6

TÉCNICAS DE CONVERSACIÓN, NARRACIÓN (I): LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

En las páginas precedentes se ha centrado la atención en dos recursos técnicos fundamentales a disposición del investigador social: la *lectura* de *documentos* (Capítulo 4) y la *observación participación* (Capítulo 5). Los capítulos que restan, hasta completar la segunda parte de este manual, se dedicarán a un tercer recurso técnico fundamental también: la *conversación*. Bajo la expresión técnicas de conversación se organiza, con fines didácticos, la presentación de una gran variedad de técnicas cualitativas de *entrevista: en profundidad* (Capítulo 6), *biográficas* (Capítulo 7) y *en grupo* (Capítulo 8).

Se ha optado por la redacción de tres capítulos, en lugar de uno solo, dada la distinta entidad de estas tres clases de técnicas cualitativas en la literatura y en la práctica profesional. No obstante, la consideración de todas ellas como *técnicas de conversación* advierte de la existencia de un sustrato común, del que se da cuenta sobre todo en este capítulo inicial sobre las *entrevistas en profundidad*.

6.1. Clarificación conceptual y terminológica

Una vez más se inicia la exposición del contenido temático del capítulo revisando el vocabulario correspondiente, formado por las palabras clave. Ahora le toca el turno a los términos *conversación, entrevista;* y a toda una serie variopinta de expresiones o acuñaciones usadas para referirse a modos de entrevistar, más o menos, próximos al polo de la *conversación ordinaria*. El punto de partida será, nuevamente, la experiencia cotidiana del estudiante. De un lado, su lenguaje y condición de miembro de una sociedad concreta, que le aportan referencias de modos de conversación y tipos de entrevista profesional. De otro, su formación previa en las técnicas cuantitativas de *entrevista-cuestionario* (o entrevistas propias de la investigación mediante

encuesta). Después de hacer estos acercamientos iniciales, el paso siguiente se dará en dirección a los modelos de comunicación, de relación interpersonal propuestos por algunos autores para dar fundamento teórico y metodológico a las técnicas de entrevista.

6.1.1. Primer acercamiento: la conversación en la vida cotidiana como referente de la entrevista

El arte de la conversación, aprendido de modo natural en el curso de la socialización, constituye la mejor base para el aprendizaje de las técnicas de cualquier forma de entrevista profesional. La conversación (practicada o presenciada), en situaciones naturales de la vida cotidiana, supone un punto de referencia constante, la mejor práctica preparatoria de la realización de entrevistas con fines profesionales.

Más aún, las diferentes maneras de conversación mantenidas por el *investigador de campo,* en su papel de *observador participante,* se pueden considerar como formas de *entrevista.* Por ello, en este ámbito profesional se llega a emplear la expresión "entrevista conversacional"; y se recomienda, insistentemente, no desprender de la *entrevista* algunas de las propiedades de la *conversación común.* Un botón de muestra:

> "En el campo, el investigador considera toda conversación entre él y otros como formas de entrevista... El investigador encuentra innumerables ocasiones –dentro y fuera de escena, en ascensores, pasillos, comedores e incluso en las calles– para hacer preguntas sobre cosas vistas y oídas... Las conversaciones pueden durar sólo unos pocos segundos o minutos, pero pueden conducir a oportunidades de sesiones más extensas" (Schatzman & Strauss, 1973: 71).

Los autores de *Field Research* hacen esta reflexión teniendo como referencia la experiencia investigadora en hospitales, a la que se ha aludido ya en el Capítulo 5. En el texto al que pertenece la cita extractada se transmiten dos ideas recurrentes en la literatura sobre las *entrevistas cualitativas*: 1) que su variedad abarca modalidades equiparables a las *conversaciones informales, casuales;* 2) que uno de sus rasgos distintivos tiene que ver con la duración del encuentro conversacional. Schatzman & Strauss (1973: 72) afirman que "el investigador de campo... entiende la entrevista como una conversación prolongada".

Surge una y otra vez la alusión a la *conversación* o al *diálogo* propios de la cotidianidad, como uno de los ingredientes básicos en la definición de la *entrevista.* Desde su experiencia investigadora en el campo de la educación, Erlandson y otros (1993: 85-86), los autores de *Doing Naturalistic Inquiry,* trazan este esbozo de las entrevistas:

> "... en la investigación naturalista, *las entrevistas adoptan* más *la forma de un diálogo o una interacción* (...). Permiten al investigador y al entrevistado moverse hacia atrás

> y hacia delante en el tiempo (...). Las entrevistas pueden adoptar una variedad de formas, incluyendo una gama desde las que son muy enfocadas o predeterminadas a las que son muy abiertas (...). La más común, sin embargo, es la entrevista semiestructurada que es guiada por un conjunto de preguntas y cuestiones básicas a explorar, pero ni la redacción exacta, ni el orden de las preguntas está predeterminado. (...)
>
> Este proceso abierto e informal de entrevista *es similar y sin embargo diferente de una conversación informal.* El investigador y el entrevistado dialogan de una forma que *es una mezcla de conversación y preguntas insertadas"* (la cursiva es nuestra).

La cursiva añadida en la cita anterior nos da pie para trenzar, a continuación, dos reflexiones metodológicas (Denzin, 1970; Caplow, 1956), que ayudan a complementar el argumento abierto sobre la relación entre las *entrevistas profesionales* y la *conversación ordinaria.*

1) Denzin, apoyándose en la obra de Goffman (1961) *Encounters,* resalta el carácter de *encuentro* que define a tantos ejemplos cotidianos de relación interpersonal (comer en un restaurante o en casa de unos amigos, comprar en una tienda, encontrarse a alguien en el ascensor o en la calle). Algo que también define a toda *entrevista.* Tras señalar que todos los *encuentros,* en tanto interacciones humanas, se componen de tres elementos básicos (las personas, la situación y las reglas de interacción), llama la atención sobre tres clases *de reglas: cívico-legales, ceremoniales* y *relacionales.* De ellas, "la importancia de las reglas relacionales para el análisis de la interacción cara-a-cara deriva del hecho que representan una síntesis de los estándares cívico-legales y ceremoniales" (Denzin, 1970: 133). Por ello, recomienda a los entrevistadores que se mantengan dentro de los límites de las *reglas de etiqueta* mientras tantean las *reglas relacionales* de los entrevistados.

   En suma, si las entrevistas tienden a adoptar "la forma de un diálogo o una interacción" (Erlandson y otros), ello se debe a su condición de encuentros regidos por reglas que marcan los márgenes apropiados de relación interpersonal en cada circunstancia. (Esta argumentación se aborda con mayor detalle en 6.1.2).
2) Caplow, en cambio, da algunas pistas de por qué la *entrevista* "es similar y sin embargo diferente de una conversación" (como decía la cursiva añadida en la cita de Erlandson y otros). Por un lado, sostiene que, en beneficio del funcionamiento de la *entrevista,* "el entrevistado debe percibirla como una conversación, sin que se dé cuenta de la estructura de la interrogación, el orden de las preguntas, o los objetivos del entrevistador" (Caplow, 1956: 171). Por otro lado, afirma que la "entrevista formal" se diferencia de algunas conversaciones de la vida cotidiana (sobre todo las mantenidas entre *extraños, semiextraños* o entre partes con intereses contrapuestos), respecto a las que resulta más gratificante. Éstas son las razones:

a) En la *entrevista,* la participación del entrevistado y del entrevistador cuenta con "expectativas explícitas": "el uno de hablar y el otro de escuchar".
b) El entrevistador anima constantemente al entrevistado a hablar, sin contradecirle ("las resistencias encontradas corrientemente en la conversación espontánea se suprimen").
c) A los ojos del entrevistado, el encargado de organizar y mantener la conversación es el entrevistador ("esto crea a menudo una ilusión de fácil comunicación que hace parecer breves las sesiones prolongadas").

Para concluir este primer acercamiento a las *técnicas cualitativas de entrevista* y enlazar con el segundo, sirva la versión de Patton (1990: 288) acerca de las "variaciones en la entrevista cualitativa". El abanico de tipos de *entrevista* que abre este autor muestra cuatro modalidades principales:

a) La *entrevista conversacional informal,* caracterizada por el surgimiento y realización de las preguntas en el contexto y en el curso natural de la interacción (sin que haya una selección previa de temas, ni una redacción previa de preguntas).
b) La *entrevista basada en un guión,* caracterizada por la preparación de un guión de temas a tratar (y por tener libertad el entrevistador para ordenar y formular las preguntas, a lo largo del encuentro de entrevista).
c) La *entrevista estandarizada abierta,* caracterizada por el empleo de un listado de preguntas ordenadas y redactadas por igual para todos los entrevistados, pero de respuesta libre o abierta.
d) La *entrevista estandarizada cerrada,* caracterizada por el empleo de un listado de preguntas ordenadas y redactadas por igual para todos los entrevistados, pero de respuesta cerrada.

De estos cuatro tipos de entrevista, sólo los tres primeros cabe considerarlos, propiamente, dentro del rótulo de *entrevistas cualitativas.* Si bien, el tercer tipo se encuentra a caballo entre éstas y las *cuantitativas.* El último tipo, en cambio, corresponde claramente a la típica entrevista de encuesta, basada en un cuestionario cerrado en su mayor parte. Esto parece claro y no hay nada en el texto de Patton que indique lo contrario, salvo la presentación de este abanico cuali-cuantitativo en un capítulo titulado "qualitative interviewing". No obstante, puede anotarse aquí una enseñanza de este autor, que se desprende de esta presentación del abanico completo de entrevistas de investigación social.

Patton relata una de sus experiencias de investigación en *evaluación de programas,* en la que ilustra cómo los extremos del abanico pueden llegar a tocarse en circunstancias reales de estudio. En una ocasión se encontró con que un granjero, con el que había concertado una *entrevista estandarizada* y en gran parte *cerrada,* le comunicó en el momento de tocar el timbre de la puerta de acceso a la granja que había cambiado de parecer. De hecho, no le permitió la entrada a la finca. El intercambio

verbal se mantenía a través de la cancela. Todo parecía indicar que la negativa era firme, y que la situación hacía inviable cualquier tipo de *entrevista formal.* Las circunstancias sólo permitían el lanzamiento de una única pregunta, antes de arrojar la toalla y dar por perdido todo el tiempo empleado en el desplazamiento a la granja. La pregunta que lanzó Patton a este granjero (a modo de último cartucho, *the one-shot question)* fue: "¿Hay algo que usted quisiera decirles a los hijos de puta de...[nombre de la entidad que había encargado la *evaluación del programa* de mejora agrícola]?". El autor finaliza afirmando (después de confesar que las puertas siguieron cerradas, pero pudo hablar con el granjero durante un buen rato): "mi entrevista estructurada, programada se había convertido en una entrevista conversacional informal" (Patton, 1990: 335).

La experiencia investigadora (o *práctica profesional)* de Patton, en el campo de la *evaluación de programas,* está a la base de la *reflexión metodológica* que ofrece en su texto. En dicha experiencia se inspira también cuando dedica sendos apartados a ilustrar, con ejemplos de su cosecha, dos denominaciones más de *entrevista:* "entrevista cross-cultural" y "entrevista creativa".

6.1.2. Segundo acercamiento: de los tipos de entrevista profesional a la entrevista de investigación social y sus variedades

La *conversación informal* no es el único *referente* que ofrece la vida cotidiana, si la meta consiste en aproximarse a las *técnicas cualitativas de entrevista* partiendo de la experiencia en sociedad. Hay una amplia gama de *encuentros de entrevista,* mucho más familiares que las entrevistas de encuesta (personal, telefónica, por correo) y las entrevistas cualitativas de investigación social. Piénsese, por ejemplo, en las consultas o citas médicas; en las entrevistas entre padres de alumnos y profesores; en las entrevistas periodísticas que aparecen en la televisión, la radio o los periódicos; en las entrevistas de selección o promoción en el mercado de trabajo.

Millar, Crute y Hargie (1992) engloban bajo una misma denominación, que da título a su obra *Professional Interviewing,* la variedad de clases de entrevista. Dentro de esta supracategoría de *entrevistas profesionales,* los autores distinguen cinco categorías menores:

1) La *entrevista de asesoramiento (counselling interview).* Esta categoría es la más genérica e indefinida de las cinco, pues abarca una gama de profesionales y clientes muy variada. El asesoramiento puede ser jurídico, financiero, laboral, psiquiátrico, médico, de imagen, etc.
2) La *entrevista de selección,* utilizada ampliamente para evaluar los candidatos a un empleo.
3) La *entrevista de investigación (research interview),* entendida como técnica de obtención de información relevante para los objetivos de un estudio. Su campo de utilización se encuentra en las ciencias sociales, especialmente, donde

puede adoptar formatos y estilos variables a lo largo de un *continuo* más o menos estructurado.

Merece señalarse que Millar, Crute y Hargie (1992: 105) toman la obra de Gorden (1987) como obra de referencia, al comparar las *entrevistas de investigación* con otros tipos de *entrevista profesional.* Los escritos de Gorden (1956; 1987: tercera edición de su obra de 1969) han supuesto una aportación destacada en la literatura sociológica sobre la *entrevista en profundidad* y la entrevista en general, como se verá en este capítulo.

4) La *entrevista médica (medical interview)* o, mejor, de los "profesionales de la salud". Millar y otros (1992: 11-13) aluden expresamente a la importancia de este instrumento en el trabajo de los médicos y del personal de enfermería.

   En España, el concepto de "profesional de la salud" se ha ampliado de la mano de la llamada *atención primaria,* en la que trabajan equipos formados también por *trabajadores sociales.* Hoy en día se habla de *medicina comunitaria,* por ejemplo, y el cuidado de la *salud* ya no se restringe al acto médico. No obstante, es evidente que la relación profesional (y por ende la entrevista) médico-paciente o enfermera-paciente responde más bien a una modalidad clásica de entrevista, la clínica, (variable según la especialidad médica); y que la entrevista en el ámbito del *trabajo social* cuenta con rasgos propios o, en todo caso, se encuadraría mejor en la categoría de entrevista de *asesoramiento.* Asesoramiento en el sentido terapéutico de Hopson (1981: 267): "ayudar a la gente a que se ayuden a sí mismos" (citado por Millar y otros, 1992: 5). Se recomienda al estudiante de sociología, políticas o trabajo social la lectura del artículo de Fernando Alvárez-Uría (1992) sobre la medicina rural en una comarca de la provincia de Lugo.

5) La *entrevista de evaluación y promoción laboral (appraisal interview).* Como su nombre indica, se trata de una modalidad de entrevista caracterizada por su aplicación en contextos de planificación, formación y gestión de recursos humanos.

Esta versión de cinco categorías de *entrevista profesional* sirve aquí para enmarcar las *entrevistas de investigación social.* La consideración de éstas como entrevistas *profesionales* puede ayudar a su comprensión. De hecho, las entrevistas *de investigación* se han desarrollado a partir de las experiencias habidas en encuentros más veteranos entre profesional y cliente. Los encuentros médico-paciente, o abogado-cliente, se encuentran entre los de mayor tradición. Pero no conviene olvidar un precedente (y *referente)* de singular importancia en la tradición cristiana de la sociedad española: los ritos religiosos de la Inquisición y la confesión. Así lo señala Ibáñez (1979: 121), apoyándose en los escritos de Foucault y otros autores:

> "La confesión es introducida por la Inquisición en los ritos judiciales y de ella pasa a los tribunales laicos. En un contexto laico pasa de los ritos judiciales a las técnicas científicas: invade la pedagogía y la medicina, pero también la vida cotidiana..."

De Foucault (1976: 79) toma Ibáñez una cita para ilustrar esa *invasión* de la vida cotidiana por la *confesión:* "Uno confiesa sus crímenes, confiesa sus pecados, confiesa sus pensamientos y sus deseos, confiesa su pasado y sus sueños, confiesa su infancia; se confiesan las enfermedades y las miserias (...) en público y en privado, a los padres, a los educadores, al médico, a los que se ama; uno se hace a sí mismo, con placer y con dolor, confesiones imposibles a cualquier otro."

La *confesión,* por tanto, no es un mero ejemplo erudito al que se alude para dar perspectiva histórica a la presentación de las *entrevistas cualitativas.* La *confesión* invade, permanece de algún modo en las distintas formas de *entrevista profesional.* Se trata de un elemento que no ha dejado de estar, más o menos, presente en los encuentros cara a cara (con el otro o con uno mismo), de los que todos tenemos experiencia en la vida diaria. Por ello, la *confesión* a la que se alude no es sólo la religiosa, la psicoanalítica, la policial, la judicial, la del asesor fiscal (en una palabra, la *confesión profesional).* También se contempla el abanico de las que pueden denominarse *confesiones cotidianas menores,* aparentemente desritualizadas, casuales, informales.

Todavía recuerdo la recomendación de mi director de tesis, Amando de Miguel, invitándome a que explorase la relación entre la confesión religiosa practicada por la Iglesia Católica y la *entrevista en profundidad.* Éste es un trabajo de investigación pendiente, que sigue anotado en mi agenda sociológica: *"Habría que hacer una cuidadosa indagación de los manuales de confesores."* Por ello, quizá, me llamó tanto la atención lo escrito por Jesús Ibáñez (1979: 113-123) en relación a esta cuestión. El lector interesado debería acercarse a esas páginas. Sirva el siguiente fragmento para acabar de animarle:

> "La confesión se transforma en técnica de investigación social en forma de *'entrevista en profundidad'.* Su antecedente inmediato es la sesión individual de psicoanálisis o su análogo clínico. Introducida por MERTON – *'focussed interview'* – para analizar las motivaciones de un comportamiento, tiene amplia utilización... proliferará, bajo la impulsión de DITCHER, en los llamados 'estudios de motivación' en investigación de mercados.
>
> Pero en seguida se escindirá en dos técnicas: la *'entrevista en profundidad'* y el 'grupo de discusión' (que ya no será propiamente una confesión)" (Ibáñez, 1979: 122-123).

Una vez ubicadas las *entrevistas de investigación social* en el conjunto de las *entrevistas profesionales,* se añaden a continuación algunas precisiones terminológicas sobre la variedad de entrevistas orientadas al estudio de la vida social. Lo que se pretende, más concretamente, es ubicar las llamadas *entrevistas en profundidad* en el conjunto de las *entrevistas de investigación.*

La expresión *"entrevista en profundidad"* (Gorden, 1956; Banaka, 1971) parece haber ganado la batalla del uso entre una serie de términos afines con desigual solera en la literatura. Este es un glosario mínimo de obligada referencia:

1) Entrevista *focalizada.*
2) Entrevista *estandarizada no programada,* entrevista *no estandarizada.*

3) Entrevista *especializada* y *a elites.*
4) Entrevista *biográfica; intensiva; individual abierta semidirectiva; larga;* etc.

1. ENTREVISTA *FOCALIZADA*

La acuñación *"focused interview"* suele atribuirse a Robert K. Merton, por su artículo firmado con Patricia L. Kendall en 1946, en *The American Journal of Sociology*. Diez años más tarde, Merton, Fiske y Kendall (1956) publicaban un libro con el mismo título, cuya segunda edición vería la luz en 1990.

En el escrito primero sus autores consideran merecedora de distinción la clase de *entrevista* surgida durante una experiencia investigadora de años, dedicados al estudio de los efectos psicológicos y sociales de la comunicación de masas. El material a estudio eran los documentos radiados, impresos o filmados como propaganda bélica durante la Segunda Guerra Mundial. Las entrevistas, individuales o en grupo, fueron realizadas en el marco institucional de la Oficina de Investigación Social Aplicada de la Universidad de Columbia.

Para sus acuñadores, "la entrevista focalizada difiere de otros tipos de entrevistas de investigación que podrían parecer similares superficialmente" (Merton & Kendall, 1946: 541). Las razones dadas en apoyo de esta afirmación son:

a) Los entrevistados han estado expuestos a una *situación concreta* ("han visto un film; han oído un programa de radio; han leído un panfleto, artículo o libro; o han participado en un experimento psicológico o en una situación social no controlada, pero observada").
b) Los investigadores han estudiado previamente dicha situación, derivando del *análisis de contenido* y de la teoría psicológica social hipótesis sobre el significado y los efectos de determinados aspectos de la situación.
c) El *guión de entrevista* se ha elaborado a partir del análisis de contenido y las hipótesis derivadas.
d) La entrevista se centra en las *experiencias subjetivas* de la gente expuesta a la situación, con el propósito de contrastar las hipótesis y averiguar respuestas o efectos no anticipados.

La diferencia entre la "usual *entrevista en profundidad"* y la "entrevista focalizada" se señala expresamente. En concreto, se alude a la posición ventajosa (a la hora de obtener más detalle) que tiene el entrevistador cuando ha analizado, previamente, la situación objeto de la entrevista (Merton & Kendall, 1946: 542). Weiss (1994: 208) se ha fijado, precisamente, en esta diferencia al destacar la especificidad de la *entrevista focalizada* en el conjunto de las entrevistas cualitativas:

> "Merton, Fiske y Kendall han descrito una forma particular de entrevista cualitativa como *entrevista focalizada*. Éste es un estilo de entrevista cualitativa dirigido a

> la obtención de las fuentes cognitivas y emocionales de las reacciones de los entrevistados ante algún suceso. Trata a los entrevistados como sujetos cuya respuesta al suceso es el material a estudio, más que como informantes del suceso mismo."

A pesar de su especificidad o diferenciación (dado su temprano y particular alumbramiento), la *entrevista focalizada* se la considera dentro de la categoría de entrevistas *cualitativas* de investigación. Ello se debe a la común fundamentación en un *enfoque semidirigido* de la entrevista. Según Merton y Kendall (1946: 545) la *entrevista focalizada* para que resulte productiva ha de basarse en cuatro criterios:

1) *No dirección* (tratar que la mayoría de las respuestas sean espontaneas 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 valorativa de las respuestas de los sujetos, para determinar si la experiencia tuvo significación central o periférica. Debería obtener el contexto personal relevante, las asociaciones ideosincráticas, las creencias y las ideas").

En realidad, se trata de criterios entrelazados (se dirá en el texto citado), pues la *aproximación abierta* o *semidirigida* conlleva en parte la obtención de *profundidad, especificidad* y *amplitud* en las respuestas. Por otro lado, el logro de estos tres últimos criterios exige rebajar la pretensión del criterio de *no dirección*. Así lo reconocen Merton y Kendall (1946: 547), al referirse al grado de cierre o apertura (de *estructuración* en el *estímulo* y en la respuesta, según su terminología) de las preguntas:

> "Aunque la pregunta completamente desestructurada es especialmente apropiada en las fases iniciales de la entrevista focalizada, donde su productividad resulta máxima, se utiliza provechosamente a lo largo de la entrevista. En ocasiones puede ser necesario para el entrevistador asumir más control en las fases posteriores de la entrevista, si los otros criterios –especificidad, amplitud, y profundidad– se han de satisfacer. Pero incluso en tales casos... resulta más fructífera la dirección moderada que la completa dirección; las preguntas deberían ser parcialmente estructuradas mejor que estructuradas completamente."

En el texto de 1946, de Merton y Kendall, ya aparece la distinción básica de tipos de preguntas (según el grado de *estructuración),* que algunos años después serviría para diferenciar formas básicas de entrevista (Richardson y otros, 1965; Gorden, 1969; Denzin, 1970). En el Cuadro 6.1 se recoge la denominación y ejemplificación de los tipos de preguntas, presentadas como tácticas de obtención de distintos grados de *no dirección.*

CUADRO 6.1. Tipos básicos de preguntas, según el grado de *estructuración.*

Tipos básicos	*Combinación E + R*	*Ejemplo*
Pregunta desestructurada	Estímulo y Respuesta libre	"¿Qué le impresionó más en este film?"
Pregunta semiestructurada	Tipo A, E: libre R: estructurada Tipo B: E: estructurado R: libre	"¿Qué aprendió de este panfleto que no hubiese conocido antes? ¿Cómo se sintió en la parte que describe la exclusión del servicio militar de J. en tanto psiconeurótico?"
Pregunta estructurada	Estímulo y respuesta estructurados	"Juzgando a partir del film, ¿cree que el equipo de batalla alemán era mejor, igual de bueno, o peor que el equipo usado por los americanos?"

Fuente: Basado en Merton & Kendall (1946: 546-549).

2. ENTREVISTA *ESTANDARIZADA NO ESTRUCTURADA*, ENTREVISTA *NO ESTANDARIZADA*

La clasificación de las entrevistas de investigación según su *estandarización* o no, y el grado de *estructuración,* ha tenido una gran repercusión en las ciencias sociales y concretamente en sociología. En este campo merecen destacarse los escritos de Gorden (1969; 1975; 1987) y de Denzin (1970; 1989). Ambos autores retoman la distinción planteada por Richardson, Dohrenwend y Klein (1965: 32-55), entre:

a) La entrevista *estandarizada programada (schedule standarized interview).*
b) La entrevista *estandarizada no programada (nonschedule standarized interview).*
c) La entrevista *no estandarizada (nonstandarized interview).*

A) Entrevista estandarizada programada

Según Denzin (1970: 123), "en el nivel más estructurado está la entrevista estandarizada programada en la que la redacción y orden de todas las preguntas es exactamente el mismo para cada encuestado... Todas las preguntas deben ser comparables, de manera que cuando aparecen variaciones entre encuestados pueden atribuirse a diferencias reales de respuesta, y no al instrumento". El fundamento del necesario

carácter *estandarizado* y *programado* de este tipo básico de entrevista se pone en cuestión, aduciendo que los supuestos que le sirven de base no siempre se cumplen. Por ejemplo:

1) Que el *estímulo* sea el mismo para todos los encuestados.
2) Que sea posible redactar todas las preguntas de modo que tengan el *mismo significado* para todos los encuestados.
3) Que el *orden* de las preguntas deba ser el mismo para todos, con el fin de conseguir un *contexto equivalente.*
4) Que lo anterior sea posible en la práctica, tras la realización de *estudios piloto* y la *prueba del cuestionario.*

B) Entrevista estandarizada no programada

El segundo tipo básico de entrevista, la *estandarizada no programada,* se diferencia del anterior al basarse en supuestos distintos. A saber:

1) La *estandarización del significado* de una pregunta requiere formularla en términos familiares al entrevistado.
2) No hay una *secuencia* de preguntas satisfactoria para todos los entrevistados.
3) Es factible conseguir la equivalencia de significado para todos los entrevistados, a través del estudio de estos y la selección y preparación de los entrevistadores, de modo que se hagan y ordenen las preguntas a la medida de aquellos (Denzin, 1970).

Para ilustrar este tipo de entrevista, Denzin cita del estudio de Becker, Geer, Hughes y Strauss (1961: 29) la siguiente declaración: "Usamos un guión de entrevista, haciendo a cada estudiante 138 preguntas... Pero dejamos sitio para la libre expresión de toda clase de ideas y no forzamos al estudiante a seguir la lista original de preguntas o a responder categorías predeterminadas."

C) Entrevista no estandarizada

La entrevista *no estandarizada* representa el tercer gran tipo de entrevista, en el que ni tan siquiera hay un listado prefijado de preguntas abiertas a utilizar con todos y cada uno de los entrevistados. No hay un intento de *estandarizarización.* Sin embargo, se considera una extensión lógica de la entrevista *estandarizada no estructurada,* en cuyos supuestos encuentra también sus fundamentos (Denzin, 1970: 126).

Gorden (1975: 61) subdivide en dos esta clase de entrevista: la entrevista *no estandarizada preparatoria* (de la *estandarizada);* y la *independiente* (no preparatoria, sino cumplidora de una función propia). Para ilustrar dicha función se mencionan los siguientes

ejemplos: (1) "si quisieramos rastrear los canales por los que se ha difundido un rumor..., podríamos realizar una cadena de entrevistas en las que *el abordaje en cada entrevista consecutiva dependiera de lo que hubiesemos aprendido en todas las entrevistas previas*"; (2) "si quisiéramos descubrir la estructura de alguna organización y cómo funciona, tendríamos que *hacer preguntas diferentes a la gente en cada posición* de la organización" (Gorden, 1975: 62; cursiva añadida). Un ejemplo clásico de utilización del abordaje no estandarizado se encuentra en el estudio de Lindesmith (1947) sobre la adicción al opio. Este autor definió sus entrevistas como "conversaciones amigables informales" (citado por Denzin, 1970: 126). Lo que remite a lo expuesto ya en la subsección anterior.

En suma, la variedad de *formas* y *estilos* de entrevista que caben bajo la etiqueta de *entrevistas cualitativas* o *en profundidad* tiene abiertas dos grandes avenidas, sea la vertiente de la *formas estandarizadas no estructuradas* o la vertiente de los *estilos no estandarizados*.

3. Entrevista *especializada* y a *elites*

Esta es una expresión tomada del título dado por Dexter (1970) a su obra *Elite and Specialized Interviewing*. Decido traer a este glosario dicha expresión, justamente aquí, para afianzar la comprensión de las modalidades de entrevista expuestas en los dos puntos anteriores. Enseguida se verá cómo las referencias a la acuñación de Merton y a los tipos básicos de Richardson y otros sirven para esculpir la definición que ofrece Dexter (1970: 5):

> "Es una entrevista con *cualquier* entrevistado... a quien de acuerdo con los propósitos del investigador se le da un tratamiento especial, no estandarizado. Por tratamiento especial, no estandarizado quiero decir
>
> 1. enfatizando la definición de la situación por el entrevistado,
> 2. animando al entrevistado a estructurar el relato de la situación,
> 3. permitiendo que el entrevistado introduzca en medida considerable... sus nociones de lo que considera relevante, en lugar de depender de las nociones del investigador sobre relevancia.
>
> Dicho de otro modo, en las entrevistas estandarizadas –y en muchas entrevistas aparentemente no estandarizadas, también (por ejemplo, en la 'entrevista focalizada' de Merton en su forma pura)– el investigador define la pregunta y el problema; sólamente busca respuestas dentro de los límites marcados por sus presuposiciones. Sin embargo, en las entrevistas a elites, tal como se definen aquí, el investigador está gustoso y a menudo deseoso de permitir que el entrevistado le enseñe cuál es el problema, la pregunta, la situación..."

Dexter insiste, una y otra vez, en la contraposición entre *entrevistas no estandarizadas* y *estandarizadas*. Estas últimas las subsume en "la típica encuesta". No distin-

gue los subtipos *estandarizada programada* y *estandarizada no programada* vistos en el punto anterior, al revisar los textos de Denzin y Gorden. Adviértase la ausencia de este matiz. A su favor, en cambio, debe reconocerse la sutileza del calificativo "elite". No se trata, viene a decir, de entrevistas hechas únicamente a gente muy importante (elites de la política, las finanzas o las profesiones de prestigio). Se trata, más bien, de un estilo o tratamiento de entrevista que recomienda utilizar siempre que los objetivos del estudio así lo requieran, y se esté ante un entrevistado "experto" o "bien informado" (en sentido llano). El ejemplo al que recurre despeja cualquier duda: "casi cualquier madre con niños pequeños es un experto bien informado... sobre sus comportamientos y hábitos corrientes (...) una entrevista con una madre acerca de sus hijos será, en los términos de la definición usada aquí, una entrevista a elites" (Dexter, 1970: 7).

Se está ante *entrevistas en profundidad* ("elite or depth interviews", Dexter: 1970, 19), cuya utilización en la investigación politológica o sociológica de las elites puede revisarse en la literatura más reciente: *Non-Standarized Interviewing in Elite Research* (Moyser, 1988) y *Studying Elites Using Qualitative Methods* (editado por Hertz & Imber, 1995).

4. Otras expresiones

El glosario de términos agrupables bajo la categoría *entrevistas en profundidad* podría extenderse, abarcando al menos las expresiones: entrevista *biográfica* (Levinson y otros, 1978); entrevista *intensiva* (Brenner, 1985); entrevista *individual abierta semidirectiva* (Ortí, 1986); entrevista *larga* (McCracken, 1988). Las aportaciones de algunos de estos autores se verán en los capítulos siguientes, al abordar las *técnicas biográficas* y las *técnicas de entrevista en grupo*.

Comentario aparte merece la monografía del antropólogo McCracken, titulada *The Long Interview,* publicada en la colección *Qualitative Research Methods* de la editorial Sage. Este autor trata de justificar la nueva expresión, afirmando que la *entrevista larga* puede distinguirse de la "entrevista no estructurada" practicada por el etnógrafo en la *observación participante;* y de la *"entrevista en profundidad"* ("practicada por el indagador psicológico").

La ubicación de la *entrevista en profundidad* en la psicología, demuestra un desconocimiento serio del uso de este prototipo de entrevista en psicología social, sociología y otros campos. Por otro lado, en la obra de McCracken (1988: 25) se aprecia, claramente, la deuda con el modelo mertoniano de *entrevista focalizada.* Finalmente, el papel que se da al "cuestionario" en la *entrevista larga* (cuando se afirma que resulta "indispensable" y que, entre sus funciones, la primera es "asegurar que el investigador cubra el terreno en el mismo orden para cada entrevistado"), indica que se está –en realidad– ante una entrevista *estandarizada* y en parte *programada,* pero de respuesta abierta. Ésta es la definición que ofrece el autor:

> "Es un proceso de entrevista altamente intensivo, rápido, claramente focalizado que busca disminuir la indeterminación y redundancia de los procesos de investigación más desestructurados. La entrevista larga requiere preparación y estructura especiales, incluyendo el uso de un cuestionario abierto, de manera que el investigador pueda rentabilizar el tiempo empleado con el entrevistado" (McCracken, 1988: 7).

Para cerrar esta subsección 6.1.2 y poner los pies sobre la tierra, nada mejor que la recomendación de tantos autores (Denzin, 1970: 127-128; Schwartz & Jacobs, 1984: 70-71) de no descartar la combinación de las diversas modalidades de entrevista en la práctica, en las entrevistas reales. Recuérdese la anécdota de Patton, con la que se finalizaba el apartado 6.1.1. Schwartz & Jacobs señalan que una "entrevista real" puede estar compuesta de una sola clase de preguntas o de una combinación de ellas. Las modalidades de preguntas a las que se refieren pueden resumirse en dos grandes tipos:

a) Las "decididas con anticipación" (sean éstas cerradas o abiertas).
b) Las que surgen durante la realización de las entrevistas.

6.1.3. Tercer acercamiento: los modelos teóricos de comunicación e interacción social en la definición de la entrevista

En los apartados precedentes se ha insistido en una idea central: que las formas de *conversación social ordinaria* y las *entrevistas profesionales corrientes,* constituyen una ilustración (un *referente)* ineludible de las *entrevistas de investigación.* Estas últimas no son una experiencia de laboratorio, en el sentido de proporcionar al entrevistador y al entrevistado unas condiciones "asépticas" para la transmisión de información; condiciones de aislamiento respecto a las *normas* que rigen en sus contextos socioculturales respectivos. Los procesos de comunicación, *naturales* en la vida cotidiana, se provocan (y precipitan) en las entrevistas con el propósito de obtener información relevante, de acuerdo con los objetivos del estudio, el tiempo y los recursos disponibles para su realización.

Algunos autores han reflexionado sobre esta cuestión, más a fondo, llegando a trazar modelos teóricos (con sus correspondientes implicaciones metodológicas). Todos ellos coinciden en la consideración de la *entrevista* en tanto *proceso de comunicación interpersonal, inscrito en un contexto social y cultural más amplio.* Algunos nombres propios.

Raymond L. Gorden leyó su tesis doctoral ("An Interaction Analysis of the Depth Interview"), en el Departamento de Sociología de la Universidad de Chicago, en 1954. Dos años después publicó, en el número monográfico sobre la entrevista en sociología de *The American Journal of Sociology,* el artículo titulado "Dimensions of the Depth Interview". En éste, el autor encara la definición de *"entrevista en profundidad",* centrando su atención en algunas de las *barreras psicosociales* que obstruyen el libre flujo de información desde el entrevistado al entrevistador. Posteriormente (1969),

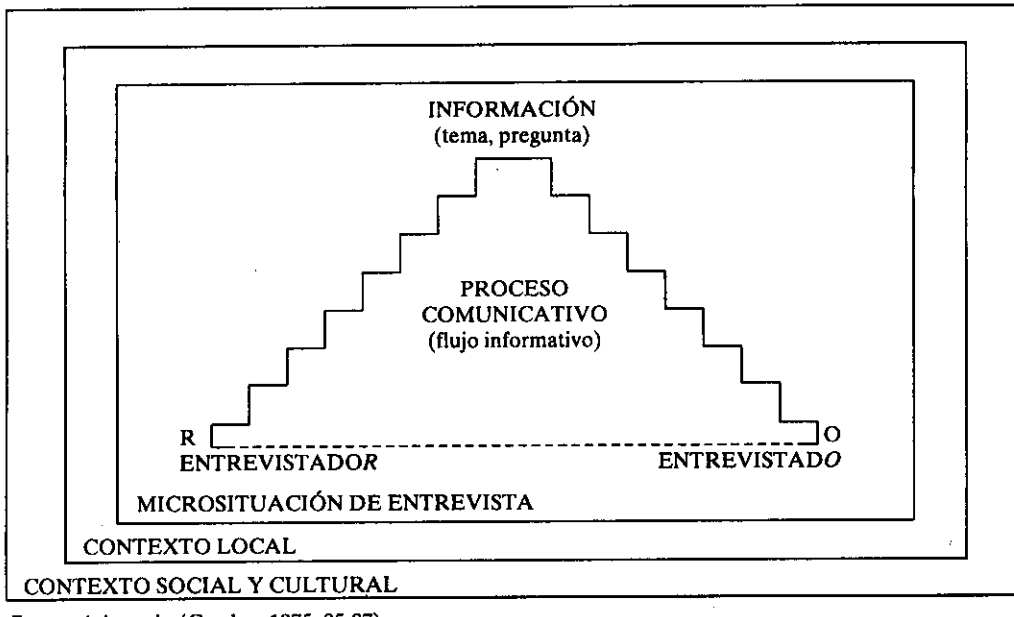
escribe una extensa monografía sobre *estrategias, técnicas* y *tácticas* de entrevista en la investigación social en general. En esta obra (reeditada en 1975 y 1987) retoma su primera catalogación de posibles barreras sociales y psicológicas de la comunicación, añadiendo los alicientes o recompensas que la experiencia de ser entrevistado puede reportar al sujeto (Valles, 1988; 1992).

Antes de entrar en este detalle, Gorden (1975: capítulo 4) dibuja "el contexto social de la entrevista", para dar fundamento a su "modelo contextual" de comunicación. Según este modelo, el proceso comunicativo de obtención de información mediante entrevista depende de:

a) La combinación de tres elementos internos a la situación de entrevista (entrevistador, entrevistado y tema en cuestión).
b) Los elementos externos ("factores extra-situacionales que relacionan la entrevista con la sociedad, la comunidad o la cultura").

Gorden representa, gráficamente, este modelo trazando una circunferencia (con la que simboliza la *macrosituación:* la contextualización a escala local, social, cultural). Dentro de este gran círculo se halla la *microsituación* de la entrevista, cuya definición por parte del entrevistador y el entrevistado dependerá de una serie de factores psicosociales que afectan, favorable o negativamente, al proceso comunicativo. Una adaptación gráfica de esta descripción se ha hecho en el Cuadro 6.2.

CUADRO 6.2. *Modelo contextual* de la entrevista de investigación.



Fuente: Adaptado (Gorden, 1975: 85-87).

Son numerosas las implicaciones de este modelo en la práctica investigadora (véase más adelante 6.3.1). Una de las principales conviene avanzarla ya, a saber: que antes del encuentro entrevistador-entrevistado, el investigador a cargo del estudio puede preparar buena parte de la interacción y facilitar en gran medida el trabajo del entrevistador. De hecho, Gorden insiste en que, una vez empezada la entrevista, poco pude hacerse ya para modificar la "relación triádica" (entrevistador, entrevistado, información). Pues –afirma– "el flujo de información relevante, válido y fiable depende no sólo de la interacción dentro de la situación de entrevista sino también de la relación entre la situación y la comunidad local y la sociedad más amplia" (1975: 99-100).

En cambio, mucho puede hacerse en la fase de preparación de la entrevista. Ésta incluye –siguiendo a Gorden (1975: 86)– decisiones como:

a) La selección de los entrevistados más capaces y dispuestos a dar información relevante.
b) La selección de los entrevistadores que tengan la mejor relación con el entrevistado.
c) La elección del tiempo y lugar más apropiado para la entrevista.

Todas estas *decisiones de diseño* (recuérdese el vocabulario introducido en el Capítulo 3) guardan relación con una regla práctica ya avanzada por el autor en 1956: preguntarse *qué* (información) comunicará el entrevistado, *a quién* (a qué clase de entrevistador) y *bajo qué condiciones* (de privacidad, de anonimato, de investigación avalada por una determinada entidad, etcétera). Todo ello habrá de tenerse en cuenta, con el fin de lograr el mejor proceso comunicativo ("maximizar el flujo informativo") en la situación concreta de entrevista (Cuadro 6.2).

Para completar la caracterización de este modelo (y la concepción teórica y metodológica de la entrevista que aparece en la obra de Gorden), hay que referirse a otra de las *implicaciones metodológicas* principales. Si antes se aludía a las implicaciones del modelo en el diseño o preparación de la entrevista, ahora la alusión es a las implicaciones del modelo en la ejecución o realización de la entrevista. Estos aspectos se abordan con mayor detalle en la subsección 6.3.2. Se adelanta aquí una síntesis.

Durante la realización de cualquier entrevista, el proceso comunicativo entrevistador-entrevistado, en torno a una serie de temas o cuestiones, presenta un ciclo de actividad repetida. Este ciclo se inicia con la primera intervención del entrevistador, haciendo saber al entrevistado la clase de información que necesita (comunicación verbal), pero transmitiendo también mensajes no verbales. Hay una emisión de "motivación" (dirá Gorden), del grado o signo que sea, hacia el entrevistado. Este interpreta lo que se le pide o pregunta, y responde con una información que le parece relevante (pero también filtrada por su capacidad y voluntad de transmitirla). Por ejemplo, la memoria afecta a la capacidad y la autocensura a la voluntad. El ciclo se completa cuando el entrevistador califica esta información (si es o no relevante para el estudio), evalúa la motivación (la relación interpersonal, grado de *rapport,* sintonía), y decide en

función de ambas evaluaciones lanzar otra pregunta, animar al entrevistado a que continúe, etc.

A este ciclo lo denomina Gorden (1975: 463-464): "interviewing performance cycle", señalando que "bajo la aparente unicidad de cada encuentro de entrevista está un ciclo general de actividad repetida"; y lo plasma gráficamente en la Figura 19.1 de su texto, donde puede consultarse junto con otros pormenores. Para cerrar esta inicial presentación de la obra de este autor, baste añadir que dicha obra es deudora de los esfuerzos de autores anteriores por comprender la *entrevista.* Sirva el fragmento siguiente, tomado de la *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales,* para mencionar tan siquiera algunos nombres propios en relación a un esfuerzo común:

> "La entrevista es una forma de comportamiento molar complejo; los intentos de comprenderla compartirán inevitablemente los puntos fuertes y débiles de toda la teoría sobre la motivación.
>
> Pese a la falta de unanimidad en cuanto al tipo de motivación, los datos experimentales del proceso de la entrevista (Hyman *et al.,* 1954; Riesman, 1958; Kahn y Cannell, 1957; Richardson *et al.,* 1965) exigen que la motivación del entrevistado se considere a la vista de la situación social del entrevistador y el entrevistado, la naturaleza de la transacción entre ellos, la percepción que cada uno tiene del otro y de la tarea conjunta, y los efectos de esas percepciones. En resumen, tales datos indican la necesidad de buscar un modelo de motivación que considere la entrevista como un proceso social, y su producto como un resultado social" (Kahn & Cannell & Wittenborn & Strupp, 1975: 269).

La concepción teórica y metodológica, de la que esta cita sólo es un botón de muestra, reaparece en buena medida en el "modelo contextual" de Gorden; y, también, en obras más recientes y generales como la de Millar, Crute y Hargie (1992: 17-ss.), donde se presenta "un modelo interaccional social de la entrevista". Un modelo también llamado de "comunicación" o "interacción interpersonal", desarrollado por Hargie y Marshall en 1986. Con el que se pretende dar cuenta de los "principales procesos inherentes en la interacción diádica" entrevistador-entrevistado ("meta/motivación, factores mediadores, respuestas, *feedback* y percepción"). Todos ellos, procesos "operativos en cualquier contexto de entrevista". El modelo se completa con dos elementos cruciales en la interacción social: los factores *personales* (características físicas y sociodemográficas), y los factores *situacionales* (no sólo relativos al ambiente físico, también a pautas o prácticas habituales de actuación en cada situación o escenario).

El comentario entre paréntesis, acerca de los factores situacionales, sirve para llamar la atención aquí sobre una implicación metodológica más de estos modelos de comunicación contextual de la entrevista. A las implicaciones en la preparación (diseño) y en la realización de la entrevista, hay que añadir una tercera implicación: en el análisis e interpretación de la información obtenida en situaciones de entrevista. Brenner ofrece un ejemplo, tomado de un estudio de Marsh, en el que se realizaron entrevistas con hinchas de fútbol, sobre incidentes violentos vividos por los entrevistados.

De la reflexión metodológica de estos autores merece anotarse dos lecciones (Brenner, 1985: 149-159):

a) Las declaraciones (relatos, narraciones) de los entrevistados no siempre pueden tomarse literalmente. En el ejemplo, Marsh apreció un exceso narrativo de los incidentes violentos protagonizados por los hinchas. Lo que se interpreta, teniendo en cuenta los factores situacionales del relato *(the accounting situation),* como un deseo de "representar el fenómeno de la violencia retóricamente, con el propósito de exhibición simbólica, en sí mismo, más que el de reflejar en el relato su experiencia real de los incidentes violentos".

b) El analista precisa del "conocimiento de las prácticas relatoras empleadas por los informantes, antes de poder comprender con confianza razonable el significado de los relatos".

La lección *b)* resulta familiar. Repásense las páginas dedicadas a tratar sobre los problemas de evaluación e interpretación del material documental en el Capítulo 4 (subsecciones 4.3.2 y 4.3.3). Allí se señalaba la importancia de conocer el *género* de los materiales documentales (cartas, fotografías, novelas, artículos científicos), para prevenir su malinterpretación. Otro tanto cabe señalar de los *documentos orales* producidos por las entrevistas.

Silverman (1993: cap. 5) recoge en su monografía, dedicada a la interpretación de datos cualitativos, varios ejemplos de análisis (desde *perspectivas positivistas, interaccionistas* y *etnometodológicas)* de datos obtenidos mediante entrevista. Por ejemplo, tras exponer el estudio de Glassner y Loughlin (acerca de las percepciones y usos de las drogas por los adolescentes americanos), advierte que "los autores tratan las respuestas de las entrevistas tanto como narrativas definidas culturalmente, como declaraciones posiblemente correctas de hechos" (Silverman, 1993: 100). En el trabajo de Glassner y Loughlin, el sociólogo británico encuentra una cierta tensión (que atribuye a los *interaccionistas* en general, debido a su ubicación flanqueada por posturas *positivistas* y *etnometodológicas)* entre la consideración de las entrevistas como pura "interacción simbólica", o su consideración de técnicas de acceso a realidades externas. Silverman (1993) tercia en esta cuestión subrayando que, en la interpretación sociológica de las entrevistas, se debe poner énfasis en las *formas morales* que caracterizan a la vida social. Por lo que sugiere tratar la información de entrevista como *narrativas* fruto de las *realidades morales.*

Entre nosotros, Alonso (1994: 225-226) ha definido a las *entrevistas en profundidad* como procesos comunicativos de extracción de información, por parte de un investigador. Dicha información se encuentra –según este autor– en la biografía de la persona entrevistada: "esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada con una orientación o interpretación que muchas veces resulta más interesante informativamente que la propia exposición cronológica o sitemática de acontecimientos más o menos factuales".

El sociólogo español presenta una definición comparada de la *entrevista individual abierta,* el *grupo de discusión* y la *entrevista de cuestionario cerrado,* ayudándo-

se del "modelo de las funciones del lenguaje de Roman Jakobson" (1981). Así, se afirma que:

a) La técnica cuantitativa mencionada se adapta a la función *referencial* ("lo que representa una comunicación denotativa, descriptiva").
b) El *grupo de discusión* se ajusta a la función *metalingüística* del lenguaje ("en cuanto que produce discursos particulares... que remiten a otros discursos generales y sociales").
c) La *entrevista abierta* se ubica en la función *expresiva, emotiva* (entendida esta función no sólo en sentido estrictamente lingüístico, pues el "yo de la comunicación en la entrevista no es simplemente un yo lingüístico..., sino un yo especular o directamente social").

Esta definición comparada le lleva al autor (Alonso, 1994) a marcar distancias entre las concepciones teóricas *conductistas* o *utilitaristas* (que ven en la entrevista la ocasión para la expresión de un yo "individualista", "racionalizado") y las concepciones teóricas *constructivistas* (que ven en la entrevista "un yo narrativo, un yo que cuenta historias en las que se incluye un bosquejo del yo como parte de la historia"). La obra de Goffman *La presentación del yo en la vida cotidiana* se considera un punto de arranque característico de la concepción *constructivista* en sociología. Repásense las aclaraciones terminológicas expuestas en el Capítulo 2.

Otra contraposición remarcada por Luis Enrique Alonso (1994: 229-230), con el propósito de explicitar su concepción teórica de la *entrevista en profundidad,* se encuentra en la distinción entre posturas "textualistas" ("estructuralistas" y "postestructuralistas") y posturas "contextualistas" (o "de realismo materialista"). Éste es un fragmento elocuente:

> "La *entrevista en profundidad* 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 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).

6.2. Usos, ventajas e inconvenientes de las entrevistas en profundidad

Aunque, por razones de presentación, se cierra la sección 6.1 (en la que se han hecho varios acercamientos con el propósito de definir las *entrevistas cualitativas),* las

páginas siguientes han de entenderse como un paso más en la misma dirección. Una manera de seguir afinando la definición y comprensión de estas *técnicas de conversación* consiste en reconocer sus ventajas y limitaciones, sopesándolas frente a las de otros procedimientos de obtención de información. Una vez hecho este balance será más fácil entender el porqué de la utilización (y los usos concretos) de las entrevistas cualitativas.

6.2.1. Ventajas y limitaciones del uso de entrevistas en profundidad

En relación con otras técnicas (de *lectura documentación, observación participación),* las *entrevistas en profundidad* presentan algunas ventajas compartidas y otras exclusivas, siendo destacables las siguientes:

1) De modo similar a otras técnicas cualitativas, el estilo especialmente abierto de esta técnica permite la obtención de una gran riqueza informativa (intensiva, de carácter holístico o contextualizada), en las palabras y enfoques de los entrevistados.
2) Proporciona al investigador la oportunidad de clarificación y seguimiento de preguntas y respuestas (incluso por derroteros no previstos), en un marco de interacción más directo, personalizado, flexible y espontáneo que la entrevista *estructurada* o de encuesta.
3) Sobresale su ventaja de generar, en la fase inicial de cualquier estudio, puntos de vista, enfoques, hipótesis y otras orientaciones útiles para traducir un proyecto sobre el papel a las circunstancias reales de la investigación, o acoplarlo a la demanda del cliente; además de preparar otros instrumentos técnicos. Esta técnica sirve, especialmente, para las primeras inmersiones o trabajos de reconocimiento, de los que se beneficiarán las otras técnicas, tanto cualitativas como cuantitativas. En este uso cumple un papel estratégico de previsión de errores que pueden resultar costosos: en tiempo, medios y calidad de la información obtenida. Destaca, por tanto, como técnica flexible, diligente y económica.
4) Durante el desarrollo o durante la fase final de muchas investigaciones, la *entrevista en profundidad* comparte con otras técnicas cualitativas la doble ventaja:

   a) De ofrecer el contraste o contrapunto cualitativo a los resultados obtenidos mediante procedimientos cuantitativos.
   b) De facilitar la comprensión de los mismos (datos cuya lectura requiere análisis estadísticos más o menos complejos).

5) Frente a las *técnicas cualitativas de observación,* la *entrevista en profundidad* es (junto al *grupo de discusión)* más capaz y eficaz en el acceso a la informa-

ción difícil de obtener sin la mediación del entrevistador o de un contexto grupal de interacción.

6) Frente a la técnica del *grupo de discusión,* la entrevista *en profundidad* puede preferirse por su intimidad (por aquellas personas reacias a compartir coloquio), o por su comodidad (no exige desplazamientos). Otros aspectos ventajosos incluyen el favorecer la transmisión de información no superficial, "el análisis de significados", "el estudio de casos típicos o extremos, en los que la actitud de ciertos individuos encarna, en toda su riqueza, el modelo ideal de una determinada actitud, mucho menos cristalizada en la "media" del colectivo de referencia" (Ortí, 1989).

Entre las limitaciones, conviene tener en cuenta al menos las siguientes:

1) El factor tiempo ha sido quizá el inconveniente más citado de esta técnica (todavía más en la *observación participante* o en las *historias de vida).* Es cierto que, comparada con el ritmo característico de la *encuesta* (sobre todo la telefónica), o del *grupo de discusión* incluso, la *entrevista en profundidad* consume más tiempo por entrevistado, tanto en su realización como en el tratamiento de la misma. No obstante, recuérdese lo dicho en la tercera ventaja sobre su diligencia y economía.
2) Comparte con otras técnicas basadas en la interacción comunicativa los problemas potenciales de *reactividad* (Webb y otros, 1966), *fiabilidad* y *validez* (Denzin, 1970; Gorden, 1975; Millar y otros, 1992) de este tipo de encuentros. Esto es, la información que se produce en la relación dual entrevistador-entrevistado depende de la situación de entrevista, así como de las características y actuación tanto del entrevistador como del entrevistado. Todo lo cual afecta la *validez* de los datos obtenidos. Por ejemplo, la falta o el exceso de *rapport,* el excesivo direccionismo (advertido o no) del entrevistador, o el exceso de suspicacia de ambas partes, entrevistador y entrevistado.
3) Frente a las *técnicas cualitativas de observación,* la *entrevista en profundidad* (como el *grupo de discusión)* acusa la limitación derivada de la falta de *observación directa* o *participada* de los escenarios naturales en los que se desarrolla la acción (rememorada y transmitida, en diferido, por el entrevistado).
4) La *entrevista en profundidad* no produce el tipo de información del grupo (en el que destacan los efectos de *sinergia* y de *bola de nieve* propios de la situación grupal); tampoco es igual el tipo de estimulación, seguridad y espontaneidad en una técnica y en otra (Stewart y Shamdasani, 1990: 19).

En el Cuadro 6.3 se resumen las ventajas e inconvenientes (o limitaciones) de las *entrevistas en profundidad* comentados en las páginas precedentes.

CUADRO 6.3. Principales ventajas e inconvenientes de las *entrevistas en profundidad.*

Ventajas	*Inconvenientes*
1. Riqueza informativa: intensiva, holística, contextualizada y personalizada.	1. Factor tiempo (con matices).
2. Posibilidad de indagación por derroteros no previstos incluso.	2. Problemas potenciales de reactividad, fiabilidad, validez.
3. Flexibilidad, diligencia y economía.	3. Falta de observación directa o participada.
4. Contrapunto cualitativo de resultados cuantitativos.	4. Carencia de las ventajas de la interacción grupal.
5. Accesibilidad a información difícil de observar.	
6. Preferible por su intimidad y comodidad.	

6.2.2. *Sobre los usos potenciales de las entrevistas en profundidad, en la investigación social*

Se acaba de hacer una presentación somera de puntos fuertes y débiles de las *entrevistas en profundidad,* en comparación con las otras técnicas cualitativas. Esta visión panorámica favorece la claridad expositiva (siempre deseable en un libro de texto), pero a costa de simplificar las cosas y prescindir de la riqueza de los matices (tan importante en el aprendizaje del oficio). Veamos de compensar dicha carencia con la reflexión metodológica de este apartado.

En primer lugar, conviene insistir (repásese lo dicho sobre los *diseños* y *estrategias metodológicas* en el Capítulo 3) en la importancia del uso combinado de las entrevistas con otras técnicas (cualitativas o cuantitativas). Ésta es una lección aprendida y transmitida por casi todos los autores de manuales de métodos, incluidos los que escriben monografías sobre el *arte* y la *técnica* de la *entrevista.* Dos revisiones para ilustrar este último aserto y, de paso, ir dando contenido al título de esta subsección:

1) Lewis A. Dexter (1970: 13-16) hace una reflexión crítica, a finales de los sesenta, sobre el exceso de confianza en las *entrevistas* (tanto en las *de encuesta,* como en las *no estandarizadas* o *a elites).* Se refiere, concretamente, al incremento de estudios en los que el investigador (entrevistador) apenas posee "conocimiento independiente", fruto de la *observación* o la *dòcumentación* de aquello que estudia.

   El autor citado se refiere a sus estudios sobre el Congreso de los Estados Unidos para ejemplificar la dependencia de la entrevista de otros métodos.

Relata, por ejemplo, que el hecho de vivir en Washington entonces, haber participado en algunas campañas electorales, haberse documentado en los libros de historia, y haber tratado con algunos políticos locales y con el personal de secretaría de los congresistas fue decisivo en la realización e interpretación de las entrevistas. Y, "lo más importante de todo" fue la contrastación de entrevistas hechas a los dirigentes de grupos de intereses *(lobbyists)* y los congresistas de distintas facciones.

En suma, sentencia Dexter (1970: 16), "las entrevistas bien pueden llevar a análisis valiosos de las legislaturas; pero, si así es, será debido a uno u otro (o ambos) de los factores siguientes: o bien el entrevistador habrá tenido una considerable experiencia relevante previa que le capacita para interpretar lo que oye y para hacer preguntas suplementarias con sentido, *o bien* el entrevistador podrá observar y/o tomar parte en la vida de grupo de algunos legisladores o cabilderos de manera que llegue a saber lo que tiene sentido preguntar y registrar".

En realidad, todos estos elementos ilustrativos de la reflexión de Dexter forman parte de una pregunta clave que el autor se plantea explícitamente *(¿Cómo sabe uno cuándo entrevistar?);* y que, previamente, ya había respondido, señalando tres *condiciones de uso* de las entrevistas (Dexter, 1970: 13):

a) Que, teniendo en cuenta las cuestiones a investigar, se hayan barajado seriamente "técnicas alternativas".
b) Que sean las cuestiones a investigar las que "determinen la selección de las técnicas", y no al revés.
c) Que las "inferencias" basadas en las entrevistas puedan someterse a algún tipo de "crítica independiente o, preferiblemente, a un test riguroso". Añade el autor que tal comprobación *(testing)* suele ignorarse, bien por su dificultad práctica o por considerarse irrelevante, en los estudios de opinión pública. Si bien, se señala que no es así el caso de las previsiones electorales o en la investigación de mercado sobre el comportamiento del consumidor, donde los *tests* existen y son importantes.

Las enseñanzas contenidas en el texto clásico de Dexter pueden complementarse con lo escrito, años después, por Moyser (1987). Este autor presenta una síntesis de la utilización, en la investigación politológica de elites, de las *entrevistas no estandarizadas.* De la revisión de dicha literatura, publicada en los años setenta y ochenta, destaca tanto el uso complementario de la entrevista (junto con *documentos* y *datos secundarios),* como el uso de la entrevista en tanto técnica principal. Dicho esto, Moyser (1987: 114-115) señala tres "funciones" (o "papeles orientados sustantivamente") que cumplen las *entrevistas a elites:*

Uso a) La generación de información para contrastar la realidad con la teoría en este campo. Hay cada vez mayor consenso sobre la importancia de "hablar con los que están en posiciones de liderazgo".

Uso b) La utilización de informantes "actuando como expertos sobre otros individuos, sucesos, procesos o instituciones". Recuerda Moyser la importancia de esta clase de entrevistas en el mundo del periodismo, donde a diario se recaba el comentario de los expertos sobre las cuestiones de actualidad.

Uso c) La utilización de entrevistas al más alto nivel, como llave maestra que da acceso a personas de menor rango, subordinados ("pero aún individuos de elite") o a documentación no publicada. "Una 'entrevista' en esta instancia podría tener el propósito no tanto de solicitar el punto de vista personal de ese individuo acerca de algún asunto de agenda, como de construir *rapport* en aras a obtener los permisos necesarios que abran otras puertas".

Este abanico de posibilidades de uso, de las entrevistas a elites, lleva a este autor a la afirmación de que: "de hecho el término *[èlite interviewing]* abarca una familia completa de técnicas de entrevista que varían grandemente en carácter" (Moyser, 1987: 115).

2) Raymond L. Gorden (1975) dedica el segundo capítulo de su obra a comparar la *entrevista* (en general, con y sin cuestionario) con los *documentos personales,* la *observación participante* y los tipos de observación denominados *medidas no obstrusivas* (Webb y otros, 1966). Lo más destacable de este ejercicio de comparación metodológica se resume en dos ideas: *a)* el "valor relativo" de cada una de las técnicas, por separado; *b)* la "recomendación" surgida de numerosos estudios (de los que se hace eco Gorden) acerca del "uso de múltiples métodos, cada cual para contrastar o suplementar a los otros". Hay una referencia explícita a los escritos de Denzin sobre el concepto de *triangulación* (véase el manual de Cea D'Ancona, 1996: 47-62 sobre este particular). El primer ejemplo que da Gorden (1975: 40) para ilustrar esta expresión enlaza con lo expuesto en el punto anterior, sobre las *entrevistas a elites:*

> "... podemos querer suplementar nuestro análisis de ciertos discursos públicos hechos por un diputado al Congreso con entrevistas con él. Las entrevistas pueden suplementarse (y prepararse) leyendo sobre él en una fuente biográfica... Usando todas estas fuentes, seríamos más capaces de predecir cómo votará en un asunto específico del Congreso, que usando una sola de cualquiera de dichas fuentes."

Para este autor (Gorden, 1975: 66-75) las "funciones" u "objetivos básicos" de los distintos estilos de entrevista se agrupan en dos clases:

a) Funciones u objetivos de *descubrimiento* (lo que significa "ganar nueva consciencia de ciertos aspectos cualitativos del problema").

b) Objetivos de *medición.*

Aunque se señala expresamente la posibilidad de combinar ambos objetivos en una misma *entrevista,* enseguida se advierte que el mayor énfasis en uno de los objetivos lleva a subordinar el otro. Se afirma, asimismo, que la "entrevista programada... es más eficiente y efectiva en la obtención de cobertura uniforme, precisión y fiabilidad de medición". Pero, y este matiz conviene subrayarlo, "es más probable que la medición sea válida si el programa de la entrevista ha sido construido sobre la base de los resultados procedentes de buenas entrevistas no programadas". Adviértase el uso combinado de entrevista cualitativa, primero, y cuantitativa, después.

Otro matiz que añade Gorden (1975: 72) va más allá, al escribir que "hay varias situaciones en las que la entrevista no programada sería capaz de mediciones más válidas si se hacen por un entrevistador experto". Se refiere, en general, a las situaciones de entrevista en las que surgirían "barreras" o "inhibidores" a la comunicación, si se utilizase la *entrevista estructurada.*

En resumen, no se descarta la utilización, con propósitos de medición, de las modalidades de *entrevista cualitativa.* De hecho, se considera beneficioso, para la *validez* de la medición, realizar entrevistas cualitativas preparatorias de las cuantitativas. Pero, parece claro, que su uso más generalizado se encuentra en *funciones preparatorias* de las entrevistas cuantitativas. La prueba está en que, de los siete "objetivos" o "funciones" de *descubrimiento* que especifica Gorden (1975: 66-71), sólo uno (la *"localización de informantes especiales")* cumpliría una función cualitativa no dirigida, expresamente, a la preparación de una *entrevista estructurada* o *cuantitativa.* En cambio, los seis objetivos (usos) restantes ("focalización del problema"; "descubrimiento, definición y prueba de categorías"; "determinación del rango de respuesta"; "determinación de la mejor secuencia de preguntas"; "descubrimiento de vocabularios especiales"; y "detección de inhibidores y facilitadores de la comunicación") sí cumplirían funciones dirigidas a dicha preparación, a juzgar por la definición que de ellos hace el mencionado autor.

Adviértase, para no desvirtuar la aportación de Gorden, que este autor opta (Gorden, 1975: 62) por centrarse sobre todo en las *entrevistas estandarizadas (programadas* y *no programadas).* Al dejar fuera del núcleo de su atención las entrevistas *no estandarizadas,* se aferra a la modalidad de entrevistas cualitativas (las *estandarizadas no programadas)* más próxima a las *entrevistas cuantitativas.* Esto trae consigo un exceso de concentración en los usos ("objetivos", "funciones") exploratorios preparatorios (los seis objetivos de descubrimiento mencionados); y un descuido de los usos que podríamos llamar no preparatorios de las *entrevistas cualitativas.* Repásese lo expuesto en la subsección 6.1.2.

Para terminar de desplegar nuestro punto de vista sobre la cuestión de los usos potenciales de las *entrevistas cualitativas* o *en profundidad,* anoto que dichos usos pueden resumirse en dos grandes clases:

a) Usos exploratorios preparatorios. Por ejemplo, como los especificados por Gorden bajo la etiqueta de *objetivos o funciones de descubrimien-*

to. En éstos, el propósito que predomina suele ser la preparación de un buen instrumento de medición, en términos de *validez*. Se persigue, además del diseño de un cuestionario de preguntas cerradas o abiertas, la preparación del encuentro entrevistador-entrevistado, especialmente si las entrevistas van a ser *estandarizadas no programadas*. Por otro lado, los *usos exploratorios preparatorios* pueden ir encauzados a la preparación (o consecución) de *entrevistas en profundidad* con *informantes clave* o *especiales* (recuérdese el *uso c)* de Moyser). Es decir, la utilización de *entrevistas exploratorias* no se circunscribe sólo a la preparación de estrategias o técnicas cuantitativas.

b) Usos de contraste, ilustración o *profundización*. La utilización de *entrevistas en profundidad* no se plantea, meramente, con los propósitos ya expuestos de explorar y preparar, sino de contrastar, ilustrar o profundizar la información obtenida mediante técnicas cuantitativas o cualitativas. Los ejemplos desarrollados en el Capítulo 3 son ilustrativos de estos usos potenciales.

En ambas categorías *(a* y *b),* de usos posibles de las *entrevistas en profundidad,* subyace la idea troncal del uso combinado de distintos procedimientos metódicos y técnicos con el fin común de mejorar la investigación social en la práctica. Hay, al mismo tiempo, un reconocimiento de lo que cabría denominar *usos propios* de cada técnica. Este parecer ya se ha adelantado en la presentación comparada de ventajas y limitaciones de las *entrevistas en profundidad* frente a otras técnicas (subsección 6.2.1). Esta noción de *usos propios* parece subyacer en la demarcación de campos de utilización de las *entrevistas en profundidad* que traza el sociólogo Luis Enrique Alonso, empleando las expresiones "rendimiento metodológico" o "productividad". Con sus palabras cerramos esta sección:

> "La entrevista de investigación social encuentra su mayor productividad no tanto para explorar un simple lugar fáctico de la realidad social, sino para entrar en ese lugar comunicativo de la realidad donde la palabra es vector vehiculante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intrasferible.
>
> Esto nos suele demarcar cuatro campos básicos de utilización de la *entrevista en profundidad:*
>
> 1. Reconstrucción de acciones pasadas: enfoques biográficos, archivos orales...
> 2. Estudio de las representaciones sociales personalizadas: sistemas de normas y valores asumidos, imágenes y creencias prejuiciales, códigos y estereotipos cristalizados, rutas y trayectorias vitales particulares...
> 3. Estudio de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas: estudios, por ejemplo, sobre agresividad, violencia, las llamadas conductas desviadas, etc., donde el grupo de discusión tampoco suele funcionar por la tendencia a la dispersión y falta de homogeneidad de las trayectorias y respuestas individuales.

4. Prospección de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos sobre los que luego vamos a pasar un cuestionario cerrado" (Alonso, 1994: 228-229).

6.3. Aspectos de diseño (preparación), campo (realización) y análisis (tratamiento) de las entrevistas en profundidad: con ilustraciones tomadas de estudios realizados en España

En las páginas precedentes se ha insistido en la recomendación del uso combinado de las *entrevistas en profundidad* con otras técnicas, cualitativas y cuantitativas. Se ha anotado, incluso, que Dexter veía en ello una *condición de uso*. Adviértase que se trata, en todo caso, de *decisiones de diseño* de un nivel diferente a las que han de tomarse a la hora de preparar y realizar una (o varias) entrevista(s) concreta(s). Repásese lo anotado en 6.1.3 acerca de las implicaciones del modelo teórico de comunicación en la entrevista (propuesto por Gorden): implicaciones metodológicas en el diseño o preparación de la entrevista, en la ejecución o realización de la misma y en su análisis e interpretación. Ha llegado el momento de abordar estos aspectos concretos.

Por razones de claridad expositiva, esta sección se ha organizado en tres subsecciones. Pero ello no debe entenderse como una separación tan tajante en la práctica investigadora. Por ejemplo, un elemento principal en la preparación *(diseño)* de las *entrevistas en profundidad* es el *guión de entrevista;* pero éste precisa del *trabajo de campo* para mejorarse y estabilizarse. Otro tanto cabe decir de la selección de entrevistados: se suelen tomar algunas decisiones muestrales en la fase de preparación o *diseño,* y otras a lo largo del *trabajo de campo,* siguiendo derroteros orientados por *análisis preliminares.*

6.3.1. Preparación de las entrevistas en profundidad: el guión de entrevista, la selección de entrevistados y otros preparativos

ASPECTO A: EL GUIÓN DE ENTREVISTA

Parece lógico empezar por esta tarea de concreción del *guión de entrevista,* dado que cualquier estudio surge con el propósito de indagar sobre cuestiones más o menos acotadas (más o menos formuladas). La información (temas, objetivos) que se considere relevante en un estudio será lo que determine, en gran parte, la selección de entrevistados, entrevistadores, el estilo y repetición o no de la entrevista, su escenario (temporal, espacial).

El *guión de entrevista* es a las entrevistas en profundidad lo que el cuestionario a las entrevistas de encuesta. No hay entrevista de encuesta en la que no se emplee un cuestionario, ni entrevista en profundidad en la que no se cuente con un *guión de entrevista.* A diferencia del cuestionario de encuesta, el guión de las entrevistas *en*

profundidad contiene los temas y subtemas que deben cubrirse, de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación, pero no proporciona las formulaciones textuales de preguntas ni sugiere las opciones de respuestas. Más bien se trata de un esquema con los puntos a tratar, pero que no se considera cerrado y cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente. En las entrevistas en profundidad menos dirigidas interesa, justamente, recoger el flujo de información particular de cada entrevistado, además de captar aspectos no previstos en el *guión* (que se incorporarán a éste de considerarse relevantes).

Adviértase cómo la definición esbozada del *guión de entrevista* lleva aparejadas algunas alusiones a su funcionamiento en la práctica. Ésta es una constante que puede observarse al comparar las definiciones de varios autores. Por ejemplo, Moyser (1987: 126), sintetizando su experiencia en el campo de la investigación politológica sobre elites, define así la teoría y la práctica de la "agenda de entrevista":

> "... a diferencia de las entrevistas estandarizadas, no hay una estructura predeterminada completa, ni un orden de preguntas especificadas, ni un punto de partida o conjunto de estímulos de respuesta cuidadosamente concebido. En consecuencia, el ritmo y la expresión han de desarrollarse conscientemente *ad hoc* más que haberse armado en el cuestionario mismo. Así, parte de la fase preparatoria supone el desarrollo de una agenda de entrevista –un conjunto de temas o asuntos, cada uno desglosado en un número de elementos componentes dispuestos en algún orden inicialmente apropiado. Este documento entonces forma una base para las entrevistas mismas. Sin embargo, en la práctica, es casi imposible adherirse a él de modo muy estricto o rígido y todavía mantener la clase de estilo conversacional que se requiere."

Otro ejemplo de definición y funcionamiento del *guión de entrevista,* ahora sintetizando literatura (la obra de Goffman *Frame Analysis)* y experiencia de investigación sociológica, se encuentra en Alonso (1994: 233-234). Aquí también se acaba contraponiendo el *guión* y el *cuestionario:*

> "La situación de interacción conversacional está siempre regulada por un *marco* (...) El mínimo marco *pautado* de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción, pero tal guión no está organizado, estructurado secuencialmente. Se trata de que durante la entrevista la persona entrevistada produzca información sobre todos los temas que nos interesan, pero no de ir inquiriendo sobre cada uno de los temas en un orden prefijado. El objetivo es crear una relación dinámica en que, por su propia lógica comunicativa, se vayan generando los temas de acuerdo con el tipo de sujeto que entrevistamos, arbitrando un primer estímulo verbal de apertura que verosímilmente sea el comienzo de esa dinámica que prevemos."

Por su parte, Weiss (1994: 48-49) viene a coincidir con lo expuesto hasta aquí, pero ofrece además de la definición y funcionamiento del *guión de entrevista* ejemplos desarrollados sobre su elaboración. Veamos uno de ellos y, de paso, anotemos algunas lecciones de la experiencia de este autor.

EJEMPLO 1 DE ELABORACIÓN DE GUIÓN DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD (WEISS, 1994)

El camino que, este autor, invita a recorrer es uno que va del problema a estudio hasta la redacción del informe. Ambos extremos del trayecto deben estar presentes en la mente del investigador a la hora de elaborar el *guión de la entrevista*. Éste es el punto de partida del proceso de elaboración y su concepción:

> "Supóngase que la meta de nuestro estudio es aprender y emitir informe sobre la experiencia de visitas de los padres separados o divorciados (...) Supóngase que hemos decidido que nuestro informe vaya desde las relaciones familiares primeras hasta sus relaciones con los hijos después de la finalización del matrimonio de los padres. Supóngase además que nuestros intereses, experiencia, ideas o trabajo previo nos lleva a querer incluir como un área dentro del marco sustantivo del proyecto el nivel de inversión parental en los hijos [... pues] creemos que puede afectar los acuerdos sobre custodia y régimen de visitas" (Weiss, 1994: 45).

Estos planteamientos (sobre el problema y su enfoque, pensando en el informe final, pero también barajando la literatura existente y la experiencia del investigador) llevan a un primer *borrador de guión*. Un listado de asuntos que se concretan así, en el ejemplo desarrollado por este autor (Cuadro 6.4).

CUADRO 6.4. Borrador de *guión de entrevista:* primer listado de asuntos.

"1. Los pensamientos y sentimientos de los padres en relación con los hijos cuando éstos nacieron y en cualquier ocasión posterior en la que los padres fueron conscientes de la inversión emocional en los hijos.
2. Los pensamientos y sentimientos de los padres en relación con los hijos, incluyendo temores, preocupaciones, esperanzas, gratificaciones.
3. Hasta qué punto los planes y actividades de los padres están organizados en torno a las relaciones de los padres con los hijos. ¿Son los hijos centrales o periféricos en los planes y actividades de los padres?
4. Hasta qué punto desempeñan los hijos un rol en la autoimagen y auto-presentación de los padres.
5. Los pensamientos y sentimientos de los padres cuando se separaron de los hijos" (Weiss, 1994: 46)

El siguiente paso consiste en concretar un poco más cada una de estas cinco vertientes ("tópicos"), en las que se ha desglosado el tema ("área") de la "inversión parental". Weiss señala que cada uno de estos cinco tópicos "sugiere líneas de inda-

gación", cuyo listado aporta ya el guión que necesita el entrevistador para explorar este *área* con un entrevistado. Este es el "listado de líneas de indagación" que presenta Weiss (1994: 46-47) para completar la ilustración de su ejemplo:

> "1. *Pensamientos y sentimientos pasados.* ¿Cuáles eran los pensamientos y sentimientos del E [entrevistado] relativos a los hijos cuando estos nacieron? [Preguntas posibles: '¿Puede rememorar el nacimiento de su hijo?... ¿Dijo algo a alguien?... ¿Recuerda la primera vez que sostuvo al bebé?... ¿Qué le pasó por la cabeza?¿Cuáles fueron sus sentimientos?'] ¿Hubo algún momento en el que E se sintiera realmente padre? ¿Qué ocurrió para que esto sucediera?
>
> 2. *Pensamientos y sentimientos actuales.* Pregunta por las ocasiones en las que E está con los hijos. ¿Qué recorre su cabeza en esos momentos?... Pregunta por la vez más reciente en la que E tuviera preocupaciones por los hijos. ¿Cuál fue el incidente... ¿Ha tenido E temores en relación con los hijos? ¿Cuándo?... ¿Ha tenido esperanzas? Pregunta por la última vez en la que E fue gratificado por los hijos... Pregunta por las veces en que E se sintió desengañado, enfadado con sus hijos, los sintió como una carga y por las veces en que se sintió orgulloso de ellos.
>
> 3. *Planes y actividades de los hijos y de E.* ¿Hasta qué punto la rutina diaria de E está organizada en torno a las necesidades y actividades de los hijos?. Pregunta por el último día laboral y el último fin de semana. ¿Piensa en los hijos durante el trabajo? ¿En otras ocasiones? ¿Tiene algún impulso de llamarles por teléfono?... ¿Hace una ocasión especial de los cumpleaños y acontecimientos escolares de los hijos?...
>
> 4. *Auto-imagen y auto-presentación de E.* Pregunta por el incidente en el que E se haya sentido más como padre... ¿Hubo tal clase de incidentes en los últimos días? ¿Son frecuentes o infrecuentes?
>
> 5. *Separación de los hijos.* Pregunta por los momentos de separación de los hijos. ¿Cómo ocurrió la separación? ¿Cuáles fueron los pensamientos y sentimientos de E? ¿Trató de mantener contacto por teléfono? ¿Cuáles fueron los sentimientos al volver con los hijos?"

Además de este *área de inversión emocional* de los padres hacia sus hijos, Weiss advierte que el "marco sustantivo del estudio" precisaría de la indagación en otras áreas. Por ejemplo, la historia de los acuerdos del régimen de visitas y su puesta en práctica, así como las reacciones de los hijos a dichos acuerdos. Pero el procedimiento de pasar del tema sustantivo al guión de entrevista sería el mismo: concreción de asuntos o tópicos, y de líneas de indagación.

Por otro lado, el investigador deberá decidir también si abarca todas las áreas temáticas en una sola entrevista (lo que le exigirá seguramente recortar la extensión de cada una de ellas); o si reparte dichos temas en varias entrevistas. En el aspecto B de esta subsección 6.3.1 se tratan y dan ejemplos sobre las entrevistas repetidas.

No se olvida Weiss de señalar que los borradores del *guión de entrevista* hay que probarlos sobre el terreno, haciendo "entrevistas piloto"; y que los *guiones de entrevista*, incluso probados, "debiera vérseles como provisionales y susceptibles de cambio conforme se va aprendiendo más" (Weiss, 1994: 52). De nuevo hay que recordar la distinción hecha en el Capítulo 3 entre diseños *emergentes* y diseños *proyectados*. En los primeros, cabe esperar que, debido a la menor definición de su foco de atención, los *guiones* tardarán más en estabilizarse.

Un último matiz. El ejemplo tomado de la obra de Weiss no representa un molde universal. El grado de detalle en un *guión de entrevista* puede variar notablemente, dependiendo si el entrevistador es el investigador (o un miembro del equipo al tanto de los objetivos del estudio). En estos casos el *guión* puede ser más esquemático, "listando solamente los encabezamientos de los tópicos". Más aún, acaba confesando Weiss (1994: 49): "si conozco un área bien o si la entrevista es enteramente exploratoria, prescindo de un guión de entrevista escrito, aunque tengo uno bien trabajado en mi mente". Esto último coincide con la práctica de *entrevistas en profundidad* llevada a cabo en el estudio cualitativo sencillo presentado en el Capítulo 3 (Valles, 1989).

EJEMPLO 2 DE ELABORACIÓN DE GUIÓN DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD *(CEA Y VALLES, 1992)*

Se trata de una investigación sociológica en la que se abordaba el estudio de los ancianos *solos* en el municipio de Madrid. Además del perfil sociodemográfico básico de esta población, se analizó su localización socioespacial en la ciudad, las características de sus viviendas y la experiencia de *soledad* en la vejez.

La traducción práctica de estos objetivos se llevó a cabo mediante la estrategia metodológica de la *triangulación* o combinación de procedimientos cuantitativos y cualitativos. Por un lado, la tabulación estadística (inédita para esta población) de la información recogida en el Padrón Municipal de Habitantes 1986 y de los Censos de Población y Vivienda 1981. Junto a estos datos censales, se manejaron datos de encuesta. En concreto, se reanalizó la *Encuesta de Formas de Vida 1989* levantada en Madrid municipio. Por otro lado, se realizó un *trabajo de campo* cualitativo basado en *entrevistas en profundidad* a una treintena de personas mayores viviendo solas. Del análisis y presentación integrada de todas estas fuentes de información se hablará en la subsección 6.3.3. Ahora interesa centrar la atención en el *guión de entrevista* que se elaboró para preparar y hacer las entrevistas cualitativas.

Recuérdese lo aprendido en el ejemplo anterior, de la mano de Weiss. Este autor insistía en la importancia de no perder de vista el problema a estudio y el informe a redactar, en respuesta a dicho problema, al final de la investigación. La frase en la que este autor sintetizaba el camino (proceso de elaboración) a recorrer era: "del marco sustantivo al guión de entrevista". Dicho *marco sustantivo* es el fruto de un "repertorio" de ideas, nacidas de la literatura conocida, de los estudios previos y de la experiencia del investigador (esto último en tanto miembro habitual de la sociedad que estudia).

En el ejemplo basado en el trabajo de Cea y Valles (1992), se contaba con dos experiencias investigadoras previas que resultaron relevantes a la hora de enfocar, conceptualmente, el estudio de la *soledad* en la *vejez*. En primer lugar, la tesis doctoral de Valles (a la que ya se han hecho varias referencias). En ella se trabajaron a

fondo los conceptos de *transición juvenil* (al trabajo, a la edad y vida adulta) y de *concurrencia de transiciones* (al trabajo, a la vivienda y la familia propia). En segundo lugar, un estudio previo, hecho también para el Ayuntamiento de Madrid, sobre el significado de *vivir solo* o *en pareja*, a edades entre 20-39 años y permaneciendo solteros. En esta investigación se acuñó el concepto de *soledad elegida*, que podría también expresarse como *soledad en la juventud*. Una de las principales conclusiones de dicho estudio, basado igualmente en *entrevistas en profundidad*, era que:

> "El significado de las experiencias de *soledad elegida* tiene que ver con el logro de un estatus socioeconómico deseado. Vivir solo o sola a estas edades constituye una *asignatura pendiente*, un paréntesis de *liberación* o *preparación* respecto a la cohabitación" (Cea y Valles, 1990: 85).

Partiendo de estas dos experiencias investigadoras previas, centradas en la población joven o adulta joven, en el estudio de los mayores se barajaron las nociones conceptuales de *soledad sobrevenida, soledad anunciada* y, en definitiva, *soledad no deseada* como soledad característica en la vejez. Se tuvieron en cuenta, además, las nociones de *transición* y *concurrencia de transiciones*. Es decir, el paso a la vida en solitario a estas edades (65 y más) se produce, en ocasiones, junto con la fase de "nido vacío" en el *ciclo familiar*, el enviudamiento, la jubilación y el cambio de vivienda.

Completando el *eje biográfico* se propuso, asimismo, la imagen conceptual del *horizonte vital*. De este modo, no sólo se abordaba la soledad en su dimensión temporal pasada y presente, sino también en su dimensión futura. Es sabido que, sobre todo, las personas de más edad transmiten habitualmente el punto de vista de quien vuelve la mirada sobre el camino andado y de quien atisba el final de su *trayectoria vital*. El joven habla de proyectos y ambiciones. Su propia biografía está aún por desplegarse. El viejo, en cambio, no tiene reparo en hablar de su propia muerte. Su vida es, principalmente, su pasado. Hasta qué punto esto es así (se refuerza, o se huye de ello buscando la compañía), en el caso de los mayores solos... constituía un conjunto de *líneas de indagación* a seguir en las entrevistas.

Con este "marco sustantivo" (del que omitimos otros pormenores, para no alargar la presentación de este segundo ejemplo), se llegó al siguiente *guión de entrevista* (Cuadro 6.5). Se trata de un guión esquemático, utilizado por los investigadores del estudio, que actuaron también de entrevistadores. No está escrito para entrevistadores ajenos al equipo investigador. De ahí la ausencia de un mayor detalle o instrucciones del tipo que se han visto en el ejemplo 1. En común con dicho ejemplo, se tiene (en este guión del ejemplo 2) la estructura de áreas temáticas (o ejes principales en torno a los que se quiere gire la entrevista), desglosadas en asuntos (subtemas, "tópicos") y "líneas de indagación" específicos.

Adviértase que la disposición o el orden de las partes que componen el *guión* no constituyó la secuencia seguida en las entrevistas reales. Muchas de las características sociodemográficas eran conocidas antes de iniciar la entrevista, en los contactos previos. Otras surgían durante la misma, al hilo de otras cuestiones. En general, todo el *guión* sirvió y se utilizó a modo de recordatorio (repasado antes de cada entrevista y sólo llevado mentalmente a éstas); también a modo de *documento de coordinación* del equipo investigador, y de *esquema analítico*.

CUADRO 6.5. Guión de entrevista en profundidad.

Características sociodemográficas o de encuadre biográfico

1. Edad.
2. Estado civil.
3. Trayectoria, características y opinión de las viviendas y zonas urbanas en las que se ha vivido.
4. Lugar de residencia en Madrid capital, lugar de origen.
5. Familia, herencias...
6. Actividad/situación económica (actual y anterior...).
7. Estudios (propios y del esposo/a, en su caso).
8. Salud (patologías, discapacidades/deficiencias, hábitos...).

I. *El paso a la vida en solitario: dimensión temporal pasada*

1. Forma/s de convivencia anterior.
2. Razones y circunstancias de la soledad.
3. Alternativas de convivencia antes/ahora.
4. Concurrencia de otras *transiciones* (jubilación, enviudamiento u orfandad, cambio de vivienda, emancipación de los hijos...).
5. Memoria selectiva del pasado (principales recuerdos).

II. *La experiencia en soledad: dimensión temporal presente*

1. Tiempo viviendo sola/o.
2. Ocupación del tiempo *(budget time):*
   — Descripción de un día laboral, del domingo o festivo...
   — *Hobbies* o pasatiempos.
   — Cambios en el estilo de vida (qué hace ahora que antes no hacía o qué hacía antes que ahora no hace...).
3. Relación social:
   — Lazos familiares, de amistad, vecindad...
   — Pertenencia a clubs, grupos parroquiales y municipales.
   — Cambios en el estilo de vida (qué hace ahora que antes no hacía o qué hacía antes que ahora no hace...).
4. Sentimiento de soledad y reacción ante la misma:
   — Necesidad sentida de compañía.
   — Qué hace cuando se siente sola/o.
5. Preocupaciones recurrentes del momento presente.

III. *Expectativas, planes: dimensión temporal futura*

1. Planes de convivencia en compañía...
2. Opinión sobre las residencias de ancianos, la convivencia con algún hijo o familiar...
3. Asignaturas pendientes o ambiciones... deseos y temores.
4. Horizonte vital...

ASPECTO B: LA SELECCIÓN DE ENTREVISTADOS

¿A quiénes?, ¿a cuántos? y ¿cuántas veces? entrevistar son interrogantes a los que ha de darse respuesta en los trabajos de investigación reales. Se trata de *decisiones muestrales* tomadas, en parte, al proyectar el estudio y, en parte, completadas durante el *trabajo de campo*. En el Capítulo 3 se ha dedicado un apartado específico a estas cuestiones (sección 3.2.2), introduciendo una serie de nociones de *muestreo cualitativo* al hilo de ejemplos reales de estudio. Aquí se añade una reflexión complementaria, con nuevos ejemplos, pensando sobre todo en *entrevistas en profundidad*. No hay respuestas sencillas y directas a los interrogantes planteados. Por ello, se pretende transmitir (más que fórmulas universales o simples recetas) un conjunto de ideas y *criterios maestros de muestreo,* barajables a la hora de resolver el sinfín de casos prácticos de estudio que pueden presentarse en la vida profesional:

1) *Aproximación al universo de entrevistados potenciales a través de las fuentes disponibles* (estadísticas censales y de encuesta, estudios cualitativos previos, otras *fuentes* incluida la experiencia e imaginación del investigador). La idea clave es ganar conocimiento de todo tipo: tamaño y características sociodemográficas, otras variables o *ejes* relevantes de *segmentación* y *polarización*, con el fin de trazar un primer *casillero tipológico* (análogo a las operaciones de estratificación y fijación de cuotas del muestreo de encuesta).

   Un ejemplo clásico de traducción práctica de este criterio se encuentra en la tipología de familias hecha, a partir del censo mexicano de población de 1940, por Oscar Lewis (1950). Una ilustración más próxima se halla en la caracterización de *hogares unipersonales* y *parejas cohabitantes*, elaborada por Cea y Valles (1990), a partir del Padrón Municipal de Habitantes 1986 de Madrid. En este estudio se realizaron 40 entrevistas en profundidad a personas solteras, con edades comprendidas entre los 20 y los 39 años. De ellas 15 se hicieron a personas que vivían solas en el momento de la entrevista, 15 a parejas cohabitantes sin hijos y 10 a parejas cohabitantes con hijos. Para la selección de los entrevistados se tuvo en cuenta el *perfil sociodemográfico* observado en la *tabulación* y *análisis* previo de los datos del Padrón. Ésta es la descripción de dicho *perfil,* desprovista del detalle numérico (que puede consultarse también en Valles y Cea, 1994):

> "El perfil-tipo de los *solitarios* está configurado por personas de ambos sexos en los treinta (con predominio de mujeres); cuentan con mejores credenciales educativas que el total poblacional en las edades 20 a 39 años y su status socioeconómico prácticamente responde al de profesionales/técnicos y mandos intermedios. En la ciudad residen en los distritos de la 'almendra', piezas urbanas centrales y nobles, aunque la mayoría de estos 'solitarios' no son autóctonos sino inmigrantes.
>
> Por su parte, en el conjunto de las *parejas cohabitantes* sobresalen los menores de treinta años, diferenciándose el subconjunto de las parejas sin hijos por su nivel de estudios (similar al de los *solitarios),* frente al más bajo de las parejas con hijos. En

estas últimas es mayor también la incidencia del paro y la dedicación a las labores del hogar, a diferencia de los mayores índices de ocupación 'activa' en las otras subpoblaciones. Sin embargo las categorías socioeconómicas señaladas en los *solitarios* también aparecen en los cohabitantes. El lugar de residencia en la ciudad marca, asimismo, diferencias entre las parejas *cohabitantes* y los *solitarios,* ya que aquellas se ubican (salvo excepciones) en distritos periféricos, especialmente los *cohabitantes* con hijos. El carácter inmigrante está también presente en el perfil de los *cohabitantes,* pero no tan marcado como en los *solitarios"* (Cea y Valles, 1990: 51-52).

Además del aprovechamiento de esta fuente estadística, se tuvo en cuenta también la investigación cualitativa de la *cohabitación,* en Madrid y Barcelona, de Cabré y otros (1988). En este trabajo, pionero en España, se llamaba la atención sobre el carácter minoritario del fenómeno de la *cohabitación* (a juzgar por "los pocos datos cuantitativos hasta ahora recogidos a través de encuestas"). Pero, por otro lado, se afirmaba la existencia de "indicios de que las categorías de edades más jóvenes y en grupos sociales cuyas características estaban *a priori* por definir, el fenómeno está revistiendo importancia significativa" (Cabré y otros, 1988: 6).

Adviértase que uno de los propósitos del análisis de la información padronal para Madrid realizado por Cea y Valles, fue ir un paso más allá de los "indicios" y la indefinición declarados por Cabré y colaboradores. De las *decisiones muestrales* de estos últimos investigadores merece recogerse aquí un fragmento textual, en el que se describe el *casillero tipológico* completo de su proyecto más amplio sobre la formación de la pareja:

"El estudio se ha basado en la realización de 144 entrevistas abiertas, semidirectivas y en profundidad (...) La muestra de los entrevistados comprende personas de 20 a 40 años, de los dos sexos, de tres niveles de instrucción, residentes en las áreas metropolitanas de Madrid y Barcelona. Además de los criterios anteriores, también es una variables determinante en la composición de la muestra la situación de pareja del entrevistado (casado, cohabitante o 'solo'); se han considerado también, secundariamente, factores de tipo económico, laboral ideológico, religioso, número de hijos, etc. (...)

Cruzando todos estos criterios (dos áreas, dos sexos, cuatro grupos de edades, tres situaciones de pareja, tres niveles de instrucción), aparecen 144 casos posibles. Nuestra muestra comprende un caso de cada categoría. (...) Es evidente que la muestra no es representativa, ni lo prentende en ningún momento. Sin embargo, se procuró orientar su composición (a través de los indicadores antes mencionados) a fin de evitar un sesgo incontrolado o excesivo" (Cabré y otros, 1988: 7-9).

Adviértase que los "144 casos posibles" son "casos" (en el sentido de celdas, casillas) "posibles" (en el sentido lógico-matemático sobre todo). Se trata del resultado numérico de una operación de multiplicación de categorías de variables. Si se aumentan las categorías, o las variables, el número de "casos posibles" aumentará, y el *casillero tipológico* resultante también. No se trata

de *tipos,* propiamente, sociológicos (o *tipos ideales,* por emplear la expresión weberiana). Estos últimos suelen caracterizarse por la síntesis de muchas variables o factores, y en consecuencia no son numerosos.

Entiéndase, por tanto, el *casillero tipológico* como un dispositivo muestral, de carácter instrumental, del que se sirve el investigador para hacer operativa una selección de entrevistados orientada a controlar (garantizar mínimamente) la *heterogeneidad* de la *muestra,* en variables consideradas analíticamente relevantes. Se trata de *diseños muestrales* en los que se halla proyectada (atada en las variables que tejen el casillero) la comparación de *casos* conceptualmente relevantes. A primera vista, sorprende el cerramiento de estos casilleros, por el entramado de condiciones de selección que imponen. Pero, en la práctica, cumplidas estas condiciones, queda todavía un amplio margen de apertura en la selección de los entrevistados potenciales. En el Capítulo 8 se verá que este procedimiento (de las condiciones de selección) está a la base, también, del *diseño muestral* de los *grupos de discusión.*

2) En ocasiones se opta por la realización de *entrevistas en profundidad* a sólo algunos *tipos* o *perfiles sociológicos,* basando la selección de entrevistados en criterios de *marginalidad,* de *normalidad* o de *excelencia.* Ruiz Olabuénaga & Ispizua (1989: 224-225) exponen estos criterios en relación con las *historias de vida;* pero también pueden resultar útiles en las demás técnicas cualitativas (de *documentación, observación* y *conversación).* No se olvidan los profesores de la Universidad de Deusto del papel que juega, también, la *casualidad* en la selección de los entrevistados:

> "La decisión, muchas veces, es fruto de la casualidad que hace topar al sociólogo con un sujeto 'interesante', 'motivado' y 'capaz' de colaborar en un proyecto de esta índole. Son no pocas las Historias de vida elaboradas a partir de una de estas eventualidades fortuitas.
>
> La mayoría de las veces, sin embargo, la decisión... es fruto de una decisión previa, que pone en marcha un proceso de búsqueda... en función de un criterio expreso. Este criterio lleva al investigador a elegir a un individuo que 'destaca' bien por su marginalidad, bien por su excelencia, bien por su representatividad como elemento modal de su grupo" (Ruiz Olabuénaga & Ispizua, 1989: 224).

En el capítulo siguiente se volverá sobre estos criterios y se revisarán estudios donde se han utilizado. Por ejemplo, el criterio de *excelencia* lo aplica Teresa Bazo (1992) en su libro *La ancianidad del futuro.*

3) La selección de los entrevistados puede apoyarse también en la clasificación de estos en tres "tipos generales": *claves, especiales* y *representativos* (Gorden, 1975: 187-189).

Los primeros los considera este autor "informantes", más que entrevistados, dado el papel que desempeñan en las *investigaciones de campo.* Se trata de personas que no aportan información "directamente relacionada con los

objetivos de la entrevista". En cambio, proporcionan información "sobre la situación local" donde se realiza el estudio, "asistiendo en la obtención de cooperación, localizando o contactando entrevistados", entre otras actividades de colaboración. Añade Gorden que los "informantes clave son particularmente necesarios en comunidades hostiles y cerradas". Su necesidad resulta, asimismo, patente en el estudio de organizaciones y, en general, cuando se quiere entrevistar a personas de alto estatus. Recuérdense las sugerencias de Moyser, expuestas en la sección 6.2.2, sobre los usos de las *entrevistas a elites*.

En la categoría de entrevistado *especial* sitúa Gorden a "cualquier persona que da información directamente relevante para los objetivos del estudio y que es seleccionada porque ocupa una posición única en la comunidad, grupo o institución a estudio". Se vuelve a topar con las *entrevistas a elites*, a personas con información especial debido a su posición de observación y actuación. En los trabajos de José Ignacio Cano y otros (1988; 1993), sobre el *desarrollo social* de los pueblos madrileños y zamoranos, se realizaron *entrevistas en profundidad* a alcaldes, secretarios y concejales de ayuntamiento, médicos, representantes de sindicatos y asociaciones agrarias, entre otros entrevistados *especiales*.

Además de las entrevistas a estas "voces autorizadas", se entrevistó a *gente común* de distintos grupos de edad, profesión, etc. Estos últimos pertenecerían al tipo general de entrevistados "representativos", en la terminología de Gorden (aunque este autor se refiere a ellos no tanto como personas a entrevistar *en profundidad,* sino mediante *entrevistas estandarizadas).* También dan "información directamente relevante a los objetivos de la entrevista". Pero se trata de una información más general poseída, por un número amplio de personas de una condición social o características sociodemográficas similares.

4) Buceando, de nuevo, en la obra de Gorden (1975: 196 y ss.) se puede añadir un conjunto de *criterios muestrales,* de naturaleza práctica (una versión parecida, pionera, se encuentra en Richardson y otros, 1965: 296-299). No se trata de un añadido sin importancia, pues tiene que ver con la selección concreta y final de entrevistados una vez tomadas las decisiones acerca de los *tipos generales* descritos en el punto anterior. Para Gorden, "hay al menos cuatro preguntas criterio básicas que deben responderse en la selección de entrevistados". Estas *preguntas criterio* son:

a) ¿Quiénes tienen la información relevante?
b) ¿Quiénes son más accesibles físicamente y socialmente? (entre los informados.
c) ¿Quiénes están más dispuestos a informar? (entre los informados y accesibles).
d) ¿Quiénes son más capaces de comunicar la información con precisión? (entre los informados, accesibles y dispuestos).

La respuesta a la primera *pregunta criterio* le lleva a Gorden a proponer una serie de pares opuestos, a modo de *tipos polares,* que conviene barajar en

la selección de entrevistados. Estos son, además del par "estatus alto-bajo", los "tipos activos-pasivos", "miembros-extraños", y "móviles-estáticos" (o *nómadas-sedentarios,* si se traduce más libremente). La cuestión de la *accesibilidad* lleva a Gorden a advertir sobre el riesgo de que los entrevistados accesibles no cumplan otras condiciones de selección, o acaben introduciendo sesgos similares a los conocidos en los diseños experimentales *(autoselección)* o en el muestreo de encuesta (infraselección en capas altas, etc.).

Finalmente, los interrogantes *c)* y *d)* dan pie a Gorden (1975: 203-210) para retomar su clasificación de barreras o "inhibidores" de la comunicación interpersonal. Por un lado, se distinguen cuatro *inhibidores* que pueden rebajar la disposición de los entrevistados a dar información o a ser entrevistados incluso. A saber:

1) La *falta de tiempo* (sobre todo en las personas más ocupadas).
2) La *amenaza al ego* (o temor a que la información trascienda y se vuelva en su contra).
3) La *etiqueta* (o autocensura psicosocial).
4) El *trauma* (o sentimiento desagradable que se revive al rememorar algunas experiencias).

Por otro lado, se diferencian otros tantos *inhibidores* derivados (no de una falta de voluntad o disposición, y sí) de la incapacidad relativa del entrevistado para comunicar la información. Problemas relacionados con el *olvido,* la *confusión cronológica* y el exceso de *generalización* (o falta de concreción en el relato). Tanto unos *inhibidores* como otros han de tenerse en cuenta a la hora de seleccionar a los entrevistados. Aunque la solución de estos problemas potenciales también pasa por la selección de entrevistadores adecuados y su actuación durante la entrevista (Gorden, 1975; Valles, 1992).

5) Un problema emparejado al de *a quiénes* entrevistar es el de *a cuántos.* La *fórmula cualitativa* para el cálculo del *tamaño muestral* contiene como ingrediente clave la noción, principio o estrategia de la "saturación". Repásese lo expuesto en 3.2.2. La expresión se atribuye a veces a Bertaux (1981), quien la puso en práctica en su famosos estudio de los panaderos artesanos en Francia (Bertaux & Betaux-Wiame, 1980). Pero hay que remontarse al menos a la obra de Glaser y Strauss (1967). En ella se dedica un capítulo entero al llamado "muestreo teórico", que se diferencia del "muestreo estadístico" o aleatorio. Allí se trata a fondo sobre la "saturación teórica". Una síntesis parcial se halla en esta cita:

> "Incluso en la investigación centrada en la teoría... el sociólogo debe juzgar continuamente cuántos grupos debería muestrear para cada punto teórico. El criterio para juzgar cuándo parar el muestreo de los diferentes grupos pertinentes a una categoría es la *saturación teórica* de la categoría. *Saturación* significa que no se encuentran datos adicionales donde el sociólogo pueda desarrollar propiedades de

> la categoría. Conforme va viendo casos similares una y otra vez el investigador adquiere confianza empírica de que una categoría está saturada. Se sale de su sendero para buscar grupos que despleguen la diversidad de los datos tanto como sea posible, precisamente para asegurarse que la saturación se basa en la gama más amplia de datos sobre la categoría" (Glaser & Strauss, 1967: 61).

Esta cita se entenderá mejor después de leer la subsección 9.2.2 del Capítulo 9 (donde se presenta una introducción al procedimiento analítico de la *grounded theory).* Volviendo a Bertaux, el principal procedimiento muestral que este autor practicó en el estudio aludido fue la llamada "técnica de la bola de nieve". Acuñación de Coleman, en 1958; aunque la idea –según Denzin (1970: 93)– tiene antecesores en Katz y Lazarsfeld (1955). Precisamente estos antecesores sugieren que el investigador empiece con un *muestreo aleatorio* de personas pertenecientes a una comunidad de interés y, luego, solicite a cada una de ellas que faciliten el contacto con otras de su círculo de familiares, amigos o conocidos. El procedimiento de la *bola de nieve* no siempre se utiliza con este *arranque aleatorio.* Suele ser un recurso técnico muy socorrido, aplicado en combinación con otros criterios muestrales. A veces de modo acrítico, sin evaluar o compensar los sesgos que un mal uso de dicha técnica puede acarrear en la selección de entrevistados y en la *saturación* resultante.

6) La cuestión de las *entrevistas repetidas* o del número de *entrevistas en profundidad* a mantener con un mismo entrevistado se aborda en el siguiente capítulo. En las investigaciones de carácter biográfico se toman, más a menudo, decisiones muestrales de esta naturaleza. No obstante, repásese también lo expuesto en el Capítulo 3 (sección 3.2.2).

Debe insistirse (a título general) que, en la práctica, lo habitual y recomendable es hacer uso de todos estos criterios, dándoles una traducción adecuada en cada estudio. Conviene ejercitar un talante abierto y flexible, para no hacer de los criterios tecnicismos rígidos sin ingeniería.

Aspecto C: otros preparativos

Se resume bajo este epígrafe genérico un conjunto de elementos, también decisivos, en la preparación de las *entrevistas en profundidad.* En primer lugar, un breve apunte sobre la selección del entrevistador apropiado. En segundo lugar, una anotación acerca de las condiciones materiales (tiempo, lugar y registro) de la entrevista. En tercer lugar, una reflexión sobre las labores de contacto y presentación, tareas a caballo entre la preparación y la realización de las entrevistas.

1) *Sobre el entrevistador.* Las características externas (como el sexo, la edad, la apariencia física y social), y otras menos aparentes (de actitud o personalidad

y de aptitud o conocimiento en la materia), son rasgos a tener en cuenta en la selección de entrevistadores adecuados. Conviene plantearse cómo afectarán a la interacción entrevistador-entrevistado.

Se trata, no obstante, de efectos que pueden producirse, o no, dependiendo del concurso de otros factores, incluidas las condiciones materiales de la entrevista y el tema o asunto tratado en ésta. Por otro lado, cabe esperar (a la luz de la experiencia acumulada) que algunos de dichos efectos potenciales podrán contrarrestarse a lo largo de la entrevista, o en sucesivas entrevistas. Por ejemplo, la importancia de las características externas del entrevistador será mayor en entrevistas únicas, sin cita o contacto previo, en las que el entrevistador debe ajustarse a un cuestionario y apenas tiene tiempo o libertad para manifestar los rasgos menos aparentes. Éste no es el caso de las *entrevistas en profundidad,* pero no por ello puede obviarse la consideración de estas características respecto a la optimización de la comunicación en dichas entrevistas.

Algunas entrevistas requieren del entrevistador una formación y conocimientos especiales sobre la persona a entrevistar y el tema de la entrevista, tanto para ganarse el respeto del *informante,* como para ser capaz de recoger la información relevante. Por ello, cuando el tema en cuestión es muy técnico y complejo puede convenir la selección de un especialista en la materia.

Según la experiencia de Gorden (1975), y la de autores más actuales como Weiss (1994), el entrevistador ideal debería tener (independientemente de su sexo, edad y condición social respecto al entrevistado) una *personalidad* flexible. Y ser lo suficientemente inteligente para: captar los objetivos de la entrevista; evaluar críticamente la información que recibe; e indagar en busca de mayor claridad y exhaustividad en las respuestas. La carencia de flexibilidad está presente tanto en aquellos entrevistadores que tienden a dominar la situación (evitando los silencios y dirigiendo en exceso al entrevistado), como en aquellos otros que adoptan un *rol* extremadamente pasivo.

Algunas personas se muestran inseguras en determinadas entrevistas, dependiendo de la *relación de estatus* respecto al entrevistado: de *superioridad,* de *inferioridad* o de *igualdad.*

Adviértase que estas relaciones de estatus pueden conllevar ciertas actitudes de temor, sospecha o superioridad hacia el sujeto entrevistado, que pueden tener un efecto distorsionador en la entrevista. Otro tanto podría decirse del entrevistado respecto al entrevistador.

Conviene distinguir entre el *rol central* de entrevistador y los *roles auxiliares* a éste. Asimismo es preciso diferenciar entre fingir un *rol ("role playing")* y desempeñar un *rol* propio *("role taking").* En opinión de Gorden (1975), no deben asignarse *roles* nuevos al entrevistador, sino elegir entre su repertorio de *roles* o papeles (madre, padre, consumidor, casado...) los que sirvan de *auxiliares* al *rol central* de entrevistador. El propósito último a la hora de decidirse por uno o varios *roles auxiliares,* no es otro que el de mejorar la relación de comunicación.

En definitiva, la importancia de los *roles* del entrevistador depende de la relación que se cree con el entrevistado. Dos dimensiones básicas de esta relación tienen que ver con: la condición del entrevistador de *miembro* o *extraño,* al grupo al que pertenece el entrevistado; y con su *estatus* relativo de *superioridad, igualdad* o *inferioridad.* Ambas dimensiones pueden tanto inhibir, como facilitar el flujo de ciertos tipos de información. La preferencia por una u otra, o por las dos, dependerá de la información que se necesite (Gorden, 1975; Valles, 1992).

En la práctica de la entrevista suele ser corriente que el entrevistador se desplace de una *posición de rol* a otra. En concreto, puede iniciarse la entrevista adoptando una relación de *superioridad* o de *inferioridad* y, posteriormente, moverse hacia una posición de *igualdad.* En la práctica, también, la correspondencia entre las características o los *roles auxiliares* del entrevistador y las características o *roles* del entrevistado nunca es perfecta. Por ejemplo, Weiss (1994: 137) recurre a su experiencia para ilustrar este extremo. Cuando entrevistó a drogodependientes varones no compartía con ellos el rasgo de la drogadicción, pero sí el sexo ("el mundo de los hombres"). En cambio, al entrevistar a drogodependientes mujeres, con hijos, tampoco compartía la condición femenina, pero sí la experiencia paternofilial. Para este autor, son tantos "los atributos del entrevistador a los que el entrevistado puede reaccionar que el entrevistador será con seguridad miembro en parte y en parte extraño".

De lo expuesto hasta aquí puede colegirse, también, la necesidad de considerar la selección de un equipo de entrevistadores diversos, con el fin de "maximizar el flujo de tipos específicos de información" que se persigan en un estudio concreto. Esta recomendación la puso en práctica Gorden (1975: 89) en un estudio sobre el fenómeno de la violación en una gran ciudad. La "estrategia multi-entrevistador" de este autor consistió en un equipo formado por un médico, una mujer policía y una trabajadora social. Cada una de estas personas se centró en la obtención del tipo de información más adecuado a su *rol* profesional.

2) *Sobre las condiciones de tiempo, lugar y registro.* El lugar y el momento que se elija para realizar la entrevista, así como el medio de registro, constituyen asimismo condiciones de producción que pueden afectar (positiva y negativamente) a la obtención de información. Por tanto, conviene considerarlos como preparativos básicos, en los que la negociación con el entrevistado resulta ineludible. Más aún, es recomendable atender las preferencias del entrevistado, siempre y cuando unas mínimas condiciones de privacidad y tranquilidad se den en cuanto al lugar y momento de la entrevista. Una síntesis documentada sobre la importancia de las condiciones de lugar, tiempo y registro en las *entrevistas en profundidad* se encuentra en esta cita tomada de Valles (1992: 255):

> "La calidad de la entrevista no sólo depende de las características y roles del entrevistador, sino también del lugar y del momento que se elija para realizarla.

En consonancia con la perspectiva del interaccionismo simbólico y la dramaturgia goffmaniana, algunos autores (Berg, 1989; Gorden, 1975) han señalado que el lugar de la entrevista –al igual que el escenario en una obra– da soporte a los roles de cada actor. Es preferible un espacio en el que pueda desarrollarse una entrevista individual, sin la presencia de otras personas que puedan distraer o inhibir al entrevistado. Una cierta tranquilidad, además de la privacidad, resulta muy conveniente para poder establecer el estado de ánimo apropiado para la recogida de información.

En cuanto a los medios de registro, el más utilizado hoy en día es la grabación magnetofónica. La alternativa de tomar notas ha quedado desplazada debido a la pérdida de detalles y a los errores que implicaba, además de suponer una desaceleración del ritmo de la conversación y afectar la espontaneidad y fluidez del entrevistado. Con todo, en alguna ocasión resulta preciso recurrir a tales medios cuando el entrevistado muestra disconformidad. Las reacciones de inhibición más o menos manifiestas constituyen una de las contrapartidas del uso del magnetofón, siendo otras el coste económico y de tiempo que conlleva (Bucher y otros, 1956). Algunos autores (Hoinville y otros, 1980) han señalado la importancia de grabar al menos algunas entrevistas, para beneficio del investigador y hacer posible además un cierto trabajo de supervisión sobre los entrevistadores."

3) *Sobre el contacto y la presentación.* A diferencia de las entrevistas de encuesta, en las *entrevistas en profundidad,* las labores de *contacto* y *presentación* adquieren especial relevancia debido a la mayor duración de estos encuentros (en torno a las dos horas suele ser lo habitual). También, el tipo de información que se pretende recabar, más personal e incluso íntimo, requiere un mayor detenimiento y cuidado en las formas sociales de *presentación* entre extraños. De ahí, el empleo de *redes personales* del investigador o de *canales sociales,* que faciliten el *contacto* y la *presentación* entre entrevistador y entrevistado.

Por ejemplo, el investigador puede optar por la mediación de un grupo (asociación, centro cívico...), al que se sabe pertenecen los entrevistados potenciales. Esta primera aproximación, en la que no es necesario depender de una *red* o conexión personal del investigador, puede realizarse tomando como intermediario a algún responsable institucional o líder natural del grupo. De esta forma se evita abordar directamente al individuo, llegando a través de un *canal social* de más fácil acceso y más adecuado para la consecución de la confianza necesaria en estas entrevistas.

"En definitiva, se trata de evitar que tanto el contacto como la presentación afecten negativamente la comunicación durante la realización de la entrevista. Por ello debe considerarse esta última tarea de preparación de la entrevista de suma importancia, porque constituye el contexto más inmediato de la interacción que a continuación se desarrolla y en la que pasan a jugar una función primordial las tácticas de entrevista" (Valles, 1992: 256).

En el Cuadro 6.6 se ofrece un fragmento ilustrativo del tipo de *contacto* y *presentación* realizados con el fin de entrevistar, en profundidad, a jóvenes

urbanos acerca de su experiencia "laboral" en su paso a la vida adulta (Valles, 1989). A este estudio cualitativo se han hecho ya numerosas referencias, sobre todo en el Capítulo 3. Recuérdese que la investigación se llevó a cabo en dos barrios de Madrid.

CUADRO 6.6. Ejemplo de *contacto* y *presentación,* preparativos de las *entrevistas en profundidad.*

"Mi entrada en las parcelas urbanas elegidas se hizo a través de redes o espacios sociales comunitarios: grupos juveniles municipales, parroquiales o colegiales. De esta forma se evitaba abordar sin más al individuo, al que se abordaba previamente en su respectivo grupo, obteniendo de este modo una ganancia doble: para el entrevistado, al proporcionarle un 'caparazón' frente al entrevistador; para el investigador, al permitirle ensayar una cierta 'estrategia de bola de nieve' puesto que cada entrevistado podría aportar información sobre los otros miembros de su grupo, lo cual serviría para completar y contrastar los relatos en primera persona (...).

La presentación como joven sociólogo, preparando la tesina (luego la tesis en la segunda ronda de entrevistas) sobre la vida de los jóvenes en algunos barrios de Madrid, fue suficiente para establecer el primer contacto con el futuro entrevistado, en un momento preparatorio de la entrevista. El siguiente encuentro, el de la 'entrevista a fondo' individual se convertiría –por acuerdo mutuo– en el recurso técnico mediante el cual el joven animado (animado y orientado con cuidado por la guía de entrevista en la mente del investigador) me fuera contando su vida, o mejor, sus proyectos vitales" (Valles, 1989: 455-456).

6.3.2. La realización de entrevistas en profundidad: las tácticas de entrevista

A lo largo de este capítulo se han hecho numerosas alusiones a la manera general de actuación del entrevistador en las *entrevistas en profundidad.* Se ha prestado atención al referente de la *conversación* y, al tratar sobre el *guión de entrevista,* se han vuelto a marcar distancias con la entrevista de encuesta. Por tanto, ha habido ya una alusión constante a las *tácticas de entrevista,* cuya concreción se aborda aquí. Para ello conviene diferenciar dos grandes clases de *tácticas* (Valles, 1992):

a) *Tácticas que pueden avanzarse en el guión de entrevista* (como un complemento o desarrollo de éste). Consiste en trazar un esquema, en el que se anticipen los modos de abordar el tema central y las cuestiones secundarias. Esta elaboración, previa a la entrevista, supone tener listas preguntas de amplio espectro, para los inicios, así como una serie de argumentos y cuestiones que sirvan (en caso necesario) para pasar de unos asuntos a otros; o para motivar al entrevistado.

b) Tácticas del entrevistador en la situación de entrevista. Forman parte del oficio y la pericia del entrevistador, que las improvisa durante la realización de la entrevista. Se trata de formas de comportamiento verbal y no verbal empleadas cuando la situación lo pide (y lo que procede es dar tiempo, ánimo o señal al entrevistado para que prosiga, aclare o reconduzca el relato). Hay en la literatura sociológica y psicosocial diversas aportaciones sobre el repertorio de *tácticas del entrevistador* (Schatzman & Strauss, 1973: 73-83; Blanchet, 1989: 104-118; Alonso, 1994: 231-234; Weiss, 1994: 66-82). Aquí solamente se recoge la aportación de Gorden (1975: 423 y ss.), a partir de la síntesis de Valles (1992: 257-259). Previamente se listan en el Cuadro 6.7.

CUADRO 6.7. Principales *tacticas* del entrevistador en la situación de *entrevista de profundidad.*

1. Táctica del *silencio.*
2. Tácticas de *animación* y *elaboración.*
3. Táctica de *reafirmar* y *repetir.*
4. Tácticas de *recapitulación.*
5. Tácticas de *aclaración.*
6. Táctica de *cambiar de tema.*
7. Táctica de la *post-entrevista.*

1) La *táctica del silencio.* Resulta muy útil si se sabe emplear en el momento adecuado y, sobre todo, si no se confunde con el "silencio embarazoso": peligro de excederse en el uso del silencio y dejar al entrevistado falto de apoyo y orientación en la entrevista.
2) *Tácticas neutrales: animación* y *elaboración.* La primera categoría incluye todo tipo de observaciones, ruidos y gestos que indiquen al locutor que el entrevistador acepta lo que va diciendo y desea que continue hablando. Cumplen esta función expresiones como "ah", "mmm", "ya", mover la cabeza afirmativamente o mostrar un rostro expectante. No se le especifican nuevos temas de conversación al entrevistado. La segunda categoría implica no sólo animar al sujeto, sino pedirle que se extienda sobre el tema del que está hablando. Las formas verbales incluyen: "¿y entonces?", "¿hay algo que te gustaría añadir?", etc.

   Como la táctica del silencio, estas tácticas neutrales dan al entrevistado libertad para seguir su propia cadena de asociaciones y, también, suponen un interés en lo que el sujeto está diciendo.
3) La *táctica de reafirmar* o *repetir.* Gorden retoma aquí una técnica desarrollada extensamente por Rogers, en 1945, en su trabajo sobre el asesoramiento psicoterapeútico, y a la que también se refiere Merton y Kendall (1946). Con-

siste, básicamente, en obtener información adicional mediante la repetición de expresiones manifestadas por el entrevistado, pero sin formular una pregunta directa. De este modo, el entrevistador invita al sujeto a que prosiga la elaboración de sus manifestaciones, además de indicarle que le entiende y le sigue con interés.

4) *Tácticas de recapitulación.* Se trata, en realidad, de una forma de "elaboración retrospectiva", que consiste en invitar al entrevistado a relatar de nuevo alguna trayectoria de su vida, organizada cronológicamente. Hay una tendencia a ofrecer mayor elaboración en el segundo relato y ello puede ahorrarnos el uso de otras tácticas más repetitivas; de numerosas preguntas y de otras tantas interrupciones.
5) *Tácticas de aclaración.* La táctica de pedir aclaración suele adoptar varias formas. Por un lado, el entrevistador puede solicitar al entrevistado una secuencia de sucesos más detallada, empezando en un determinado momento del relato que acaba de referir: "¿qué ocurrió justo después de aquel...?" O bien pedir un mayor detalle sobre un aspecto concreto: "¿cómo te diste cuenta de...?", "¿por qué pensaste...?" Generalmente, la aclaración será necesaria después de que las *tácticas de elaboración* alcancen un punto muerto.
6) La *táctica de cambiar de tema.* Gorden toma prestado de Merton el término *mutations* y lo emplea de manera similar. Aunque suele tratarse de preguntas que el entrevistador no tiene más remedio que lanzar para cubrir los temas no tratados aún, cabe la posibilidad de que se adopte esta iniciativa para soslayar un asunto delicado que oprima al entrevistador. Para Merton y Kendall (1946) lo ideal es que no haya necesidad de recurrir a estas preguntas, y que el entrevistador sea capaz de aprovechar las oportunidades de transición a nuevos temas.
7) La *post-entrevista.* Se trata, como su nombre indica, de una prolongación del encuentro entrevistador-entrevistado en el que se da por concluida la *entrevista formal,* y se produce una cierta redefinición de la situación y de los *roles* respectivos. Este apéndice de entrevista, *a micrófono cerrado,* puede cumplir algunas funciones muy interesantes:

   - Puede aprovecharse para convidar al entrevistado o hablar amigablemente, para que guarde un buen recuerdo y no desanime a otros posibles entrevistados.
   - Constituye una oportunidad extraordinaria para recoger o detectar algún tipo de información que el entrevistado se ha guardado durante la entrevista.

Lo expuesto hasta aquí trasciende los límites disciplinares dentro de los que se escribe este texto. Por ejemplo, en una disciplina tan vecina de la sociología, como la historia, se hace esta recomendación acerca del estilo de la entrevista y la calidad de la memoria (que el lector podrá complementar con las reflexiones de, otro historiador oral, Fraser, 1990):

> "La calidad de la memoria también depende crucialmente del estilo de la entrevista. El historiador ha de aprender a animar a los entrevistados, a escuchar, sobre todo a no interrumpir nunca; pero, por otro lado, a sorprenderles con preguntas directas y llevar una secuencia de tópicos en mente, de modo que el entrevistado pueda ser animado y guiado con cuidado a lo largo de la charla. Esto conseguirá muchos mejores resultados que el cuestionario estructurado rígidamente y muchos más que el estilo agresivo de tanta radio y televisión" (Thompson, 1984: 54).

6.3.3. El tratamiento de las entrevistas en profundidad: análisis y presentación de la información

En el último capítulo de este libro se presenta una panorámica de procedimientos de análisis de los diversos *materiales cualitativos (documentales, observacionales, conversacionales).* Aquí sólo se anotan algunas ideas elementales, con el fin de completar este capítulo sobre las *entrevistas en profundidad.* Dos ejemplos, ya mencionados en las páginas precedentes, servirán para facilitar la transmisión de dichas ideas.

EJEMPLO 1: LA EXPERIENCIA DE SOLEDAD EN LA VEJEZ

La presentación de este estudio se ha hecho en la sección 6.3.1, al ilustrar la elaboración del *guión de entrevista.* Si se relee lo escrito allí, se entenderá mejor la afirmación siguiente: que el *análisis* ya comienza con el *diseño* de la investigación (con la *formulación del problema,* la selección de *casos, contextos* y *fechas,* la selección de una *estrategia metodológica).*

Esta idea ya se ha expuesto en el Capítulo 3, donde también se ha hablado del *análisis preliminar* que orienta el *trabajo de campo.* A estos análisis provisionales o previos, les sigue en la última fase de un estudio el *análisis intenso final.* Una vez que se ha concluido el *campo* (la realización de entrevistas), y se dispone de las transcripciones de éstas, hay una labor intensa de tratamiento de este material, con la mirada puesta en la escritura del informe final de resultados.

Por ello, se suele afirmar (y esta es otra idea a anotar): que el *análisis* va muy ligado a la *escritura* o presentación de la información obtenida. Esto es tanto como decir que, con sólo leer el índice del informe correspondiente a un estudio cualitativo, pueden vislumbrarse los elementos principales del análisis. Y, desde luego, el fruto final: es decir, la *síntesis.*

Generalmente, el índice nos acerca al esquema que ha servido al analista de sistema de organización *(codificación, clasificación, integración)* del volumen de información producida en las entrevistas. En el Cuadro 6.8 puede verse un fragmento del índice correspondiente al informe de Cea y Valles (1992).