La Entrevista en el Método Cualitativo

Luz María Guerrero.
Magíster (c) en Antropología y Desarrollo.
Universidad de Chile

El objetivo de este capítulo es abordar la metodología de investigación a utilizar en este estudio y la técnica de recolección de información que se usará para su concreción. La argumentación de esta sección consta de dos parte, correspondientes a una descripción de la metodología de investigación, de carácter cualitativo, y a la técnica de recolección de información inscrita en esta perspectiva, la entrevista en profundidad.

---

1. Metodología de Investigación

El objetivo de este capítulo es abordar la metodología de investigación en que se inscribe este estudio, la metodología cualitativa. La argumentación de esta sección consta de una parte, correspondiente a una descripción de las distinciones esenciales del concepto.

En principio, el planteamiento cualitativo se caracteriza por una concepción de la realidad en tanto sistema de signos que proclama un intuicionismo que no se limita al desciframiento de las estructuraciones simbólicas, sino que se basa en la determinación dialéctica del sentido, conjugando la operación de desentrañar significados con los objetivos del estudio.

Para Delgado, el contexto situacional, red de relaciones sociales derivadas de la técnica de investigación utilizada, y el contexto convencional, red de relaciones lingüísticas que despliega la técnica, permiten al investigador otorgar significación y sentido a la información. De esta forma,

> "El diseño cualitativo es abierto, tanto en lo que concierne a la selección de participantes-actuantes en la producción del contexto situacional así como en lo que concierne a la interpretación y análisis- es decir, la articulación de los contextos situacional y convencional- ya que tanto el análisis como la interpretación se conjugan en el investigador (en tanto sujeto de la investigación), que es quien integra lo que se dice y quién lo dice". (Delgado, 1995:77)

Es así como las prácticas cualitativas constituyen un ensayo tentativo de reproducir las formas de intercambio simbólico de la praxis social real, respondiendo a la lógica del sentido concreto. Así también, responden a estrategias explícitamente orientadas a fines explícitos marcados por un proyecto estratégico libre de comprensión totalizadora de los procesos sociales para la intervención institucional /reafirmadora, modificativa o transformadora de los mismos, como criterio y eje central de la propia investigación, al que deben subordinarse tácticamente todos sus momentos e intervenciones (Delgado, 1995:91)

Paralelamente, el diseño se caracteriza por su capacidad de dar cabida a lo inesperado, a la rutina, considerando que las técnicas de investigación social se aplican a una realidad siempre cambiante.

En ese sentido, en el diseño técnico cualitativo los criterios de selección de los grupos que intervienen (definidos en términos de su perfil, composición y número) se sustentan en su comprensión y pertinencia, de tal modo de incluir todos los componentes que reproduzcan, mediante su discurso, relaciones relevantes, facilitando la localización y saturación del espacio simbólico sobre el tema a investigar. No es relevante la cantidad sino la composición adecuada de los grupos, dado que un mayor número de los mismos no supone mayor información, sino que implica mayor redundancia. Así el diseño cualitativo considera un campo heterogéneo y discontinuo, donde el objeto prima sobre el método estructurado.

Ahora bien, para efectuar eficazmente este proceso de reproducción de las formas de intercambio simbólico de la praxis social real, el método cualitativo utiliza una serie de técnicas de recolección de información, entre las que se encuentra la entrevista en profundidad.

2. Instrumento

El objetivo de este capítulo es abordar una técnica de conversación, de carácter cualitativa: la *entrevista en profundidad*. La argumentación de esta sección consta de dos partes, correspondientes a una descripción de las distinciones esenciales del concepto de entrevista, a partir de los modelos teóricos de comunicación e interacción social; y a la aplicación de la técnica, en función de las características particulares de esta investigación.

Si consideramos que la conversación, en situaciones naturales de la vida cotidiana, supone un punto de referencia constante, podremos decir que las entrevistas pasan a constituir una relación diádica canalizada por la discursividad, propia de la cotidianidad, bajo la condición de encuentros regidos por reglas que marcan márgenes apropiados de relación interpersonal en cada circunstancia. Estas permiten acceder al universo de significaciones de los actores, haciendo referencia a acciones pasadas o presentes, de sí o de terceros, generando una relación social, que sostiene las diferencias existentes en el universo cognitivo y simbólico del entrevistador y el entrevistado.

Dentro de las variaciones de la entrevista cualitativa, cada una con su respectivo marco, fines y modalidades, es posible ubicar la *entrevista antropológica o etnográfica*, también denominada entrevista informal o no directiva, cuya evolución manifiesta una serie de distinciones conceptuales en su construcción.

En primer lugar, Merton y Kendall sostienen que este tipo de entrevistas, por ellos denominado *entrevista focalizada*, se caracteriza por la exposición de los entrevistados a una situación social concreta, en la que se pretende la obtención de las fuentes cognitivas y emocionales de las reacciones de los entrevistados ante algún suceso, para lo cual se centra en las experiencias subjetivas de quienes se han expuesto a la situación. Para ello, la entrevista debe basarse en cuatro criterios entrelazados:

> "1)No dirección (tratar que la mayoría de las respuestas sean espontáneas o libres, en vez de forzadas o inducidas)
>
> 2)Especificidad (animar al entrevistado a dar respuestas concretas, no difusas o genéricas)
>
> 3)Amplitud (indagar en la gama de evocaciones experimentadas por el sujeto)
>
> 4)Profundidad y contexto personal ("la entrevista debería sacar las implicaciones afectivas y con carga valórica de las respuestas de los sujetos, para determinar si la experiencia tuvo significación central o periférica. Debería obtener el contexto personal relevante, las asociaciones idiosincrásicas, las creencias y las ideas")". (Valles, 1997:185)

A partir de su grado de estructuración y estandarización, Gorden y Denzin establecen tres variaciones en el concepto de entrevista en profundidad, distinguiendo en el nivel más estructurado a la *entrevista estandarizada programada*, caracterizada por la exactitud en el orden y redacción de todas las preguntas para cada encuestado, lo que permite atribuir las variaciones entre los encuestados a diferencias reales de respuesta y no al instrumento.

Un segundo tipo de entrevista es la *entrevista estandarizada no programada*, sustentada en la idea que la estandarización del significado de una pregunta requiere de una formulación familiar al entrevistado, lo cual se realiza a través de un estudio de los entrevistados y una selección y preparación de los entrevistadores. A esta idea se suma la confección de una secuencia de preguntas satisfactoria para todos los entrevistados. Un tercer tipo corresponde a la *entrevista no estandarizada*, ausente de un listado prefijado de preguntas abiertas a utilizar con todos los entrevistados.

A la distinción anterior, Dexter agrega la *entrevista especializada y a elites*, en la cual se enfatiza la definición de la situación del entrevistado, animándolo a estructurar el relato de la situación y a incorporar sus nociones de lo que considera relevante.

Las distinciones conceptuales antes mencionadas sostienen como idea central el que los procesos de comunicación interpersonal, naturales en la vida cotidiana e inscritos en un contexto social y cultural más amplio, se provocan en las entrevistas, con el propósito de obtener información relevante, de acuerdo a los objetivos del estudio, el tiempo y los recursos disponibles para su realización.

Para Gorden, el proceso comunicativo de obtención de información mediante la entrevista se sitúa en un contexto social en el que se da la combinación de tres elementos internos a la situación de entrevista (entrevistador, entrevistado y tema en cuestión) y de elementos externos ("factores extra-situacionales que relacionan la entrevista con la sociedad, la comunidad o la cultura.") (Valles, 1997:191)

Ahora bien, a estos elementos conceptuales de la entrevista, Alonso ha incorporado el sentido social de la entrevista, como un proceso comunicativo de extracción de información por parte de un investigador, situado en la función expresiva y emotiva del encuentro, abarcando no sólo el sentido lingüístico, sino su sentido especular o social, por cuanto es

> "...un *constructo comunicativo* y no un simple registro de discursos que 'hablan al sujeto'. Los discursos no son así preexistentes de una manera absoluta a la operación de toma que sería la entrevista, sino que constituyen un marco social de la situación de la entrevista. El discurso aparece, pues, como respuesta a una interrogación difundida en una situación dual y conversacional, con su presencia y participación, cada uno de los interlocutores (entrevistador y entrevistado) co-construye en cada instante ese discurso (...) Cada investigador realiza una entrevista diferente según sea su cultura, sensibilidad y conocimiento particular del tema y, lo que es más importante, según sea el contexto espacial, temporal o social en el que se está llevando a cabo de una manera efectiva" (Alonso, 1994:230 en Valles, 1997:195).

Según Guber, a la base de estas definiciones se encuentra la idea que cada individuo puede expresar patrones sociales y opiniones acerca de su sociedad y, por ende, de los temas de interés del investigador, sin considerar que éstos pueden no ser igualmente significativos e, incluso, no planteados para la discursividad en todos los sectores sociales. Esta técnica se ubica, entonces, en una concepción de lo social basada en ciertos supuestos que implican, sociológica y epistemológicamente, una relación asimétrica, en tanto el investigador representa a un sector de status superior al del entrevistador y, respectivamente, porque impone el marco de encuentro y de relación, las temáticas a tratar y el destino de la relación. Estos criterios son:

> 1) para conocer una unidad sociocultural se puede recurrir a la interrogación de sus miembros;

2) cada miembro es una síntesis global portadora de los hechos y normas dominantes de esa unidad social;

3) las posibilidades de expresión discursiva son básicamente las mismas para todos los miembros de una sociedad (o de la unidad sociocultural);

4) la respuesta a una pregunta expresa, directamente, los hechos y las normas dominantes;

5) esa respuesta es sustentada individualmente por cada persona y revela su propia opinión;

6) cada individuo puede proveer esa respuesta cuando le es solicitada." (Guber, 1990:210)

De ahí la importancia de la no directividad en la aplicación de esta técnica que, mediante la obtención de categorías experienciales o sociales derivadas del universo cultural del entrevistado, permite dar cuenta de la forma en que los informantes conciben, viven y llenan el contenido de un término o situación específica. Para esto, la entrevista antropológica se vale de tres procedimientos: *la atención flotante del entrevistador, la asociación libre del informante y la categorización diferida del investigador*.

En ese sentido, la entrevista en profundidad se sitúa en un contexto en el cual tanto el entrevistador como el entrevistado cuentan con expectativas explícitas. El entrevistador es quien escucha al entrevistado, animándolo a hablar (atención flotante del entrevistador), y quien asume la organización y mantención de la conversación, sin contradecirle. Por su parte, el entrevistado introduce sus prioridades en forma de temas de conversación y prácticas atestiguadas por el investigador, que revelan los nudos problemáticos de su realidad social, tal como la perciben desde su universo cultural.

Aquí, el entrevistador efectúa una categorización diferida de la información recibida, es decir, una lectura de lo real, mediatizada por el entrevistado, donde se relativizan sus conceptos y categorías. Concretamente, se formulan preguntas abiertas, desencadenadas del discurso del informante, que permiten configurar su marco interpretativo. Esta categorización diferida sólo termina en el registro de la información, donde se integran marcos de referencia, temas y relaciones del informante.

2.1. Ventajas y Limitaciones del Instrumento

Ventajas

La utilización de este tipo de técnica de recolección de información se sustenta, al igual que otras técnicas cualitativas, en la capacidad de obtención de una riqueza informativa contextualizada y holística, elaborada por los entrevistados, en sus palabras y posturas.

En ese sentido, esta técnica facilita la comodidad e intimidad de los entrevistados, favoreciendo la transmisión de información no superficial, pudiendo acceder a información difícil de obtener sin la mediación del entrevistador o de un contexto grupal de interacción.

Así también, la existencia de un contexto de interacción más directo, personalizado, flexible y espontáneo, da al investigador la posibilidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas, constituyéndose en una técnica flexible, diligente y económica que prevé errores, al generar puntos de vista, enfoques e hipótesis que complementan los intereses de la investigación y la demanda de los entrevistados.

Por otro lado, la entrevista en profundidad es capaz de ofrecer el contraste cualitativo a los resultados obtenidos mediante procedimientos cuantitativos, y de facilitar su posterior comprensión.

Limitaciones

En principio, el factor tiempo se constituye en un elemento crucial a la hora de definir las limitaciones de esta técnica. La entrevista en profundidad consume más tiempo por entrevistado, tanto en su realización como en el tratamiento de la información obtenida.

A esto se suma, la falta de observación directa o participada de los escenarios naturales donde se desarrolla la acción, ya que ésta se circunscribe en la rememoración y transmisión diferida del entrevistado.

Por otro lado, esta técnica, basada en la interacción comunicativa, presenta los problemas potenciales de reactividad, fiabilidad y validez. La información producida en la relación entrevistador-entrevistado depende de la situación de la entrevista, de las características personales y actuación de ambos participantes.

Por último, la entrevista en profundidad no produce el tipo de información del grupo, descartando los efectos de sinergia y bola de nieve, propios de la situación grupal.

Usos potenciales

Si consideramos que el uso de la entrevista en profundidad se circunscribe a las cuestiones a investigar y a la utilización complementaria de otras técnicas cualitativas o cuantitativas, es posible mencionar tres funciones:

1)La generación de información para contrastar la realidad con la teoría en este campo.

2)La utilización de informantes, que asumen el rol de expertos sobre otros individuos, sucesos, procesos o instituciones.

3)La utilización de entrevistas a un alto nivel, como puerta de entrada a personas de un menor rango al interior de una organización o a documentación no publicada.

Es así como la entrevista en profundidad puede utilizarse para usos exploratorios preparatorios o de contraste, ilustración o profundización, con el fin de reconstruir acciones pasadas, estudiar representaciones sociales personalizadas, estudiar la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas y/o efectuar una prospección de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos. (Alonso en Valles, 1997:202)

2.2. Preparación y Realización de la Entrevista en Profundidad

El modelo contextual de Gorden ha facilitado la toma de decisiones en tres planos de acción: la elaboración, la ejecución y la interpretación de la entrevista. Las decisiones del diseño, basadas en la información (qué comunicará el entrevistado), en la clase de entrevistador (a quién comunicará el entrevistado); y en el contexto de la entrevista (bajo qué condiciones), permiten seleccionar a los entrevistados más capaces y dispuestos a dar información relevante y a los entrevistadores con la mejor relación con el entrevistado, así como elegir el tiempo y lugar más apropiado para la entrevista.

En la realización de la entrevista, el proceso comunicativo entrevistador-entrevistado presenta un ciclo de actividad repetida. En principio, el entrevistador motiva al entrevistado, mediante la formulación de una pregunta; éste interpreta lo que se le pide y responde con una información que le parece relevante, incorporando la filtración de su capacidad y voluntad para transmitirla. Por último, el entrevistador califica la información, evalúa la motivación y decide en función de ambas evaluaciones lanzar otra pregunta, animando al entrevistado a que continúe. A estos elementos intrínsecos de la interacción social, se agregan los factores personales (características físicas y sociodemográficas) y los factores situacionales (ligados al ambiente físico y a las prácticas habituales de actuación en cada situación).

En el análisis de la información obtenida en la entrevista se considera que las declaraciones de los entrevistados no siempre pueden tomarse literalmente, por lo que es necesario que el

analista tenga el conocimiento de las prácticas relatoras empleadas por los informantes para, posteriormente, entender el significado de los relatos.

2.2.1 Preparación de las entrevistas en profundidad

Los objetivos del estudio son los que determinan, en gran parte, el guión de la entrevista, la selección de los entrevistados y entrevistadores, el estilo y repetición o no de la entrevista, y su escenario temporal y espacial. Al respecto, Valles establece tres aspectos relevantes a considerar, a saber:

1) Guión de la entrevista:

El guión de la entrevista contiene los temas y subtemas que deben cubrirse, a partir de los objetivos de la investigación. Es un esquema abierto, con puntos a tratar, cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente, que recoge el flujo particular de información del entrevistado y que capta aspectos no previstos en el guión. De este modo, se crea una relación dinámica en la que se van generando los temas de acuerdo al entrevistado, sin regirse a un orden prefijado. (Valles, 1997:203)

2) Selección de entrevistados:

La definición de la calidad y cantidad de personas a entrevistar, así como de la cantidad de veces a entrevistar, se resuelve mediante una aproximación al universo de entrevistados potenciales, establecida a través de las fuentes disponibles: información estadística, estudios cualitativos previos, que permiten controlar la heterogeneidad de la muestra, en variables consideradas analíticamente relevantes.

Así también, es posible determinar la muestra en función de algunos perfiles psicológicos, basando la selección de los entrevistados en criterios de marginalidad, normalidad o excelencia.

A partir de esta idea, Gorden establece que la selección puede apoyarse en la clasificación de los entrevistados en tres grupos: *claves, especiales y representativos*. Los primeros proporcionan información sobre la situación local donde se realiza el estudio y no aquella que se relaciona directamente con los objetivos de la entrevista. Los especiales son aquellos que se ubican en una posición de observación y actuación única en la comunidad. Los entrevistados representativos o "gente común" corresponden a aquellos que dan información directamente relevante para los objetivos de la entrevista.

Su determinación se basa en cuatro preguntas criterio, correspondientes a:

-¿Quiénes tienen la información relevante?.

-¿Quiénes son más accesibles físicamente y socialmente?. (entre los informados)

-¿Quiénes están más dispuestos a informar? (entre los informados y accesibles).

-¿Quiénes son más capaces de comunicar la información con precisión? (entre los informados, accesibles y dispuestos).

Cabe destacar que para Gorden, la disposición de los entrevistados a dar información puede verse afectada por la falta de tiempo, la amenaza al ego (temor a que la información trascienda y se vuelva en su contra), la autocensura psicosocial; y/o el trauma al rememorar algunas experiencias. A estos elementos se suman aquellos inhibidores derivados de la incapacidad relativa del entrevistado para comunicar la información (olvido, confusión cronológica, exceso de generalización). Estos inhibidores son potencialmente solucionables en función de la selección de los entrevistadores adecuados y de su actuación durante la entrevista. (Valles, 1997:213)

3)Otros preparativos

En primer lugar, un elemento importante a considerar corresponde a las características externas del entrevistador (sexo, edad, apariencia física y social) y aquellas relacionadas con su actitud o

personalidad y con su conocimiento en la materia. Estos aspectos pueden incidir en la interacción entrevistador-entrevistado. Así también, algunas entrevistas requieren de un conocimiento especial sobre el informante y el tema de la entrevista, a fin de ganarse a la persona que se entrevista, así como para ser capaz de recoger la información relevante.

En consideración de ambos elementos, Gorden y Weis plantean que el entrevistador debiera contar con una personalidad flexible y ser lo suficientemente inteligente como para captar los objetivos de la entrevista, evaluar críticamente la información que recibe, e indagar en la claridad y exhaustividad de las respuestas.

A esto se suma la relación de estatus del entrevistador respecto al entrevistado. La relación de superioridad, inferioridad o igualdad pueden conllevar ciertas actitudes de temor, sospecha o superioridad hacia el sujeto entrevistado, pudiendo distorsionar la entrevista.

De ahí la necesidad de distinguir entre el rol central de entrevistador y los roles auxiliares que éste asume. La decisión por asumir uno u otro rol será definida en función de la relación que se cree con el entrevistado, considerando la condición de extraño al grupo al que pertenece el entrevistado y el status relativo de superioridad, inferioridad o igualdad, la cual puede inhibir o facilitar el flujo de determinados tipos de información.

Es por ello, que la selección de los entrevistadores debiera considerar un equipo diverso, con el fin de maximizar el flujo de tipos específicos de información que se persigan en un estudio concreto.

Un segundo aspecto corresponde a las condiciones de tiempo, lugar y registro de la entrevista, elementos que pueden afectar la obtención de información. Al respecto, Valles plantea el desarrollo de la entrevista en un espacio de tranquilidad y privacidad, de preferencia sin la presencia de otras personas que puedan inhibir o distraer al entrevistado. El registro de la información actualmente utilizado es la grabación magnetofónica, la cual evita la pérdida de detalles, la desaceleración del ritmo de conversación y el efecto sobre la espontaneidad y fluidez del entrevistado. (Valles, 1992 en Valles 1997:218).

Un tercer elemento a considerar dice relación con el contacto y presentación del entrevistador, aspectos que inciden directamente en el recabo de información. De ahí, el uso de redes personales del entrevistador o canales sociales que faciliten el contacto y presentación entre entrevistador y entrevistado.

2.2.2 Realización de las entrevistas en profundidad

Valles diferencia dos grandes clases de tácticas usadas por el entrevistador durante el desarrollo de la entrevista en profundidad, a saber: T*ácticas que pueden abordarse en el guión de entrevista y tácticas en la situación de entrevista.*

Las primeras consisten en trazar un esquema, en el que se anticipen los modos de abordar el tema central y los aspectos secundarios, sobre la base de preguntas de amplio espectro y a una serie de argumentos que sirvan para pasar de un asunto a otro o para motivar al entrevistado. Las segundas constituyen aquellas formas de comportamiento verbales y no verbales, propias del oficio y pericia del entrevistador, improvisadas durante la ejecución de la entrevista.

A partir de esto, Guber propone que esta técnica se circunscribe en una dinámica general de integración de información, que se divide en dos grandes momentos: uno de apertura y otro de focalización y profundización.

En una primera etapa, la *apertura*, se da la posibilidad al entrevistador de construir los marcos de referencia de los actores, desde de la verbalización asociada libremente, descubriendo los modos de organización sociocultural por los que se experimentan y conciben cuestiones vinculadas, relativamente, con el tema de interés de la investigación.

Para ello, Sprandley sugiere la utilización de *preguntas descriptivas*, definidas como un intento por animar al informante para hablar sobre una escena cultural particular, siendo útiles en la construcción de contextos discursivos o marcos interpretativos de referencia en términos del informante. Aquí, el entrevistador debe alentar al informante a extender sus respuestas, a ser más profuso en sus descripciones, explicitando aquellos aspectos considerados triviales, mediante la utilización de dos vías: *apertura del discurso a través de distintos tipo de preguntas; e introducción de la menor cantidad de interrupciones para la fluidez del discurso del entrevistado.*

En relación a la primera vía, Sprandley distingue las *preguntas grand tour*, que interrogan acerca de situaciones, ámbitos o períodos, rasgos significativos de una escena cultural (espacio, tiempo, eventos, personas, actividades u objetos); y las *preguntas mini tour*, semejantes a la primera tipología y a sus subtipos, pero relacionadas con unidades más pequeñas de tiempo, espacio y experiencia. Estas preguntas se subidividen en cuatro subtipos:

1) preguntas típicas: interrogan acerca de una descripción o generalización sobres cosas frecuentes, recurrentes o típicas.

2) preguntas específicas: acerca de algún aspecto determinado, de carácter reciente.

3) preguntas guiadas: referidas a información vinculada con una visita simultánea por un lugar determinado.

4) preguntas relacionadas con una tarea o propósito: paralelas a la realización de alguna actividad.

Simultáneamente, el autor propone la utilización de *preguntas de ejemplificación*, donde se solicita al entrevistado que ejemplifique con un caso concreto vivido o atestiguado por él, considerado pertinente al aspecto que se está tratando en la entrevista. Estas preguntas, utilizadas en el curso de la conversación, pueden ser combinadas con preguntas sobre el lenguaje del informante (directas sobre el lenguaje, donde se pide una interacción sobre un tema específico, o que se construya una afirmación con una palabra sobre la que se quiere conocer su significado); con preguntas hipotéticas*,* que ubican al entrevistado frente a un interlocutor o situación imaginaria o, por último, con preguntas experenciales, en función de un tema específico. (Spradley, 1979:85)

Ahora bien, Guber plantea que toda pregunta puede plantearse en términos sociales o personales, logrando que el entrevistado entregue información, mediante el uso de preguntas, seguidas de una frase, acerca del qué, cómo, quién, dónde, cuándo, por qué y para qué.

Respecto a la segunda vía, Gorden propone tácticas o comportamientos para promover la locuacidad del entrevistado, con variables grados de directividad, a saber:

1) Táctica del silencio: Supone interés en lo dicho por el entrevistado.

2) Tácticas neutrales: Animación (observaciones, ruidos y gestos que indican al entrevistado la aceptación de lo dicho y fomentan que continúe hablando); y elaboración (animación y solicitud de extensión sobre el tema del que está hablando)

3) Táctica de reafirmar o repetir: Obtención de información adicional mediante la repetición de expresiones manifestadas por el entrevistado, sin formular una pregunta directa, e invitación al entrevistado a que prosiga en la elaboración de sus manifestaciones.

4) Táctica de recapitulación: Invitación al entrevistado a relatar nuevamente alguna trayectoria de su vida organizada cronológicamente.

5) Táctica de aclaración: Solicitud de una secuencia de sucesos más detallada, empezando en un determinado momento del relato o de un mayor detalle sobre un aspecto concreto del relato.

6) Táctica de cambiar de tema: Preguntas lanzadas por el entrevistador para abordar temas no tratados aún o para soslayar un asunto delicado que oprima al entrevistador.

7) La post-entrevista: Prolongación del encuentro, en el que se da por concluida la entrevista formal y se produce una cierta redefinición de la situación y de los roles respectivos. En ella se puede convidar al entrevistado a hablar amigablemente, para que guarde un buen recuerdo de la entrevista, o recoger algún tipo de información que el entrevistado ha omitido durante la entrevista. (Valles 1997:221).

Otros autores, como Dohrenwend y Richardson, distinguen grados de restricción sobre las respuestas del entrevistado, donde las interrupciones del entrevistador son cuidadosas y no accidentales, a fin de evitar los efectos involuntarios de la directividad y la interrumpción de la libre asociación de ideas del informante. Sin embrago, es necesario intercalar estas actitudes con preguntas aclaratorias, para evitar el sentimiento de unilateralidad e interrogación del entrevistado, así como para mantener una claridad respecto a los roles en la dinámica establecida. Estos grados de interrupción corresponden a:

1) movimientos de cabeza (asintiendo, negando, o expresando interés y aprobación)

2) repetir los últimos términos con que se ha expresado el informante.

3) emplear las últimas frases para construir una pregunta en los mismos términos.

4) formular una pregunta, en términos del entrevistador, sobre las últimas frases del entrevistado.

5) solicitar una ampliación sobre alguna idea expresada por el informante.

6) introducir un nuevo tema de conversación. (Guber, 1990:228)

En una segunda etapa, de *focalización y profundización*, el entrevistador se dedica a ampliar, profundizar y sistematizar el material obtenido, estableciendo los alcances de las categorías significativas identificadas en la primera etapa. Para ello, utiliza, como lo denomina Sprandley, preguntas estructurales y contrastivas.

Las *preguntas estructurales* interrogan por otros elementos de una misma categoría o de otras, englobables en categorías mayores, permitiendo conocer cómo los informantes organizan su conocimiento. Para ello, el autor propone la utilización de preguntas que confirmen o disconfirmen hipótesis sobre un determinado dominio; que cubran términos abordados; que incorporen nuevos términos; que substituyan estructuras de preguntas; o que organicen otros tipos de características o tipologías. (Sprandley, 1979.120)

Por su parte, las *preguntas constrastivas* pretenden establecer distinciones entre categorías, derivadas del empleo categorial del entrevistado, relacionadas con la inclusión, ubicación, causalidad, razón, localización, función y atributos de significados, a partir de similitudes y diferencias con otros símbolos. (Sprandley, 1979.156)

Otro modo de profundizar en la entrevista se encuentra vinculado con el acercamiento a temas considerados tabú, conflictivos o comprometedores, para lo cual es necesario asegurar la discreción, garantizando que el material no trascenderá de unos a otros, sin un consentimiento previo. Estos temas suelen depender del sistema normativo-valórico dominante, de las posibilidades del grupo humano de hacerlo efectivo y de la variabilidad de ajustes secundarios a pautas de funcionamiento sociales. De ahí, la necesidad de incluir preguntas lo suficientemente generales como para incluir aspectos relativos a versiones contrapuestas sobre un mismo aspecto, en una constante negociación del entrevistador.

En ese sentido, Guber plantea que en la dinámica particular de la entrevista es posible negociar el contexto, los temas, los términos de la conversación, el lugar y la duración.

1) Contexto:

Conjunto de relaciones que engloban al entrevistador y entrevistado, incluyendo su dimensión política, social, cultural, económica, etc, y que pueden promover la locuacidad o autocensura de los entrevistados y el tratamiento de ciertos temas (contexto ampliado) También se refiere a la

situación social de la entrevista, es decir, a la articulación entre lugar, personas, actividades y tiempo(contexto restringido)

En ese sentido, Briggs sostiene que un contexto óptimo para la realización de una entrevista requiere de la competencia comunicativa de los participantes, es decir, que los actores sepan qué expresiones pueden ser usadas en ciertas circunstancias para expresar determinados significados. Para ello, se requiere del dominio del poder referencial del discurso (correspondencia entre el contenido de las expresiones y un estado de cosas en el mundo real) que, a su vez, debe ser complementado con un dominio del uso de las propiedades indexicales o contextuales en las que se emite una expresión determinada. Paralelamente, el autor plantea que el contexto en el que se emite una pregunta afecta la interpretación de la pregunta y la naturaleza de su respuesta.

> "Las variaciones en los datos recibidos van desde la omisión de la intención del entrevistado, o la falsificación del material, hasta sutiles diferencias en los significados pragmáticos o idexales" (Briggs, 1986: 07)

Así también, palabras con el mismo contenido semántico pueden ser dichas con un efecto totalmente distinto (como el humor, ironía, equivocación), en función de normas especiales aplicadas a la interpretación de una emisión o de eventos metacomunicativos de carácter nativo, derivados de las diferencias sociales de los objetivos interaccionales de los participantes.

En principio, la categorización de la interacción influye profundamente sobre los temas a tratar, la cantidad de información, la revelación de secretos y la forma en que serán usadas, de tal forma que el cambio de un tipo de evento a otro hace que los participantes recurran a un nuevo conjunto de suposiciones, sensibles al contexto. (Briggs, 1986: 09)

Es así como contestar una pregunta presupone conocimiento no sólo del referente sino también del tipo y cantidad de información sobre el referente que está siendo solicitado, ubicándolo en un contexto conversacional más amplio.

2) Ritmos del encuentro:

La entrevista puede comenzar en cualquier lugar, sin concertación previa, con cualquier persona y tener una duración variable. Es relevante considerar que el tiempo del entrevistador no es el tiempo del entrevistado, por lo que los tiempos se construyen recíprocamente, en función de las características de la relación establecida entre ambos actores. (Guber, 1990:238)

En consideración de lo anterior, una entrevista en profundidad obtendrá una profusa información que será de "buena calidad" si resulta de verbalizaciones de los informantes y exhibe su propia lógica de asociación y exposición, con breves pero diferenciadas intervenciones del entrevistador. Para ello, es necesario cuidar la relación personal con los entrevistados

Al respecto, Sprandley plantea que el acceso a los informantes se sustenta en el "rapport", estado ideal de relación entre entrevistador y entrevistado, basado en un contexto de relación favorable, a partir de la confianza y cooperación mutua, que favorece un flujo de información veraz y detallado. Para el autor,

> "...el *rapport* es un estado universal, si bien puede aceptarse que haya contextos más y menos favorables para establecer un vínculo. Interviene, en primer lugar, la ecuación personal del antropólogo y de los actores que, si bien modeladas por la cultura, asumen una serie de variantes que inciden en el vínculo entre ambos polos de la relación investigativa. Esta relación, además, se inscribe en un proceso social y es significada por él, de manera que el *rapport* asume características particulares según patrones socioculturales que rigen los tipos de relaciones en cada sociedad, en cada sector social y para cada situación". (Guber, 1990: 249)

El desarrollo de este estado ideal de relación entre entrevistador y entrevistado, supone el desarrollo de cuatro estadios:

1) *aprensión*, sensación de incertidumbre y vacío, manifestada en los primeros encuentros, donde el entrevistado no sabe qué se espera de él, cuáles son los datos relevantes y cuáles no, y el entrevistador no sabe cómo interpretar las respuestas y sentidos subyacentes a los términos enunciados por el informante.

2) *exploración*, donde ambas partes buscan indicios para revelar incógnitas recíprocas en torno a las expectativas de cada uno en la relación. Es un proceso natural de escuchar, observar y testar, donde el entrevistador hace repeticiones de las explicaciones y objetivos del estudio, vuelve a plantear lo que los informantes dicen y no pregunta sobre significados, sino por usos.

3) *cooperación*, ambos presentan un mayor conocimiento recíproco y en torno a las respectivas expectativas, generando una confianza mutua y la posibilidad para el entrevistador de descubrir la cultura del informante, en el lenguaje de éste.

4) *participación* del informante en el rol asignado por el entrevistador. (Sprandley, 1979: 79)

Bibliografía

Delgado, J. y Gutierrez, J. (1995): Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales". Editorial Síntesis. Madrid.

Guber, Rosana (1990): "El Salvaje Metropolitano: A la vuelta de la Antropología Postmoderna. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo". Editorial Legasa S.A. Buenos Aires.

Otegui, S. Y Fernández, V.: " Aprendiendo cómo preguntar" Documento de trabajo efectuado por Biggs, Charles (1986). Departamento de Antropología, Universidad de Cambrigde, Capítulo Nº3.

Spradley, James (1979): "The Ethnographic Interview" Holt, Rinehart and Winston. U.S.A.

Valles, Miguel (1997): "Técnicas cualitativas de Intervención Social: Reflexión, metodología y práctica profesional". Editorial Síntesis S.A. Madrid.