

INTRODUCCIÓN

La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de *interacción verbal*.

Conforme el propósito profesional con que se utiliza la entrevista, ésta puede cumplir con algunas de estas funciones: (a) obtener información de individuos o grupos, (b) influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos), o (c) ejercer un efecto terapéutico.

En el desarrollo de la entrevista hay que considerar aspectos relativos a la relación entrevistador-entrevistado, la formulación de las preguntas, la recogida y el registro de las respuestas o la finalización del contacto entrevistador-entrevistado. No obstante, hemos de reconocer la existencia de estrategias diferentes en el desarrollo de las mismas según las diferentes modalidades de entrevista.

Con el análisis e interpretación de los resultados, el entrevistador sistematiza, ordena, relaciona y extrae conclusiones relativas al problema estudiado. Los datos poco elaborados recogidos en una fase anterior son transformados en información valiosa sobre el problema estudiado o bien en claves que conducen a la modificación de ciertas conductas o actitudes de los sujetos entrevistados. En el proceso de análisis e interpretación de los resultados, debemos distinguir una casuística diferente que afecta a las distintas modalidades de entrevistas.

De los diferentes tipos de entrevistas que pueden utilizarse en la investigación cualitativa (entrevista estructurada, no estructurada o en profundidad, entrevista de grupo, etc.), en este capítulo vamos a centrarnos en la entrevista no estructurada, en profundidad o etnográfica. En el capítulo siguiente abordaremos el cuestionario como una técnica de recogida de información similar a la entrevista estructurada, pero que no implica una interacción cara a cara entre quienes formulan las preguntas y quienes ofrecen las respuestas.

1. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

En la entrevista en profundidad el entrevistador desea *obtener información* sobre determinado problema y a partir de él establece una *lista de temas*, en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando ésta a la libre discreción del entrevistador, quien podrá sondear razones y motivos, ayudar a establecer determinado factor, etc., pero sin sujetarse a una estructura formalizada de antemano. En este sentido, puede decirse que quienes preparan las entrevistas focalizadas no desean contrastar una teoría, un modelo o unos supuestos determinados como explicación de un problema. Tienen ciertas ideas, más o menos fundadas, y desean *profundizar* en ellas hasta hallar explicaciones convincentes. Puede, incluso, que en ocasiones sólo desee conocer *cómo otros* —los participantes en la situación o contexto analizado— *ven el problema*.

Este tipo de entrevistas tienen un origen ligado a planteamientos *sociológicos* y *antropológicos*. En este sentido, aparece como esencial llegar a obtener el conocimiento del punto de vista de los miembros de un grupo social o de los participantes en una cultura. La entrevista es uno de los medios para acceder al conocimiento, las creencias, los rituales, la vida de esa sociedad o cultura, obteniendo datos en el propio lenguaje de los sujetos.

Su preparación requiere cierta experiencia, habilidad y tacto para saber buscar *aquello* que se desea conocer; focalizar progresivamente el interrogatorio hacia cuestiones cada vez más precisas (a veces se necesitan varias entrevistas para ello) y ayudar a que el entrevistado se exprese y aclare pero sin sugerir sus respuestas.

Desde su formato a la intención que la preside, todos los elementos que definen esta modalidad de entrevista, tienden a caracterizarla como opuesta a la entrevista estructurada. Lo que el entrevistador persigue con ella no es contrastar una idea, creencia o supuesto, sino acercarse a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por otros. No es el propio conocimiento o explicación lo importante, lo realmente interesante son las explicaciones de los otros. Incluso los conceptos que utilizamos para preguntar reflejan la manera en que otros nombran a las cosas, son el significado que atribuyen a los objetos, personas que les rodean o a las experiencias que han vivido. En este sentido, la entrevista se desarrolla a partir de cuestiones que persiguen reconstruir lo que para él —el entrevistado— significa el problema objeto de estudio.

A este tipo de entrevistas también se les suele identificar como *entrevistas informales*, porque se realizan en las situaciones más diversas: mientras se ayuda al entrevistado a realizar determinada tarea; en la cafetería donde se reúne con un grupo de colegas; o en el transcurso de cualquier acontecimiento que se está compartiendo con él. También se las identifica como informales porque en ellas no se adopta el rol de un entrevistador inflexible. Todo es negociable. Los entrevistados pueden hablar sobre la conveniencia o no de una pregunta, corregirla, hacer alguna puntualización o responder de la forma que estimen conveniente (Agar, 1980).

A diferencia de las entrevistas estructuradas, se desarrollan en una situación *abierto*, donde hay mayor flexibilidad y libertad. Aunque los propósitos de la investigación gobiernen las preguntas a formular, su contenido, declaración y secuencia están en manos del entrevistador (Cohen y Manion, 1990).

Es posible concebir la entrevista en profundidad como "una serie de conversaciones libres en las que el investigador poco a poco va introduciendo nuevos elementos que ayudan al informante a comportarse como tal" (Spradley, 1979: 58).

Desde esta perspectiva no resulta difícil confundirla con la conversación libre. De hecho, autores como Woods (1987) prefieren hablar de *conversaciones o discusiones*, y Goetz y LeCompte (1988) han acuñado un término mediador —*entrevistas conversacionales*— para aludir a ellas. Sin embargo, la introducción de ciertos componentes de carácter etnográfico le dan un sentido intencional a esas conversaciones convirtiéndolas en verdaderas entrevistas.

1.1. ELEMENTOS DIFERENCIADORES DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Según Spradley (1979) los elementos diferenciadores de la entrevista en profundidad son la existencia de un propósito explícito, la presentación de unas explicaciones al entrevistado y la formulación de unas cuestiones.

La entrevista parte de un *propósito explícito*. Comenzar hablando de algún asunto intrascendente para la investigación que realizamos, tocar en ella los temas más variados de manera que el informante se sienta con fiado y exprese sus opiniones con naturalidad, no debe hacernos olvidar la razón que nos ha reunido allí con una persona que hace unas horas era completamente desconocida.

La persona a la que entrevistamos puede tener una idea más o menos confusa sobre ese propósito, pero el entrevistador gradualmente va ejerciendo un mayor control sobre lo que se está hablando, dirigiendo progresivamente la conversación hacia aquellos temas que le ayudarán a descubrir lo que piensa su informante.

Un segundo elemento que define a este tipo de entrevista es la presencia de explicaciones al entrevistado. La entrevista en profundidad supone un proceso de aprendizaje mutuo. Mientras se está conociendo la cultura de un informante, éste también aprende algo —quizás llegue a ser más consciente de su rol como profesor o de sus relaciones con los alumnos—. Por esta razón, desde el primer encuentro hasta la última entrevista, el investigador debe ofrecer una y otra vez explicaciones al informante. Para autores como Taylor y Bogdan (1986) estas explicaciones no son necesarias e incluso pueden ser contraproducentes. Desde nuestro punto de vista, deben ofrecerse explicaciones sobre la *finalidad y orientación general* del estudio que pretendemos realizar. Así podemos comentar con el informante: "Estoy interesado en tu trabajo. Me gustaría hablar contigo sobre lo que hacen los miembros de un E.P.O.E." (Equipo de Promoción y Orientación Educativa). Posteriormente, podemos ser más específicos: "Quiero saber cómo ve su trabajo un orientador, en qué términos habla de lo que hace, cómo alude a sus relaciones con los

demás miembros de la comunidad educativa; quiero estudiar a los orientadores desde tu punto de vista".

Por otra parte, puesto que toda investigación cualitativa busca aprehender los significados que los informantes atribuyen a los elementos del contexto en el que participan, si pretendemos que nuestros informantes se expresen utilizando sus propios términos y hablen con nosotros como si estuviesen charlando con los demás miembros de su contexto, no estará de más que les recordemos que no deben hacernos traducciones. Una explicación típica solicitando de nuestro informante que se exprese en su propio lenguaje podría ser: "Si le estuvieses hablando a un orientador qué le dirías".

A lo largo de la entrevista, también es posible que debamos explicar a nuestro informante lo que se espera de él, de modo que pueda ofrecernos una información más precisa. Por supuesto, este tipo de explicaciones es más pertinente cuando se han realizado ya varias entrevistas con el mismo informante y nos encontramos en una situación en que podemos desviarnos más y más del modelo de conversación libre y pedirle que desarrolle tareas como clasificar los términos escritos en un cuadro u ordenar los conceptos que él mismo ha utilizado.

En esos momentos es necesario introducir una explicación de la entrevista que vamos a desarrollar: "Hoy me gustaría preguntarte algunos tipos de cuestiones. He escrito algunos términos en tarjetas y me gustaría que me dijeras cuáles de ellos son semejantes y cuáles son diferentes".

A veces, incluso, debemos ofrecer explicaciones de las propias preguntas que se plantean. Dado que el principal instrumento con que cuenta el etnógrafo para descubrir lo que piensa su informante es la pregunta etnográfica y que existen muchos y variados tipos de cuestiones que se pueden plantear, es importante explicar su verdadero sentido y la razón por la que se introduce en un determinado momento. En algunos casos, puede bastar con un "quiero formularte un tipo de cuestión diferente...". En otros casos, la explicación de la pregunta debe ser mucho más detallada.

El tipo de cuestiones que se formulan en una entrevista en profundidad presenta, como veremos en un apartado posterior, unas peculiaridades que tienden a acentuar el carácter específico y diferencial de este tipo de entrevistas. No obstante, junto a los rasgos distintivos, cabría identificar además aspectos que permiten diferenciar este tipo de entrevista de la conversación libre.

El diálogo que se mantiene entre entrevistador e informante es asimétrico: el primero formula todas las preguntas y el segundo habla sobre sus experiencias. Así, aunque pueden establecerse turnos de palabra no suelen preguntarse por sus respectivas visiones del problema y no informan por igual de las mismas.

El entrevistador busca deliberadamente la repetición de lo que ha afirmado el informante, bien repitiéndolo él mismo bien haciendo que lo repita el informante. Incluso en entrevistas largas puede llegar a preguntar una y otra vez cuestiones que son similares: "¿Puedes pensar en otros tipos de alumnos que hay en tu clase o en la escuela, aparte de los que ya me has descrito?"

Un nuevo elemento que diferencia la entrevista en profundidad de la conversación libre es que implica expresar interés e ignorancia por parte del entrevistador. Durante buena parte de la entrevista aparecerá como el único verdaderamente interesado y con curiosidad hacia lo que piensa, dice o cree su interlocutor.

En una entrevista en profundidad no se busca abreviar —como ocurre a menudo en las conversaciones libres—, más bien las preguntas estimulan una y otra vez al informante a que entre en detalles, a que exprese prácticamente sin limitación alguna sus ideas o valoraciones.

2. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

El desarrollo de la entrevista en profundidad se apoya en la idea de que el entrevistado o informante es un ser humano, no un organismo que responde a la manera pavloviana a un estímulo externo; es una persona que da sentido y significado a la realidad. Desde esta perspectiva, la entrevista se concibe como una interacción social entre personas gracias a la que

va a generarse una comunicación de significados: una persona va a intentar explicar su particular visión de un problema, la otra va a tratar de comprender o de interpretar esa explicación.

Los elementos que van a analizarse aquí, pretenden subrayar los aspectos más destacados de esa interacción social que es la entrevista en profundidad. Comenzaremos, en este sentido, examinando la relación entrevistador-entrevistado.

2.1. RELACIÓN ENTREVISTADOR-ENTREVISTADO

La entrevista en profundidad requiere para su desarrollo un tipo especial de relación entre las personas en ella implicadas. Esa relación es tan importante que llega a condicionar la calidad de la información recibida. Si tuviésemos que resumir en un concepto el carácter de esa relación seguramente hablaríamos de *confianza*. De este modo, podríamos decir que la entrevista en profundidad es un proceso de entendimiento y confianza mutua entre entrevistador y entrevistado.

Los primeros momentos de la relación entrevistador-entrevistado suelen estar presididos por una *desconfianza mutua*, por un sentimiento de aprensión. Uno no sabe muy bien cómo el otro va a interpretar lo que decimos, nuestros gestos o incluso cómo nos ve físicamente. En esos momentos iniciales, la estrategia que mejor puede favorecer el comienzo de una relación de confianza es la de *procurar mantener hablando* al entrevistado. Es importante que perciba que se le escucha con atención y que aquello que dice tiene algún sentido para nosotros, que el entrevistado comparte un mismo lenguaje y quizás un mismo significado y llama a las cosas de la misma manera.

Tras estos momentos de desconfianza inicial propios de una primera entrevista, es posible identificar una fase de *exploración*, que se desarrolla en la primera entrevista o en otras posteriores. Una persona estudia las reacciones que está produciendo en la otra y se siente a su vez estudiada en sus propias reacciones. Ganar la confianza del otro (el informante) en esta fase de la entrevista, puede ser una meta alcanzable si ponemos en marcha estrategias como *repetir las explicaciones* del informante o al menos utilizar sus propias palabras cuando se intente aludir a un mismo concepto, *apoyar lo que dice* el entrevistado, *preguntar por el uso*, no por el significado de las cosas a las que alude el informante. Estas estrategias hacen que el entrevistado se sienta escuchado, comprendido y reforzado en el empleo de un determinado lenguaje.

La *cooperación* entrevistador-informante puede entenderse ya como un avance significativo en el proceso para desarrollar una relación de confianza. Cooperar supone efectivamente una unidad de acción frente a un mismo problema. El informante está dispuesto a colaborar con el entrevistador para llegar a explicar su visión del problema. No obstante, y aunque con este nivel de confianza ya es posible concluir el proceso de entrevista, es preferible intentar alcanzar un mayor grado de confianza con el entrevistado que nos proporcione información de mayor calidad.

Podemos decir que existe una verdadera relación de confianza entrevistador-entrevistado cuando éste último aporta información personal comprometedoras para él y cuando tiene suficiente libertad para preguntar al entrevistador. En ese momento, podemos hablar de la *participación* del informante. Mantener esa participación requiere que, por parte del entrevistador, se pongan en práctica estrategias como la de recordar al entrevistado que se va a guardar el anonimato, que en cualquier caso él tiene la última palabra, una vez concluida la entrevista, éste podrá revisarla y negociar con el entrevistador sus posibles variaciones.

2.2. EL COMIENZO DE LA ENTREVISTA

El comienzo de una entrevista en profundidad se asemeja al de una conversación libre en la que los interlocutores hablan de un modo relajado sobre distintos temas cotidianos. El entrevistador poco a poco introduce preguntas buscando respuestas que proporcionan puntos de vista generales sobre un problema, descripciones amplias de un acontecimiento o narraciones que cuentan el desarrollo de una institución, el trabajo en una clase, etc. No es aconsejable, en estos primeros momentos de la entrevista, preguntar por los detalles concretos de una actividad o por las razones que explican determinada conducta. Lo que perseguimos —aparte de una primera aproximación al punto de vista de nuestro informante— es desarrollar en él un sentimiento de confianza y el permitirle hablar sobre temas y aspectos que conoce o ha experimentado