de un entrevistador consiste en la atención prestada a las palabras que se dicen, a la concentración en la con-

ducta del sujeto, en la percepción clara de lo enfocado y en la asimilación y análisis de lo que se ha percibido (Acevedo & López, 1988, p. 84).

Del nivel de atención que el entrevistador logre transmitir al hablante dependerá la información que éste le proporcione. Por lo tanto, el entrevistador debe desarrollar sus habilidades de atención y concentración perceptivas, siendo capaz incluso de leer entre líneas. Además de dominar el arte de la pregunta y saber escuchar, el entrevistador debe ser un agudo observador de la conducta humana.

Durante el transcurso de la conversación entre el investigador y el entrevistado, ambos interlocutores tienden a tejer una trama público-privada que favorece el efecto de cercanía necesario para recuperar, en el contexto de la entrevista, la memoria de lo vivido.

La entrevista cualitativa genera relaciones auténticas entre ambos hablantes en la medida que da luz verde al juego de presencia y de relación directa cara a cara sin estrategias de ocultamiento (doble agenda) y opacidades. No obstante, el desarrollo de la interacción conversacional dependerá aquí del sentido y las reinterpretaciones que realice sobre el momento el entrevistador, pues toda comunicación interpersonal es un recorrido azaroso entre la incertidumbre y la imprevisibilidad. La inmediatez del contacto personal y la espontaneidad del intercambio cara a cara acentúan, en este sentido, la importancia de la comunicación no verbal sobre el desplazamiento de la mediación racionalizada de la palabra.

En la entrevista, necesariamente, hay que tomar en cuenta los elementos afectivos, así como los condicionantes que determinan la expresión de los sentimientos entre ambos. Es por ello que el objetivo durante el transcurso de la entrevista es mantenerse en sintonía con el entrevistado, pese a las interferencias, el ruido comunicativo y la amenazante precariedad de los desajustes existentes de manera constante en toda conversación, más aún si está previamente formalizada por los objetivos de la entrevista de investigación.

Un elemento a tomar en cuenta en el desarrollo de la entrevista es el funcionamiento de los turnos que organiza las interacciones verba-

les. “Los turnos regulan los cambios de locutor, la duración de la emisión, la distribución de los participantes, continuidad/discontinuidad en el uso de la palabra y, por supuesto, las transgresiones” (Arfuch, 1995, p. 43).

Toda comunicación es un juego de estrategias y movimientos de guerra. La guerra es el principio de toda comunicación. La potencia es una frontera en la medida en que hace inviable el proyecto de la comunicación. En esta lógica entran en juego los resabios de disputa del espacio verbal al otro, la interrupción de la palabra, el intencionado intento de desviar la pregunta, la inquisición agresiva, etcétera.

Por lo general, resulta conveniente favorecer el cambio de voz a partir de la natural conclusión de la respuesta o de la intervención del interlocutor, orientando el rumbo de la entrevista como consentimiento mutuo. Como táctica dominante, el entrevistador debe procurar dejar en suspenso su palabra en el intercambio de turnos para facilitar el obligado protagonismo de la representación en escena por el entrevistado.

### **La pautas**

Considerando que el investigador es un timón del discurso del otro, y no un censor, la entrevista debe observar una serie de pautas durante el desarrollo de la interacción verbal:

- a. El diseño de la situación y desarrollo de la entrevista debe crear progresivamente un clima adecuado que remplace las condiciones artificiosas en el que se desenvuelve la conversación en una entrevista formal, para que el entrevistado asuma su rol de informante, ayudado por la comodidad y confianza que produce la situación climática semejante a aquellas en las que las personas hablan naturalmente entre sí sobre su vida. Sólo diseñando adecuadamente la entrevista, conforme a los lineamientos de una interacción natural, el entrevistador podrá profundizar en lo más recóndito de las mentalidades del interlocutor. Ahora bien,

esta interacción natural exige una serie de cualidades específicas al entrevistador, como veremos, para relacionarse con los otros en sus propios términos.

- b. El flujo de información debe ser en gran medida unidireccional, aunque no exclusivamente. A pesar de que sea el entrevistador quien controla el intercambio verbal por medio de las preguntas y los comentarios, es el entrevistado quien tiene que mantener la mayor participación en las interacciones. El entrevistador debe seguir las ideas y el orden de la narración espontánea que construye su interlocutor. Tiene, por tanto, que ser más receptivo que el entrevistado. Las intervenciones que efectúe deben encauzarse a estimular esta posición.
- c. El entrevistador a veces debe contenerse y no expresar sus opiniones, ya que la conversación es privada y confidencial, pero con una persona que desde el principio nos va a considerar extraños. Es decir, hay que abstenerse de emitir juicios negativos sobre el entrevistado, independientemente de las afirmaciones que realice. Suele ocurrir, por ejemplo, que el entrevistador se confunda en la entrevista por tratar de ver intenciones en vez de percibir las conductas del entrevistado. El primer principio que compromete al entrevistador es el respeto a la individualidad del entrevistado. En este sentido, el mejor modo de evitar la apariencia sojuzgadora, que siempre está presente como trasfondo en la investigación, consiste en tratar de aceptar a los actores sociales como son, sin emitir juicios de valor, ni mentalmente. Hay que tomar la iniciativa de tranquilizar al interlocutor en cuanto a que, desde nuestro punto de vista, todo en él/ella está correcto como persona. Sobre todo después de revelarnos algo perturbador o desacreditante, conviene que el entrevistador dé muestra de simpatía y comprensión tolerante. En la situación y desarrollo de la entrevista, hay que ser especialmente sensibles sobre los efectos de nuestras palabras y expresiones no verbales respecto al entrevistado.

- d. El entrevistador debe promover relaciones favorables durante el desarrollo de la entrevista, pues de ello dependerá la recolección de información.
- e. El entrevistador debe procurar no interrumpir el discurso, aunque en ocasiones sea vago e impreciso, o poco informativo.
- f. Una vez que el entrevistado llegue al núcleo temático objeto de la investigación conviene reforzar gestualmente la intensidad de la comunicación, manteniendo suspendido el clima conversacional de revelación íntima.
- g. Como exigencia permanente, debe mantenerse alerta la atención. El entrevistador debe manifestar un sincero interés en lo que el entrevistado cuenta o reflexiona. Una característica del entrevistador es justamente la pasión por la curiosidad y el conocimiento de los otros.
- h. El investigador debe captar durante el desarrollo de la entrevista las posibles deformaciones eventuales, así como los relatos distorsionantes que puede ofrecer el interlocutor. Para tal fin se instrumentan controles cruzados que verifiquen la información, comprobando la coherencia del discurso hablado por el informante, En ocasiones, por ejemplo cuando se utiliza la entrevista cualitativa en el trabajo de historias de vida, el entrevistador puede incluso confrontar directamente al entrevistado con sus contradicciones discursivas.
- i. En cualquier caso, la norma general de debido cumplimiento es el mantenimiento de la motivación del entrevistado durante toda la conversación. La mejor fórmula a tal fin es contemplar el criterio de relacionarse con el sujeto como persona y no como fuente de información. No es prudente, por ejemplo, que mantengamos un total hermetismo evitando manifestar a cualquier precio nuestros propios sentimientos. La percepción de la doble agenda por el entrevistado genera distancias y recelos mutuos en la interacción. Por ello, el entrevistador debe comprometerse con el entrevistado más allá de la relación investigadora, pues

la relación emocional o afectiva es condición *sine qua non* que requiere toda comunicación interpersonal. Por eso coincidimos con algunos autores cuando señalan que existe un lugar entre la revelación simpática y el total mutismo en el que el entrevistador debe tratar de mantener el punto medio en la conversación como pauta contextual de la entrevista. De ello dependerá el desarrollo y mayor o menor desempeño competente en el trabajo de campo.

### **El tiempo**

Un problema añadido a los ya expuestos es el asunto del tiempo. Para establecerse un contacto cálido con el entrevistado, es necesario una hora y media. Y, algunas veces, varias sesiones. Pero el sujeto de la investigación no dispone como actor social de todo el tiempo del mundo. El tiempo, como indicara Moles, es el único capital de que dispone el hombre, y es un capital no reproducible. Por eso, el investigador deberá disputar, o más bien ganarse la concesión de este capital en la vida del sujeto, siempre en sus horas libres, de libre disposición y no de trabajo. Pues es tiempo libre expropiado en el discurso, cuya calidad será finalmente el objeto de análisis.

El placer que provoca el *voyeurismo* y la pulsión exhibicionista facilita en gran medida la exposición vivencial del entrevistado a la hora de responder sobre las áreas más íntimas de su vida social como sujeto. Pero hay que tomar en cuenta, a este respecto, el carácter ritual de todo auto representación. Implícitas están, como telón de fondo, las estrategias de proyección e identificación, las señales y huellas de demarcación, los decorados y la panoplia de argumentos autojustificatorios que despliega el entrevistado en su presentación ante el examen de una mirada extraña tal y como se presentan los sujetos en las redes de relaciones que organizan su vida cotidiana. Al relatar aspectos profundos de su sentido y decir, el entrevistado estiliza, estetiza, la ficción de la entrevista con gesto y expresiones comunes o grandilocuentes para

adornar creíblemente lo que ha sido y es como una novela (principio de verosimilitud).

### **Rol y funciones del entrevistador**

Los actores de todo proceso de comunicación interpersonal son el soporte y el principal factor estructurante sobre el que se sustenta la entrevista. Ambos interlocutores, el entrevistador y el entrevistado, ponen en contacto sus marcos de referencia con la intención de solicitar la retroalimentación del otro. Ahora bien, mientras que el entrevistado se constituye desde el principio en sujeto-objeto de la entrevista, el investigador estructura el juego de configuraciones que darán posteriormente pie al análisis. Del entrevistador depende el logro y realización de la entrevista. Cicourel, por ejemplo, distingue la situación de ambos interlocutores por el nivel de conocimiento del contexto antecedente de la conversación. Mientras que el entrevistado conoce la historia de su propia vida así como el medio cultural del cual forma parte, es decir, mientras domina el contexto etnográfico en el cual decide lo que debe y quiere decir al entrevistador, éste en cambio no dispone de dicho contexto para interpretar lo que el entrevistado ha querido expresar con sus intervenciones, no conoce las pautas, el sentido y la estructura de significados que identifican al sujeto como actor social participante de una comunidad interpretativa determinada. Ahora bien, “el investigador es un sujeto con vida social como investigador y como actor social común; él tiene la responsabilidad de pulir su puesta en escena, su presentación, para no violentar la situación de entrevista” (Galindo, 1987, p. 156). La guía de la entrevista para el entrevistado es una estructuración *a priori* que ordena el devenir de la narración oral y el sentido común. El entrevistador tiene así el conocimiento de las reglas del orden social, de la dramatización conversada, de las normas y valores implícitos en la situación de la entrevista, así como el trasfondo que permanece presente, a nivel simbólico, en el desarrollo de la conversación, aparentemente inocua. Luego, el entrevistador debe formarse para descifrar el

manejo de la imagen del entrevistado, distinguiendo entre la conducta manifiesta y la intencionalidad latente.

El entrevistador debe ser consciente que cumple una función reveladora del poder. Aunque consiga romper la norma y llegue a dialogar simétricamente en condiciones de igualdad con el entrevistado, finalmente es él quien ha definido y formulado la situación de la entrevista. Solo el investigador puede intercambiar funciones como facilitador, amigo, confesor o representante inquisitorial, en la comunicación íntima que se establece con la entrevista. De hecho, esta función presupone una serie de habilidades o competencias comunicativas necesarias que autores como Garfinkel han planteado con todo detalle en la formulación del concepto nuclear que estructura la conversación.

Ente las funciones principales que orientan su trabajo sobre el terreno destaca el saber plantear con claridad las preguntas y el recuperar, en el momento, aquellos temas de interés para la investigación. Es él quien debe hacer avanzar el diálogo, quien debe resumir y glosar con comentarios a modo de resumen lo dicho en cada una de las fases de la entrevista. Es el entrevistador quien tiene el poder del silencio y la interrupción, quien regula el tiempo y puntúa las intervenciones y/o los turnos de palabra del entrevistado.

No obstante, el investigador no controla la mayoría de las variables ni los principales elementos que intervienen en el desarrollo de la técnica de la entrevista. La relación con el entrevistado y la interacción verbal de la entrevista no dependen en exclusiva de él, sino más bien de la voluntad de su interlocutor, que condiciona el lugar de desarrollo en el que se ha de celebrar el encuentro, el momento concreto e incluso el tipo de tono en el que habrá de desenvolverse la conversación. El vestuario, los gestos, los modelos de comportamiento y el lenguaje, entre otras variables, pueden ser controlados por el entrevistador, quien deberá ajustarlos a la realidad del entrevistado. Ya que el entrevistador debe procurar siempre adaptarse al entrevistado.

El entrevistador debe procurar siempre adaptarse al entrevistado, según su perfil, status social, diferencia étnica, edad, género y carácter.

La fisonomía, la apariencia personal y el modo de presentarse ante el entrevistado siempre influyen de manera indirecta sobre el desarrollo de las conversaciones.

En este sentido, el valor potencial de la entrevista dependerá en buena medida de la capacidad de control que ejerza el entrevistador sobre sus propias actitudes. Pocos investigadores, sin embargo, tienen la habilidad social para establecer interacciones cálidas y comprensivas que favorezcan buenos vínculos en sus redes de relaciones cotidianas.

A modo de recomendación, el investigador es quien debe conseguir la familiaridad suficiente respecto al estilo de vida de los entrevistados, su subcultura, sus costumbres étnicas, así como el conocimiento de algunas categorías sociales, que afectarán sin duda a la deseable armonía que busca el entrevistador en el encuentro.

El entrevistador debe orientar también el éxito de la entrevista garantizando una relativa empatía. Empatizar es asumir la personalidad del otro. El investigador debe mostrar al entrevistado una disponibilidad absoluta en la aceptación de su personalidad. El éxito de la entrevista depende en buena medida del tacto y la sensibilidad mostrado por el entrevistador hacia el entrevistado. En su calidad de sujeto en proceso, debe buscar, desde el principio, una relación de cordialidad con su interlocutor, mostrándose en todo momento cálido y accesible en sus intervenciones

El entrevistador, en el momento de actuar, tiene que manifestarse, con relación a sí mismo, abstraído, distanciado de todo aquello que pueda significarles contaminar el encuentro con apreciaciones proyectivas, y debe mantenerse involucrado en el intercambio para lograr una auténtica reciprocidad y, con ello, obtener datos confiables, exentos de especulaciones innecesarias (Acevedo & López, 1988, p. 21).

Como pauta de comportamiento, debe asumir el papel que conenga a la situación en el momento de la entrevista, de cara, sobre todo, al entrevistado que está frente a nosotros como interlocutor. Por un lado, el entrevistador debe mostrar un amplio dominio de las normas de urbanidad. Como analista, ha de tener perfecto conocimiento so-

bre las costumbres y usos sociales dominantes en la comunidad, con el fin de poder valorar en sus justos términos la conducta apropiada con el entrevistado. Por otra parte, la naturaleza de la interacción conversacional le exige una profunda capacidad analítica para interpretar adecuadamente, de manera sistemática, las conjeturas que presenta la narración del entrevistado. En este sentido, debe ser un hábil descodificador de discursos, además de poder transmitir eficazmente sus mensajes.

Según Taylor y Bogdan, los entrevistadores deben ser simpáticos, pero no tratar con condescendencia a la otra persona. “Deben saber cuándo indagar, pero mantenerse alejados de las heridas abiertas. Deben ser amistosos, pero no como quien sólo trata de congraciarse” (Taylor & Bogdan, 1986, p. 123).

El entrevistador debe comportarse siempre con la adecuada cortesía, sin caer en la adulación. La introducción a la entrevista requiere necesariamente una gran experiencia humana de su parte. En este sentido, la posición, el rol que ocupa, es la figura característica del interrogador socrático, siguiendo el modelo psicoanalítico en cierto modo.

El entrevistador está allí para ayudar a la exteriorización de la memoria y el habla individual. Su función es la de facilitador del sentido común del entrevistado. A tal fin deberá mostrarse como alguien que no está totalmente seguro de las preguntas que quiere hacer. El entrevistador debe ser un auténtico *idiota*, puesto que apenas tiene que hablar y cuando lo haga, sólo debe hacerlo en función de la previa *autorización* indicada del entrevistado. La función del técnico de la entrevistas es la de un observador inquieto y más bien curioso, siempre dispuesto a aprender de su interlocutor.

### **El análisis e informe final**

A pesar de las transacciones existentes y de los intentos más o menos vagos de los investigadores, el discurso y la vida son difícilmente reducibles a un mismo patrón significativo. La representación final de la vida

en el discurso es un ejercicio asintótico de búsqueda de varias y complejas divergencias y múltiples interpretaciones cruzadas:

Desde ciertas perspectivas la configuración de lo imaginado y de lo representado tiene una fuerte organicidad, y sobre esa organicidad descansa lo que se llama verdad o su poder de mostración; otras perspectivas exhiben, precisamente, el carácter fragmentario de toda presentación discursiva de lo real. Cuando escucho algo, otros sonidos se pierden; el aparato perceptivo parece una máquina de ver, pero es, fundamentalmente, una máquina de no ver. (Arfuch, 1995, p. 12)

En la investigación cualitativa, el problema de la verdad no es tan importante, aunque numerosos detractores lo presenten como un tema hartamente conflictivo. La verdad del relato se reconoce y acepta como una verdad fragmentaria. Por lo que, el análisis de la entrevista debe intentar traducir de manera verosímil lo que los entrevistados expresan y perciben de sí mismos y de su entorno. La objetividad científica de la técnica reside, paradójicamente, en la puesta en escena y en el encuentro radical de subjetividades. El análisis se sustenta por tanto en la interpretación y la reinterpretación de lo que dice el entrevistado, del modo en que lo dice, así como lo que nos dice en sus interacciones kinésicas y sus expresiones de comunicación no verbal.

La condición de autorreferencial y la mediación de la puesta en escena del yo determinan los límites de la entrevista abierta para conocer el sentido real de las prácticas sociales. Lo cual nos interesa sobremanera en el análisis. No tanto el relato de acontecimientos ni la articulación temporal de recuerdos, sino *el significado social atribuido* al relato de vida del entrevistado.

Como en el grupo de discusión, el problema del análisis del discurso nos sitúa ante el dilema de la fundamentación del habla. No sabemos si él entrevistado habla de lo social, o lo social hace hablar, a través del discurso, al entrevistado como un sujeto/sujetado. Esto es, ¿el producto final de lo registrado en la entrevista es construcción personal o la entrevista construye, por el contrario, al informante?

Sabemos que los discursos, junto con los hechos que producen los actores sociales con su accionar, configuran por igual la realidad fenoménica. Ambos –lenguaje y acción–, se reclaman mutuamente la comprensión totalizante de lo real concreto. Aunque pertenecen a esferas o dimensiones de la realidad social bastante diferentes, llegando incluso en ocasiones a divergir, tanto en la producción de la vida cotidiana, como en su desconstrucción y en el análisis explicativo.

Los discursos, como los hechos, son articulaciones complejas de estructuración lingüística que, en última instancia, dependen de la materialidad de los procesos de acción social que promueven los sujetos. Por eso, en la entrevista no sólo hay que comprender la cultura simbólica del entrevistado sino también, y sobre todo, el contexto social de referencia.

El análisis no debe ser sólo lingüístico, no debe reducirse a las estructuras y correlaciones del lenguaje que manifiesta el sujeto en el texto de la entrevista. Además, el investigador debe incluir una perspectiva psicoanalítica, que reduzca el sentido del discurso a una sobre determinación del deseo, y una perspectiva sociológica que ubique los roles y sobre determinaciones estructurales como configuración de la mega máquina del capital.

Por todos los medios hay que procurar evitar caer en una especie de pansemiologismo, que reduzca los procesos sociales a la única matriz estructurante del código lingüístico. Por ello, el análisis debe poner en relación el discurso ideológico con la dialéctica social, el texto con el contexto.

La principal virtud de la entrevista cualitativa no está ni en la oralidad ni en la escritura, sino en ambas. Es su carácter auténtico revelador de una voz, lo que exige superar los límites del análisis textualista en favor de la materialidad corpórea de la palabra.

El objetivo último del recurso de la entrevista en la investigación social es dar cuenta de los procesos sociales (contexto) a través del análisis de casos arquetípicos o ejemplificadores de ilocutor, desde lo real, concreto como en su totalidad.

Conviene por tanto tomar en consideración las siguientes recomendaciones.

1. La simplicidad o transparencia inmaculada de los discursos no es tal, sino más bien producto de la percepción aparente del nivel de lo manifiesto. En el análisis, el investigador debe repetir el proceso e interpretación de la entrevista entre el plano de la representación y la expresión.
2. Hay que tomar en cuenta que el texto en el que se inscriben los discursos del entrevistado y que será objeto del análisis del investigador, es producto de una situación extraordinaria, generada por la mediación especial de una situación de entrevista que condiciona la comunicación interpersonal del entrevistado según los fines propios del proceso de investigación. La entrevista es una experiencia vicaria. No sólo porque el entrevistador porta consigo una historia de valores y motivaciones particulares que estructuran ideológicamente la forma de modular la interacción, sino también porque la entrevista es una situación única, sometida a la imprevisibilidad de las especiales circunstancias en que se desarrolla la interacción conversacional. La inexactitud de la entrevista como forma de comunicación interpersonal ambigua e incompleta define por tanto a esta técnica como una experiencia fundamentalmente volitiva.
3. La nueva lingüística y la moderna teoría estética de la recepción destacan el carácter polifónico del lenguaje. Las cargas polisémicas del lenguaje y las ambivalencias semánticas estructuran un campo textual harto complejo para el análisis. El investigador, en consecuencia con estos principios teóricos, debe prestar atención a las diferentes voces que atraviesan y traman pluralmente el discurso del entrevistado. En el análisis hay que ver el significado y cómo se concatenan, según una lógica intertextual del juego y el placer materialista de la banalidad, cada una de las voces que hablan al sujeto a través de enunciados propios. La

heterogeneidad discursiva recomienda la consideración de los diálogos e intercambios simbólico-discursivos que capte los trazos, las huellas y materiales de otros textos compartidos por el entrevistado, en la apropiación lingüística que efectúa a través de sus redes sociales.

4. El interés del investigador no ha de centrarse en el plano de la verdad sino en el de las verosimilitudes. Si el entrevistado define de manera distorsionada, por medio de una lectura aberrante, la representación de sí mismo y del conjunto social, esto es lo que particularmente nos interesa. Son los enunciados que suelen expresar la autenticidad de la voz, los que constituyen el objeto principal de la interpretación del analista. Las creencias, los dichos populares, las fórmulas estereotipadas del sentido común o los prejuicios y opiniones personales constituyen el material esencial del trabajo analítico.
5. Una técnica muy útil para ello consiste en relacionar, por asociación, los hechos y los argumentos o razones que defiende el entrevistado, para así profundizar mejor en las percepciones de lo social que estructura su comportamiento como sujeto.
6. Otro procedimiento muy usual, es el análisis semántico que busca establecer cadenas asociativas de significante y campos semánticos en el proceso de construcción del sentido que, en toda su intensidad, ha manifestado el interlocutor durante la entrevista.

Cuando se ha captado en su totalidad el carácter fragmentario del recuerdo construido, puntuando las fallas y lagunas de la memoria, la multiplicidad de usos lingüísticos la heterogeneidad de voces discursivas, el investigador debe proceder a reconstruir, globalmente, una narración representativa que dé cuenta verazmente de la vida y milagros del sujeto entrevistado.

Como la entrevista no produce un único discurso grupal, puesto que el habla del individuo está atravesada en toda su extensión e inten-

sidad por retazos de otros textos y discursos sociales que le preexisten, conviene para tal reconstrucción utilizar previamente el procedimiento analítico de la conversación. El análisis conversacional garantiza al investigador ir más allá del enfoque lingüístico semiótico. El objeto preferencial de estudio será por lo tanto la creatividad relativamente indeterminada del habla. La teoría cibernética de la conversación nos dice que los sistemas de retroalimentación verbal siempre están abiertos al contexto. La gente utiliza el contexto social en acto para producir e interpretar lo que está diciendo y cómo está siendo percibido su mensaje por el interlocutor. Por lo que hay que tomar en cuenta en el análisis de la entrevista ese aquí y ahora que representa la situación única de la entrevista.

Schwartz y Jacobs (Schwartz & Jacobs, 1984, pp. 426-442) destacan, básicamente, tres modos de análisis de la conversación:

1. *La excavación o transcripción anotada.* Consiste en un análisis extenso y detallado de una sola pieza de datos, a partir de la cual es posible centrarse en un tema relevante de análisis. A partir de la intuición y la experiencia, el investigador puede ser capaz de descubrir aspectos no significativos, a simple vista, en la conversación. Para ello, tenemos varias posibilidades a partir de los hechos registrados a nivel de lo manifiesto. Cada una de estas posibilidades debe ser objeto de análisis, esto por sucesivas excavaciones que describen en detalle las alternativas temáticas de interpretación hasta que lleguemos al análisis global definitivo por eliminación consecutiva de representaciones alternas. Obviamente, en este modo de análisis, lo interesante es su metodología indiciaria. El analista parte de las señales y las huellas que arrastra el texto de la entrevista para llegar a los puntos sustanciales que subyacen en el fondo de la conversación que ha sustentado dicha entrevista.
2. *El análisis de la conversación del tipo de buscar y actuar.* Este procedimiento analítico no resulta tan útil para la entrevista, re-

sultando más bien apropiado para el trabajo etnográfico. Pues el investigador sale en busca de diferentes piezas de datos que inician sucesivos análisis especializados para luego integrarlos en teorías a partir del problema de investigación.

3. *La introducción analítica-conversacional.* Es el modo de análisis más práctico para un buen trabajo analítico previo a la interpretación. Aquí, el investigador debe abstraer las generalizaciones más significativas extraídas a partir de los sentimientos, los valores, las actitudes y los temas presentes en el texto. No tiene un protocolo reglado de uso, pero, como en todo análisis cualitativo, las reglas deben descartarse para abrir paso a la genialidad y la pulsión artística de la imaginación que reclama la inteligencia creadora del investigador.

En general, el procedimiento de análisis de interpretación de la entrevista parte de una estructuración punteada del texto, transcrito íntegramente con el fin, primero, de captar el significado de lo manifiesto. En estas primeras lecturas, el analista señala los conceptos principales que concentran el valor sustantivo del tema de investigación, identificando de una vez los elementos nucleares del relato. Estos conceptos, que densifican el sentido total de lo narrado por el interlocutor, son los que prefiguran el campo de categorías que construye el investigador. El analista debe ser un hábil estilista del lenguaje con el fin de seleccionar las palabras más adecuadas que codifiquen, en su extensión e intensidad, las densidades complejas que intentan expresar una experiencia, una opinión o, simplemente, un pensamiento.

Una vez identificado el conjunto de categorías que ha de investigar el propio investigador, conviene ordenar, en una red de relaciones o mapa conceptual, los tipos de conexión, importancia u oposición que mantienen cada una de ellas respecto a las otras

El analista puede extraer una serie limitada de meta categorías que ayuden a diagramar mejor el mapa conceptual. La diagramación exhaustiva de los conceptos categorizados en una red de relaciones que

jerarquiza, opone y ordena el sentido de la narración en la entrevista, ofrecerá al investigador una visión globalizadora del constructor individual.

Este diagrama será justamente el modelo interpretativo que guíe al analista en la redacción del informe. El resultado final de la investigación será una narración sobre la narración del entrevistado, o lo que es lo mismo, el informe final consiste en una reinterpretación (*interpretación* de la interpretación del entrevistado) arriesgada del investigador sobre la verbalización literal del sujeto analizado.

De ahí que el producto de la entrevista en profundidad sea un relato dialogado con lo dicho por el informante. Poco se ha escrito en este sentido sobre las voces sobre determinadas del investigador. Quizás fuera interesante una poética del saber/poder como valencia legitimadora del analista.

## Referencias bibliográficas

- Acevedo, A. & López, A. (1992). *El proceso de la entrevista. Concepto y modelos*. México: Limusa.
- Alonso, L. (1988). Entre el pragmatismo y el pansemilogismo. Notas sobre los usos (y abusos) del enfoque cualitativo en sociología. *REIS, núm.43, Madrid*, pp. 157-173.
- Anguera, M. (1985). *Metodología de la observación en las ciencias humanas*. Madrid: Editorial Cátedra.
- Argyle, M. (1983). *Psicologías del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza Editorial.
- Atlan, H. (1990). *Entre el cristal y el humo*. Madrid: Editorial Debate.
- Austin, J. L. (1981). *Cómo hacer cosas con palabras*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Bajtin, M. (1982). *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI.
- Barbotín, E. (1977). *El lenguaje del cuerpo*. Pamplona: EUNSA.
- Bateson, G. (1984). *Espíritu y naturaleza*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Baudrillard, J. (1984). *Cultura y simulacro*. Barcelona: Editorial Kairós.

- Benjamín, A. (1980). *Instructivo del entrevistador*. México: Editorial Diana.
- Benjamín, W. (1979). *El narrador*. Madrid: Editorial Taurus.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1969). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bernal, J. (1993). *Historia social de la ciencia*. Barcelona: Península.
- Blanchet, A. et al. (1989). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Narcea.
- Blumer, H. (1982). *Interaccionismo simbólico*. Madrid: Editorial Hora.
- Bourdieu, P. (1985). *¿Qué significa hablar?* Madrid: Akal.
- \_\_\_\_\_. (1988). *La distinción*. Madrid: Editorial Tecnos.
- \_\_\_\_\_. (1991). *Sociología y cultura*. Madrid: Editorial Taurus.
- Bruner, J. (1984). *Acción, pensamiento y lenguaje*. Madrid: Alianza Editorial.
- \_\_\_\_\_. (1988). *Realidad mental y mundos posibles*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Casado, M. (1988). *Lenguaje y cultura*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Cicourel, A. (1982). *El método y la medida en sociología*. Madrid: Editora Nacional.
- Converse, J. & Schuman, H. (1974). *Conversations at random: survey researchers as interviewers see it*. New York: Wiley.
- Cook, T.D. & Reichardt, C.S. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. Madrid: Morata.
- Danzinger, K. (1976). *Interpersonal communication*. Oxford: Pergamon Press.
- Davis, F. (1976). *La comunicación no verbal*. Madrid: Alianza Editorial.
- Del Campo, S. (1986). *Tratado de sociología*. Madrid: Editorial Taurus.
- Deleuze, G. (1971). *La lógica del sentido*. Barcelona: Barral.
- Deleuze, G. & Guattari, F. (1988). *Mil mesetas. Capitalismo y esquizofrenia*. Valencia: pre-textos.
- Del Río Reynaga, J. (1991). *Teoría y práctica de los géneros periodísticos*. México: Editorial Diana.
- Delgado, J.M. & Gutierrez, J. (. (1994). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Ellis, R. & McClintock, A. (1984). *Teoría y práctica de la comunicación humana*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Festinger, L. & Katz, D. (1992). *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*. Barcelona: Editorial Paidós.

- Fiske, J. (1984). *Introducción al estudio de la comunicación*. México: Editorial Norma.
- Ford, A. (1994). *Navegaciones. Comunicación, cultura y crisis*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Foucault, M. (1980). *El orden del discurso*. Barcelona: Editorial Tusquets.
- \_\_\_\_\_. (1984). *Las palabras y las cosas*. Barcelona: Editorial Planeta.
- Fraser, R. (1990). La formación del entrevistador. En *Historia y fuente oral, número 3*, pp. 129-150, Barcelona.
- Galindo Cáceres, J. (coord.), (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social. En J. Galindo Cáceres, *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Pearson/Addison Wesley Longman, pp.277-345.
- Gallardo, B. (1992). El dinamismo conversacional: subsunción y feedback. Carácter informativo de los elementos conversacionales. En *Comunicación y sociedad, vol. V, números 1 y 2*, pp. 51-75. Pamplona.
- Galtung, J. (1966). *Teoría y métodos de investigación social*. Buenos Aires: Eudeba.
- García, F. Alvira, F. & Ibañez, J. (1986). *El análisis de la realidad social*. Madrid: Alianza Universitaria.
- Giddens, A. (1987). *La nuevas reglas del método sociológico*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Giddens, A. & Turner, J. (1991). *Teoría social hoy*. Madrid: Alianza Universitaria.
- Goffman, E. (1983). *Relaciones en público*. Madrid: Alianza Editorial.
- \_\_\_\_\_. (1985). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- González, J. & Galindo, J. (1994). *Metodología y cultura*. México: Conaculta, pp. 9-25.
- Goodale, J. (1990). *La entrevista. Técnica y aplicaciones para la empresa*. Madrid: Editorial Pirámide.
- Grele, R. (1990). la historia y sus lenguajes en la entrevista de historia oral: quién contesta a las preguntas de quién y por qué. En *historia y fuente oral, número 5*, pp. 106-127, Barcelona.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid: Editorial Taurus.
- Hall, E. (1973). *La dimensión oculta*. Madrid: IEAL.

- \_\_\_\_\_. (1982). *El lenguaje silencioso*. Madrid: Alianza Universitaria.
- Heller, A. (1984). *Teoría de los sentimientos*. Barcelona: Fontamara.
- Ibáñez, J. (1985). *Del algoritmo al sujeto, Perspectivas de la investigación social, Siglo XXI*, Madrid.
- \_\_\_\_\_. (1990). *nuevos avances en la investigación social*. Barcelona: Anthro-  
pos.
- \_\_\_\_\_. (1992). *El regreso del sujeto*. Madrid: siglo XXI.
- \_\_\_\_\_. (1992). *Más allá de la sociología*. Madrid: Siglo XXI.
- \_\_\_\_\_. (1994). *Por una sociología de la vida cotidiana*. Madrid: Siglo XXI.
- Jensen, K. & Jankowski, N. (1993). *Metodologías cualitativas de investigación en comunicación de masas*. Barcelona: Editorial Bosh.
- Keats, D. (1992). *La entrevista perfecta. Manual para obtener toda la información necesaria en cualquier tipo de entrevista*. México: Editorial Pax.
- Laclau, E. (1979). *Política e ideología en la teoría marxista*. Madrid: Siglo XXI.
- Lamo de Espinosa, E. (1990). *La sociedad reflexiva*. Madrid: Siglo XXI.
- Lledo, E. (1978). *Lenguaje e historia*. Barcelona: Editorial Ariel.
- López García, Á. (1991). *Análisis de la conversación y teoría de catástrofes*, Voz y Letra, II/1, pp. 3-16.
- Lozano, J., Peña Marín, C. & Abril, G. (1986). *Análisis del discurso. Hacia una semiótica de la interacción textual*, Madrid: Editorial Cátedra.
- Marsal, J. F. (1977). *La crisis de la sociología norteamericana*, Editorial Península, Barcelona.
- Martín- Barbero, J. (1987). *Proceso de comunicación y matrices de cultura. Itinerario para salir de la razón dualis*, México: FELAFACS/Gustavo Gili.
- Martínez Vallvey, F. (1995). *La entrevista periodística desde el punto de vista conversacional*, Publicaciones de la Universidad Pontificia, Salamanca.
- Maturana, H. (1986). *Emociones y lenguajes en educación y política*. Santiago de Chile: Hachete.
- Mayor, J. (1983). Interacción, comunicación y lenguaje. En *Psicología general y aplicada*, vol. 38, número 2, pp. 251-296.
- Mead, G. H. (1972). *Espíritu, persona y sociedad*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

- Meerlo, P. (s/f). *Teoría de la comunicación humana. Ensayos originales. Contribuciones de la psicología a la teoría de la comunicación*. Buenos Aires: Editorial Troquel.
- Miles, M. & Huberman, A.M. (1984). *Qualitative data analysis*. California: SAGE.
- Miller, G. A. (1980). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Montero, F. (1987). *Retorno a la fenomenología*. Barcelona: Editorial Anthropos.
- Morín, E. (1984). *Ciencia con conciencia*. Barcelona: Editorial Anthropos.
- \_\_\_\_\_. (1986). *El método. La naturaleza de la Naturaleza*. Madrid: Editorial Cátedra.
- \_\_\_\_\_. (1988). *El método. El conocimiento del conocimiento*. Madrid: Editorial Cátedra.
- \_\_\_\_\_. (1994). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Moya, C. (1990). *Sociólogos y sociología*. Madrid: Siglo XXI.
- Nahoum, C. (1985). *La entrevista psicológica*. México: Editorial Kapeluz.
- Pages, M. (1976). *Psicoterapia rogeriana y psicología social no directivas*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Patton, M. (1986). *Qualitative evaluation methods*. California: SAGE.
- Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa Retos e interrogantes*. Madrid: Editorial La Muralla.
- Petitot, J. (1985). *Morphogenése du sen*, París : PUF.
- Pico, J. (ed.), (1986). *Modernidad y postmodernidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Pizarro, N. (1979). *Metodología sociológica y teoría lingüística*. Madrid: Albero Corazón.
- Pride, J. D. & Holmes, J. (eds.), (1971). *Sociolinguistics*. Londres: Enguin Book.
- Quesada, M. (1984). *La entrevista: obra creativa*. Barcelona: Editorial Mitre.
- \_\_\_\_\_. (1994). Eric Frattini, *La entrevista. El arte y la ciencia*. Madrid: EUDEMA.
- Rodríguez, M., Del Campo, L. & Treviño, R. (1993). *La entrevista productiva y creativa*. México: McGraw Hill.
- Rogers, C. (1993). *Psicoterapia centrada en el cliente*. México: Editorial Paidós.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (1984). *Estilos de vida e investigación socia.*, Bilbao: Editorial Mensajero.

- Ruiz Olabuénaga, J. I. & Ispizua, M.A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana*, Universidad de Deusto, Bilbao.
- Sánchez, J. F. (1993). *La entrevista periodística: introducción práctica*. Pamplona: EUNSA.
- Schaflen, A. & Schaflen, A. (1976). *El lenguaje del cuerpo y el orden social*, Editorial Diana, México.
- Scott, M. & Powers, W.G. (1985). *La comunicación interpersonal como necesidad*. Madrid: Narcea.
- Schutz, A. (1972). *Fenomenología del mundo social*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Searle, J. (1986). *Actos de habla*. Madrid: Editorial Cátedra.
- \_\_\_\_\_. (1992). *Intencionalidad*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Selltiz, C. et al. (1981). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Rialp.
- Shwartz, H. & Jacobs, J. (1984). *Sociología cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad*. México: Trillas.
- Sherwood, H. C. (1976). *La entrevista*. México: Editorial Prisma.
- Shotter, J. (1993). *Conversational realities*. Londres: Sage.
- Stubbs, M. (1987). *Análisis del discurso. Análisis sociolingüístico del lenguaje natural*. Madrid: Alianza.
- Taylor, S. & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Thompson, P. (1988). *La voz del pasado. Historia oral*. Valencia: Alfons el Magnánim.
- Varela, F. (1990). *Conocer*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Voloshinov, V. (1976). *El signo ideológico y la filosofía del lenguaje*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Von foerster, H. (1991). *Las semillas de la cibernética*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- VV. AA. (1973). *Textos situacionistas. Crítica de la vida cotidiana*. Barcelona: Anagrama.
- \_\_\_\_\_. (1985). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Narcea.
- \_\_\_\_\_. (1993). *La otra investigación cualitativa*. Barcelona: AEDEMO.
- Watzlawick, P. et al. (1981). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Editorial Herder.

- Wellmer, A. (1979). *Teoría crítica de la sociedad y positivismo*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Williams, R. (1990). *Sociología y cultura*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Williams, T. (1974). *Métodos de campo en el estudio de la cultura*. Madrid: Taller de Ediciones.
- Wolf, M. (1982). *Sociología de la vida cotidiana*. Madrid: Editorial Cátedra.
- Zavala, I. (1991). *La postmodernidad y Mijail Bajtín. Una poética dialógica*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Zemelman, H. (1987). *Conocimiento y sujetos sociales*, Colegio de México.