

MÉTODOS CUALITATIVOS DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES

Profesor: Lupicinio Iñiguez
<http://psicologiasocial.uab.cat/lupicinio>

Maestría en Ciencias Sociales
Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades
Universidad de Guadalajara

GUADALAJARA 8-12 Septiembre 2008

LA ENTREVISTA INDIVIDUAL

Orientaciones preparadas por Dr. Félix Vázquez (UAB)

I. PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE UNA ENTREVISTA

NO EXISTEN REGLAS GENERALES, PERO:

- ➔ debe estar perfectamente diseñada previamente a su realización porque de ello dependen los resultados que obtengamos
- ➔ el diseño dependerá de lo que deseemos obtener con la realización de la entrevista

Factores a considerar en la preparación de la entrevista: vinculados al entrevistado/a, ligados al entrevistador/a, ligados a la situación .

a) Factores vinculados al entrevistado/a

- nivel de conocimientos sobre el tema y afectos vinculados a él (diferencias de conocimientos e información)
- Recursos verbales, vocabulario y marco de referencia
- Motivación:
 - Pertinencia del tema en relación con las preocupaciones del entrevistado/a
 - A participar (ignorar todo sobre la cuestión o estar fuertemente involucrado)
 - Inducida por el entrevistador (mantenimiento del interés y preservación del nivel de autoestima del entrevistador)
- Roles del entrevistado/a:
 - posición jerárquica
 - manipulación de impresiones
 - veracidad

b) Factores ligados al entrevistador/a

- Creación de un clima apropiado y mostrar una actitud cordial y aséptica:
 - Tolerante (nunca agresiva, impertinente o inquisitorial)
 - Distante personalmente (no "amistosa") pero interesada
- Creación de la asimetría si no existe previamente (debe quedar claro quién es el entrevistador y quién el entrevistado)
- El lenguaje utilizado en la entrevista debe:
 - Permitir la adecuación del entrevistador/a a su rol, claridad en la definición del rol del entrevistado/a y evitación de los conflictos de rol (capacidad para aproximarse al marco de referencia del entrevistado)

- Conformarse a las expectativas del rol del entrevistado/a sobre el entrevistador (colocarse lo más próximo posible a su universo lingüístico y a su marco de referencia)
- Ser accesible para el entrevistado (no se trata de hacer ostentación de conocimientos y vocabulario, sino de entendernos con el entrevistado/a)
- Permitir la respuesta: el entrevistado debe entender el lenguaje utilizado desde su propio marco de referencia, en todas sus connotaciones más allá del significado de "diccionario"

Lo que el entrevistador/a debe hacer en la entrevista es:

- ➔ Clarificar y establecer el rol del entrevistado/a y motivarlo para ejercerlo (el entrevistado debe saber por boca del entrevistador/a qué es lo que se pide y cómo debe hacerlo).
- ➔ Crear un clima favorable para facilitar la respuesta
- mostrarse tranquilo y relajado (evitar mostrarse nervioso y crear un clima demasiado formal o frío)
- mostrarse confiado, respetuoso y amistoso (sin caer en el "amiguismo") (no ser agresivo)
- saber escuchar, reformular respuestas y buscar la comprensión de lo que dice el entrevistado (no desvalorizar las respuestas del entrevistado, no interrumpirle o cortar la palabra, no asentir involuntariamente, verbal o no verbalmente)
- ser abierto y si muestra desacuerdo, no ser ofensivo (no tratar de convencerlo o persuadirlo, no discutir con él o con ella)

Lo que nunca debe hacer un entrevistador/a:

- ➔ mostrarse nervioso
- ➔ crear un clima demasiado formal y frío
- ➔ ser agresivo
- ➔ desvalorizar las respuestas del entrevistado/a
- ➔ cortar la palabra o interrumpir al entrevistado
- ➔ caer en discusiones bizantinas con el entrevistado
- ➔ leer las preguntas del guión

c) *Factores ligados a la situación*

- duración real de la entrevista
- confidencialidad
- grabación
- objetivo
- dinámica de la entrevista
- lugar de desarrollo

II. DISEÑO Y ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

Elaboración de un guión que debe constar ineludiblemente de : apertura y presentación, pregunta introductoria, guión propiamente dicho y cierre de la entrevista.

a) *Apertura y presentación.*

Debe incluir:

- agradecimiento por la colaboración
- identificación (quiénes somos, a qué instituciones pertenecemos, qué entidad nos avala, etc.)
- indicación del procedimiento que se utilizará (conversar, hacer una entrevista, conocer su

- opinión, etc.)
- especificación temática del propósito de la entrevista (de qué vamos a hablar)
- información de la dinámica de la entrevista (conversación informal, diálogo relajado, preguntas y respuestas; no respuesta buenas o malas; todas oportunas y respetables; duración de la entrevista -no mentir bajo ningún concepto)
- finalidad y consecuencias (para qué se quiere la información; cómo será utilizada; garantía de anonimato y confidencialidad; permiso para la grabación).

b) Pregunta introductoria

Deber estar escrita por sí, después de la apertura y presentación, no se inicia inmediatamente la entrevista. Su función es provocar la primera intervención del/a entrevistado/a. Es importante que no sea excesivamente concreta (que no pueda responderse con un monosílabo o una cifra: debe obligar a una breve y fácil intervención), ni que tampoco se corra el riesgo de determinar un marco de referencia ni marcar una evolución prefijada de la entrevista. Puede ser de dos tipos (Elejabarrieta, 1995):

- lingüística (no implican directamente al entrevistado/a): ¿qué se entiende por salud? -> riesgo de obtener una respuesta genérica, poco implicada y estereotipada
- nominal (implican personalmente al entrevistado/a): ¿Qué entiende usted por salud? -> riesgo de resistencia a la respuesta

c) Guión propiamente dicho.

Únicamente constituye una indicación de qué debe tratarse en la entrevista pero, de ningún modo prescribe cómo ni en qué momento de la interacción debe plantearse cada una de las cuestiones que en él aparecen reflejadas:

- ➔ es una estructuración de contenidos que pretendemos tratar en la entrevista (conformado mediante consignas o contenidos, nunca preguntas), su exhaustividad dependerá de la estructuración de la entrevista (mejor sucinto y que no ocupe más de una página)
- ➔ las cuestiones que figuren en el guión no deben formularse literalmente sino acomodarse al contexto y a los entrevistados/as (durante la entrevista se trata de reproducir una conversación y no un interrogatorio) y debe evitarse la lectura del guión durante el desarrollo de la entrevista (el guión hay que memorizarlo)
- ➔ ordenado según un criterio psicológico previsible, no debe prescribir sino acomodarse al desarrollo de la entrevista. Debe seguirse una estrategia de embudo, de lo más general, a lo más específico.

d) Cierre de la entrevista

- ➔ Antes de concluir una entrevista debemos asegurarnos de que todos los temas que nos interesaba tratar han sido efectivamente abordados.
- ➔ Proporcionar la posibilidad al entrevistador/a de que añada, puntualice o rectifique algún aspecto de su intervención
- ➔ Despedida preparada de antemano (agradecimiento por la colaboración).

III. CONDUCCIÓN DE UNA ENTREVISTA

Independientemente de su estructuración, los diferentes temas deben enlazarse y acomodarse al discurrir de la conversación de tal modo que, en la medida de lo posible, se reproduzca una conversación cotidiana.

En una entrevista semidirectiva o no directiva, el entrevistador/a puede participar de dos formas: mediante intervenciones sobre el tema y a través de la conducción, reproducción o arbitraje sobre aspectos que afectan a la relación que se establece durante la entrevista. Por ello, dispone de consignas y tácticas de profundización.

a) Consignas

- consignas temáticas, para presentar el tema central y los diferentes subtemas

- centraciones o repeticiones de tema: permiten reencaminar al entrevistado/a cuando se aparta de los temas que pretendemos tratar (indicaciones corteses, pero con referencia al asunto)

b) Tácticas de profundización

Cuando no es suficiente la propuesta del tema para obtener las respuestas buscadas, sirven para solicitar del entrevistado/a aclaraciones, precisiones o mayores desarrollos de sus respuestas.

1. Tácticas clásicas:

- **Expresiones breves** (muestra de interés): comprensión y deseo de que siga hablando ("ya veo", "entiendo", "ya comprendo", "sí", "¡Ajá!"). Se deben evitar las expresiones que puedan ser interpretadas como juicios tales como "correcto", "bien", "excelente" o similares
- **Espejo o eco** : repetición de una palabra o una frase para manifestar interés por el desarrollo en profundidad de la idea expresada o, sencillamente, que se comprende lo que el entrevistado está diciendo
- **Reformulación o síntesis parciales** de las intervenciones del entrevistado/a: indican el interés por la profundización en un tema y/o indican que se pretende que el entrevistado vaya más allá en el análisis de alguna cuestión. Debe procurarse el máximo de fidelidad en la reformulación de lo que el entrevistado/a ha dicho
- **Preguntas neutras** para obtener informaciones adicionales ("¿qué es lo que usted quiere decir?", "¿qué se plantea en este momento?", "¿en qué está pensando ahora?", "¿podría dar un ejemplo de lo que acaba de decir?").
- **Cuestionamientos particulares** : además de permitir obtener información adicional hace posible la reactivación de alguna respuesta bloqueada.
- **Repetición del tema** : para recentrar la entrevista ("creo que nos estamos alejando del tema"). Se ha de tener cuidado de que el entrevistado/a no se sienta constreñido o lo interprete negativamente.
- **Silencios breves** para que el entrevistado pueda reflexionar e incitarlo a que continúe hablando.

2. Tácticas particulares

- **Contraejemplos** : oponer un ejemplo que contradice una afirmación que el entrevistado/a ha establecido como general. Su utilización resulta arriesgada porque puede producir un bloqueo del entrevistado/a al reconocerse ignorante o incurriendo en una contradicción
- **Alegatos reales o supuestos** atribuidos a una fuente prestigiosa o desvalorizada
- **Incomprensión voluntaria** manifestada ante las respuestas del entrevistado aún sabiendo a qué se refiere en su respuesta ("no entiendo lo que me quiere decir, porque no lo conozco...", "podría ampliarme algo más lo que ha dicho, desconozco...").