

ASPECTOS TEÓRICOS, ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA

Schmidt, V., Molina, F., González, A. y asistentes de prácticos: López, C. y Bugallo, L.

2009

ASPECTOS TEÓRICOS, ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE ENTREVISTA

1. ENTREVISTA

ASPECTOS TEÓRICOS

(Extraído de TAYLOR, S.J. y BOGDAN R. (1987) Capítulo 4 LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD en *"Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados"*. Editorial Paidós Básica. pp. 100-132. Transcripción de original reproducido sólo con propósitos educativos y sin carácter de lucro).

Los capítulos precedentes describieron la metodología de la observación participante: la investigación de campo en un escenario natural. Este capítulo trata sobre la entrevista cualitativa en profundidad, una investigación relacionada con la anterior, pero en muchos sentidos diferente.

Después de un examen de los tipos de entrevistas y de las potencialidades y limitaciones de este método, consideraremos estrategias y tácticas específicas de la entrevista cualitativa.¹

TIPOS DE ENTREVISTAS

Tal como lo señalan Benney y Hughes (1970), la entrevista es "la herramienta de excavar" favorita de los sociólogos. Para adquirir conocimientos sobre la vida social, los científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales.

Cuando oyen la palabra "entrevista", la mayor parte de las personas piensan en un instrumento de investigación estructurado como las encuestas de actitud o de opinión y los cuestionarios. Estas entrevistas son típicamente "administradas" a un grupo grande de "sujetos" (Benney y Hughes, 1956). 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. Aunque estos enfoques investigativos difieren en muchos aspectos, todos adoptan una forma estandarizada: el investigador tiene las preguntas y el sujeto de la investigación tiene las respuestas. De hecho, en las entrevistas más estructuradas a todas las personas se les formulan las preguntas en términos idénticos para asegurar que los resultados sean comparables. El entrevistador sirve como un cuidadoso recolector de datos; su rol incluye el trabajo de lograr que los sujetos se relajen lo bastante como para responder por completo a la serie predefinida de preguntas.

En completo contraste con la entrevista estructurada, las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas. Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas. Utilizamos la expresión "entrevistas en profundidad" para referirnos a este método de investigación cualitativo. *Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.* Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas.

En tanto método de investigación cualitativo, las entrevistas en profundidad tienen mucho en común con la observación participante. Del mismo modo que los observadores,

el entrevistador "avanza lentamente" al principio. Trata de establecer *rapport* con los informantes, formula inicialmente preguntas no directivas y aprende lo que es importante para los informantes antes de enfocar los intereses de la investigación.

La diferencia primordial entre la observación participante y las entrevistas en profundidad reside en los escenarios y situaciones en los cuales tiene lugar la investigación. Mientras que los observadores participantes llevan a cabo sus estudios en situaciones de campo "naturales", los entrevistadores realizan los suyos en situaciones específicamente preparadas. El observador participante obtiene una experiencia directa del mundo social. El entrevistador reposa exclusiva e indirectamente sobre los relatos de otros.

Pueden diferenciarse tres tipos de entrevistas en profundidad, estrechamente relacionados entre sí.

El primero es la *historia de vida* o autobiografía *sociológica*. La historia de vida presenta la visión de su vida que tiene la persona, en sus propias palabras, en gran medida como una autobiografía común. E. W. Burgess (en Shaw, 1966, pág. 4) explica la importancia de las historias de vida: En la historia de vida se revela como de ninguna otra manera la vida interior de una persona, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos en el esfuerzo por realizar su destino en un mundo que con demasiada frecuencia no coincide con ella en sus esperanzas e ideales.

Lo que diferencia la historia de vida de las autobiografías populares es el hecho de que el investigador solicita activamente el relato de las experiencias y los modos de ver de la persona, y construye la historia de vida como producto final. Howard Becker (1966, pág. vi) describe el rol del investigador en las historias de vida sociológicas:

El sociólogo que recoge una historia de vida da pasos para asegurar que ella cubra todo lo que queremos saber; que ningún factor o acontecimiento importante sea descuidado, que lo que pretende ser fáctico concuerde con las pruebas de que se dispone y que las interpretaciones del sujeto sean aportadas honestamente. El sociólogo mantiene al sujeto orientado hacia las cuestiones en las que está interesada la sociología, haciéndole preguntas sobre acontecimientos que necesitan desarrollo; trata de hacer que la historia narrada tenga que ver con materias que son objeto de registro oficial y con material proporcionado por otras personas que conocen al individuo, el acontecimiento o el lugar que nos es descrito. Hace que el juego sea honesto con nosotros.

La historia de vida tiene una larga tradición en las ciencias sociales y figuró de modo prominente en el trabajo de la Escuela de Chicago durante las décadas de 1920, 1930 y 1940 (Shaw, 1931, 1966; Shaw y otros, 1938; Sutherland, 1937; véase también Angell, 1945, y Frazier, 1978). Gran parte de las consideraciones de este capítulo se basan en las historias de vida de un "transexual" (Bogdan, 1974) y de dos "retardados mentales" (Bogdan y Taylor, 1982).

El segundo tipo de entrevistas en profundidad se dirigen al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. En este tipo de entrevistas nuestros interlocutores son informantes en el más verdadero sentido de la palabra. Actúan como observadores del investigador, son sus ojos y oídos en el campo. En tanto informantes, su rol no consiste simplemente en revelar sus propios modos de ver, sino que deben describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben. Entre los ejemplos de este tipo de entrevista se cuentan el estudio de Erikson (1976) sobre la reacción de una ciudad de Virginia Occidental ante un desastre natural, y el estudio de Domhoff (1975) sobre las *élites* de poder. La investigación de Erikson no podría haberse realizado de otro modo a menos que el autor se encontrara accidentalmente en el lugar de un desastre natural, algo improbable por cierto, mientras que podemos suponer que Domhoff no habría podido lograr el acceso a los lugares íntimos frecuentados por los poderosos.

El tipo final de entrevistas cualitativas tiene la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas. Las entrevistas se utilizan para estudiar un número relativamente grande de personas en un lapso relativamente breve si se lo compara con el tiempo que requeriría una investigación mediante observación participante. Por ejemplo, probablemente se podrían realizar varias entrevistas en profundidad con 20 maestros empleando la misma cantidad de tiempo que tomaría un estudio de observación participante en un aula única. El estudio de Rubin (1976) sobre familias obreras, basado en 100 entrevistas detalladas con esposas y esposos, es un buen ejemplo de este tipo de investigación.

Aunque los investigadores optan por uno u otro de los tipos de entrevistas en profundidad con diferentes propósitos, las técnicas básicas son análogas en los tres tipos. En todos los casos los investigadores establecen *rapport* con los informantes a través de repetidos contactos a lo largo de cierto tiempo, y desarrollan una comprensión detallada de sus experiencias y perspectivas. Este capítulo describe enfoques y estrategias para las entrevistas en profundidad, tal como las definimos aquí. No obstante, mucho de lo que se dice en las páginas siguientes se puede aplicar a todas las entrevistas con independencia del enfoque.

OPTANDO POR ENTREVISTAR

Todo enfoque investigativo tiene sus puntos fuertes y sus desventajas. Nosotros tendemos a concordar con Becker y Geer (1957) en cuanto a que de la observación participante surge un patrón para medir los datos recogidos mediante cualquier otro método. Es decir que ningún otro método puede proporcionar la comprensión detallada que se obtiene en la observación directa de las personas y escuchando lo que tienen que decir en la escena de los hechos.

Pero la observación participante no es práctica ni siquiera posible en todos los casos. El observador no puede retroceder en el tiempo para estudiar hechos del pasado, o forzar su entrada en todos los escenarios y situaciones privadas. Los estudios de Erikson (1976) y Domhoff (1975) ilustran este punto. Además, la observación participante exige una cantidad de tiempo y esfuerzo que no siempre se ve recompensada por la comprensión adicional que se obtendría en comparación con otros métodos. Nuestras historias de vida de personas rotuladas como retardados mentales constituyen un ejemplo útil. Aunque se podría asumir la posición de que el mejor modo de realizar historias de vida consiste en seguir a los sujetos durante toda su vida, sería una necedad proponer este método como alternativa a las entrevistas en profundidad.

Así, ningún método es igualmente adecuado para todos los propósitos. La elección del método de investigación debe estar determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de las personas a estudiar, y por las limitaciones prácticas que enfrenta el investigador.

Las entrevistas en profundidad parecen especialmente adecuadas en las situaciones siguientes.

Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos.

Aunque en la investigación cualitativa los intereses de la investigación son necesariamente amplios y abiertos, la claridad y especificidad de lo que se está interesado en estudiar varía según los investigadores. Por ejemplo, un investigador puede estar interesado en términos generales en escuelas y maestros, mientras que otro puede interesarse en el modo en que los maestros ingresan en la profesión. Las experiencias directas anteriores y la lectura de otros estudios cualitativos, puede ayudar a ceñir los intereses de la investigación. A esto se debe que las entrevistas en profundidad vayan de la mano con la observación participante.

Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo. Tal como lo observamos previamente, se recurre a las entrevistas en profundidad cuando se desean estudiar acontecimientos del pasado o no se puede tener acceso a un particular tipo de escenario o de personas.

El investigador tiene limitaciones de tiempo. Los observadores participantes a veces "pedalean en el aire" durante semanas, incluso meses, al comienzo de la investigación. Lleva tiempo ubicar los escenarios, negociar el acceso, concertar visitas y llegar a conocer informantes. Aunque los entrevistadores pueden enfrentar problemas análogos, los estudios basados en entrevistas por lo general pueden completarse en un lapso más breve que la observación participante. Mientras que el observador participante puede perder tiempo esperando que alguien diga o haga algo, por lo general el entrevistador recoge invariablemente datos durante los períodos que pasa con los informantes. La presión por obtener resultados en los estudios subsidiados o por escribir disertaciones puede limitar severamente la cantidad de tiempo que el investigador puede dedicar a un estudio. Con las entrevistas se logra el empleo más eficiente del tiempo limitado del investigador. Innecesario es decir que esto no justifica la investigación superficial o falsa.

La investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas. En la investigación cualitativa, un "grupo de uno" puede ser tan esclarecedor como una muestra grande (y con mucha frecuencia lo es más). Sin embargo, hay casos en que el investigador quiere sacrificar la profundidad de la comprensión que se obtiene enfocando intensivamente un escenario o una persona únicos, en beneficio de la amplitud y de la posibilidad de generalizar que se logra estudiando toda una gama de lugares y personas. Por ejemplo, la inducción analítica es un método para construir teorías a partir de datos cualitativos que requiere un considerable número de casos (Robinson, 1951; Turner, 1953).

Mediante la inducción analítica Lindesmith (1968) desarrolló una teoría sobre la adicción al opio basada en entrevistas con un gran número de consumidores de opio.

El investigador quiere esclarecer experiencia humana subjetiva. Nos estamos refiriendo aquí a historias de vida basadas en entrevistas en profundidad. Más que cualquier otro enfoque de la ciencia social, la historia de vida nos permite conocer íntimamente a las personas, ver el mundo a través de sus ojos, e introducirnos vicariamente en sus experiencias (Shaw, 1931). Las historias de vida representan una tica fuente de comprensión en y por sí mismas. Tal como lo señala Becker (1966), proporcionan una piedra de toque con la cual podemos evaluar las teorías sobre la vida social. En nuestra propia investigación con retardados mentales, las historias de vida pusieron a prueba mitos y concepciones erróneas sobre el retardo mental.

Es también importante señalar las desventajas de las entrevistas, que provienen del hecho de que los datos que se recogen en ellas consisten solamente en enunciados verbales o discurso. En primer lugar, en tanto forma de conversación, las entrevistas son susceptibles de producir las mismas falsificaciones, engaños, exageraciones y distorsiones que caracterizan el intercambio verbal entre, cualquier tipo de personas. Aunque los relatos verbales de la gente pueden aportar comprensión sobre el modo en que piensan acerca del mundo y sobre el modo en que actúan, es posible que exista una gran discrepancia entre lo que dicen y lo que realmente hacen (Deutscher, 1973). Benney y Hughes (1970, pág. 137) describen este problema perfectamente bien:

Toda conversación posee su propio equilibrio de revelación y ocultamiento de pensamientos e intenciones: sólo en circunstancias muy inusuales el discurso es tan completamente expositivo que cada palabra puede ser tomada como auténtica.

Análogamente, Beeker y Geer (1957) observan que la gente ve el mundo a través de lentes distorsionadores y que el entrevistador no debe aceptar sin sentido crítico la validez fáctica de las descripciones de acontecimientos por parte de los informantes.

En segundo término, las personas dicen y hacen cosas diferentes en distintas situaciones. Puesto que la entrevista es un tipo de situación, 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. Irwin Deutscher (1973) ha escrito y compilado un libro estupendo que trata directamente sobre la diferencia entre las palabras y los hechos de la gente. Deutscher critica en especial las investigaciones sobre actitudes y sobre la opinión pública en las cuales se supone que las personas llevan en su cabeza actitudes que determinarán lo que haga en cualquier situación determinada.

Deutscher reimprime y dedica bastante espacio a examinar un estudio de Richard LaPiere (1934-1935). A principios de la década de 1930, LaPiere acompañó a una pareja china a hoteles, campamentos de casas rodantes, pensiones para turistas y restaurantes a través de los Estados Unidos. Entre 251 establecimientos, sólo uno se rehusó a albergarlos. Seis meses más tarde, LaPiere envió un cuestionario a cada uno de esos establecimientos preguntando si aceptarían como huéspedes a personas de raza china. De los 128 establecimientos que contestaron, sólo uno respondió que aceptaría a chinos. Como Deutscher concienzudamente explica, la artificialidad del cuestionario y la entrevista ceñidamente controlada produce respuestas "irreales".

En tercer lugar, puesto que los entrevistadores, en tanto tales, no observan directamente a las personas en su vida cotidiana, no conocen el contexto necesario para comprender muchas de las perspectivas en las que están interesados. En su comparación de la observación participante con las entrevistas, Becker y Geer (1957) enumeran una lista de defectos de las entrevistas que se relacionan con aquella idea general: es probable que los entrevistadores comprendan mal el lenguaje de los informantes, puesto que no tienen la oportunidad de estudiarlo en su uso común; los informantes no quieren o no pueden expresar muchas cosas importantes y sólo observándolos en sus vidas diarias es posible adquirir conocimientos sobre tales cosas; los entrevistadores deben plantearse supuestos sobre cosas que podrían haber sido observadas, y algunos de esos supuestos serán incorrectos.

A pesar de estas limitaciones, pocos investigadores (si es que hay alguno) propugnan el abandono de las entrevistas como enfoque básico para estudiar la vida social. Becker y Geer (1957, pág. 32) sostienen que los entrevistadores pueden beneficiarse con la conciencia de esas limitaciones y "quizás mejoren sus marcas tomándolas en cuenta".

Precisamente a causa de esas desventajas subrayamos la importancia de las entrevistas *en profundidad*, que permiten conocer a la gente lo bastante bien como para comprender lo que quiere decir, y crean una atmósfera en la cual es probable que se exprese libremente. Según nuestro propio punto de vista, mediante las entrevistas el investigador hábil logra por lo general aprender de qué modo los informantes se ven a sí mismos y a su mundo, obteniendo a veces una narración precisa de acontecimientos pasados, y de actividades presentes, y casi nunca predicen con exactitud la manera en que un informante actuará en una situación nueva.

LA SELECCION DE INFORMANTES

Como la observación participante, las entrevistas cualitativas requieren un diseño flexible de la investigación. Ni el número ni el tipo de informantes se especifica de antemano. El investigador comienza con una idea general sobre las personas a las que entrevistará y el modo de encontrarlas, pero está dispuesto a cambiar de curso después de las entrevistas iniciales.

Es difícil determinar a cuántas personas se debe entrevistar en un estudio cualitativo. Algunos investigadores tratan de entrevistar al mayor número posible de personas familiarizadas con un tema o acontecimiento. En un estudio sobre un sindicato

de maestros de la ciudad de Nueva York, Cole (1976) realizó entrevistas en profundidad con 25 líderes sindicales, es decir con casi todos los líderes de la ciudad.

La estrategia del muestreo teórico puede utilizarse como guía para seleccionar las personas a entrevistar (Glaser y Strauss, 1967). En el muestreo teórico el número de "casos" estudiados carece relativamente de importancia. Lo importante es el potencial de cada "caso" para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social.

Después de completar las entrevistas con varios informantes, se diversifica deliberadamente el tipo de personas entrevistadas hasta descubrir toda la gama de perspectivas de las personas en las cuales estamos interesados. Uno percibe que ha llegado a ese punto cuando las entrevistas con personas adicionales no producen ninguna comprensión auténticamente nueva.

Existe un cierto número de maneras de encontrar informantes. Tal como se vio en el capítulo sobre el trabajo de campo previo en la observación participante, el modo más fácil de constituir un grupo de informantes es la técnica de la "bola de nieve": conocer a algunos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros. En el inicio se pueden ubicar informantes potenciales a través de las mismas fuentes de las que se sirven los observadores participantes para lograr acceso a escenarios privados: la averiguación con amigos, parientes y contactos personales; el compromiso activo con, la comunidad de personas que se quieren estudiar; la aproximación a organizaciones y organismos; la publicidad. En la investigación sobre familias con niños pequeños en la que trabajó uno de los autores de este libro, se emplearon una variedad de técnicas para ubicar a las familias, entre ellas la revisión de registros de nacimientos, la toma de contacto con centros de cuidado diurno de niños, centros vecinales y preescolares, iglesias y clubes sociales, la entrega de volantes en los comercios locales y (en algunos vecindarios) la realización de una encuesta puerta a puerta (los investigadores tenían tarjetas identificatorias que estipulaban su participación en un proyecto de investigación universitario).

Las historias de vida se redactan sobre la base de entrevistas en profundidad con una persona o con una pequeña cantidad de personas. Aunque todos tienen una buena historia para contar (la propia), las historias de algunos son mejores que las de otros, y algunos individuos son mejores compañeros de investigación a los fines de la construcción de la historia de vida. Obviamente, es esencial que la persona de que se trata tenga tiempo para dedicar a las entrevistas. Otra consideración importante se refiere a la buena voluntad y capacidad del individuo para hablar sobre sus experiencias y expresar sus sentimientos. Sencillamente, las personas no tienen la misma capacidad para proporcionar relatos detallados de aquello por lo que han pasado y de sus sentimientos al respecto.

Por lo general parecería asimismo que los extraños son mejores informantes que los amigos, parientes, clientes y otras personas con las cuales el investigador tiene una relación anterior (Spradley, 1979).

Al construir historias de vida el investigador busca a un tipo particular de persona que ha pasado por ciertas experiencias. Por ejemplo, se han escrito historias de vida sobre las experiencias de delincuentes juveniles (Shaw, 1931, 1966; Shaw y otros, 1938), de un negociador profesional de efectos robados (Klockars, 1974), de un transexual (Bogdan, 1974) y de un ladrón profesional (Sutherland, 1937). Aunque estemos interesados en estudiar a cierto tipo de persona, tengamos presente que las experiencias pasadas de la gente pueden no haber generado un efecto importante sobre sus vidas y perspectivas presentes. Lo que a nosotros nos parece significativo puede no serlo para un informante potencial. Prácticamente todos los jóvenes participan en actividades que alguien podría calificar como delitos juveniles. Pero para la mayoría de los jóvenes la participación en tales actividades tiene poco que ver con el modo en que se ven a sí

mismos. Spradley (1979) sostiene que uno de los requerimientos de los buenos informantes es la "enculturación completa", es decir, que conozcan tan bien una cultura (o subcultura, grupo u organización) que ya no piensen acerca de ella.

No existen pasos fáciles para encontrar a un buen informante proveedor de una historia de vida. En este tipo de investigación es poco frecuente que los informantes surjan como consecuencia de una búsqueda; antes bien, aparecen en las propias actividades cotidianas. El investigador se encuentra con alguien que tiene una historia importante para contar y quiere contarla. Desde luego, cuanto más se participa en círculos que están fuera del escenario universitario, más probable es que se establezcan los contactos y se adquiera la reputación necesaria para descubrir a un buen informante.

Nosotros encontramos a Ed Murphy y a Pattie Burt (los sujetos de *Inside Out*) a través de nuestra participación en grupos locales preocupados por las personas rotuladas como retardados mentales. Ed nos fue recomendado como orador invitado para un curso que uno de nosotros estaba dictando. Ed fue claro en la presentación de su experiencia como persona rotulada "retardado mental" que había vivido internado en una institución. De hecho, la palabra "retardado" fue perdiendo sentido a medida que hablaba. Nos mantuvimos en contacto con él después de esa charla en el curso, encontrándolo en una asociación local. Unos dos años después de haberlo conocido, fuimos abordándolo con la idea de trabajar en su historia de vida. Uno de nosotros encontró a Pattie cuando ella estaba viviendo en una institución local. Cuando la mujer dijo que quería desesperadamente salir de la institución, el autor la ayudó a hacerlo. Durante un lapso breve, ella vivió con el otro autor y su familia. Vimos con frecuencia a Pattie en los quince meses siguientes, mientras residía en una serie de hogares diferentes. Comenzamos a entrevistarla poco después de que ella se mudara a su propio departamento en una ciudad cercana.

La historia de vida de Jane Fry, *Being Different*, fue preparándose de modo similar. Uno de nosotros la conoció cuando ella habló en una clase en la que enseñaba un colega. La presentación de su vida como transexual era sorprendente por la comprensión que permitía alcanzar y por la descripción de sus experiencias. Algún tiempo después el autor la volvió a encontrar en un centro local de intervención en crisis, donde ella estaba haciendo un voluntariado. Gracias a ese encuentro y a varios otros, el autor llegó a conocerla lo bastante bien como para poder pedirle que cooperara en la redacción de su historia de vida.

APROXIMACION A LOS INFORMANTES

En la mayoría de los casos no se sabe cuántas entrevistas en profundidad habrá que realizar hasta que se comienza a hablar realmente con los informantes. Algunas personas van entrando en calor de modo gradual; otras tienen mucho que decir y con ellas bastan muy pocas sesiones. Los proyectos de entrevistas por lo general toman en cualquier parte de varias a más de 25 sesiones, y de 50 a 100 horas para las historias de vida.

Puesto que no se puede decir de antemano cuántas entrevistas exactamente queremos realizar, es recomendable avanzar lentamente al principio con los informantes. Díales que le gustaría mantener una entrevista o dos con ellos, pero no los comprometa a perder mucho tiempo en el proceso.

Después de haber realizado un par de entrevistas, se pueden discutir los planes de modo más directo.

Nosotros nos encontramos con Ed Murphy y Jane Fry varias veces antes de plantear la posibilidad de escribir sus historias de vida. Es interesante que ambos hubieran pensado previamente en escribir sus autobiografías (la mayor parte de las personas probablemente piensen en lo mismo en algún punto de sus vidas). Jane había intentado redactar su historia de vida varios años ante-, pero abandonó el proyecto al

cabo de unas pocas páginas. Ed y Jane quedaron entusiasmados con el plan después de que por primera vez lo discutiéramos seriamente con cada uno de ellos.

Por lo general no es difícil conseguir las entrevistas iniciales, en la medida en que los individuos de que se trate puedan introducirnos en sus agendas. La mayor parte de las personas están dispuestas a hablar sobre sí mismas. En realidad, se sienten con frecuencia halagadas por la perspectiva de ser entrevistadas para un proyecto investigativo. En el estudio sobre las familias, muchos progenitores se sintieron honrados por haber sido seleccionados para participar en un estudio universitario concerniente a la crianza de los niños. Desde luego, es muy halagador pedirle a alguien que narre su vida. Cuando encaramos a informantes potenciales, les decimos que nos parece probable que hayan tenido algunas experiencias interesantes o que tengan algo importante que decir, y que nos gustaría sentarnos juntos y hablar sobre ellos alguna vez. Si parecen aceptar la idea, concertamos el primer encuentro.

Cuando, después de un par de sesiones, decidimos que queremos entrevistar a un individuo un cierto número de sesiones adicionales, debemos tratar de esclarecerlo acerca de cualquier problema que pueda tener en mente, y de cualquier posible idea errónea. Las historias de vida, en particular, son el resultado de un esfuerzo cooperativo. El tono que deseamos establecer es de compañerismo antes que el de una relación investigador-sujeto (Klockars, 1977). Los puntos siguientes son los que con mayor facilidad suscitan desinteligencias y por lo tanto lo que es más importante plantear:

1. *Los motivos e intenciones del investigador.* Muchas personas se preguntarán qué es lo que usted espera obtener del proyecto. Pueden incluso temer que el producto final se use en perjuicio de ellas. Si usted es un científico social, es probable que su motivación tenga que ver con el aporte de conocimientos a su campo y con el progreso profesional. Esto se puede examinar con los informantes. Aunque algunas personas no captan los intereses precisos de la investigación, la mayor parte comprende las metas educacionales y académicas.

Probablemente usted no sepa si los resultados de su estudio serán publicados ni (en caso afirmativo) dónde lo serán. Pero debe explicar que tratará de hacer publicar dicho estudio en un libro o en un periódico, o (en el caso de estudiantes) como disertación o tesis. En muy pocos casos los estudios de este tipo se publican comercialmente. También esto hay que explicarlo. Finalmente, aunque uno no querría perder su tiempo en el proyecto si no pensara que se obtendrá de él algún resultado concreto, también se debe advertir a los informantes sobre dificultades potenciales para la publicación del estudio.

2. *Anonimato.* Es casi siempre sensato emplear seudónimos para designar a personas y lugares en los estudios escritos. Son muy pocos los intereses legítimos de la investigación que se satisfacen publicando los nombres auténticos. Los riesgos son sustanciales: dificultades para los informantes u otras personas; problemas legales; autoexaltación; ocultamiento de detalles e información importantes. Aunque algunas personas podrían desear ver sus nombres en letras de molde por una variedad de razones, hay que resistirse a conformarlos, explicando las razones a los informantes. En la historia de vida de Jane Fry, ella quería fervientemente ver su nombre impreso, y el investigador al principio se manifestó de acuerdo. No obstante, a medida que se sucedían las entrevistas, resultó claro que ese proceder ocasionaría numerosos problemas y ambos concordaron en utilizar seudónimos.

3. *La palabra final.* Un modo de ganar la confianza de los informantes consiste en decirles que tendrán la oportunidad de leer y comentar los borradores de cualquier libro o artículos antes de la publicación. Algunos investigadores incluso garantizan a los informantes un poder de veto sobre lo publicable. Aunque nosotros somos renuentes a conceder a los informantes la palabra final sobre el contenido del material escrito,

permitirles que revisen los originales fortalece la relación entre ellos y el investigador y la calidad del estudio.

4. *Dinero*. El dinero puede corromper el vínculo entre el entrevistador y el informante, convirtiendo el deseable compañerismo en una relación de empleador y empleado. También hace surgir el fantasma de que el informante se sienta alentado a fabricar "una buena historia" para ganar algún dinero. Sin embargo, muchos proyectos investigativos en gran escala retribuyen económicamente a los entrevistados.

4 En el estudio sobre la familia se abonaron retribuciones a los progenitores por participar en las entrevistas. Sin duda esto indujo a algunos padres a seguir participando en el estudio cuando querían desertar. No obstante, si hay que pagarle a la gente para que se preste a las entrevistas, es discutible que hable con sinceridad sobre cualquier cosa que posea una importancia real en su vida.

Compartir los derechos de autor de un libro con los informantes no es lo mismo que pagarles por las entrevistas. Esto crea un espíritu de compañerismo en el esfuerzo investigativo. Puesto que los informantes por lo general no ven sus nombres impresos ni se acreditan ningún mérito profesional, tal vez merezcan una parte de los réditos de un libro, aunque la mayoría de las obras académicas no devengan derechos considerables.

El autor de la historia de vida de Jane Fry resolvió el tema de los derechos de autor con la ayuda de un abogado. Como muchos sujetos de historias de vida, Jane era pobre en esa época y recibía un subsidio público. Para asegurar que los pagos por derecho de autor no afectaran sus beneficios, se recurrió al abogado para abrir una reserva de depósitos a nombre de ella.

5. *Logística*. Finalmente, hay que establecer un horario general y un lugar para los encuentros. La frecuencia y extensión de las entrevistas dependerá de las respectivas agendas. Una entrevista requiere por lo general unas dos horas. Un tiempo menor es insuficiente para explorar muchos temas; un lapso mayor dejará probablemente exhaustos a los dos participantes. Para preservar la continuidad de las entrevistas, los encuentros deben ser aproximadamente semanales. Es demasiado difícil retomar las cosas en el punto en que se dejaron cuando las entrevistas no se realizan a intervalos regulares. La extensión del proyecto general dependerá de la libertad con que hable la persona y de lo que el investigador espere cubrir. Completar una historia de vida lleva por lo menos unos cuantos meses. La historia de vida de un negociador profesional de efectos robados, realizada por Klockars (1974) le llevó quince meses de entrevistas semanales o quincenales (Klockars, 1977).

Se debe tratar de hallar un sitio con privacidad donde se puede hablar sin interrupciones y el informante se sienta relajado. Muchas personas se sienten más cómodas en sus propias casas y oficinas. Sin embargo, en los hogares de muchos resulta difícil conversar en privado. En el estudio sobre la familia, algunos progenitores intentaron escuchar subrepticamente las entrevistas con los cónyuges, lo cual constituye un factor inhibitorio obvio. En nuestras investigaciones sobre Ed Murphy y Jane Fry realizamos las entrevistas en nuestras oficinas, ubicadas en una casa refaccionada, después de las horas de trabajo. A. Pattie Burt la entrevistamos en su propio departamento. Nada impide que el investigador concierte entrevistas en un restaurante o un bar, en la medida en que la privacidad quede asegurada.

EL COMIENZO DE LAS ENTREVISTAS

El sello autenticador de las entrevistas cualitativas en profundidad es el aprendizaje sobre lo que es importante en la mente de los informantes: *sus* significados, perspectivas y definiciones; el modo en que *ellos* ven, clasifican y experimentan el mundo. Es presumible que los investigadores quieran formular algunas preguntas generales antes de iniciar el trabajo. Pero deben ser cuidadosos para no forzar su programa demasiado tempranamente. Al plantear de entrada preguntas directivas, el investigador crea una

tendencia mental en los informantes acerca de aquello sobre lo que es importante hablar; esa predisposición inducida puede hacer difícil, si no imposible, llegar a conocer el modo en que realmente ellos ven las cosas.

Durante las primeras entrevistas el investigador establece el tono de la relación con los informantes. En esas entrevistas iniciales, el entrevistador debe aparecer como alguien que no está totalmente seguro de las preguntas que quiere hacer y que está dispuesto a aprender de los informantes.

Robert Coles (1971, pág. 39) describe con elocuencia este marco de referencia:

Mi trabajo... consiste en presentar vivas hasta donde me resulte posible un cierto número de vidas... que confían en una persona como yo, alguien de afuera, un extraño, un oyente, un observador, un curioso... un sujeto al que un montañés describió como uno "que siempre vuelve y aparentemente no sabe exactamente qué quiere oír o saber".

El entrevistador cualitativo debe hallar modos de conseguir que la gente comience a hablar sobre sus perspectivas y experiencias sin estructurar la conversación ni definir lo que aquélla debe decir. A diferencia del observador participante, no puede quedarse atrás y esperar que las personas hagan algo antes de formular preguntas. Hay diversos modos de guiar las entrevistas iniciales en este tipo de investigación: las preguntas descriptivas, los relatos solicitados, la entrevista con cuaderno de bitácora y los documentos personales.

Las preguntas descriptivas

Probablemente el mejor modo de iniciar las entrevistas con informantes consista en pedirles que describan, enumeren o bosquejen acontecimientos, experiencias, lugares o personas de sus vidas.

Prácticamente en todas las entrevistas uno puede presentar una lista de preguntas descriptivas que les permitirán a las personas hablar sobre lo que ellos consideran importante, sin estructurarles las respuestas. En nuestras historias de vida de retardados mentales iniciamos las entrevistas pidiendo a los informantes que nos proporcionaran cronologías de los principales acontecimientos de sus vidas. Pattie Burt enumeró hechos tales como su nacimiento, su ubicación en diversos hogares sustitutos, la institucionalización y el arriendo de su departamento. Ed Murphy listó la muerte de su padre, la muerte de su madre, la muerte de su hermana, además de los lugares en los que había vivido.

Cuando los informantes mencionan experiencias específicas, se pueden indagar mayores detalles. También es una buena idea tomar notas de temas para volver a ellos ulteriormente.

Documentos personales

Los documentos personales (los diarios, cartas, dibujos, registros, agendas y listas de cosas importantes de las propias personas) pueden utilizarse para guiar las entrevistas sin imponer una estructura a los informantes. La mayor parte de las personas guardan antiguos documentos y registros, y están dispuestas a mostrar a terceros por lo menos algunos de aquellos elementos. Si al investigador no le falta una idea general de las experiencias que quiere cubrir en las entrevistas, puede pedir a los informantes que le muestren documentos relacionados con esas experiencias antes de empezar a entrevistar. Más adelante, en el curso de la entrevista, esos materiales pueden encender recuerdos y ayudar a las personas a revivir antiguos sentimientos. Jane Fry guardaba antiguas cartas y otros documentos y había escrito relatos autobiográficos en momentos críticos de su vida. Los compartió libremente con el investigador. Esos documentos no sólo proporcionaron un marco para las entrevistas, sino que finalmente fueron incorporados a su historia de vida.

En algunas investigaciones mediante entrevistas, el entrevistador tiene una buena idea de lo que pasa por la mente de los informantes antes de que él empiece a entrevistar. Por ejemplo, algunos entrevistadores han realizado previamente observación

participante; otros utilizan sus propias experiencias para guiar su investigación. El estudio de Becker sobre músicos de jazz partió de su propia experiencia en una banda. En nuestra investigación, nosotros pasamos una considerable cantidad de tiempo con los informantes antes de empezar a entrevistarlos formalmente. Habíamos oído a Ed Murphy hablar sobre su vida en las instituciones antes de que se nos ocurriera la idea de escribir su historia de vida. Cuando los investigadores tienen como base un cuerpo de experiencia directa, pueden ser algo más directivos y agresivos en su indagación inicial.

LA GUÍA DE LA ENTREVISTA

En los proyectos de entrevistas en gran escala algunos investigadores utilizan una guía de la entrevista para asegurarse de que los temas claves sean explorados con un cierto número de informantes. La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas.

El empleo de guías presupone un cierto grado de conocimiento sobre las personas que uno intenta estudiar (por lo menos en las entrevistas en profundidad). Este tipo de guía es útil cuando el investigador ya ha aprendido algo sobre los informantes a través del trabajo de campo, entrevistas preliminares u otra experiencia directa. Esa guía puede asimismo ser ampliada o revisada a medida que se realizan entrevistas adicionales.

La guía de la entrevista es especialmente útil en la investigación y evaluación en equipo, o en otras investigaciones subsidiadas (Patton, 1980). En la investigación en equipo, la guía proporciona un modo de asegurar que todos los investigadores exploren con los informantes las mismas áreas generales. Uno de los autores de este libro utilizó una guía de la entrevista en un proyecto de investigación que implicaba visitas al campo, intensivas y a corto plazo; una media docena de investigadores debían concurrir a cierto número de sitios (véase Taylor, 1982). En la investigación subsidiada y en la evaluación cualitativa la guía de la entrevista puede emplearse para proporcionar a los patrocinadores una idea de lo que el investigador abarca realmente con los informantes.

LA SITUACIÓN DE ENTREVISTA

El entrevistador debe crear un clima en el cual las personas se sientan cómodas para hablar libremente sobre sí mismas. ¿En qué tipos de situación es más probable que las personas expresen sus modos de ver? En la entrevista estructurada se instruye al entrevistador para que actúe como una figura desinteresada; el diseño de la situación de entrevista intenta remediar las condiciones de laboratorio. Pero, como lo observa Deutscher (1973, pág. 150); pocas veces las personas expresan sus verdaderos sentimientos y opiniones en esas circunstancias: "Las expresiones reales de la actitud o la conducta abierta pocas veces se producen en las condiciones de esterilidad que se estructuran deliberadamente para la situación de entrevista".

En la entrevista cualitativa, el investigador intenta construir una situación que se asemeje a aquellas en las que las personas hablan naturalmente entre sí sobre cosas importantes. La entrevista es relajada y su tono es el de una conversación, pues así es como las personas interactúan normalmente. El entrevistador se relaciona con los informantes en un nivel personal. Por cierto, las relaciones que se desarrollan a medida que transcurre el tiempo entre el entrevistador y los informantes son la clave de la recolección de datos.

Hay sin duda diferencias entre la situación de entrevista y aquellas en que las personas interactúan normalmente: los entrevistadores a veces deben contenerse y no expresar sus opiniones; se entiende que la conversación es privada y confidencial; -el flujo de la información es en gran medida (aunque no exclusivamente) unilateral; los

entrevistadores comunican un interés genuino en las opiniones y experiencias de la gente y están dispuestos a escucharla durante horas hasta el final.

Sin embargo, sólo diseñando la entrevista según los lineamientos de la interacción natural puede el entrevistador calar en lo que es más importante para las personas. En realidad, el entrevistador tiene muchas figuras paralelas en la vida cotidiana: el que sabe escuchar, el hombro sobre el que se puede llorar, el confidente.

Lo mismo que la observación participante, las entrevistas en profundidad requieren capacidad para relacionarse con otros en sus propios términos. No hay ninguna fórmula simple para entrevistar con éxito, pero los puntos siguientes dan el tono de la atmósfera que el investigador debe tratar de crear.

No abrir juicio

Cuando los informantes comienzan a compartir un número creciente de experiencias y sentimientos con el entrevistador, dejan caer sus fachadas públicas y revelan partes de sí mismos que por lo común mantienen ocultas. Es frecuente que las personas introduzcan o cierren sus revelaciones con repudios o comentarios tales como "Usted debe pensar que estoy loco para hacer eso" y "No puedo justificar lo que hice, pero..."

Una parte importante de la técnica de entrevistar consiste en no abrir juicio. Benney y Hugues (1970, pág. 140) escriben: "...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". En otras palabras, si queremos que la gente se abra y manifieste sus sentimientos y opiniones, debemos abstenernos de emitir juicios negativos sobre ella y de "humillarla" o "acallarla".

Por supuesto, el mejor modo de evitar la apariencia de que se está juzgando a las personas consiste en tratar de aceptarlas por quienes son y por lo que son, sin abrir juicio tampoco mentalmente.

Cuando no podemos adoptar esa actitud, es posible enunciar nuestra posición, pero amablemente y sin condenar a la persona como un todo.

Durante la entrevista hay que tomar la iniciativa de tranquilizar al interlocutor en cuanto a que en él todo está bien a nuestros ojos, después de que nos haya revelado algo perturbador, personal o desacreditante. Debemos comunicar nuestra comprensión y simpatía: "Sé lo que quiere decir", "Lo mismo me pasó a mí una vez", "Yo he pensado en hacerlo", "Tengo un amigo que también hizo eso".

Permitir que la gente hable

La entrevista en profundidad a veces requiere una gran cantidad de paciencia. Los informantes pueden extenderse sobre cosas en las que no estamos interesados. En especial durante las entrevistas iniciales, es necesario no interrumpir al informante aunque no estemos interesados en el tema que toca.

Por lo general se puede conseguir que una persona vuelva atrás mediante gestos sutiles, como dejando de asentir con la cabeza y de tomar notas (Patton, 1980), y cambiando amablemente de tema durante las pausas en la conversación: "Me gustaría volver a algo que usted dijo el otro día".

Con el tiempo, los informantes por lo general aprenden a leer nuestros gestos y conocen lo bastante nuestros intereses como para hablar sobre algunas cosas y no sobre otras.

Cuando el entrevistado comienza a hablar sobre algo importante, deje que la conversación fluya. Los gestos de simpatía y las preguntas pertinentes sirven para mantenerlo en el tema.

Prestar atención

Durante las entrevistas prolongadas es fácil que la mente vague. Esto ocurre especialmente cuando se está grabando y uno no tiene la obligación de concentrarse para recordar cada palabra que se diga.

Prestar atención significa comunicar un interés sincero en lo que los informantes están diciendo, y saber cuándo y cómo indagar formulando la pregunta correcta. Tal como Thomas Cottle (1973b, pág. 351) lo expresa claramente, prestar atención también significa abrirse para ver las cosas de un modo nuevo y diferente:

Si es que existe una regla para esta forma de investigación, ella podría reducirse a un enunciado tan simple como "prestar atención". Prestar atención a lo que la persona hace, dice y siente; prestar atención a lo que es evocado por estas conversaciones y percepciones, en particular cuando nuestra mente vaga muy lejos; finalmente, prestar atención a las respuestas de aquellos que, a través de nuestro trabajo, podrían oír a estas personas. Prestar atención implica abrirse; no una manera de abrirse especial o metafísica, sino simplemente la observación de uno mismo, la autoconciencia, la creencia de que todo lo que uno toma del exterior y experimenta en su interior es digno de consideración y esencial para comprender y respetar a aquellos con quienes nos encontramos.

Ser sensible

Los entrevistadores siempre deben percibir el modo en que sus palabras y gestos afectan a los informantes. A veces tienen que "hacerse los tontos", pero no ser insultantes. Deben ser simpáticos, pero no tratar con condescendencia. Deben saber cuándo indagar, pero mantenerse alejados de las heridas abiertas. Deben ser amistosos, pero no como quien sólo trata de congraciarse. La sensibilidad es una actitud que uno debe llevar a las entrevistas y a la observación participante.

Robert Coles (1971b, pág. 29) alcanza el centro de la cuestión cuando escribe:

De alguna manera todos debemos aprender a conocer a los otros... Por cierto debo decir que a mí mismo, amablemente y en ocasiones firme o severamente, se me recordó lo absurdas que habían sido algunas de mis preguntas, lo engañosos o presumidos que eran los supuestos que ellas transmitían.

El hecho es que reiteradamente he visto a un trabajador emigrante iletrado, pobre y humilde, retroceder un poco ante algo que yo hice o dije, sonreír un tanto nerviosamente, echar chispas por los ojos y enfurruñarse, hacerse algunas preguntas sobre mí y mis propósitos, y a través de sus gestos hacerme conocer la desaprobación que seguramente había sentido; y, en efecto, la crítica que también surgía en él, la crítica serena, reflexionada, quizá difícil de expresar en palabras...

EL SONDEO

Una de las claves de la entrevista fructuosa es el conocimiento de cuándo y cómo sondear, explorar, escudriñar. A lo largo de las entrevistas, el investigador realiza el seguimiento de temas que emergieron como consecuencia de preguntas específicas, alienta al informante a describir las experiencias en detalle, y presiona constantemente para clarificar sus palabras.

En la entrevista cualitativa tenemos que sondear los detalles de las experiencias de las personas y los significados que éstas les atribuyen. Ese es el punto en que las entrevistas en profundidad se apartan de las conversaciones cotidianas. A diferencia de la mayor parte de las personas, el entrevistador está interesado en acontecimientos triviales, en las luchas y experiencias diarias, tanto como en los puntos brillantes de la vida. Además, en contraste con la conversación natural, los entrevistadores no pueden dar por supuesto que entienden exactamente lo que la gente quiere decir.

El entrevistador no puede dar por sentados supuestos y comprensiones del sentido común que otras personas comparten. Deutscher (1973, pág. 191) explica cómo palabras aparentemente objetivas pueden tener diferentes significados culturales:

Cuando un camionero norteamericano se queja a la camarera en el coche comedor porque la cerveza está "caliente" y la sopa "fría", el líquido "caliente" puede tener una temperatura de 10°C, y el "frío" estar a 25°C... La norma para

los mismos objetos puede variar de cultura a cultura, de país a país, de región a región y, para el caso, dentro de cualquier unidad social -entre clases, grupos de edad, sexos, o lo que se tenga-; una sopa "fría" para un adulto puede estar demasiado "caliente" para un niño.

Los entrevistadores cualitativos deben pedir constantemente a los informantes que clarifiquen y elaboren lo que han dicho, incluso a riesgo de parecer ingenuos. Spradley (1979) comenta que el entrevistador tiene que enseñar al informante a ser un buen informante, alentándolo continuamente a proporcionar descripciones detalladas de sus experiencias.

Durante la entrevista se debe continuar indagando para obtener clarificación hasta que se esté seguro de lo que el informante quiere decir exactamente: reformular lo que dijo y pedir confirmación; pedir al entrevistado que proporcione ejemplos, señalar lo que no está claro para nosotros. También se deben seguir sus comentarios, hasta lograr un cuadro mental claro de las personas, lugares, experiencias y sentimientos de su vida. Formule una cantidad de preguntas específicas:

¿Me puede decir a qué se parecía ese lugar?

¿Cómo se sintió entonces?

¿Se acuerda de lo que dijo en ese momento?

¿Qué estaba haciendo usted? ¿Quién más estaba allí?

¿Qué ocurrió después de eso?

El entrevistador hábil presenta preguntas que estimulan la memoria. Muchos acontecimientos pasados yacen profundamente ocultos en el recuerdo y muy alejados de la vida diaria. Trate de imaginar preguntas que recuperen algunos de esos acontecimientos; por ejemplo:

¿En esa época, cómo lo describía a usted su familia?

¿Sus padres siempre contaban cuentos sobre cómo era usted cuando estaba creciendo?

¿Qué clase de cuentos contaba usted cuando se reunía con sus hermanos y hermanas?

Así como los observadores participantes pueden pasar a ser más agresivos en las últimas etapas de la investigación, la indagación del entrevistador puede hacerse más directiva a medida que aprende cosas sobre los informantes y sus perspectivas. No es poco común que los informantes no estén dispuestos o no puedan hablar sobre temas que son obviamente importantes para ellos. En nuestras entrevistas con Ed Murphy, por ejemplo, él se mostró renuente a comentar en términos personales el hecho de que había sido rotulado como retardado mental. En lugar de ello, hablaba sobre el modo en que el rótulo estigmatizaba injustamente a otros "retardados mentales". Para conseguir que se expresara sobre la experiencia de sobrellevar ese rótulo, planteamos preguntas que le permitían conservar una identidad de persona "normal": "Usted es obviamente una persona brillante; ¿cómo se enredó en una institución para retardados?"; y "Muchos niños tienen problemas de aprendizaje; ¿cómo le fue a usted en la escuela?" Durante las entrevistas con Ed Murphy hubo también oportunidades en que enfrentamos su tendencia a evitar ciertos asuntos. Tratamos de inculcarle la idea de la importancia de que hablara sobre esas experiencias. Cuando mostró reluctancia a hablar sobre su familia, le dijimos algo parecido a lo siguiente:

Creo que es importante conocer su vida familiar. Muchísimas familias no saben cómo tratar a niños discapacitados.

Pienso que tiene que tratar de hablar sobre sus sentimientos y experiencias.

Aunque Ed continuó sintiéndose incómodo con algunos temas, finalmente habló sobre muchos de los que había evitado. Como el observador participante, el entrevistador puede también utilizar lo que Douglas (1976) denomina "táctica de la aserción en etapas" y otras técnicas de indagación agresivas. Como ya lo hemos visto, aquella táctica supone actuar como si uno ya "estuviera enterado", con el fin de obtener más información.

CONTROLES CRUZADOS

Mientras los entrevistadores cualitativos tratan de desarrollar una relación abierta y honesta con los informantes, deben estar alertas ante eventuales exageraciones y distorsiones en las historias. Tal como lo señala Douglas (1976), en la vida diaria la gente oculta hechos importantes acerca de sí misma. Cada uno puede "mentir un poco, engañar un poco", para decirlo con las palabras de Deutscher (1973). Además, todas las personas son propensas a exagerar sus éxitos y negar o escamotear sus fracasos.

A lo largo de estas páginas hemos subrayado que en la investigación cualitativa el problema de la "verdad" es difícil. El investigador cualitativo no está interesado en la verdad per se, sino en perspectivas. Así, el entrevistador trata de extraer una traducción más o menos honesta del modo en que los informantes se ven realmente a sí mismos y a sus experiencias. Shaw (1955, págs. 2-3) explica muy bien este punto en su introducción a *The Jack Roller*:

También debe señalarse que la validez y el valor del documento personal no depende de su objetividad o veracidad.

No se espera que el delincuente necesariamente describirá sus situaciones de vida con objetividad. Por el contrario, lo que se desea es que su historia refleje sus propias actitudes e interpretaciones personales. Las racionalizaciones, las fábulas, los prejuicios, las exageraciones, son tan valiosos como las descripciones objetivas, siempre que, desde luego, esas reacciones sean adecuadamente identificadas y clasificadas.

Después de escribir esas palabras, Shaw cita un célebre aforismo de W .I. Thomas (1928, pág. 572):

"Si los hombres definen las situaciones como reales, ellas son reales en sus consecuencias".

En contraste con los observadores participantes, al entrevistador le falta el conocimiento directo del modo en que actúan las personas que estudia en sus vidas cotidianas. Esto puede hacer que resulte difícil diferenciar -las distorsiones deliberadas y las exageraciones groseras, por una parte, y las perspectivas auténticas (que son necesariamente "subjetivas" y "tendenciosas"), por la otra.

Si usted conoce suficientemente bien a una persona, por lo general puede decir cuándo ella elude un tema o simula. En las entrevistas en profundidad pasamos con la gente el tiempo necesario como para poder "leer entre líneas" sus observaciones y sondear detalles suficientes para saber si están fabricando una historia. En su examen de *The Natural History of a Delinquent Career*, de Shaw,

Ernest Burgess (en Shaw, 1931, pág. 240) aduce que la validez de una historia de vida depende de la manera en que ha sido obtenida:

A mi juicio, la validez del enunciado de actitudes en la historia de vida parece depender estrechamente de los elementos siguientes: a) un documento sobre el que se informa con las palabras de la persona, es decir una autobiografía escrita o un registro palabra por palabra de un relato oral; b) un documento que represente una expresión libre, espontánea y detallada de experiencias pasadas, aspiraciones presentes y planes para el futuro; c) un documento obtenido en una situación favorable en el que las tendencias al engaño o el prejuicio estén presentes en grado mínimo o falten por completo.

El investigador tiene también la responsabilidad de establecer *controles cruzados* sobre las historias de los informantes. Debe examinar la coherencia de los dichos en

diferentes relatos del mismo acontecimiento o experiencia (Klockars, 1977). En la investigación con Jane Fry, por ejemplo, el investigador controló la coherencia de su historia. Con frecuencia Jane saltaba de un tema a otro.

Puesto que en el curso de las entrevistas se refirió varias veces a los mismos acontecimientos, se pudieron comparar versiones diferentes proporcionadas en distintos momentos.

Asimismo, para controlar las afirmaciones de los informantes se deben apelar a tantas fuentes de datos diferentes como resulte posible. En las primeras obras de la Escuela de Chicago, los investigadores comparaban regularmente las narraciones de los informantes con los registros oficiales conservados por la policía y por organismos de asistencia social. Sutherland (1937) hizo leer la historia de vida de un ladrón profesional por otros ladrones profesionales y por detectives, para obtener sus opiniones sobre la veracidad del relato. En nuestra investigación, confrontamos las narraciones de nuestros informantes con otras de personas conocedoras y con nuestras propias observaciones y experiencias. Por ejemplo, habíamos realizado una extensa observación participante en las instituciones en las que estuvieron ubicados Ed Murphy y Pattie Burt. Al redactar la historia de vida de Jane Fry, el investigador entrevistó a otras personas que habían pasado por experiencias similares. Así, interrogó a un ex oficial naval sobre la exactitud del relato de Jane sobre la vida en la armada. Al final de la historia de vida, yuxtapuso los relatos de experiencias de Jane con registros psiquiátricos, aunque su propósito era menos controlar la historia que comparar ideologías competitivas sobre la transexualidad.

Probablemente el mejor modo de tratar las contradicciones e incoherencias internas consista en plantear el problema directamente. Enfrente a la persona con las pruebas, en términos amables.

Quizás usted pueda explicarme algo. En una oportunidad usted me dijo esto, pero lo que me dijo en otro momento no concuerda con eso. No lo comprendo.

Lo que se sospecha que son mentiras o engaños con frecuencia se convierten en desinteligencias o cambios sinceros en las perspectivas del informante. Es también importante señalar, como lo observa Merton (1946) que a veces una persona sostiene modos de ver que son contradictorios desde un enfoque lógico.

LAS RELACIONES CON LOS INFORMANTES

La relación entre entrevistador e informante es en gran medida unilateral. A través de ella, el entrevistador tiene la oportunidad de realizar un estudio y con él ganar el status y las recompensas que acompañan a la obtención de un título o a la publicación de libros o artículos. No está claro qué es lo que obtienen los informantes, si es que obtienen algo, salvo la satisfacción de que alguien piense que sus vidas y modos de ver tienen importancia. Aunque las recompensas tangibles para los informantes son muy pocas, se les pide que dediquen considerable tiempo y energía al esfuerzo.

A causa de la naturaleza unilateral de la relación, con frecuencia los entrevistadores deben trabajar intensamente para mantener la motivación de los informantes. El mejor modo de lograr éxito en esa tarea consiste en relacionarse con estos últimos como personas y no como si fueran meras fuentes, de datos.

Puesto que se espera que los informantes se abran por completo (como si desnudaran sus almas) tienen que encontrar alguna compensación en lo que los entrevistadores dicen sobre sí mismos.

Probablemente no sea prudente que los entrevistadores no exterioricen en absoluto sus sentimientos. Es obvio que el entrevistador no deberá manifestar su opinión sobre cada tema que surja, en especial durante las entrevistas iniciales. En algún lugar entre la revelación total y el total mutismo está el "feliz punto medio" que el entrevistador debe tratar de hallar. El mejor consejo es ser discreto en las entrevistas, pero hablar sobre uno mismo en otras situaciones.

Hay que estar dispuesto a vincularse con los informantes en términos que no sean los de la relación entrevistador-informante. Los entrevistadores pueden ser empleados como mensajeros errantes, choferes, *baby-sitters*, abogados y, lo deseen o no, terapeutas rogerianos (si usted es un entrevistador eficaz, está obligado a suscitar recuerdos y sentimientos penosos y debe estar preparado para tratar con ellos). En nuestras entrevistas destinadas a recoger historias de vida, ocasionalmente almorzamos o cenamos con nuestros informantes. Este contacto fortaleció la relación, además de permitirnos conversar informalmente con ellos y aprender algo más sobre sus vidas cotidianas. Tanto con Jane Fry, una transexual, como con Ed Murphy, un hombre rotulado como retardado con discapacidades físicas menores, aprendimos muchísimo con la simple observación del modo en que la gente reaccionaba a ellos y en que ellos reaccionaban a su vez.

En muchos proyectos de entrevistas, los informantes son "perros sometidos" (Becker, 1966) de la sociedad, carentes de poder por su status social o económico. Los investigadores, en contraste, es probable que ocupen con seguridad su status en las universidades. Por esta razón, los investigadores están bien ubicados como para ayudar a los informantes en la defensa de sus derechos. Cuando el *college* de una comunidad discriminó contra Jane Fry, el investigador le consiguió un abogado y la puso en contacto con un grupo de derechos de la salud mental.

Como ocurre con cualquier relación, en el curso de las entrevistas pueden emerger tensiones entre el entrevistador y su informante. No es poco común que el *rapport* decline durante proyectos prolongados (Johnson, 1975). El informante puede cansarse de contestar preguntas, o comenzar a ver las entrevistas como una imposición en su vida. El entrevistador puede empezar a impacientarse cuando el informante se muestra renuente a contestar o elude ciertos temas. Incluso uno de los dos puede haberse aburrido.

Se debe tratar de ser sensible a los sentimientos y puntos débiles del informante. Cuando usted piensa que algo está mal, trate de ventilar la atmósfera expresando sus preocupaciones. A veces es una buena idea hacer una pausa en las entrevistas.

Un problema común en los proyectos en gran escala son las citas canceladas o malogradas. En el estudio sobre la familia, un considerable número de progenitores cancelaban las entrevistas en el último minuto o no se encontraban en el hogar en el momento concertado. El equipo de investigación introdujo una serie de tácticas para impedir las cancelaciones, entre ellas llamadas telefónicas el día anterior a cada entrevista, tarjetas recordando las citas, compra de agendas para algunas familias, llegada con una hora de anticipación y notas expresando perplejidad cuando las familias no se encontraban en la casa. Cuando los progenitores incumplieron citas repetidamente, se les preguntó de modo directo si querían o no continuar en el estudio. Aunque estas tácticas redujeron el número de cancelaciones, resultó obvio que algunos padres simplemente no querían participar en el estudio, pero se resistían a decirlo, por una u otra razón. En el equipo de investigación se produjeron desacuerdos en cuanto a lo que se debía hacer con esas familias; algunos miembros sostuvieron que si no querían participar había que dejarlas en paz, y otros abogaron por continuar con los intentos para obtener los datos. A medida que avanzaba, el estudio abandonó a muchas de estas familias cuando intentos reiterados de concertar citas se fueron frustrando en el transcurso del tiempo.

ENTREVISTAS GRABADAS

En el capítulo sobre la observación participante aconsejamos a los investigadores que confiaran en su memoria para el registro de los datos, por lo menos hasta que hubieran desarrollado una idea del escenario. Adujimos que los dispositivos automáticos para el registro podían inhibir a las personas.

Aunque los grabadores, por simple presencia, pueden modificar lo que la gente dice en las primeras etapas de la investigación, los entrevistadores pueden por lo general salir del paso con entrevistas grabadas. En las entrevistas los informantes son agudamente conscientes de que el propósito del entrevistador es realizar una investigación. Puesto que ya saben que sus palabras son sopesadas, es menos probable que los alarme la presencia de un grabador. Asimismo, el entrevistador cuenta con un lapso considerable para lograr que los informantes se relajen y acostumbren al aparato. En la observación participante los investigadores interactúan con un cierto número de personas, algunas de las cuales nunca llegan a conocerlos, no digamos ya a confiar en ellos.

Un grabador permite al entrevistador captar mucho más que si reposara únicamente sobre su memoria. Los datos del entrevistador son casi exclusivamente palabras. A diferencia de los observadores participantes, los entrevistadores no pueden quedarse sentados un rato, observando solamente, durante las lagunas en la conversación. Es posible que muchas de las más importantes historias de vida de las ciencias sociales nunca se hubieran escrito de no mediar el empleo de dispositivos de registro electrónico. Oscar Lewis (1963, pág. xii) escribe en su introducción a *The Children of Sanchez*: "El grabador, utilizado para tomar nota de las historias de vida de este libro, ha hecho posible el comienzo de un nuevo tipo de literatura de realismo social".

Estas observaciones no deben hacernos perder de vista el hecho de que las personas tienen en general una memoria mejor de lo que sospechan. Aunque en la mayoría de nuestras entrevistas hemos utilizado grabadores, confiamos en nuestras memorias para registrar la sustancia de entrevistas breves, de una hora de duración. Algunos investigadores, como por ejemplo –Thomas Cottle (1972), realizan regularmente entrevistas sin usar grabador.

Es obvio que no se deben grabar las entrevistas si ello hace que los informantes se sientan incómodos (Klockars, 1977). Antes de proponer la idea de grabar, hay que relacionarse suficientemente con la persona. Incluso aunque los informantes no presten mucha atención a la grabación, trate de reducir a un mínimo la presencia del grabador. Use un aparato pequeño y colóquelo fuera de la visión. El micrófono no debe ser intrusivo; tendrá una sensibilidad suficiente como para recoger las voces sin que sea necesario hablar frente a él. Utilice cassettes de larga duración para que no sea necesario interrumpir la conversación con frecuencia.

Unas pocas palabras finales de advertencia: rotule cada cassette claramente y antes de comenzar cada entrevista asegúrese de que su equipo está funcionando de modo adecuado. En uno de nuestros estudios nos olvidamos de realizar este control antes de algunas de las entrevistas.

Cuando posteriormente quisimos escuchar esas grabaciones, resultaron apenas audibles. Nuestro mecanógrafo ni siquiera intentó transcribirlas, y terminamos perdiendo muchas horas reproduciéndolas reiteradamente para recoger los datos.

EL DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Es una buena idea llevar un diario detallado durante el período de entrevistas. El diario del entrevistador puede servir a varios propósitos. En primer lugar, debe contener un bosquejo de los temas examinados en cada entrevista. Esto lo ayudará a seguir la pista de lo que ya ha sido cubierto y a volver atrás, a conversaciones específicas, cuando quiera seguir desarrollando algo que dijo el informante. En nuestras entrevistas con Ed Murphy no hicimos esto y perdimos mucho tiempo escuchando grabaciones y leyendo transcripciones en busca de puntos específicos.

En segundo lugar, el diario cumple la función de los "comentarios del observador" registrados en las notas de campo de la observación participante. Lo mismo que el observador, el entrevistador debe tomar nota de los temas, interpretaciones, intuiciones y

conjeturas emergentes, gestos notables y expresiones no verbales esenciales para comprender el significado de lo que se dice. Los siguientes son ejemplos del tipo de comentarios que deben incluirse en el diario:

Por las caras que ponía, creo que ella ironizaba al hablar sobre su madre. Pero no parecía querer decir nada realmente negativo sobre ella.

Es la tercera vez que plantea el tema. Debe ser importante para ella. Tengo que estudiar esto en el futuro.

De algún modo los dos estábamos aburridos esta noche. Sólo queríamos que la entrevista terminara. Quizás esto se debió al tema o tal vez ambos estábamos cansados hoy.

Creo que fui demasiado agresivo esta noche. Me pregunto si dijo esas cosas sólo para que yo no lo apremiara. Debo tenerlo presente cuando repase la conversación.

Notas de este tipo acudirán a orientar futuras entrevistas y a interpretar los datos ulteriormente.

Finalmente, el diario es un buen lugar para llevar un registro de conversaciones con los informantes fuera de la situación de entrevista. Ed Murphy con frecuencia hablaba extensamente sobre cosas importantes de su vida entre entrevista y entrevista, en contactos informales con los investigadores.

Tales datos son sin duda significativos y deben ser analizados junto con los recogidos durante las entrevistas.

Es necesario esforzarse por escribir en el diario después de cada contacto con los informantes, y además siempre que se crea tener algo importante para registrar. De tanto en tanto repase su diario para redondear una idea de lo que ha cubierto y de lo que ha aprendido.

En varios de los capítulos anteriores presentamos las estrategias y tácticas de los métodos de investigación cualitativos predominantes: la observación participante y la entrevista en profundidad.

En el capítulo próximo ofreceremos ejemplos de otros modos de llevar a cabo la investigación cualitativa. En ese capítulo cambiamos el enfoque, pasando del "cómo hacer" a la descripción.

Nuestra meta en ese capítulo es alentar la creatividad y la innovación en la investigación.

ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA

- **TENER SIEMPRE PRESENTE EL OBJETIVO DE LA ENTREVISTA AL INFORMANTE CLAVE** *¿Qué queremos lograr?*

*Observar a través de ellos; no podemos estar ahí, en el día a día del adolescente pero sí nuestros informantes claves

*Descripción de los comportamientos. Los cómo más que los por qué (ej. “¿cómo es un fin de semana en la vida de estos adolescentes?”, más que “¿por qué se emborrachan?”) .

*Una imagen del adolescente que concurre a esa escuela, de sus problemáticas principales, las conductas de riesgo en las que incurre, sus preocupaciones, su contexto social (macro y de pares) y familiar.

El alumno debería realizar una entrevista semiestructurada que reúna las características de la misma: preguntas abiertas completadas con otras más específicas en función de los objetivos de evaluación que nos proponemos. Indagar en función de las áreas a evaluar. Tener en cuenta cuestiones éticas (ej. No presionar con el objetivo de obtener información).

- **Características de la entrevista a realizar y analizar:**

- Semidirigida – semiestructurada (diferenciar de entrevista estructurada y abierta)
- Entre 40 y 50 minutos de duración
- Debe ser grabada (informar al entrevistado que se va a grabar, pedir su consentimiento, aclarar dudas al respecto si surgen)
- Deben estar pasadas a máquina o PC, tanto las preguntas como las respuestas
- Preguntar claramente, pedir aclaración ante respuestas ambiguas
- Indagar respuestas acotadas, pedir ampliación, no quedarse en un “sí”, “no”, “bien”.
- Una sola pregunta (un solo tema por vez)
- Preguntar sin carga valorativa
- NO INDUCIR
- La entrevista debe seguir una idea directriz o hilo conductor coherente (por ej.: *si están preguntando x cómo es su relación con sus compañeros de trabajo, no saltar a preguntar sobre ¿Cómo les va a sus hijos en el colegio?*)
- Establecer una relación cordial y de diálogo de confianza (NO PRESIONAR en busca de respuestas).
- Cuidar el inicio y el cierre de la entrevista

- **Contacto pre-entrevista:** especificar cómo se contactó a la persona a evaluar.

- **Observaciones e inferencias durante la entrevista:**

- Discurso
- Actitud hacia el examinador
- Actitud del evaluador hacia la persona entrevistada
- Actitud hacia el adolescente
- Fiabilidad

- **Análisis por áreas:** Descripción a partir de los datos recabados por cada área

- **Conclusiones – Hipótesis:** realizar una síntesis integradora de aquella información relevante recabada durante la entrevista. Integrar esa información con las observaciones e inferencias realizadas. Plantear las primeras hipótesis de trabajo. Las

mismas deben referirse básicamente a aspectos que estén en relación con las fuentes de estimulación, situaciones riesgo, conductas de riesgo, actividades recreativas, fines de semana, factores individuales-familiares-sociales que promueven y/o previenen el riesgo, problemáticas y preocupaciones adolescentes, formas de buscar sensaciones, imagen de la adolescencia actual (¿qué es ser adolescente hoy? ¿quiénes son los adolescentes de esta escuela?), imagen del adolescente como futuro adulto (¿qué ideas creés que tienen los adolescentes respecto del futuro?). Descripción que deberá ser contrastada consistentemente a lo largo del proceso.

- **Tips para las preguntas:**

- 1- Ampliar y profundizar aquello que tiene un significado muy personal para el entrevistado. Ejemplos:
 “Algunos alumnos son *buenos* y otros *malos*”. (¿Qué sería “ser bueno” para Ud.?)
 “Los adolescentes hoy en día *bardean* mucho”. (¿A qué se refiere con “bardean”?)
- 2- Solicitar ejemplos para formarnos una imagen clara de lo que el entrevistado quiere decir. Nos tiene que quedar en claro el “cómo”. Ejemplos:
 “Sí... Los adolescentes piensan un futuro”. (¿Y qué piensan precisamente?)
 “Salimos y jodemos toda la noche”. (¿Me podrías contar más de cómo joden toda la noche? o ¿Y qué hacen por ejemplo?)
 “Los chicos de 3º año se portan mal en las clases”. (¿Me podría dar un ejemplo?)
- 3- Buscar la narración del entrevistado, con preguntas bien abiertas. La idea es alejarnos de preguntas que tengan un “sí” o “no” como respuesta. Ejemplos:
 ¿Cómo describiría usted a los adolescentes en general?
 ¿Qué me puede contar acerca del grupo de chicos de 3º año?
 ¿Cuál es tu opinión acerca de...?
 ¿Por qué?
 En contraposición a: ¿Le parece que los chicos de 3º año se portan bien? –Si.
 ¿Es buena la relación con ellos? –No.
- 4- Para ampliar una respuesta o palabra que parece tener una explicación más profunda o más rica. Ejemplos.
 “A mí como adolescente me preocupa que mis hermanos no tengan para comer y el *paco*”. (A ver... ¿Cómo es eso del paco? O ¿Qué es lo que te preocupa del paco?)
 “Y... los problemas que tenemos son por ejemplo que algunos se drogan o están *mucho en la calle*”. (¿A qué te referís con estar mucho en la calle? ¿Cuánto es mucho? <Si queremos averiguar cuál es el aspecto negativo que percibe el adolescente de estar mucho en la calle>: ¿Qué les puede pasar en la calle?)
 “Salir a bailar es lo más divertido”. (¿Y qué te divierte de salir a bailar?)
- 5- Posición de ingenuidad frente al entrevistado:
No entiendo muy bien a qué se refiere cuando dice que los adolescentes se llevan mal con los preceptores... Podría darme más detalles o un ejemplo?