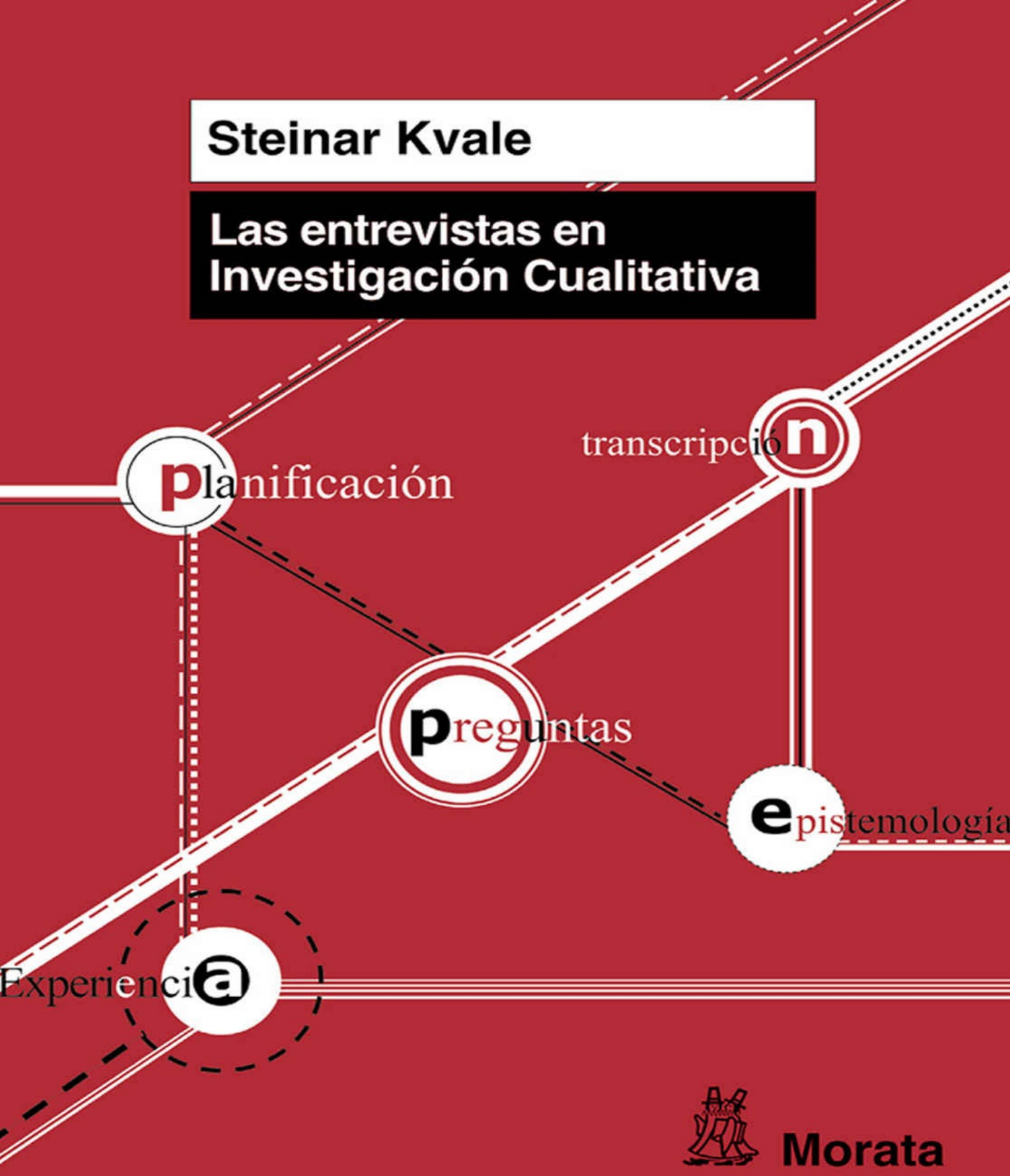
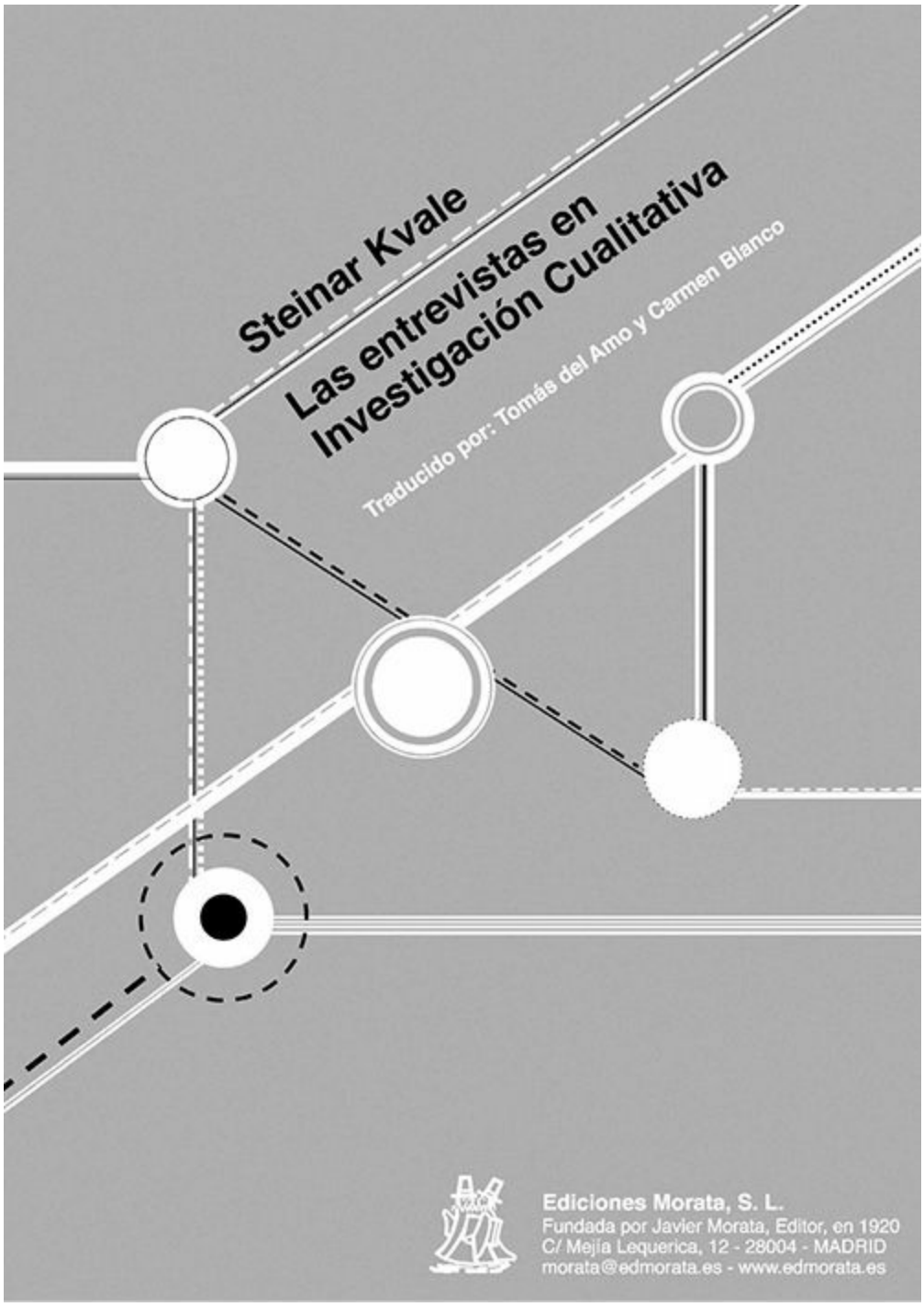
Steinar Kvale

Las entrevistas en Investigación Cualitativa



Morata

Colección: Investigación Cualitativa
Dirección: Uwe Flick


Steinar Kvale
Las entrevistas en Investigación Cualitativa
Traducido por: Tomás del Amo y Carmen Blanco
Ediciones Morata, S. L.
Fundada por Javier Morata, Editor, en 1920
C/ Mejía Lequerica, 12 - 28004 - MADRID
morata@edmorata.es - www.edmorata.es

Las entrevistas en Investigación Cualitativa (de Steiner KVALE) es la segunda parte de la *Colección de Investigación Cualitativa* que dirige Uwe FLICK. Esta Colección comprende ocho libros y, tomada en su conjunto, representa la introducción más extensa y detallada al proceso de hacer investigación cualitativa. Este libro se puede utilizar junto con otros títulos de la Colección como parte de esta introducción global a los métodos cualitativos y también independientemente como una introducción a la realización de entrevistas.

Títulos de la Colección Investigación Cualitativa:

- *El diseño de Investigación Cualitativa*, Uwe FLICK
- *Las entrevistas en Investigación Cualitativa,* Steinar KVALE
- *La investigación etnográfica y de observación en Investigación Cualitativa,* Michael ANGROSINO
- *Grupos de discusión en Investigación Cualitativa,* Rosaline BARBOUR
- *Los datos visuales en Investigación Cualitativa,* Marcus BANKS
- *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa,* Graham R. GIBBS
- *Los análisis de conversación, de discurso y de documentos en Investigación Cualitativa,* Tim RAPLEY
- *La gestión de la calidad en Investigación Cualitativa,* Uwe FLICK

Miembros del Consejo Asesor Editorial

Juliet CORBIN	Universidad Estatal de San José, Oakland, EE.UU.
Norman K. DENZIN	Universidad de Illinois, Urbana Champaign, EE.UU.
Peter FREEBODY	Universidad de Queensland, S. Lucía, Australia.
Ken GERGEN	Swarthmore Collage, Sarthmore, EE.UU.
Jennifer MASON	Universidad de Manchester, Manchester, Reino Unido.
Michael MURRAY	Universidad de Keele, Keele, Reino Unido.
Clive SEALE	Universidad de Brunel, Uxbridge, Reino Unido.
Jonathan POTTER	Universidad de Loughborough, Loughborough, Reino Unido.
Margaret WETHERELL	Open University, Milton Keynes, Reino Unido.

Título original de la obra:
Doing interviews

English language edition published by SAGE Publications of London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore and Washington DC. © Steinar Kvale, 2008. All rights reserved

Esta obra ha sido publicada con una subvención de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura para su préstamo público en Bibliotecas Públicas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 37.2 de la Ley de Propiedad Intelectual.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos, www.cedro.org) si necesita fotocopiar, escanear o hacer copias digitales de algún fragmento de esta obra.

© EDICIONES MORATA, S. L. (2011)
Mejía Lequerica, 12. 28004 Madrid
www.edmorata.es morata@edmorata.es

Derechos reservados
ISBN: 978-84-7112-688-7

Compuesto por: Sagrario Gallego Simón
Diseño de cubierta: Equipo Táramo. Inspirado en la cubierta de la obra original con autorización de SAGE Publication.

Realización de ePub: produccioneditorial.com

Índice

PORTADA

PORTADA INTERIOR

INTRODUCCIÓN

CRÉDITOS

ÍNDICE

ÍNDICE DE RECUADROS, FIGURAS Y TABLAS

INTRODUCCIÓN EDITORIAL por Uwe FLICK

SOBRE ESTE LIBRO por Uwe FLICK

PREFACIO

- CAPÍTULO 1: Introducción a la investigación con entrevistas
  - Contenido del capítulo
  - Objetivos del capítulo
  - Tres secuencias de entrevista
  - La investigación con entrevistas en la historia y en las ciencias sociales
  - Cuestiones metodológicas y éticas
  - Puntos clave
  - Lecturas adicionales
- CAPÍTULO 2: Problemas epistemológicos de la entrevistas
  - Contenido del capítulo
  - Objetivos del capítulo
  - El modo de comprensión en una entrevista de investigación cualitativa
  - Asimetría de poder en las entrevistas de investigación cualitativa
  - Las entrevistas de investigación: Entre un diálogo filosófico y una entrevista

terapéutica
El entrevistador como minero o como viajero
Concepciones epistemológicas del conocimiento de entrevista
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 3: Problemas éticos de la entrevista
Contenido del capítulo
Objetivos del capítulo
La entrevista como una investigación moral
Problemas éticos a lo largo de una investigación con entrevistas
Directrices éticas
Micro y macro-ética en los estudios de entrevistas
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 4: Planificación de un estudio de entrevistas
Contenido del capítulo
Objetivos del capítulo
Las siete etapas de una investigación con entrevistas
La organización temática de un estudio de entrevistas
¿Cuántos sujetos necesito para una entrevista?
Métodos mixtos
La entrevista: Entre el método y el oficio
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 5: Realización de una entrevista
Contenido del capítulo
Objetivos del capítulo
Una entrevista de aula sobre las calificaciones

El establecimiento del escenario de la entrevista
El guión de la entrevista
Las preguntas del entrevistador
El arte de las segundas preguntas
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 6: Variaciones de la entrevista
Contenido del capítulo
Objetivos del capítulo
Los sujetos de entrevista
Las formas de entrevista
Entrevistas de confrontación
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 7: Calidad de la entrevista
Contenido del capítulo
Objetivos del capítulo
La entrevista de Hamlet
Calidad de la entrevista
Habilidades del entrevistador
Objeciones habituales a la calidad de la investigación con entrevistas
Preguntas dirigidas
Tensiones entre la responsabilidad científica y la ética
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 8: La transcripción de las entrevistas
Contenido del capítulo
Objetivos del capítulo

Lenguaje oral y escrito
Grabación de las entrevistas
Transcripción de las entrevistas
Fiabilidad y validez de la transcripción
Herramientas informáticas para el análisis de las entrevistas
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 9: Análisis de las entrevistas
Contenido del capítulo
Objetivos del capítulo
La integración del análisis de la entrevista en una investigación con entrevistas
Modos de análisis
Análisis de entrevista centrados en el significado
Análisis de entrevista centrados en el lenguaje
El análisis de entrevista como bricolaje
El análisis de entrevista como lectura teórica
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 10: Validación y generalización del conocimientode entrevista
Contenido del capítulo
Objetivos del capítulo
Objetividad del conocimiento de entrevista
Fiabilidad y validez del conocimiento de entrevista
La validez como calidad de conocimiento del oficio
Validez comunicativa y pragmática
Generalización a partir de los estudios de entrevistas
Puntos clave
Lecturas adicionales

CAPÍTULO 11: El informe del conocimiento de entrevista
- Contenido del capítulo
- Objetivos del capítulo
- Audiencias opuestas para los informes de entrevista
- Mejorando los informes de entrevista
- Realce de los informes de entrevista
- Puntos clave
- Lecturas adicionales

CAPÍTULO 12: Mejorando la calidad de la entrevista
- Contenido del capítulo
- Objetivos del capítulo
- Aprendiendo el oficio de entrevistar
- El valor del conocimiento generado por la entrevista
- Concepciones epistemológicas y éticas del conocimiento generado por la entrevista
- Lecturas adicionales
- Glosario
- Bibliografía

Índice de nombres y materias

Colección de Investigación Cuaitativa

Steinar KVALE

Índice de Recuadros, Figuras y Tablas*

Recuadros

1.1. Una entrevista sobre las calificaciones pág. 24
1.2. Una entrevista sobre el trabajo en equipo pág. 25
1.3. Una entrevista con dos jóvenes pág. 26
2.1. Asimetría de poder en las entrevistas de investigación cualitativa pág. 38
2.2. Un diálogo filosófico sobre el amor pág. 39
2.3. Una entrevista terapéutica sobre el odio pág. 41
3.1. Problemas éticos en siete etapas de la investigación pág. 49
3.2. Preguntas éticas al principio de un estudio con entrevistas pág. 51
4.1. Dinámica emocional de un viaje de entrevista pág. 60
4.2. Las siete etapas de la investigación con entrevistas pág. 62
4.3. Las siete etapas de un estudio sobre las calificaciones académicas pág. 63
5.1. Entrevista de demostración pág. 80
5.2. Preguntas de entrevista pág. 88
5.3. Formas lingüísticas de las preguntas pág. 90
5.4. Segundas preguntas pág. 92
6.1. Entrevista de PIAGET sobre los sueños de un niño pág. 97
6.2. La narración de un artesano pág. 102
6.3. Una entrevista desafiante activa pág. 105
7.1. La entrevista de Hamlet pág. 109
7.2. Criterios de calidad para una entrevista pág. 111
7.3. Habilidades del entrevistador pág. 112
7.4. Discursos de entrevista cruzados pág. 113
7.5. Críticas habituales a las entrevistas cualitativas pág. 115
8.1. Transcripción para un análisis conversacional pág. 127
9.1. Seis pasos de análisis pág. 135
9.2. Técnicas *ad hoc* de análisis de entrevista pág. 150
11.1. Investigar con el informe final en mente pág. 168
12.1. Aprendiendo a entrevistar: La transcripción pág. 175
12.2. Un *practicum* de entrevista pág. 176
12.3. Críticas internas a la investigación con entrevistas pág. 178

Figuras

9.1. Categorización de la relación profesor-alumno pág. 139

Tablas

4.1. De las declaraciones de entrevista a los ítems de un cuestionario pág. 72
5.1. Preguntas de investigación y preguntas de entrevista pág. 87
9.1. Modos de análisis de entrevista pág. 137
9.2. Condensación del significado pág. 141
10.1. Contextos de interpretación y comunidades de validación pág. 161

* Las páginas a las que se hace referencia en éste índice corresponden a la versión impresa

Introducción editorial
Uwe Flick

- Introducción a la colección: *Investigación Cualitativa de Uwe FLICK*
- ¿Qué es la investigación cualitativa?
- ¿Cómo realizamos la investigación cualitativa?
- Ámbito de la colección: *Investigación Cualitativa de Uwe FLICK*

Introducción a la colección: Investigación Cualitativa de Uwe FLICK

En los últimos años, la investigación cualitativa ha disfrutado de un período de crecimiento y diversificación sin precedentes a medida que se ha convertido enun enfoque de investigación establecido y respetado a través de diversas disciplinas y contextos. Un número creciente de estudiantes, profesores y profesionales prácticos se enfrenta a las preguntas y los problemas de cómo hacer investigación cualitativa en general y también de cómo realizarla para sus propósitosindividuales específicos. Responder a estas preguntas y tratar estos problemasprácticos en un nivel aplicado es el propósito principal de la colección *Investigación Cualitativa*.

Los libros de esta colección tratan de forma colectiva los problemas centralesque surgen cuando hacemos una investigación cualitativa. Cada volumen se centra en los métodos (por ej., las entrevistas o los grupos de discusión) o los materiales (por ej., los datos visuales o el discurso) clave que se utilizan para estudiarel mundo social en términos cualitativos. Además, los libros se han enfocado teniendo en cuenta las necesidades de muchos tipos diferentes de lector. Así, lacolección y cada volumen individual serán útiles para una amplia variedad deusuarios:

- *Profesionales prácticos* de la investigación cualitativa en las ciencias sociales, la investigación médica, la investigación de mercados, estudios de evaluación, organizaciones, negocios y gestión, la ciencia cognitiva, etc., que se enfrentan al problema de planificar y realizar un estudio específico usando métodos cualitativos.
- *Profesores universitarios* en estos campos que utilicen métodos cualitativos, confiamos que esta serie les sirva como base de su docencia.
- *Estudiantes no graduados y graduados* de ciencias sociales, enfermería, educación, psicología y otros campos donde los métodos cualitativos son una parte (fundamental) de la formación universitaria, incluidas las aplicaciones prácticas (por ej., para la redacción de una tesis).

Cada volumen de la colección ha sido elaborado por un autor distinguido con amplia

experiencia en su campo y experto en los métodos sobre los que escribe. Cuando usted lea la serie entera de libros de principio a final, encontrará reiteradamente algunas cuestiones que son fundamentales para cualquier tipo de investigación cualitativa, como la ética, el diseño de la investigación o la evaluación de la calidad. Sin embargo, estas cuestiones se tratan en cada uno de ellos desde el ángulo metodológico específico de los autores y el enfoque que describen. Así, puede encontrar en los distintos volúmenes enfoques diferentes para los problemas de la calidad o propuestas distintas de cómo analizar los datos cualitativos, que se combinarán para presentar un cuadro completo del campo como un todo.

¿Qué es la investigación cualitativa?

Se ha hecho cada vez más difícil encontrar una definición común de la investigación cualitativa que sea aceptada por la mayor parte de sus enfoques e investigadores. La investigación cualitativa no es ya simplemente "investigación no cuantitativa", sino que ha desarrollado una identidad propia (o quizá múltiples identidades propias).

A pesar de la multiplicidad de enfoques para la investigación cualitativa, es posible identificar algunos rasgos comunes. La investigación cualitativa pretende acercarse al mundo de "ahí fuera" (no en entornos de investigación especializada como los laboratorios) y entender, describir y algunas veces explicar fenómenos sociales "desde el interior" de varias maneras diferentes:

- Analizando las experiencias de los individuos o de los grupos. Las experiencias se pueden relacionar con historias de vida biográficas o con prácticas (cotidianas o profesionales); pueden tratarse analizando el conocimiento cotidiano, informes e historias.
- Analizando las interacciones y comunicaciones mientras se producen. Esto se puede basar en la observación o el registro de las prácticas de interacción y comunicación, y en el análisis de ese material.
- Analizando documentos (textos, imágenes, películas o música) o huellas similares de las experiencias o interacciones.

Lo que estos enfoques tienen en común es que tratan de desgranar cómo las personas construyen el mundo a su alrededor, lo que hacen o lo que les sucede en términos que sean significativos y que ofrezcan una comprensión llena de riqueza. Las interacciones y los documentos se ven como formas de constituir procesos y artefactos sociales en colaboración (o en conflicto). Todos estos enfoques representan maneras de significar que se pueden reconstruir y analizar con métodos cualitativos diferentes que permiten al investigador desarrollar modelos, tipologías y teorías (más o menos generalizables) como formas de descripción y explicación de cuestiones sociales (o psicológicas).

¿Cómo realizamos la investigación cualitativa?

¿Podemos identificar formas comunes de hacer investigación cualitativa si tenemos en cuenta que hay enfoques metodológicos, epistemológicos y teóricos diferentes para ella y que los problemas que se estudian son muy diversos también? Podemos identificar al menos algunos rasgos comunes de cómo se hace la investigación cualitativa.

- Los investigadores cualitativos se interesan por acceder a las experiencias, interacciones y documentos en su contexto natural y en una manera que deje espacio para las particularidades de esas experiencias, interacciones y documentos y de los materiales en los que se estudian.
- La investigación cualitativa se abstiene de establecer al principio un concepto claro de lo que se estudia y de formular hipótesis para someterlas a prueba. Por el contrario, los conceptos (o las hipótesis, si se utilizan) se desarrollan y refinan en el proceso de investigación.
- La investigación cualitativa parte de la idea de que los métodos y las teorías deben ser apropiadas para lo que se estudia. Si los métodos existentes no encajan con un problema o campo concreto, se adaptan o se desarrollan nuevos métodos o enfoques.
- Los investigadores mismos son una parte importante del proceso de investigación, bien desde el punto de vista de su propia presencia personal como investigadores, bien desde el de sus experiencias en el campo y con la reflexividad que aportan al rol que desempeñan, pues son miembros del campo que es objeto de estudio.
- La investigación cualitativa se toma en serio el contexto y los casos para entender un problema sometido a estudio. Una gran parte de la investigación cualitativa se basa en estudios de caso o en una serie de ellos, y el caso (su historia y su complejidad) es a menudo un contexto importante para entender lo que se estudia.
- Una parte fundamental de la investigación cualitativa, desde las notas de campo y las transcripciones hasta las descripciones e interpretaciones y, por último, la presentación de los hallazgos y de la investigación entera, se basa en el texto y en la escritura. Por consiguiente, los problemas de transformar situaciones sociales complejas (u otros materiales como las imágenes) en texto —los problemas de transcribir y escribir en general— son preocupaciones fundamentales de la investigación cualitativa.
- Aun cuando se supone que los métodos han de ser adecuados a lo que se estudia, los enfoques para la definición y evaluación de la calidad de la investigación cualitativa tienen que debatirse (de todos modos) en formas específicas que sean apropiadas para la investigación cualitativa e incluso para enfoques específicos en ella.

Ámbito de la colección: Investigación Cualitativa de Uwe Flick

- El n.º 1 de la colección, *El diseño de investigación cualitativa* de Uwe Flick, proporciona una breve introducción a la investigación cualitativa desde el punto de vista de cómo planificar y diseñar un estudio concreto utilizando investigación cualitativa de una forma u otra. Pretende perfilar un marco para los otros volúmenes de la colección centrándose en problemas aplicados y en cómo resolverlos en el proceso de investigación. Trata cuestiones referidas a la construcción de un diseño de investigación en la investigación cualitativa; perfila los pasos para la realización de un proyecto de investigación y debate problemas prácticos como el de los recursos necesarios en la investigación cualitativa, pero también cuestiones más metodológicas como la calidad de la investigación cualitativa y la ética. Este marco se explica con más detalle en los otros volúmenes.
- Tres libros están dedicados a la recogida o la producción de datos en investigación cualitativa. Recogen las cuestiones esbozadas brevemente en el primero y las abordan de una manera mucho más detallada y centrada para el método específico. En primer lugar, *La realización de entrevistas* de Steinar Kvale, trata las cuestiones prácticas, éticas, epistemológicas y teóricas de entrevistar a personas sobre cuestiones específicas o su historia de vida. *La realización de investigación etnográfica y de observación* de Michael Angrosino, se centra en el segundo enfoque en orden de importancia para la recogida y la producción de datos cualitativos. Se analizan otra vez aquí cuestiones prácticas (como la selección de emplazamientos, los métodos de recogida de datos en etnografía, problemas especiales del análisis de los datos) en el contexto de cuestiones más generales (ética, representaciones, calidad y adecuación de la etnografía como enfoque). En *La realización de grupos de discusión* de Rosaline Barbour, se presenta el tercero de los métodos cualitativos más importantes de producción de datos. Encontramos de nuevo aquí un fuerte enfoque en cuestiones aplicadas de muestreo, diseño y análisis de los datos, y en cómo producir datos en grupos de discusión.
- Se dedican otros tres volúmenes a analizar tipos específicos de datos cualitativos. *Los datos visuales en la investigación cualitativa* de Marcus Banks, amplía el enfoque al tercer tipo de datos cualitativos (más allá de los datos verbales procedentes de entrevistas y los grupos de discusión, y de los datos de observación). El uso de datos visuales no sólo se ha convertido en una tendencia importante en la investigación social en general, sino que enfrenta a los investigadores con nuevos problemas prácticos en su uso y análisis, y produce nuevos problemas éticos. En *El análisis de datos cualitativos* de Graham Gibbs, se tratan varios enfoques y cuestiones prácticas a la hora de dar sentido a cualquier tipo de datos cualitativos. Se presta especial atención a las prácticas de codificar, comparar y utilizar el análisis de datos cualitativos asistido por ordenador. El énfasis aquí está en datos verbales como las entrevistas, los grupos de discusión o las biografías. *El análisis de*

conversaciones, discursos y documentos de Tim Rapley, amplía el enfoque a tipos distintos de datos pertinentes para analizar discursos. El enfoque aquí está en el material existente (como los documentos), en la grabación de conversaciones cotidianas y en encontrar rastros de discursos. Se debaten cuestiones prácticas como las de generar un archivo, transcribir materiales de vídeo y el modo de analizar discursos con estos tipos de datos.

- *La gestión de la calidad en la investigación cualitativa* de Uwe Flick, retoma la cuestión de la calidad en la investigación cualitativa, que se ha trata-do brevemente de una manera más general en contextos específicos en otros volúmenes de la colección. La calidad se examina aquí desde el punto de vista del uso o la reformulación de los criterios existentes para la investigación cualitativa o la definición de nuevos criterios. Este libro examinará los debates actuales sobre lo que debe contar como definición de la "calidad" y la validez en los métodos cualitativos, y examinará las numerosas estrategias para promover y gestionar la calidad en la investigación cualitativa. Se presta atención especial a la estrategia de triangulación en la investigación cualitativa y al uso de la investigación cuantitativa en el contexto de la promoción de la calidad de la investigación cualitativa.

Antes de seguir adelante para ofrecer una idea general del enfoque de este libro y su papel dentro de la colección, me gustaría dar las gracias a algunas personas en SAGE que han sido importantes para llevarla a cabo. Michael Carmichael me propuso este proyecto hace algún tiempo y me prestó gran ayuda con sus propuestas al principio. Patrick Brindle tomó su relevo y continuó este apoyo, como hicieron Vanesa Harwood y Jeremy Joynsee convirtiendo en libros los originales que proporcionábamos.

Sobre este libro
Uwe Flick

Las entrevistas son uno de los principales enfoques en la recogida de datos en la investigación cualitativa. Conocemos diversas formas de hacer entrevistas con objetivos y principios diferentes. Al mismo tiempo, la entrevista se presen-ta con varias ventajas, prácticas y problemas diversos comunes a todos sus ámbitos de aplicación. Podemos estudiar la realización de entrevistas en niveles diferentes: teórico, epistemológico, ético y práctico. Una vez que la entrevista se ha realizado, le siguen varios pasos: las formas específicas de documentar lo que ha ocurrido en la entrevista individual llevan a necesidades y reglas para la transcripción. Los datos obtenidos demandan formas específicas de realización del análisis cualitativo. La realización de entrevistas conlleva necesidades específicas de aumentar la calidad de la entrevista en general y su validez en particular, y finalmente de informar de lo que se dijo y cómo se analizó.

Este libro trata muy detalladamente todas estas cuestiones de la realización de entrevistas y se basa en la larga experiencia del autor y en escribir sobre ellas y su realización. Este libro es una parte de la *Colección de Investigación Cualitativa* y tiene un sólido enfoque en la recogida de datos, pero también en cuestiones concretas sobre el análisis y la evaluación de esta forma específica de datos. Por consiguiente, algunos de los otros libros de la *Colección de Investigación Cualitativa* deberían ser útiles para complementar lo que se dice en este libro. En particular, los volúmenes de GIBBS (2007) sobre análisis de datos cualitativos y de RAPLEY (2007a) sobre análisis de discurso y de conversación dan más información sobre cómo analizar los datos cualitativos procedentes de entrevistas (y de otras fuentes). El libro de FLICK (2007a) entra más en los detalles de la planificación y el diseño de la investigación cualitativa (y de la realización de entrevistas) en general. Los problemas de calidad en la investigación cualitativa, que son también objeto de este libro, se debaten más detalladamente en el volumen sobre gestión de la calidad en la investigación cualitativa de FLICK (2007a). En los otros libros de la *Colección de Investigación Cualitativa* se resumen formas distintas o adicionales de recogida de datos: ANGROSINO (2007) presenta la observación participante y la etnografía (y también el uso de entrevistas en este contexto). BARBOUR (2007) entra más en los detalles sobre los grupos de discusión como alternativa a las entrevistas individuales y BANKS (2007) estudia el uso de datos visuales de manera más detallada.

Prefacio

Objetivos del libro

La investigación a través de entrevistas es un oficio que se aprende mediante la práctica de la entrevista. Este libro prepara para realizar entrevistas, estudia cuestiones prácticas de cómo llevar a cabo una investigación con entrevistas, desde su inicio hasta el informe final, proporcionando ejemplos y directrices a lo largo del camino. Además, proporciona marcos conceptuales para entender la entrevista de investigación y trata los problemas epistemológicos y éticos suscitados por la investigación con entrevistas cualitativas.

Una entrevista de investigación cualitativa intenta entender el mundo desde el punto de vista del sujeto, revelar el significado de las experiencias de las personas, desvelar su mundo vivido previo a las explicaciones científicas. Este libro busca mostrar la riqueza y el alcance de las entrevistas cualitativas en la investigación de las ciencias sociales. Habrá un énfasis en el valor de uso pragmático del conocimiento producido por la entrevista y en los problemas éticos que se suscitan al usar conversaciones de entrevista con fines de investigación.

La entrevista es una forma específica de conversación en la que se genera conocimiento mediante la interacción entre un entrevistador y un entrevistado. La entrevista de investigación se comparará con otras formas de conversación, como los diálogos filosóficos y las entrevistas psicoterapéuticas. Se describen tipos diferentes de entrevistas de investigación, como las entrevistas narrativas, las entrevistas factuales, las entrevistas de grupos de discusión y las entrevistas de confrontación. La conversación de entrevista en vivo es una etapa de un proceso de investigación mayor. Una investigación con entrevistas incluye etapas previas a la entrevista de clarificación temática del tema de investigación y diseño del proyecto de investigación. Además, están las etapas posteriores de transcripción, análisis, verificación e informe de los hallazgos obtenidos en ella.

La aplicación sistemática de las entrevistas cualitativas es relativamente nueva en las ciencias sociales y, hasta cierto punto, también controvertida. Los problemas epistemológicos del uso de las conversaciones con fines de investigación se tratarán en relación con las concepciones tradicionales y nuevas del conocimiento. A lo largo de todo el libro se señalará cuántas de las cuestiones prácticas que se han de decidir durante una investigación con entrevistas están basadas en presupuestos epistemológicos y tienen consecuencias éticas. Estas preocupaciones van desde la validez de las preguntas dirigidas hasta las cuestiones éticas de entrevistar sobre temas personales para su lectura pública.

Estructura del libro

El oficio de entrevistar se aprende con la práctica y no leyendo un libro. Sin embargo,

las experiencias acumuladas de la entrevista de investigación se pueden presentar en forma de libro, con ejemplos de entrevistas y con propuestas de directrices como resúmenes detallados de la práctica de entrevistar. En este libro transmito las experiencias conseguidas mediante la práctica de la entrevista y directrices extraídas de esas experiencias, las mías propias, las de mis estudiantes y las de otros, recogidas en las publicaciones sobre entrevistas. En vez de una práctica real con entrevistas, se dan ejemplos de ellas para presentar algunos de los numerosos problemas de aplicación y conceptuales planteados al usar conversaciones con fines de investigación. Los capítulos discreparán con las habilidades aparentemente místicas del oficio de la entrevista, las desglosarán en pasos diferenciados, darán ejemplos y señalarán los problemas técnicos, conceptuales y éticos implicados.

El primer capítulo da algunos ejemplos extraídos de entrevistas de investigación y proporciona una panorámica histórica breve del uso de las entrevistas de investigación. Los dos capítulos siguientes tratan los problemas epistemológicos y éticos planteados por el uso de conversaciones con fines de investigación. Los capítulos siguientes conducen al lector, de forma práctica, a través de las siete etapas de una investigación con entrevistas, empezando con las etapas previas de organización temática del asunto de la investigación y de formulación del propósito del estudio y, después, al diseño de la investigación con entrevistas completa. La situación de entrevista se aborda en tres capítulos sobre cómo llevar una entrevista semi-estructurada del mundo de la vida, sobre las variedades de la entrevista y sobre la calidad de ésta. Se tratan después las etapas posteriores a la entrevista de transcripción, análisis, validación y generalización e informe.

Enfoque del libro

El principal enfoque en este libro estará en la entrevista, y las etapas previas y posteriores se tratan fundamentalmente con respecto a sus implicaciones pa-ra la situación de entrevista. A lo largo de todo el libro se hace hincapié en la interrelación de las diferentes etapas de una investigación con entrevistas. Hago notar repetidamente que las decisiones en una etapa abren o cierran opciones en otras etapas; así, se recomienda al investigador que tenga presente el proceso completo de investigación durante las diferentes etapas del viaje de la entrevista.

En los siguientes capítulos intentaré seguir el rumbo entre la Escila de las estructuras objetivas rígidas en un enfoque de métodos universales y la Caribdis de la espontaneidad subjetiva libre en un enfoque sin método, centrándose en la experiencia, las destrezas y el oficio del entrevistador. Entrevistar es un oficio que se debe aprender mediante la práctica, idealmente por medio de un aprendizaje dentro de una comunidad de práctica con investigadores de entrevista experimentados. El objetivo de aprendizaje del libro es preparar al lector para saber hacer la entrevista de investigación a través de la práctica, y proporcionar marcos conceptuales para reflexionar sobre la elaboración de la entrevista y el conocimiento que genera. Después de leer el libro, los estudiantes deberían estar preparados conceptualmente para responder a preguntas sobre sus estudios de entrevistas

del tipo de:

- Cómo concebir los problemas epistemológicos de la investigación con entrevistas (Capítulo 2).
- Cómo tratar los problemas éticos de la entrevista (Capítulo 3).
- Cómo diseñar un estudio de entrevistas (Capítulo 4).
- Cómo planificar y llevar a cabo una entrevista de investigación (Capítulo 5).
- Cómo elegir entre los distintos tipos de entrevista (Capítulo 6).
- Cómo evaluar la calidad de una entrevista (Capítulo 7).
- Cómo transcribir una entrevista (Capítulo 8).
- Cómo analizar una entrevista (Capítulo 9).
- Cómo verificar el conocimiento generado en la entrevista (Capítulo 10).
- Cómo informar sobre una entrevista (Capítulo 11).

Ejercicio para iniciar el aprendizaje de la entrevista

Los lectores que quieran aprender a entrevistar tal como se aprende un oficio, deberían dejar de leer el libro ahora o, como muy tarde, después de los tres primeros capítulos introductorios donde se explican los conceptos básicos, y realizar la tarea siguiente:

Obtenga unas tres entrevistas de investigación grabadas, dedique una semana a transcribirlas y reflexionar sobre los procesos y problemas de la transcripción y la entrevista.

Después de este ejercicio, los aprendices pueden empezar a leer las sugerencias prácticas de este libro. Lo más probable es que descubran entonces que mediante su propia práctica ya han aprendido mucho de lo que está escrito en las páginas siguientes. Algunos de los puntos que se espera que aprendan se enumeran en el Recuadro 12.1, "Aprender a entrevistar transcribiendo entrevistas", en el capítulo final de este libro.

Se recomienda encarecidamente a los lectores que elijan continuar leyendo el libro sin realizar el ejercicio de transcripción, que practiquen la entrevista en estudios piloto e, idealmente, mediante períodos de aprendizaje en proyectos de entrevista de investigadores experimentados, antes de embarcarse por su cuenta en un proyecto de entrevista de grandes proporciones.

Agradecimientos

Este libro trata sobre la práctica de la entrevista de investigación. Se basa en otra obra mía más extensa "*InterViews- An Introduction to Qualitative Research Interviewing" [EntreVisiones: Una introducción a la entrevista de investigación cualitativa]* de 1996. El presente libro es más corto, se centra principalmente en los aspectos prácticos de la entrevista de investigación y se inspira en publicaciones más recientes. Va más allá de los primeros enfoques en entrevistas consensuales empáticas y analiza también las entrevistas de confrontación activas. Este libro incluye, además de panorámicas de análisis de entrevista centrados en el significado, análisis de entrevista centrados en el lenguaje. El presente libro también pone mayor énfasis en las consecuencias de entender la entrevista como un oficio para aprender a entrevistar.

Esta obra se basa en la dirección, enseñanza y supervisión de investigaciones con entrevistas, con la inspiración de mis estudiantes y de Torben K. Jensen, el profesor que lleva conmigo los cursos de entrevista. En la preparación de este manuscrito he recibido comentarios valiosos, en particular de Egill Hedinn Bragason, Svend Brinkmann, Pernille

Dohn, Morten Novrup Henriksen, Berit Lassesen, Philipp Höhl y de mi esposa Tone Saugstad. También le estoy agradecido a mi secretaria Lone Hansen, que ha conseguido de nuevo mantener unidas las numerosas revisiones del manuscrito.

Steinar KVALE

1
Introducción a la investigación con entrevistas

Contenido del capítulo

Tres secuencias de entrevista
La investigación con entrevistas en la historia y en las ciencias sociales
Cuestiones metodológicas y éticas

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- haberse familiarizado con algunos ejemplos de entrevistas de investigación;
- tener conocimientos sobre la investigación con entrevistas en un contexto histórico y social, y
- comprender los problemas metodológicos y éticos relacionados con la entrevista.

Tres secuencias de entrevista

Si quiere saber cómo las personas comprenden su mundo y su vida, ¿por qué no hablar con ellas? La conversación es un modo básico de interacción humana. Los seres humanos hablan los unos con los otros, interactúan, plantean preguntas y responden a ellas. Mediante las conversaciones conocemos a otras personas, nos enteramos de sus experiencias, sentimientos y esperanzas y tenemos noticia del mundo en el que viven. En una conversación de entrevista, el investigador pregunta y escucha lo que las personas mismas cuentan sobre su mundo vivido, sobre sus sueños, temores y esperanzas, oye sus ideas y opiniones en sus propias palabras y aprende sobre su situación escolar y laboral, su vida familiar y social. En la investigación con entrevistas es una entre-vista donde se construye conocimiento a través de la inter-acción entre el entrevistador y el entrevistado.

Más adelante siguen secuencias de entrevista de tres proyectos de investigación que tratan, respectivamente, de las ideas de alumnos daneses sobre las calificaciones en los institutos en Dinamarca, las ideas de los profesores canadienses sobre su situación laboral en una sociedad postmoderna y las ideas de personas oprimidas sobre sus condiciones de vida en un suburbio francés. Estos fragmentos sirven para dar una primera impresión de la apariencia que una entrevista de investigación cualitativa puede adoptar, se volverá a ellos a lo largo de todo el libro en los debates acerca de la realización y el análisis de las entrevistas.

Recuadro 1.1. Una entrevista sobre las calificaciones

Entrevistador: Mencionaste antes algo sobre las calificaciones, ¿podrías intentar decirme algo más sobre eso?
Alumno: Las calificaciones son injustas a menudo, porque muy a menudo —muy a menudo— son sólo una medida de cuánto hablas y cuánto estás de acuerdo con la opinión del profesor. Por ejemplo, yo puedo expresar una opinión a partir de una ideología establecida que está en contra de la ideología del profesor. Entonces, el profesor, debido a que es su ideología, la ideología que él considera que es la mejor, dice naturalmente que lo que él está diciendo es lo correcto y que lo que yo digo está equivocado.
Entrevistador: ¿Cómo influiría eso en la calificación?
Alumno: Bueno, porque él pensaría entonces que yo soy un idiota que da las respuestas equivocadas.
Entrevistador: ¿No es esto únicamente algo que tú defiendes?
Alumno: No, hay montones de ejemplos concretos.

La primera secuencia de entrevista (Recuadro 1.1) está tomada de un estudio que realicé sobre los efectos de las calificaciones en los institutos daneses y fue realizada por uno de mis estudiantes. El diseño general del estudio se presenta más adelante (Recuadro 4.3). Vemos aquí cómo el alumno, en respuesta a una pregunta abierta del entrevistador, introduce él mismo una dimensión importante de su experiencia con las calificaciones —que son injustas— y aporta luego espontáneamente varias razones para demostrarlo. El entrevistador profundiza de forma crítica en las respuestas, pide datos específicos y somete a prueba la firmeza de la creencia del alumno mediante contra-preguntas en las que duda de lo que el alumno le cuenta. Esta forma bastante simple de interrogatorio directo se opone a la reciprocidad de las conversaciones cotidianas. El entrevistador está en una posición de poder y establece el escenario determinando el tema del intercambio; el entrevistador es el que pregunta y el entrevistado el que responde. El investigador no aporta su postura sobre la cuestión, ni tampoco el alumno pregunta al entrevistador su opinión sobre las calificaciones.

La secuencia siguiente (Recuadro 1.2) es del estudio de Hargreaves sobre la situación laboral de los profesores canadienses con los cambios de las formas de liderazgo en la escuela en una sociedad postmoderna. Hargreaves entrevistó a profesores canadienses sobre su situación laboral en el tránsito de una edad moderna a una postmoderna. Un tema clave que surgió fue la tensión entre el individualismo y la cooperación. Así, el profesor citado en el Recuadro 1.2 es bastante crítico sobre los requisitos de la administración de la escuela acerca del trabajo en equipo, que él considera como una forma de control que se opone a la enseñanza creativa por parte de los profesores individuales. El entrevistador no se limita a registrar opiniones, sino que pide también elaboraciones y recibe los argumentos del profesor sobre la razón por la que piensa que nadie debería tener que participar en el tipo de trabajo en equipo al que él está sometido. Hargreaves interpretó ésta y otras secuencias de entrevista sobre el trabajo en equipo como expresiones de una "cooperación artificial" (véase el Capítulo 9 del presente libro).

Recuadro 1.2. Una entrevista sobre el trabajo en equipo

Profesor: Se fomenta cada vez más. Han pasado por todas las escuelas. Quieren que trabajemos como un equipo.
Entrevistador: ¿Piensas que eso es bueno?

Profesor: Mientras permitan que la creatividad del individuo modifique el programa. Pero si quieren que todo sea cuadriculado, idéntico, no. Pienso que sería desastroso, porque vas a tener algunas personas que no pensarán en absoluto, que simplemente se cruzarán de brazos y se dejarán llevar por el impulso de otro, y no creo que eso sea bueno para nadie.
Entrevistador: ¿Considera que le dejan ese espacio para moverse en este momento?
Profesor: Lo tengo (con mi compañero). Sé que con algunos otros de aquí no lo tendría... Me volvería loco.
Entrevistador: ¿Cómo sería...?
Profesor: Básicamente, estar controlado. Querrían... antes que nada serían sus ideas. Y yo tendría que encajar en su estilo de enseñanza y tendría que encajar exactamente en su horario. No creo que nadie deba trabajar de esa manera.

Fuente: HARGREAVES (1994, págs. 178-179).

La secuencia siguiente (Recuadro 1.3) es de un gran proyecto de entrevistas del sociólogo francés BOURDIEU y sus colaboradores sobre las condiciones de los oprimidos. La secuencia en el Recuadro 1.3 está tomada de una de las muchas entrevistas de las que BOURDIEU y cols., informaron con todo detalle en su libro sobre la situación de los emigrantes y los pobres en Francia. Los dos chicos jóvenes del extracto de entrevista del Recuadro 1.3 viven en un complejo de viviendas subvencionadas en un suburbio en el norte de Francia en condiciones deprimentes (cuando se estaba editando el presente libro a finales de 2005, hubo en Francia grandes revueltas entre los jóvenes de estos suburbios, en protesta por sus condiciones miserables de vida y el hostigamiento por la policía). En la entrevista efectuada más de una década antes, BOURDIEU no se muestra neutral, sino que expresa sus propias actitudes y sentimientos hacia la situación de los jóvenes, y adopta además una actitud crítica frente a lo que cuentan.

Recuadro 1.3. Una entrevista con dos jóvenes

— Me estabais diciendo que no os divertíais mucho por aquí, ¿por qué? ¿Por el trabajo, por el tiempo de ocio?
François: Sí, el trabajo y el ocio. Incluso en este barrio no hay gran cosa.
Alí: No hay actividades de ocio.
François: Tenemos este centro de ocio, pero los vecinos se quejan.
Alí: No son muy amables, eso es verdad.
¿Por qué se quejan, porque...?
François: Porque estamos en el parque y por la tarde no hay nada aquí en nuestro barrio, tenemos que meternos en los pasillos cuando hace demasiado frío fuera. Y cuando hacemos demasiado ruido y la gente hace tonterías, llaman a la policía.
(...)
— No me estás contando todo...
Alí: En nuestro barrio nos atacan siempre; justo ayer un tipo en un apartamento, un culturista, un tipo enorme, nos arrojó gas lacrimógeno, de verdad.
— ¿Por qué?, ¿qué estabais haciendo, lo estabais molestando?
François: No, cuando estamos en la entrada —él vive justo encima—, cuando estamos en el vestíbulo hablamos, algunas veces gritamos.
— Pero eso pasó de día, ¿o era por la noche?
François: No, por la tarde.
— ¿Era tarde?
François: Era tarde, alrededor de las 10 ó las 11.
— Bueno, ¿sabes? Tiene derecho a dormir. El gas lacrimógeno es un poco excesivo, pero si le estuvisteis poniendo de los nervios toda la noche, podéis ver de dónde viene su reacción, ¿no?
Alí: Sí, pero podía bajar y decir...
— Sí, por supuesto, él podía bajar y decir amablemente: "Iros a otra parte"...
Alí: ...En lugar de usar gas lacrimógeno.

Fuente: BORDIEU y cols. (1999, págs. 64-65)

Estas tres entrevistas tratan cuestiones importantes del mundo de la vida[1] de los sujetos, como las calificaciones escolares, los cambios en el liderazgo de la escuela y las deplorables condiciones de vida de los suburbios. No son meramente "sociologías de grabadora", en expresión de BOURDIEU, sino que los entrevistadores profundizan activamente en las respuestas de los sujetos y tratan de clarificar y ampliar las declaraciones realizadas en la entrevista. Esto implica obtener las razones para el rechazo del profesor al trabajo en equipo, plantear preguntas críticas al alumno que cree que las calificaciones de sus profesores están sesgadas y poner en tela de juicio la presentación de los jóvenes de sí mismos como víctimas inocentes del hostigamiento. Volveré a la producción de conocimiento en estas secuencias de entrevista a lo largo del libro.

La investigación con entrevistas en la historia y en las ciencias sociales

Las conversaciones son una forma antigua de obtener conocimiento sistemático. En la antigua Grecia, Tucídides entrevistó a participantes de las guerras del Peloponeso para escribir la historia de las guerras y Sócrates desarrolló el conocimiento filosófico mediante diálogos con sus oponentes sofistas. Sin embargo, el término *entrevista* es de origen reciente; empezó a utilizarse en el siglo XVII. Una entrevista es literalmente una *visión-entre*, un intercambio de visiones entre dos personas que conversan sobre un tema de interés común. La primera entrevista periodística es la mantenida con el líder mormón Brigham YOUNG, en 1859, que se publicó en el *New York Herald Tribune* (SILVESTER, 1993).

Las publicaciones sistemáticas sobre entrevistas de investigación son un fenómeno nuevo de las últimas décadas. Sin embargo, las entrevistas cualitativas se han empleado extensamente en las ciencias sociales con anterioridad. Los antropólogos y los sociólogos han utilizado desde hace mucho las entrevistas informales para obtener conocimiento de sus informadores. Dentro de las ciencias de la educación y de la salud, la entrevista se ha convertido en un método común de investigación en las últimas décadas. Volviendo a mi propia disciplina, daré algunos ejemplos de cómo las entrevistas cualitativas han sido un método clave a lo largo de la historia de la psicología para producir conocimiento científico y profesional.

- La teoría psicoanalítica de FREUD se basó en una gran parte en entrevistas terapéuticas con sus pacientes. Sus centenares de entrevistas de una hora con cada paciente se basaban en la asociación libre del paciente y en la "atención flotante" del terapeuta (FREUD, 1963). Estas entrevistas cualitativas producían nuevo conocimiento psicológico sobre los sueños y las neurosis, la personalidad y la sexualidad, conocimiento que después de cien años ocupa todavía una posición destacada en los libros de texto psicológicos. El psicoanálisis continúa teniendo una influencia profesional en la psicoterapia, siendo de interés para otras disciplinas y para el público general, y representando un reto para los

filósofos.

- La teoría de PIAGET (1930) del desarrollo infantil se basó en sus entrevistas con niños en entornos naturales, a menudo en combinación con tareas experimentales simples. PIAGET tenía formación como psicoanalista y lo que él llamó su "método clínico" se inspiraba en la entrevista psicoanalítica. PIAGET dejaba a los niños hablar espontáneamente sobre el peso y el tamaño de los objetos y se fijaba en cómo se desplegaban sus pensamientos, usando una combinación de observaciones naturalistas, pruebas simples y entrevistas.
- Los experimentos sobre los efectos de los cambios en la iluminación sobre la producción en la planta de la *Western Electrical Company de Hawthorne* en Chicago en la década de 1920 habían llevado a resultados inesperados: la producción y la moral del trabajador mejoraban cuando se aumentaba la iluminación de las salas de producción y también cuando se disminuía. A estos hallazgos imprevistos les siguió lo que tal vez haya sido la mayor investigación con entrevistas que se realizara nunca. Se entrevistó individualmente a más de 21.000 trabajadores durante más de una hora y se analizaron cualitativa y cuantitativamente las transcripciones de las entrevistas. Los autores que se inspiraron en las entrevistas terapéuticas, mencionan la influencia de JANET, FREUD, JUNG y, en particular, PIAGET, cuyo método clínico de entrevistar a niños encontraron particularmente útil desde un punto de vista cuantitativo (*Management and the Worker*, ROETHLISBERGER y DICKSON, 1939).
- El diseño y los anuncios de productos de consumo se han investigado exhaustivamente desde la década de 1950 por entrevistas cualitativas individuales y, en décadas recientes, por entrevistas en grupos de discusión. Un pionero, DICHTER, informa en *The Strategy of Desire* (1960) de un estudio con entrevistas que dirigió en 1939 sobre la motivación del consumidor para comprar un coche, con más de cien entrevistas de conversación detalladas. Un hallazgo fundamental fue que la importancia de un coche va más allá de sus cualidades técnicas para abarcar también su "personalidad", algo que hoy en día es un conocimiento común en marketing. DICHTER describió su técnica de entrevista como inspirada en los diagnósticos de los psicoanalistas y la denominó "entrevista en profundi-dad", y también, inspirado por el terapeuta Carl ROGERS, "entrevista no directiva".

Estos cuatro estudios históricos de entrevistas han influido en nuestra manera de pensar en los hombres, las mujeres y los niños hoy, y han tenido un impacto importante en prácticas sociales como la terapia y en las técnicas para controlar la conducta de los trabajadores y los consumidores (KVALE, 2003). FREUD y PIAGET, cuyos datos empíricos principales procedían de entrevistas, están todavía entre los psicólogos más citados en las publicaciones científicas y sus interpretaciones de las entrevistas que llevaron a cabo con pacientes y niños han tenido un impacto importante en nuestro modo actual de entender la personalidad y la niñez. Así, en la selección de las cien personas más influyentes del

siglo XX de la revista *Time* (1999), los únicos científicos sociales que estaban entre los veinte "Científicos y pensadores" destacados eran el economista KEYNES y los psicólogos FREUD y PIAGET. Las investigaciones de Hawthorne han tenido un impacto importante en la organización de la producción industrial provocando cambios de un estilo de dirección de los trabajadores basado en la "ingeniería humana" a uno basado en las "relaciones humanas". El marketing de los productos de consumo se apoya hoy en gran parte en entrevistas cualitativas, en particular en grupos de discusión, para asegurar al máximo la predicción y el control del comportamiento de compra de los consumidores.

Las entrevistas cualitativas se emplean actualmente cada vez más en las ciencias sociales como un método de investigación por derecho propio y existe un cuerpo creciente de publicaciones metodológicas sobre el modo de llevar a cabo la investigación con entrevistas. El estudio sociológico de GLASER y STRAUSS de los hospitales, sobre el que se informa en *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research* (1967), fue pionero de un movimiento de investigación cualitativa en las ciencias sociales. Esos autores utilizaron entrevistas cualitativas integradas en sus estudios de campo del mundo hospitalario. Dos libros importantes adelantados a su tiempo que introdujeron sistemáticamente la entrevista de investigación fueron *The Etnographic Interview* de SPRADLEY (1979) y *Research Interviewing – Context and Narrative* de MISHLER (1986). Para una panorámica del ámbito actual de la entrevista de investigación, se remite al lector a *The Handbook of Interview Research* de GUBRIUM y HOLSTEIN (2002) y, para la investigación cualitativa en un sentido más amplio, a *The Sage Handbook of Qualitative Research* de DENZIN y LINCOLN (2005).

Los métodos cualitativos —que van desde la observación participante en entrevistas hasta el análisis de discurso— se han convertido desde la década de 1980 en métodos clave de la investigación social. El número en rápido crecimiento de libros sobre investigación cualitativa es un indicativo de esta tendencia; así, para una compañía líder —Sage Publications— hubo un crecimiento de diez libros de investigación cualitativa en el período 1980-1987 a ciento treinta en 1995-2002 (SEALE y cols., 2004). Se ha producido también una apertura de las ciencias sociales a las humanidades, recurriendo tanto a la hermenéutica como a las formas narrativa, discursiva, conversacional y lingüística de análisis (véase, por ej., SCHWANDT, 2001).

Es posible proponer razones técnicas, epistemológicas y culturales para el uso creciente de las entrevistas de investigación cualitativas. La disponibilidad de pequeñas grabadoras portátiles en la década de 1950 permitió la grabación exacta de las entrevistas. En la década de 1980, los programas informáticos facilitaron los análisis cuantitativos de las entrevistas transcritas. Los grandes cambios en el pensamiento actual, reflejados en la filosofía, hacen hincapié en aspectos clave del conocimiento de entrevista. Con un giro lingüístico en la filosofía, las conversaciones, los discursos y las narraciones se consideran esenciales para obtener conocimiento del mundo social. Se añaden a esto las descripciones fenomenológicas de la consciencia y del mundo de la vida, las interpretaciones hermenéuticas del significado de los textos y un énfasis postmoderno en la construcción social del conocimiento (véase GIBBS; RAPLEY, 2007).

Las entrevistas se han convertido también en parte de la cultura común; ATKINSON y SILVERMAN (1997) han calificado la época actual, visualizada por los programas de tertulias de televisión, como una "sociedad de entrevistas", donde la producción del yo se ha puesto en primera línea y la entrevista sirve como una técnica social para la construcción del yo. Los autores atribuyen el predominio de las entrevistas al espíritu de la época; podemos añadir que, en una economía experiencial de una sociedad de consumo en la que la venta de experiencias y estilos de vida resulta esencial, las entrevistas cualitativas se han convertido en un enfoque clave en la investigación de mercado para predecir y controlar el comportamiento de los consumidores.

Cuestiones metodológicas y éticas

La entrevista es una conversación que tiene una estructura y un propósito determinados por una parte: el entrevistador. Es una interacción profesional que va más allá del intercambio espontáneo de ideas como en la conversación cotidiana y se convierte en un acercamiento basado en el interrogatorio cuidadoso y la escucha con el propósito de obtener conocimiento meticulosamente comprobado. La entrevista de investigación cualitativa es un lugar donde se construye conocimiento. A lo largo de todo este libro, el enfoque estará en una forma de entrevista de investigación: una entrevista semi-estructurada del mundo de la vida. Se define como una entrevista con el propósito de obtener descripciones del mundo de la vida del entrevistado con respecto a la interpretación del significado de los fenómenos descritos.

Dentro de las ciencias sociales, la cercanía de la entrevista de investigación a la conversación cotidiana puede haber llevado a pensar en una supuesta simplicidad que ha contribuido a la popularidad de la entrevista de investigación: es demasiado fácil empezar a entrevistar sin ninguna preparación o reflexión previas. Un investigador novato puede tener una buena idea, tomar una grabadora, salir y encontrar a algunos sujetos, y empezar a interrogarlos. Las entrevistas grabadas se transcriben y entonces —durante el análisis de las numerosas páginas de transcripciones— sale a la superficie una multitud de problemas sobre el propósito y el contenido de las entrevistas. La probabilidad de que estos estudios de entrevistas espontáneos lleven a una información valiosa es escasa; más que producir conocimiento importante nuevo sobre un tema, estas entrevistas pueden reproducir opiniones comunes y prejuicios. Dicho esto, entrevistar puede ser una forma apasionante de hacer investigación sólida y valiosa. La interrelación personal con el despliegue de historias y nuevas ideas puede ser gratificante para las dos partes que interactúan en la entrevista. La lectura de las entrevistas transcritas puede inspirar al investigador nuevas interpretaciones de fenómenos bien conocidos. Y la entrevista puede producir conocimiento nuevo importante para un campo. Se dan algunos ejemplos a lo largo de este libro.

Un investigador novato que esté orientado metodológicamente puede tener una gran cantidad de preguntas sobre cuestiones técnicas y conceptuales en un proyecto de entrevistas. Por ejemplo: ¿Cómo empiezo un proyecto de entrevistas? ¿Cuántas personas

necesitaré? ¿Cómo puedo evitar influir sobre ellas con preguntas que dirijan las respuestas? ¿Pueden ser perjudiciales las entrevistas para las personas? ¿Es necesaria la transcripción de las entrevistas? ¿Cómo analizo las entrevistas? ¿Serán mis interpretaciones sólo subjetivas? ¿Puedo estar seguro de que llego a saber lo que las personas quieren decir realmente? ¿Cómo informo sobre mis extensos textos de entrevistas?

Si, por ejemplo, se plantearan preguntas equivalentes sobre una investigación con cuestionarios, sería bastante fácil responder a algunas de ellas consultando manuales autorizados sobre las técnicas estándar y las reglas de la investigación mediante encuestas. Como se pondrá de manifiesto a partir del presente libro, la situación es diametralmente opuesta para el oficio poco estandarizado de la investigación con entrevistas cualitativas, para el que hay pocas normas de referencia o convenciones metodológicas comunes. Así, pues, la lectura de este libro puede ser frustrante, ya que, en lugar de procedimientos tipo y reglas fijas, las respuestas a preguntas como las planteadas con anterioridad tendrán la forma de "depende del... propósito específico y del tema de una investigación".

Los problemas éticos impregnan la investigación con entrevistas. El conocimiento producido depende de la relación social del entrevistador y el entrevistado, que se apoya nuevamente en la capacidad del entrevistador para crear un escenario donde el sujeto se sienta libre y seguro para hablar de acontecimientos privados para un uso público posterior. Esto requiere de nuevo un delicado equilibrio entre el interés del entrevistador por buscar conocimiento interesante y el respeto ético por la integridad de la persona a quien se realiza la entrevista. La tensión de conocimiento y ética en la entrevista de investigación se expresa bien en el libro de SENNETT *Respect* (2004, págs. 37-38):

> La entrevista en profundidad es un oficio distintivo, a menudo frustrante. A diferencia de un encuestador haciendo preguntas, el entrevistador en profundidad quiere sondear las respuestas que las personas dan. Para sondear, el entrevistador no puede ser fríamente impersonal; tiene que dar algo de sí mismo para merecer una respuesta abierta. Sin embargo, la conversación se escora en una dirección; el objetivo no es hablar como hablan los amigos. Con demasiada frecuencia, el entrevistador encuentra que ha ofendido a los sujetos, traspasando una línea que sólo los amigos o los íntimos pueden cruzar. El oficio consiste en calibrar las distancias sociales sin hacer que el sujeto se sienta como un insecto bajo el microscopio.

Puntos clave

- La entrevista cualitativa es un camino clave para explorar la forma en que los sujetos experimentan y entienden su mundo. Proporciona un acceso único al mundo vivido de los sujetos, que describen en sus propias palabras sus actividades, experiencias y opiniones.
- La investigación con entrevistas cualitativas tiene una larga historia en las ciencias sociales, mientras que las publicaciones sistemáticas sobre la investigación con entrevistas son un fenómeno nuevo de las últimas décadas.
- La entrevista es un método poderoso de producción de conocimiento de la situación

humana, como demuestran los estudios de entrevistas históricos, que han cambiado la manera de comprender la situación humana y de manejar el comportamiento humano a lo largo del siglo XX.

Lecturas adicionales

Las fuentes siguientes ampliarán esta breve introducción a la entrevista y la investigación cualitativa de forma más detallada:

DENZIN, N. K. y LINCOLN, Y. S (Eds.) (2005) *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3a ed.) Thousand Oaks, CA. Sage.
FIELDING, N. (Ed.) (2003) *Interviewing*, Vols. I-IV. Thousand Oaks, CA. Sage.
FLICK, U. (2006) (3a ed.) Trad. cast.: Introducción a la investigación cualitativa, Morata, Madrid, 2007.
GUBRIUM, J. F. y HOLSTEIN, J. A. (Eds.) (2002) *Handbook of Interview Research*, Thousand Oaks, CA. Sage.
SEALE, C.; GOBO, G.; GUBRIUM, J. F. y SILVERMAN, D. (Eds.) (2004) *Qualitative Research Practice*, Londres, Sage.
SILVESTER, E. (Ed.) (1993) *The Penguin Book of Interviews: An Anthology from 1859 to the Present Day*, Londres, Penguin Books.

1 El *Lebenswelt* de Edmund HUSSERL, que hace referencia al conjunto de experiencias y vivencias sobre el que las cosas adquieren significado, haciendo posible la comunicación.

2
Problemas epistemológicos de la entrevistas

Contenido del capítulo

El modo de comprensión en una entrevista de investigación cualitativa
Asimetría de poder en las entrevistas de investigación cualitativas
Las entrevistas de investigación: Entre un diálogo filosófico y una entrevista terapéutica
El entrevistador como minero o como viajero
Concepciones epistemológicas del conocimiento de entrevista

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería estar familiarizado con:

- las concepciones epistemológicas del tipo de conocimiento producido cuando las conversaciones de entrevista se aplican con propósitos de investigación, con referencia a la filosofía del conocimiento;
- el modo de comprensión de una entrevista de investigación cualitativa y la dinámica de poder de la situación de entrevista;
- la visión de las entrevistas de investigación en relación con otras formas de conversación, como el diálogo filosófico y una conversación terapéutica;
- las metáforas del minero y del viajero de la entrevista, como una manera de contrastar concepciones epistemológicas diferentes del conocimiento producido mediante entrevistas, y
- conceptos que van desde una concepción positivista de la entrevista como recogida de hechos hasta una concepción postmoderna del conocimiento como construcción social.

El modo de comprensión en una entrevista de investigación cualitativa

Una entrevista semi-estructurada del mundo de la vida intenta entender asuntos del mundo cotidiano vivido desde la propia perspectiva de los sujetos. Esta entrevista trata de obtener descripciones del mundo vivido de los entrevistados con respecto a la interpretación del significado de los fenómenos descritos. Se acerca a una conversación cotidiana, pero, en tanto que entrevista profesional, tiene un propósito e implica un enfoque y una técnica específicos. Es semi-estructurada: no es ni una conversación cotidiana abierta ni un cuestionario cerrado. Perfilaré ahora, desde una perspectiva fenomenológica, doce de sus aspectos. Esta forma de entrevista se resumirá de modo más detallado en el Capítulo 5, mientras que se tratarán otras formas de entrevista en el Capítulo 6.

El mundo de la vida

El tema de las entrevistas de investigación cualitativas es el mundo cotidiano vivido por el entrevistado. La entrevista es un método de sensibilidad y poder únicos para captar las experiencias y los significados vividos del mundo cotidiano de los sujetos. Las entrevistas permiten a los sujetos expresar a otros su situación desde su propia perspectiva y en sus propias palabras. En mi estudio de entrevistas, las calificaciones eran un asunto central en el mundo de la vida de los estudiantes de secundaria y las entrevistas trataban de describir y reflejar el significado que éstas tenían para los estudiantes.

Significado

La entrevista trata de entender el significado de los temas centrales en el mundo vivido de los sujetos. El entrevistador registra e interpreta los significados de lo que se dice y además de cómo se dice; debe tener conocimientos sobre el asunto de la entrevista, observar —y ser capaz de interpretar— la vocalización, las expresiones faciales y otros gestos corporales. Una conversación cotidiana tiene lugar a menudo en un nivel factual. Un alumno puede decir: "No soy tan estúpido como mostraban mis calificaciones en los exámenes, pero tengo malos hábitos de estudio". Las reacciones comunes podrían referirse entonces a cuestiones prácticas: "¿Qué calificaciones tuviste?" o "¿Cuáles son tus hábitos de estudio?", preguntas que podrían arrojar también información importante. Por contraste, una respuesta orientada al significado sería algo como: "¿Te parece que las calificaciones no miden adecuadamente tu competencia?"

Una entrevista de investigación cualitativa trata de cubrir tanto un nivel factual como uno referido al significado, aunque es más difícil normalmente entrevistar en un nivel referido al significado. Es necesario escuchar las descripciones explícitas y los significados expresados, así como lo que "se dice entre líneas". El entrevistador puede tratar de formular el mensaje implícito, "devolvérselo" al sujeto, y puede obtener una confirmación o negación inmediata de la interpretación de lo que el entrevistado está diciendo.

Cualitativa

La entrevista cualitativa busca conocimiento cualitativo expresado en lenguaje normal, no se encamina a la cuantificación. La entrevista pretende conseguir relatos matizados de diferentes aspectos del mundo de la vida del entrevistado; trabaja con palabras y no con números. En las entrevistas cualitativas, la precisión en la descripción y la rigurosidad en la interpretación del significado se corresponden con la exactitud en las mediciones cuantitativas.

Descriptiva

El entrevistador cualitativo anima a los sujetos a describir con la mayor precisión

posible lo que experimentan y sienten, y cómo actúan. El enfoque se pone en descripciones matizadas que representen la diversidad cualitativa, las numerosas diferencias y variedades de un fenómeno, más que en terminar con categorizaciones fijas.

Especificidad

Se obtienen descripciones de situaciones y acciones específicas, no opiniones generales. A partir de relatos exhaustivos de situaciones y acontecimientos, el entrevistador podrá llegar a significados en un nivel concreto, en lugar de hacerlo a partir de opiniones generales obtenidas por preguntas como: "¿Qué opinas sobre las calificaciones?" Aun así, se debería reconocer que este tipo de pregunta sobre opiniones generales puede arrojar información que es interesante en sí misma.

Ingenuidad matizada

El entrevistador muestra una actitud abierta a fenómenos nuevos e inesperados, en lugar de tener categorías y esquemas de interpretación preparados. La entrevista cualitativa intenta obtener descripciones que sean lo más exhaustivas y libres de presupuestos posible de cuestiones importantes del mundo de la vida del entrevistado. En lugar de que el entrevistador plantee preguntas formuladas previamente con respecto a categorías preparadas para el análisis, la ingenuidad matizada y una puesta entre paréntesis de los presupuestos implican una apertura a fenómenos nuevos e inesperados. El entrevistador debería ser curioso, sensible a lo que se dice —así como a lo que no se dice— y crítico hacia sus propios presupuestos e hipótesis durante la entrevista. Así, la falta de presupuestos supone también una conciencia crítica de los que pueda tener el entrevistador.

Enfoque

La entrevista se centra en cuestiones particulares; no es ni estrictamente estructurada con preguntas estándar ni enteramente "no-directiva". Mediante preguntas abiertas, la entrevista se centra en el asunto de la investigación. Corresponde entonces a los sujetos aportar los aspectos que encuentran importantes en relación con ese asunto. El entrevistador conduce a la persona hacia ciertos temas, pero no a opiniones específicas sobre ellos.

Ambigüedad

Las respuestas del entrevistado son ambiguas a veces. Un enunciado puede implicar varias posibilidades de interpretación y la persona puede además hacer aseveraciones contradictorias durante una entrevista. El objetivo de la entrevista de investigación cualitativa no es terminar con significados inequívocos y cuantificables sobre los temas

que son objeto de atención. La tarea del entrevistador consiste en aclarar lo más posible si las ambigüedades y las declaraciones contradictorias se deben a un fallo de comunicación en la situación de la entrevista o si reflejan inconsistencias, ambivalencia y contradicciones genuinas en las circunstancias de la vida de un entrevistado. Las contradicciones de los entrevistados no tienen por qué deberse necesariamente a una comunicación imperfecta en la entrevista, ni a la personalidad del entrevistado, sino que pueden ser un reflejo adecuado de contradicciones objetivas en el mundo en el que viven.

Cambio

En el curso de una entrevista, las personas pueden cambiar sus descripciones de una cuestión y los significados con respecto a ella. Las propias personas pueden descubrir nuevos aspectos de los asuntos que están describiendo y ver súbitamente relaciones de las que no se habían percatado antes. Así, las preguntas pueden instigar procesos de reflexión en donde los significados de los asuntos que los sujetos describen no son ya los mismos después de la entrevista. Una entrevista puede ser un proceso de aprendizaje para el entrevistado lo mismo que para el entrevistador.

Sensibilidad

Distintos entrevistadores, usando la misma guía de entrevista, pueden producir afirmaciones diferentes sobre los mismos temas, debido a los distintos niveles de sensibilidad hacia el asunto de la entrevista y de conocimiento sobre él. Así, un entrevistador que no tenga oído musical puede experimentar dificultades para obtener descripciones matizadas de las experiencias musicales de sus entrevistados, en particular si intenta explorar más profundamente en el significado de la música. Si fuera preciso seguir aquí un requisito metodológico común de obtención de datos reproducibles de manera intersubjetiva, podría ser necesario estandarizar la forma de la entrevista en una manera que restringiría la comprensión de las experiencias musicales a los aspectos más superficiales comprensibles para el entrevistado medio. Los requisitos de sensibilidad hacia el asunto de la entrevista y de un conocimiento previo sobre él contrastan con la actitud libre de presupuestos defendida con anterioridad. La tensión entre estos dos aspectos se puede expresar en el requisito de una ingenuidad matizada por parte del entrevistador.

Situación interpersonal

En la entrevista de investigación el conocimiento se construye a través de la interacción entre dos personas. El entrevistador y el sujeto actúan en relación el uno con el otro y se influyen recíprocamente entre sí. El conocimiento producido en una entrevista de investigación está constituido por la propia interacción, en la situación específica creada entre un entrevistador y un entrevistado. Con otro entrevistador, se podría crear una

interacción diferente y producirse un conocimiento diferente.

Experiencia positiva

Una entrevista de investigación bien llevada puede ser una experiencia infrecuente y enriquecedora para el sujeto, que puede obtener nuevas maneras de comprender su situación vital. La interacción puede provocar también ansiedad y evocar mecanismos de defensa en el entrevistado lo mismo que en el entrevistador. Éste debería ser consciente de la dinámica interpersonal dentro de una entrevista y ser capaz de manejarla. Probablemente, no es una experiencia común en la vida cotidiana que otra persona —durante una hora o más— muestre interés, sea sensible y trate de entender lo mejor posible las experiencias y las opiniones de uno sobre un asunto. En la práctica, puede ser difícil a veces terminar una entrevista cualitativa, ya que es posible que los sujetos quieran continuar la conversación y explorar con mayor detenimiento las maneras de comprender su mundo de la vida a que la entrevista ha dado lugar.

Asimetría de poder en las entrevistas de investigación cualitativa

Aun teniendo en cuenta el entendimiento mutuo y la interacción de entrevista personal que se han descrito con anterioridad, no debemos considerar una entrevista de investigación como un diálogo abierto entre compañeros a un mismo nivel. La entrevista de investigación es una conversación profesional específica con una asimetría de poder clara entre el investigador y el sujeto. Es fácil pasar por alto la asimetría de la relación de poder en las entrevistas de investigación perfilada en el Recuadro 2.1 si nos centramos sólo en el modo abierto de comprensión y la estrecha interacción personal de la entrevista. No es necesario ahí que haya ningún esfuerzo de poder intencionado por el entrevistador; la descripción se refiere a las posiciones estructurales en la entrevista, según las cuales, por ejemplo, los sujetos pueden decir de manera más o menos deliberada lo que creen que el entrevistador, a quien perciben como una figura de autoridad, quiere oír.

Recuadro 2.1. Asimetría de poder en las entrevistas de investigación cualitativa

La entrevista supone una relación asimétrica de poder. La entrevista de investigación no es una conversación cotidiana abierta entre compañeros iguales. El entrevistador tiene una competencia científica, inicia y define la situación de entrevista, determina el tema de ésta, plantea preguntas y decide en qué respuestas profundizar, y da por terminada también la conversación.

La entrevista es un diálogo unidireccional. Una entrevista es un interrogatorio unidireccional: el rol del entrevistador es preguntar y el rol del entrevistado, responder.

La entrevista es un diálogo instrumental. En la entrevista de investigación tiene lugar una instrumentalización de la conversación. Disfrutar de una buena conversación no es ya en sí mismo una meta, sino que es un medio para proporcionar al investigador descripciones, narraciones y textos para que él los interprete e informe de ellos con arreglo a sus intereses de investigación.)

La entrevista puede ser un diálogo manipulador. Una entrevista de investigación puede seguir una agenda más o menos oculta. Es posible que el entrevistador quiera obtener información sin que el entrevistado sepa lo que está buscando, intentando averiguar "las direcciones indirectamente".

El entrevistador tiene un monopolio de la interpretación. El investigador mantiene normalmente un monopolio de la interpretación de las declaraciones del sujeto. El investigador, en calidad de "gran intérprete", mantiene un privilegio exclusivo de interpretar y comunicar lo que el entrevistado quería decir realmente.

Contra-control. Como reacción a la preponderancia del entrevistador, algunos sujetos ocultarán información o darán rodeos, y algunos tal vez empiecen a cuestionar al entrevistador y también a protestar ante sus preguntas e interpretaciones o, en casos infrecuentes, es posible que abandonen la entrevista.

Excepciones. Algunos entrevistadores intentan reducir la asimetría de poder de la situación de entrevista apelando a un enfoque de colaboración en donde el investigador y el sujeto se aproximan a la igualdad en el interrogatorio, la interpretación y la comunicación a otros de lo obtenido.

Las entrevistas de investigación: Entre un diálogo filosófico y una entrevista terapéutica

En las conversaciones espontáneas de la vida diaria la atención tenderá a estar en el tema de conversación, mientras que el propósito y la estructura de la conversación rara vez se tratan. Por contraste, las entrevistas profesionales —como, por ejemplo, las entrevistas terapéuticas, una entrevista de trabajo o un interrogatorio legal— se caracterizan por un enfoque en la dinámica de la interacción entre el entrevistador y el entrevistado, una conciencia metodológica de los tipos de pregunta y una atención crítica a lo que se dice. Para resaltar la interacción específica de la entrevista de investigación la compararé con otras dos formas de conversación: un diálogo filosófico y una entrevista terapéutica.

Recuadro 2.2. Un diálogo filosófico sobre el amor

"Y con razón, amigo mío", dijo Sócrates; "Entonces, si esto es así, ¿no debe el Amor ser únicamente amor de la belleza y no de la fealdad?" Él [Agatón] asintió.
"Ahora bien, ¿no convinimos en que se aman las cosas que nos faltan y no po-seemos?"
"Y con razón, amigo mío", dijo Sócrates; "Entonces, si esto es así, ¿no debe el Amor ser únicamente amor de la belleza y no de la fealdad?" Él [Agatón] asintió.
"Ahora bien, ¿no convinimos en que se aman las cosas que nos faltan y no po-seemos?"
"Sí", replicó él.
"Entonces, ¿lo que al Amor le falta y no posee es la belleza?"
"Eso debe ser necesariamente", dijo.
"Ahora bien, ¿dirás que aquello a lo que le falta belleza y en ningún aspecto la posee es bello?"
"No puede ser".
"Por tanto, ¿puedes seguir admitiendo, si esto es así, que el Amor es bello?"
Con lo cual AGATÓN dijo: "Mucho me temo, Sócrates, que no sé nada acerca de lo que estaba hablando".

Fuente: Platón (1953, pág. 167).

El banquete de Platón es un *diálogo filosófico* en forma dramática. Los compañeros del diálogo están formalmente en un nivel de igualdad, se hacen preguntas recíprocamente sobre la verdadera naturaleza del conocimiento sometido a debate, así como sobre la lógica de las preguntas y respuestas de los participantes. En el pasaje presentado en el Recuadro 2.2., Sócrates toma como punto de partida el discurso de Agatón sobre el amor. Repite los puntos principales en una forma resumida, interpreta lo

que Agatón ha dicho y pide entonces a su oponente que confirme o rechace las interpretaciones. Sócrates ha empezado presentándose como ingenuo e inocente y ha elogiado las opiniones de Agatón sobre Eros, después de lo cual continúa, como en la secuencia presentada con anterioridad, descubriendo una contradicción tras otra en la postura de Agatón. Este diálogo filosófico es una forma severa de interacción que busca el conocimiento verdadero mediante el rigor implacable de una argumentación discursiva. Sócrates se comparaba a sí mismo con un interrogador legal y sus adversarios lo comparaban con una anguila eléctrica.

Las *entrevistas de investigación* tienden a ser menos agonísticas hoy en día; normalmente, se considera a la persona de la entrevista como un informador o un compañero, no como un adversario. El entrevistador plantea preguntas para obtener conocimiento sobre el mundo del entrevistado y rara vez entra en polémicas porfiadas sobre la lógica y la veracidad de lo que el entrevistado dice. Además, está fuera del ámbito de las entrevistas de investigación que el entrevistador defienda la fortaleza de su propia concepción del asunto investigado o que intente cambiar las convicciones del sujeto.

Por contraste, una *entrevista terapéutica* tiene el propósito de producir un cambio por medio de una interacción personal emocional, más que mediante una argumentación lógica. Los cambios buscados no son fundamentalmen-te conceptuales, sino emocionales y personales. Aunque el propósito principal de las entrevistas terapéuticas es ayudar a los pacientes a superar su sufrimiento, un efecto secundario ha sido la producción de conocimiento sobre la situación humana. Una entrevista, tanto de investigación como terapéutica, puede llevar a una mayor comprensión y a un cambio, pero en la de investigación el énfasis estará en la producción de conocimiento y en la terapéutica en un cambio personal.

Recuadro 2.3. Una entrevista terapéutica sobre el odio

Clienta: (*Permanece silenciosa durante dos minutos. No mira al consejero.*) A usted le parece que quiero venir, pero *¡no quiero!* No voy a venir más. No me sienta bien. Usted no me gusta. ¡Le odio! Desearía que no existiera.

Orientador: Siente un odio implacable hacia mí.

Clienta: Creo que le arrojaré al lago. ¡Le cortaré a pedazos! Usted piensa que cae bien a la gente, pero no es verdad… Piensa que puede atraer a las mujeres, pero *no es verdad.* ... ¡Ojalá estuviera *muerto!*

Orientador: Me *detesta* y realmente le gustaría librarse de mí.

Clienta: Usted piensa que mi padre hizo cosas malas conmigo, pero ¡no lo hizo! Piensa que no era un buen hombre, pero lo *era*. Piensa que quiero tener relaciones sexuales, pero *no quiero.*

Orientador: Siente que yo *tergiverso totalmente* todos sus pensamientos.

...

Clienta: Usted piensa que no he sido franca, pero sí lo he sido. *Le odio.* Todo lo que he tenido es dolor, dolor, dolor. Piensa que no puedo dirigir mi propia vida, pero sí puedo. Piensa que no me puedo poner bien, pero sí puedo. Piensa que tuve alucinaciones, pero no las tuve. Le odio. (*Pausa larga. Se apoya sobre el escritorio en una pose tensa, agotada.*) Usted piensa que estoy loca, pero no lo estoy.

Orientador: Usted está segura de que pienso que está loca.

Clienta: (Pausa) Estoy atada, ¡y no puedo desatarme! (*Con un tono de voz desesperado y lágrimas. Pausa.*) Tuve una alucinación y ¡*tengo* que resolver esto!

...

Clienta: Supe en la oficina que tenía que librarme de esto en algún sitio. Pensé que podía venir y contárselo. Sabía que usted lo entendería. No podía decir que me odiaba a mí misma. Es verdad, pero no podía decirlo. De modo que, en vez de eso, pensé

en todas las cosas feas que le podía decir.
Orientador: Las cosas que usted sentía sobre sí misma que no podía decir, pero podía decirlas sobre mí.
Clienta: Sé que estamos llegando al tema fundamental...

Fuente: ROGERS (1956, págs. 211-213).

Carl ROGERS fue un terapeuta pionero en el desarrollo de una forma de entrevista abierta centrada en el cliente, calificada originalmente como *no directiva* y que más tarde se cambió a *centrada en el cliente*, con el entendimiento de que toda entrevista está en cierta medida dirigida por el terapeuta. ROGERS criticaba las teorías de FREUD del inconsciente y las interpretaciones especulativas del psicoanálisis. Aunque sus concepciones teóricas diferían de modo importante, la entrevista centrada en el cliente del Recuadro 2.3 se acerca bastante a la práctica de la entrevista psicoanalítica. Esta semejanza hace referencia tanto a la intensa interacción emocional como a las escasas y cautelosas respuestas del terapeuta. La entrevista la llevaba un orientador que aplicaba la técnica de entrevista terapéutica de ROGERS, un enfoque que constituyó una fuente de inspiración para el uso temprano de las entrevistas de investigación cualitativa.

En esta sesión la clienta lleva la batuta desde el principio, introduce el tema que a ella le importa —el detestable orientador— y dice lo mucho que le odia. Él responde reflejando y reformulando sus afirmaciones, haciendo hincapié en sus aspectos emocionales. No discrepa de las muchas acusaciones vertidas contra él, como sería probable que se hiciera en una conversación normal. En esta secuencia, el orientador no hace preguntas para pedir aclaraciones ni ofrece interpretaciones. Al final, la clienta, después que "lo ha resuelto todo", reconoce la capacidad del orientador para comprenderla y ofrece ella misma una interpretación: "No podía decir que me odiaba a mí misma... De modo que, en vez de eso, pensé en todas las cosas feas que le podía decir". Podemos advertir que las intervenciones del orientador no son completamente no-directivas; la clienta introduce varios temas —tales como que no quiere venir a la terapia, que no le sienta bien y pone objeciones a la creencia del terapeuta de que su padre hizo cosas malas con ella— mientras que el orientador repite y condensa sistemáticamente sus afirmaciones de carácter negativo sobre él, lo que lleva a la clienta a una toma de conciencia emocional.

Esta secuencia terapéutica señala las posibilidades de que los entrevistadores de investigación aprendan a partir de las técnicas desarrolladas dentro de la profesión terapéutica, al tiempo que demuestra también las diferencias entre las entrevistas terapéutica y de investigación. Aunque las repeticiones y reformulaciones del entrevistador de los enunciados de la persona son características de muchas entrevistas de investigación, los conflictos personales y las fuertes reacciones emocionales provocadas en la sesión terapéutica están más allá de los límites éticos de la entrevista de investigación. La larga y profunda relación terapéutica personal puede desencadenar recuerdos dolorosos ocultos y dar acceso a niveles más profundos de la personalidad, que son difícilmente accesibles y están éticamente fuera de los límites en una breve entrevista de investigación. El propósito de una entrevista de investigación es producir conocimiento sobre los fenómenos investigados y cualquier cambio en el sujeto

entrevistado es un efecto secundario. El propósito de una entrevista terapéutica es facilitar cambios en el paciente y el conocimiento general de la situación humana conseguido en el proceso terapéutico es un efecto secundario de ayudar a los pacientes a superar su sufrimiento neurótico.

Aun teniendo en cuenta esas importantes diferencias, es posible que los entrevistadores de investigación actuales aprendan de las entrevistas terapéuticas. Este aprendizaje se refiere al establecimiento de la relación —el *rapport*—, los modos de preguntar y de escuchar y la interpretación del significado desarrollada en las entrevistas terapéuticas. Tan importante como el aprendizaje de las entrevistas terapéuticas es la necesidad de que el entrevistador de investigación distinga a nivel metodológicamente y ético entre la entrevista terapéutica y la de investigación. Así, FREUD advirtió contra la formulación científica de un caso durante el tratamiento, porque eso interferiría la actitud terapéutica abierta con la que uno avanza "sin rumbo fijo, y se permite a sí mismo resultar superado por cualquier sorpresa, presentando siempre ante ellas una mente abierta, libre de cualquier expectativa" (1963, pág. 120). Y, cuando en una entrevista de investigación se fomenten las expresiones y las emociones personales, el investigador debe tener cuidado de que no se convierta en una situación terapéutica, que queda fuera de todo contrato explícito o implícito de entrevista y que el investigador puede no estar cualificado para manejar.

El entrevistador como minero o como viajero

Pasaré ahora del modo de comprensión de la entrevista de investigación y su relación con otras formas de entrevista a las concepciones del conocimiento producido en la interacción de entrevista. Dos metáforas contrapuestas del entrevistador —como minero o como viajero— pueden ilustrar las diferentes concepciones epistemológicas de la entrevista como un proceso de recogida de co-nocimiento o como un proceso de construcción de conocimiento, respectivamente. Por metáfora me refiero a la comprensión de una cosa por medio de otra. Las dos metáforas para la entrevista, aunque no son categorías lógicamente sepa-radas, pueden inspirar la reflexión en el investigador sobre qué concepciones del conocimiento aporta a una investigación con entrevistas.

En la *metáfora del minero*, el conocimiento se entiende como metal enterrado y el entrevistador es un minero que desentierra el valioso metal. El conocimiento está esperando en el interior del sujeto a ser descubierto, incontaminado por el minero. El entrevistador desentierra pepitas de conocimiento a partir de las experiencias puras de un sujeto, no alteradas por ninguna pregunta dirigida. Las pepitas se pueden concebir como datos reales objetivos o como significados auténticos subjetivos. Un entrevistador de investigación desnuda la superficie de la experiencia consciente, mientras que un entrevistador terapeuta extrae las capas inconscientes más profundas. Por medio de distintos procedimientos de extracción de datos, el investigador extrae los hechos objetivos o los significados esenciales, preferiblemente por programas informáticos hoy

en día. Deberíamos advertir que la metáfora del minero no sólo es propia de una recogida de datos positivista y empirista, sino también de la búsqueda de Sócrates de verdades ya existentes y de la búsqueda de FREUD de significados ocultos enterrados en el inconsciente.

Una metáfora diferente, la *metáfora del viajero*, concibe al entrevistador como un viajero en un viaje a un país lejano que después contará como relato al volver a casa. El viajero-entrevistador recorre el paisaje y entabla conversaciones con las personas que encuentra. Explora los numerosos dominios del país, como un territorio desconocido o con mapas, deambulando libremente por él. El viajero de entrevista, en concordancia con el significado latino original de *conversación* como "recorrer en compañía", camina con los habitantes locales, les hace preguntas y los anima a contar sus propias historias de su mundo vivido. Las potencialidades de los significados en las historias originales se diferencian y despliegan mediante las interpretaciones del viajero en las narraciones que él o ella lleva a la gente que le escucha en casa. El viaje puede llevar no sólo a un nuevo conocimiento; el viajero podría cambiar también. La travesía podría instigar un proceso de reflexión que condujera al viajero a nuevas formas de comprensión de sí mismo, así como a descubrir valores y costumbres dados antes por supuesto en su país de origen.

Las dos metáforas —la del entrevistador como minero y la del entrevistador como viajero— representan conceptos diferentes de producción de conocimiento. Cada una ofrece géneros alternativos y tiene reglas de juego diferentes. Un enfoque de minero tenderá a considerar las entrevistas como un momento de recogida de datos separado del análisis posterior de los mismos. Una concepción de viajero lleva a la entrevista y al análisis como fases entrelazadas de construcción de conocimiento, con un énfasis en la narración que se contará a un público determinado. La concepción de extracción de datos de la entrevista está próxima a la corriente principal de las ciencias sociales modernas donde el conocimiento ya está allí, esperando ser encontrado, mientras que la concepción del viajero está más cerca de la antropología y de una comprensión postmoderna del conocimiento como algo construido socialmente.

Concepciones epistemológicas del conocimiento de entrevista

La entrevista es una forma especial de práctica conversacional que se ha desarrollado en la vida cotidiana durante siglos y que se institucionalizó como entrevista periodística a mediados del siglo XIX y como entrevista terapéutica a principios del siglo XX. Las entrevistas de investigación no se han desarrollado a partir de ninguna teoría o paradigma epistemológico específicos. Sin embargo, podemos invocar *post hoc* posiciones teóricas y epistemológicas para comprender el conocimiento producido en las entrevistas. Una aclaración de estas posiciones puede servir para arrojar luz sobre las concepciones y prácticas diferentes de la entrevista de investigación.

Mencionaré ahora concepciones del conocimiento sobre las que se ha reflexionado filosóficamente que tienen implicaciones diferentes para la entrevista de investigación. En primer lugar, describiré brevemente la hermenéutica y la fenomenología, y proseguiré

luego con las posturas opuestas de una epistemología positivista frente a una postmoderna sobre el conocimiento de entrevista, que suponen una metáfora del minero y una del viajero, respectivamente (véase KVALE, 1996a, y SCHWANDT, 2001, para presentaciones más profundas de estas epistemologías en relación con la investigación cualitativa).

Las expresiones clave utilizadas con anterioridad al describir el modo de comprensión de la entrevista —como experiencia, conciencia, significado, interpretación e interrelaciones humanas— se han tomado de la lengua vernácula. Estas expresiones han sido objeto de reflexión sistemática dentro de la filosofía fenomenológica y hermenéutica. Así, la filosofía *fenomenológica* de HUSSERL y MERLEAU-PONTY describe y analiza la consciencia, se centra en el mundo de la vida, abriéndose a las experiencias de los sujetos; hay una primacía de las descripciones precisas, los intentos de poner entre paréntesis los conocimientos previos y una búsqueda de significados esenciales invariantes en las descripciones. En la tradición *hermenéutica* de las humanidades, retomada en el siglo pasado por GADAMER y RICOEUR, la interpretación del significado de los textos es la empresa central. Los conceptos de conversación y texto son esenciales, hay un énfasis en la multiplicidad de significados en un texto y en los conocimientos previos por parte de la persona que realiza la interpretación del asunto tratado en un texto.

Una epistemología *positivista* ha dominado los manuales de ciencias sociales anteriores sobre metodología; la verdad se debía encontrar mediante el método, siguiendo reglas generales de método que eran independientes en gran parte del contenido y del contexto de la investigación. Las aseveraciones científicas se debían basar en datos observables; la observación de los datos y la interpretación de su significado se debían someter a una separación estricta. Los hechos científicos debían ser inequívocos, reproducibles intra- e inter-subjetivamente, objetivos y cuantificables. Las aseveraciones científicas debían ser neutrales con respecto a los valores; los hechos se tenían que distinguir de los valores, y la ciencia, de la ética y de la política. Se debía eliminar o minimizar cualquier influencia de la persona del investigador.

Para una filosofía de la ciencia que toma como su punto de partida la eliminación del factor humano en la investigación, los aspectos clave del modo de comprensión en las entrevistas de investigación cualitativas aparecen como fuentes de error metodológico. Una filosofía positivista estricta es difícilmente compatible con la producción de conocimiento en las entrevistas cualitativas y se defiende explícitamente rara vez hoy en día. Sin embargo, no deberíamos pasar por alto la contribución histórica de la filosofía positivista de COMTE al llevar la ciencia social de la especulación metafísica a las observaciones empíricas y el énfasis consiguiente en la transparencia y el control de los procedimientos de investigación para contrarrestar el sesgo subjetivo e ideológico en ella.

En un enfoque *postmoderno*, la entrevista de investigación cualitativa aparece como un lugar de construcción de conocimiento. El conocimiento que generan las entrevistas es coherente con rasgos clave de una concepción postmoderna del conocimiento, tales como la naturaleza conversacional, narrativa, lingüística, contextual e interrelacional del

conocimiento. Con un declive de los sistemas universales modernos de conocimiento, los contextos múltiples, cambiantes y locales de lenguaje pasan a un lugar destacado (LYOTARD, 1984). Con la heterogeneidad de los contextos, problemas de traducción como el paso de las entrevistas orales a los textos escritos y de las conversaciones de entrevista privadas a conversaciones públicas pasan a primer plano. En una epistemología postmoderna, la certeza de nuestro conocimiento es menos una cuestión de interacción con una realidad no humana que un asunto de conversación entre personas. El conocimiento es interrelacional, entretejido en marañas de redes. Con un resquebrajamiento de las meta-narraciones globales de legitimación, hay un énfasis en el contexto local, en la construcción social y lingüística de una realidad dotada de perspectiva donde el conocimiento se valida median-te la práctica. La entrevista de investigación cualitativa es un lugar de construc-ción de conocimiento. Una entrevista es literalmente una entre-vista, un inter-cambio de visiones entre dos personas conversando sobre un tema común. El conocimiento se constituye aquí mediante una interacción lingüística en la que el discurso de los participantes, sus estructuras y efectos tienen interés por derecho propio. La entrevista da acceso a la multiplicidad de narraciones locales plasmadas en el relato de historias y se abre para un discurso y negociación del significado del mundo vivido.

En el enfoque pragmático del presente libro, el énfasis se pone menos en la legitimación paradigmática de la investigación con entrevistas que en las implicaciones prácticas de las diferentes posturas epistemológicas de este tipo de investigación. En capítulos posteriores daré ejemplos de cómo posturas epistemológicas diferentes llevan a concepciones diferentes de la investigación con entrevistas y también a prácticas diferentes, por las numerosas decisiones prácticas que es preciso tomar a lo largo de una investigación con entrevistas. Esto tiene que ver con la comprensión y el uso de las preguntas dirigidas (Capítulo 7), el análisis de las entrevistas (Capítulo 9), la fiabilidad y la objetividad del conocimiento de entrevista (Capítulo 10) y la comunicación de una investigación con entrevistas (Capítulo 11). En el Capítulo 3 sobre ética debatiré cómo, con una disolución de la dicotomía de hechos y valores y una pérdida de fe en el conocimiento como objetivo y progresivo, las dimensiones éticas de la producción de conocimiento se vuelven cruciales, no sólo en forma de directrices éticas para la investigación, sino convirtiéndose la investigación social misma en una empresa moral.

Puntos clave

- Las expresiones clave del modo de comprensión de una entrevista semi-estructurada del mundo de la vida comprenden: mundo de la vida, significado, cualitativa, descriptiva, especificidad, ingenuidad matizada, enfocada, ambigüedad, cambio, sensibilidad, interacción y una experiencia positiva.
- Una entrevista de investigación profesional no es un diálogo igualitario entre compañeros iguales, sino que conlleva una asimetría de poder específica donde el entrevistador establece el escenario para la entrevista, controla la secuencia y utiliza

el resultado para sus propósitos.

- La entrevista de investigación cualitativa tiene afinidades con los diálogos filosóficos así como con las entrevistas terapéuticas, pero no sigue el implacable razonamiento intelectual de los primeros ni la interacción personal íntima de las segundas.
- Las dos metáforas del entrevistador como un minero y como un viajero implican concepciones contrapuestas del entrevistador, como un coleccionista de conocimiento o como un productor de conocimiento, respectivamente.
- La comprensión epistemológica de la entrevista varía de las concepciones positivistas de la entrevista como una colección de hechos a una concepción postmoderna, como una construcción social de conocimiento.

Lecturas adicionales

La información general sobre la realización de entrevistas se desarrolla con más detenimiento en estas tres fuentes:

KVALE, S. (1996a) *InterViews – An Introduction in Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, CA. Sage.
ROSENAU, M. P. (1992) *Postmodernism and the Social Sciences*. Princeton, NJ., Princeton University Press.
SCHWANDT, T. A. (2001) *Dictionary of Qualitative Inquiry*. Thousand Oaks, CA. Sage

3
Problemas éticos de la entrevista

Contenido del capítulo

La entrevista como una investigación moral
Problemas éticos a lo largo de una investigación con entrevistas
Directrices éticas
Micro y macro-ética en los estudios de entrevista

Objetivos del capítulo

Después de leer el capítulo, usted debería entender:

- que la entrevista con fines de investigación conlleva preocupaciones morales;
- que los problemas éticos van más allá de la situación de entrevista en vivo y forman parte de todas las etapas de una investigación con entrevistas;
- las directrices éticas para la investigación social y la importancia del consentimiento informado, la confidencialidad, las consecuencias y el papel del investigador, y
- que los problemas morales de la entrevista van más allá de la micro-ética de un proyecto de entrevistas para incluir la macro-ética de los efectos sociales más amplios del conocimiento producido por la entrevista.

La entrevista como una investigación moral

Una investigación con entrevistas es una empresa moral. Las cuestiones morales atañen tanto a los medios como a los fines de una investigación con entrevistas. La interacción humana en la entrevista afecta a los entrevistados y el conocimiento producido por una investigación con entrevistas afecta a nuestra comprensión de la condición humana. En consecuencia, la investigación con entrevistas está saturada de cuestiones morales y éticas. Los problemas éticos en la investigación con entrevistas surgen en particular a causa de la complejidad de "investigar la vida privada de las personas y trasladar sus relatos al escenario público" (MAUTHNER y cols., 2002, pág. 1).

Emprender un proyecto de investigación suscita preguntas con respecto al valor del conocimiento producido: cuáles serán las contribuciones sociales del estudio. La investigación de la ciencia social debería servir a intereses científicos *y* humanos. Así, el preámbulo a los principios éticos de la *American Psychological Association* pone de relieve que los psicólogos están comprometidos con el aumento del conocimiento de la conducta humana y de la comprensión de las personas de sí mismas y de los otros, y con el uso de ese conocimiento para la promoción del bienestar humano. De esta manera: "la

decisión de emprender una investigación descansa en un juicio meditado por el psicólogo individual sobre cómo contribuir mejor a la ciencia psicológica y al bienestar humano" (APA, 1981, pág. 637).

Recuadro 3.1. Problemas éticos en las siete etapas de la investigación

Organización temática. El propósito de un estudio de entrevistas se debería considerar también, más allá del valor científico del conocimiento que se busca, con respecto a la mejora de la situación humana investigada.

Diseño. Los problemas éticos de diseño incluyen obtener el consentimiento informado de los sujetos para participar en el estudio, asegurar la confidencialidad y considerar las posibles consecuencias del estudio para los sujetos.

Situación de entrevista. Es necesario tomar en consideración las consecuencias de la interacción de entrevista para los sujetos, como el estrés durante la entrevista y los cambios en la comprensión de sí mismo.

Transcripción. Se debe proteger la confidencialidad de los entrevistados, además el texto transcrito debe ser fiel a las declaraciones orales del entrevistado.

Análisis. Los problemas éticos en el análisis incluyen el problema de la profundidad con que se puede analizar las entrevistas y de si los sujetos deben tener voz en el modo en que se interpreten sus declaraciones.

Verificación. Es responsabilidad ética del investigador informar del conocimiento lo más seguro y verificado posible. Esto incluye la cuestión del grado de crítica con que se puede interrogar a un entrevistado.

Informe. Se plantea de nuevo aquí la cuestión de la confidencialidad al informar de entrevistas privadas en público y de las consecuencias del informe publicado para los entrevistados y para los grupos a los que pertenecen.

Problemas éticos a lo largo de una investigación con entrevistas

Los problemas éticos atraviesan el proceso entero de una investigación con entrevistas y las preocupaciones éticas potenciales se deben tomar en consideración desde el comienzo mismo de una investigación hasta el informe final. Algunas de las preocupaciones éticas que pueden surgir a lo largo de las siete etapas de una investigación con entrevistas se describen en el Recuadro 3.1. Estas etapas se tratarán con más detalle en el Capítulo 4, sobre el diseño de una investigación. Al preparar un *protocolo ético* para un estudio de entrevistas, se han de considerar problemas éticos como los presentados con anterioridad. En algunos campos, como en las ciencias de la salud, es obligatorio presentar un proyecto con entrevistas a una junta de revisión ética antes de que se pueda emprender la investigación. De este modo, se pide al investigador que considere por adelantado los problemas de valores y los dilemas éticos que pueden surgir durante un proyecto de entrevistas y se le anima quizá también a consultar a miembros experimentados en la comunidad de investigación.

Aun cuando no sea un requisito formal, al planificar una investigación con entrevistas, puede ser valioso elaborar también un borrador de protocolo ético paralelo que trate los problemas éticos que se puedan anticipar en una investigación. Con un conocimiento previo de los problemas morales que surgen típicamente en las diferentes fases de una investigación con entrevistas, el investigador puede realizar elecciones reflexivas mientras diseña un estudio y mantenerse alerta ante cuestiones críticas y sensibles que puedan surgir durante el estudio.

Sin embargo, la dificultad de especificar por adelantado los temas de los estudios de entrevistas, que son exploratorios a menudo, así como la de describir con antelación las preguntas específicas que se plantearán en una entrevista flexible no estandarizada,

constituyen un problema potencial con algunos comités de ética. Es posible que algunos comités deseen aprobar por adelantado cada pregunta de la entrevista. Ello puede ser viable para las preguntas predeterminadas de un cuestionario, pero las entrevistas de investigación abiertas suponen tomar sobre la marcha decisiones respecto a obtener más detalles sobre pistas inesperadas de los sujetos con preguntas que no se pueden determinar por adelantado.

PARKER (2005) ha criticado los comités de ética en el Reino Unido por favorecer los enfoques cuantitativos sobre los cualitativos, impidiendo indirectamente nuevas formas de investigación que no se han descrito en el código, y por su uso burocrático de listas de control, que tiene a menudo como resultado que los investigadores se pasen el tiempo intentando pasar el proceso de revisión en lugar de reflexionar seriamente sobre ética. En los Estados Unidos, las juntas de revisión institucional y sus directrices éticas para la investigación en sujetos humanos han sido criticadas de igual forma por servir a un nuevo conservadurismo metodológico que limita la investigación cualitativa participativa (LINCOLN, 2005). Estas directrices, desarrolladas para la experimentación en investigación biomédica, se han extrapolado a las ciencias sociales, donde son incongruentes en gran medida con los métodos de investigación cualitativa interpretativos e interactivos como la entrevista, la investigación de campo y la investigación-acción participativa. Mientras que el consentimiento plenamente informado es muy pertinente en los experimentos médicos de alto riesgo, es menos relevante y viable en los estudios de campo y las entrevistas, que son de bajo riesgo. LINCOLN argumenta además que, con la transformación de las relaciones que se establecen en investigación cualitativa como cooperativas, mutuas, democráticas y abiertas, los problemas clave de las directrices de ética corrientes se convierten en cuestiones no problemáticas en una ética comunitaria feminista.

Directrices éticas

Los códigos deontológicos sirven como contextos para la reflexión sobre decisiones éticas específicas a lo largo de una investigación con entrevistas. Las teorías filosóficas éticas proporcionan marcos para una reflexión ética más amplia; las posiciones clave son aquí una ética kantiana del deber, una ética utilitarista de las consecuencias y una ética de la virtud de Aristóteles (KIMMEL, 1988) y, más recientemente, una ética comunitaria humanitaria (LINCOLN, 2005). Estos contextos conceptuales rara vez proporcionan respuestas claras a las elecciones normativas que se deben hacer durante un proyecto de investigación; son más parecidos a textos que se han de interpretar con respecto a su pertinencia a situaciones específicas. Los ejemplos y estudios de caso pueden servir como ayudas para la transición de los principios generales a las prácticas específicas. Las habilidades éticas personificadas en las comunidades profesionales locales representan además una extensión importante de los principios, normas y ejemplos éticos escritos.

Recuadro 3.2. Preguntas éticas al principio de un estudio con entrevistas

¿Cuáles son las consecuencias *beneficiosas* del estudio?
¿Cómo puede contribuir el estudio a mejorar la situación del sujeto participante, del grupo que representa o de la condición humana?
¿Cómo se puede obtener el *consentimiento informado* de los sujetos participantes?
¿Cuánta información sobre el estudio es necesario dar por adelantado, y qué información puede esperar hasta una sesión de reflexión después de las entrevistas?
¿Quiénes deben dar el consentimiento, los sujetos o sus superiores?
¿Cómo se puede proteger la *confidencialidad* de los sujetos de la entrevista?
¿Qué importancia tiene que los sujetos permanezcan en el anonimato?
¿Cómo se puede ocultar la identidad de los sujetos?
¿Quién tendrá acceso a las entrevistas?
¿Cabe esperar que haya problemas legales con respecto a la protección del anonimato de los sujetos?
¿Cuáles son las *consecuencias* del estudio para los sujetos participantes?
¿Superarán los beneficios potenciales cualquier daño potencial para los sujetos?
¿Se aproximarán las entrevistas a relaciones terapéuticas y, si es así, qué precauciones se pueden tomar?
¿Qué consecuencias se pueden anticipar para los sujetos y para los grupos que representan al publicar el estudio?
¿Cómo afectará el *papel del investigador* al estudio?
¿Cómo puede un investigador evitar la apropiación por la entidad financiadora de un proyecto o la identificación excesiva con sus sujetos, perdiendo de esta manera la perspectiva crítica sobre el conocimiento producido?

Las directrices éticas para la investigación de la ciencia social se ocupan normalmente del consentimiento informado para participar en el estudio, la confidencialidad de los sujetos, las consecuencias de la participación en el proyecto de investigación y el rol del investigador en el estudio (cfr. *Guidelines for the Protection of Human Subjects*, 1992). El Recuadro 3.2 esboza los problemas planteados por estas directrices éticas en forma de preguntas que los entrevistadores pueden hacerse antes de embarcarse en el viaje de la entrevista.

Consentimiento informado

Realizar el consentimiento informado implica explicar a los sujetos de la investigación el propósito general de ésta y las características principales del diseño, así como de los riesgos y beneficios posibles de la participación en el proyecto. Esto plantea el problema de cómo se puede manejar el consentimiento informado en los estudios de entrevistas exploratorios donde los mismos investigadores tendrán poco conocimiento previo de cómo marcharán las entrevistas. El consentimiento informado supone además conseguir la participación voluntaria de los sujetos e informarlos sobre su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento.

Se debe explicar a los entrevistados el propósito y el procedimiento de la entrevista mediante una introducción informativa y una recogida de reacciones. Estas medidas pueden incluir información sobre la confidencialidad y sobre quién tendrá acceso a la entrevista, el derecho del investigador a publicar toda la entrevista o partes de ella y el posible acceso del entrevistado a la transcripción y los análisis de las entrevistas. En la mayoría de los casos, es posible que estas cuestiones no preocupen mucho a los sujetos. Sin embargo, un acuerdo escrito puede servir como protección tanto para los entrevistados como para el investigador si hay posibilidades de que la investigación pueda tratar o provocar cuestiones conflictivas, principalmente dentro de entornos

institucionales. En particular, por lo que respecta a un uso posterior de la entrevista, quizá sea preferible tener un acuerdo escrito sobre el consentimiento informado del entrevistado para participar en el estudio y el uso futuro de las entrevistas, firmado tanto por el entrevistador como por el sujeto (véase YOW, 1994, para ejemplos de cartas de consentimiento para los sujetos).

Pueden surgir problemas sobre *quién debería dar el consentimiento* con las entrevistas en instituciones, donde el consentimiento de un superior para un estudio puede implicar una presión más o menos sutil para que los empleados participen. Con escolares, se plantea la pregunta de quién debería dar el consentimiento —¿los propios niños y niñas, sus padres y madres, el docente, el inspector de la escuela o el equipo directivo del colegio?

El consentimiento informado implica también la pregunta de *cuánta información se debe dar y cuándo*. Una información completa sobre el diseño y el propósito impide el engaño de los sujetos. Proporcionar información sobre un estudio implica un cuidadoso equilibrio entre un exceso de información detallada y dejar fuera aspectos del diseño que puedan ser significativos para los sujetos. En algunas investigaciones con entrevistas, como las que utilizan técnicas embudo (Capítulo 5), los propósitos específicos de un estudio se ocultan inicialmente para obtener las ideas espontáneas de los entrevistados sobre un asunto y para evitar dirigirlos a respuestas específicas. En estos casos, se debe dar la información completa en una sesión de reflexión después de la entrevista.

Confidencialidad

La confidencialidad en la investigación implica que no se informará de datos privados que identifiquen a los sujetos. Si un estudio publica información potencialmente reconocible para otros, los sujetos tienen que estar de acuerdo en la publicación de la información identificable. El principio del derecho de los sujetos de investigación a la intimidad no está libre de dilemas éticos y científicos. Así, hay una preocupación sobre quién debe poder disponer de qué información. ¿Deberían, por ejemplo, poder disponer los progenitores y docentes de las entrevistas realizadas a los niños? En los estudios donde hay varias partes implicadas, como las entrevistas individuales dentro de organizaciones, o con parejas casadas o divorciadas, se debe dejar claro antes de las entrevistas quién tendrá acceso posterior a las mismas. En casos extremos, la protección de la confidencialidad puede suscitar serios problemas legales, por ejemplo si un investigador —mediante la promesa de confidencialidad y la confianza de la relación— ha llegado a tener conocimiento de malos tratos, mala práctica, maltrato infantil, uso de drogas u otros comportamientos delictivos por parte del entrevistado o de otras personas.

La entrevista de investigación cualitativa implica problemas éticos diferentes a los de las encuestas con cuestionarios, donde la confidencialidad se asegura por el cálculo de las medias de las respuestas a la encuesta. En un estudio cualitativo en el que las declaraciones de los sujetos en un entorno de entrevista privado pueden salir a la luz en informes públicos, es necesario tomar precauciones para proteger la intimidad de los

sujetos. Puede haber aquí un conflicto intrínseco entre las demandas éticas de confidencialidad y los principios básicos de la investigación científica, como proporcionar la información necesaria para el control intersubjetivo y para repetir un estudio. Deberíamos advertir también que, en algunos casos, los entrevistados, que han dedicado su tiempo y han proporcionado información valiosa al investigador, pueden querer, como es normal en las entrevistas periodísticas, que se les acredite con su nombre completo. PARKER (2005) ha defendido que el anonimato de los sujetos puede servir en realidad para proteger al investigador, negando voz a los sujetos en el proyecto de investigación. El anonimato de los sujetos puede servir como coartada para que el investigador mantenga el privilegio de controlar y difundir la información so-bre el estudio. Así, PARKER aboga por un debate abierto con los participantes en la investigación sobre si preferirían que se les nombrara o no y hablar abiertamente por sí mismos.

Consecuencias

Se han de estudiar las consecuencias de un estudio de entrevistas con respecto al posible daño al sujeto y también con respecto a los beneficios esperados de participar en el estudio. El principio ético de *beneficencia* significa que el riesgo de daño a un sujeto debe ser el menor posible. Desde una perspectiva ética utilitarista, la suma de beneficios potenciales para un sujeto y la importancia del conocimiento conseguido deben superar el riesgo de daño al sujeto y así justificar la decisión de llevar a cabo el estudio (*Guidelines*, 1992, pág. 15). Esto implica que un investigador tiene la responsabilidad de reflexionar sobre las posibles consecuencias no sólo para las personas que toman parte en el estudio, sino también para el grupo mayoritario al que pertenecen.

Un entrevistador debe tener en cuenta que la apertura y la intimidad de la entrevista pueden ser seductoras y pueden llevar a los sujetos a revelar información que tal vez lamenten más tarde haber desvelado. La capacidad de un entrevistador de investigación para escuchar atentamente puede llevar también en algunos casos a relaciones casi terapéuticas, para las que la mayor parte de los entrevistadores de investigación no están formados; compárense aquí los retos para el entrevistador terapéutico de los que se informa en el Recuadro 2.3. En particular, las entrevistas largas y repetidas sobre temas personales pueden llevar a relaciones casi terapéuticas. La proximidad personal de la relación de entrevista plantea fuertes demandas a la sensibilidad ética y el respeto del investigador en lo que concierne a lo lejos que puede llegar en su interrogatorio.

La integridad del entrevistador

El investigador como persona es fundamental para la calidad del conocimiento científico y para la solidez de las decisiones éticas en una investigación con entrevistas. El comportamiento moral de investigación implica más que conocimiento ético y elecciones cognitivas; abarca la integridad moral del investigador, su sensibilidad y compromiso con los problemas y la acción morales. La importancia del investigador como persona se

magnifica entrevistando, debido a que él mismo es el instrumento principal para obtener conocimiento. Estar familiarizado con cuestiones relativas a valores, directrices éticas y teorías éticas puede ayudar en las elecciones que ponderen las preocupaciones éticas frente a las científicas en un estudio. Al final, sin embargo, la integridad del investigador —su conocimiento, experiencia, honestidad e imparcialidad— es el factor decisivo. A causa de los juicios éticos del investigador, es importante fomentar las destrezas éticas de los investigadores que utilizan la entrevista. Estas destrezas se pueden promover por el estudio de casos éticamente complejos de investigación con entrevistas y por conversaciones con iguales y representantes de los sujetos estudiados (BRINKMANN y KVALE, 2005).

La independencia de la investigación puede ser objeto de apropiación tanto desde "arriba" como desde "abajo", por los que financian el proyecto lo mismo que por sus participantes. Los compromisos con cualquiera de los dos grupos pueden llevar al investigador a ignorar algunos hallazgos y a poner énfasis en otros en detrimento de una investigación de los fenómenos lo más exhaustiva e imparcial posible. La entrevista es investigación interactiva; los investigadores, a través de las interacciones interpersonales estrechas con sus sujetos, pueden ser particularmente susceptibles a los intentos de éstos de coaligarse con ellos. Los entrevistadores pueden identificarse con sus sujetos tan estrechamente que no mantengan una distancia profesional, sino que, en su lugar, informen e interpreten todo desde la perspectiva de las personas entrevistadas; en términos antropológicos, corren el riesgo de "volverse indígenas".

El papel del entrevistador puede implicar una tensión entre una distancia profesional y una amistad personal. Así, en el contexto de una ética feminista, solidaria y comprometida, se ha concebido al entrevistador como a un amigo, como un investigador cálido y comprensivo. Esta concepción temprana del entrevistador como un amigo comprensivo ha sido criticada más tarde desde un punto de vista feminista. DUNCOMBE y JESSOP (2002) sostienen que las muestras de intimidad y empatía de un entrevistador pueden implicar una amistad fingida y una consideración del *rapport* como mercancía, apartado asépticamente de toda preocupación por problemas éticos más amplios. Las muestras de empatía de un investigador cuando está bajo presión para entregar resultados, sea para un empleador comercial o para la propia tesis, pueden convertirse en un medio para sortear el consentimiento informado del sujeto y persuadir a los entrevistados de que revelen experiencias y emociones que más tarde podrían haber preferido callar o incluso "no saber". En la expresión de FOG (2004), un investigador terapeuta, el conocimiento de un entrevistador experimentado de cómo crear *rapport* y atravesar las defensas de un sujeto puede servir como un "caballo de Troya" para entrar en áreas de la vida de una persona donde no está invitado. El uso de estas técnicas indirectas, que son legítimas desde unpunto de vista ético dentro del interés conjunto de una relación terapéutica, se vuelve éticamente cuestionable cuando se aplican a la investigación y a propósitos comerciales.

Micro y macro-ética en los estudios de entrevistas

En la investigación con entrevistas, tienden a plantearse problemas éticos en relación con las implicaciones personales para los sujetos, mientras que las consecuencias sociales más amplias de las entrevistas han recibido menos atención. De acuerdo con los tratamientos comunes de la ética de la investigación, me he centrado con anterioridad en la *micro-ética* de la situación de entrevista y de las consecuencias futuras posibles para los sujetos implicados. Proseguiré ahora para incorporar una *perspectiva macro-ética* y estudiar las consecuencias potenciales del conocimiento producido por las entrevistas en una situación social más amplia (cf. BRINKMANN y KVALE, 2005). Recurriendo a las investigaciones históricas con entrevistas presentadas en el Capítulo 1, señalaré los conflictos potenciales entre las demandas éticas desde una perspectiva micro y una macro.

Los problemas éticos pueden diferir cuando se ven desde una perspectiva micro y una macro. El sujeto puede tener una experiencia positiva de una situación de entrevista cuando un investigador con autoridad profesional muestra un fuerte interés en lo que él o ella tiene que decir. Sin embargo, las consecuencias sociales más amplias del conocimiento producido en esas entrevistas pueden ser problemáticas en algunos casos. Esto hace referencia a los estudios Hawthorne de cómo dirigir a los trabajadores de forma más eficiente y aumentar su rendimiento llevados a cabo por la dirección de la empresa y actualmente, en particular, a la realización de entrevistas para aumentar el consumo. Las entrevistas del consumidor, en forma de entrevistas de motivación individuales o de grupos de discusión, pueden seguir directrices éticas estándar y ser también entretenidas para los participantes. Sin embargo, en un nivel macro, las consecuencias son más cuestionables. Las entrevistas de grupos de discusión sobre las actitudes de los adolescentes hacia el consumo de tabaco pueden proporcionar conocimiento para mejorar los anuncios para que los adolescentes fumen o el conocimiento producido en campañas sanitarias se puede utilizar para disuadir de fumar. En una sociedad capitalista de consumo es probable que se disponga de más capital para producir y aplicar conocimiento sobre las actitudes ante el consumo de tabaco, destinado a los anuncios de la industria tabaquera para incrementar el consumo de esta sustancia, que para campañas públicas que traten de reducirlo.

Surgen también tensiones éticas en un nivel micro y uno macro en la investigación académica con entrevistas. Podemos traer aquí un estudio histórico sobre el antisemitismo: *The Authoritarian Personality*, de ADORNO y cols. (1950). Después de la Segunda Guerra Mundial, los investigadores estudiaron una posible relación del antisemitismo con una educación autoritaria. Una parte importante del estudio consistía en entrevistas de inspiración terapéutica donde los investigadores utilizaban técnicas terapéuticas para sortear las defensas de sus sujetos a fin de obtener un conocimiento de sus prejuicios y rasgos autoritarios de personalidad. En un nivel micro esta investigación violaba claramente el principio ético del consentimiento informado, mientras que en un nivel macro se pretendía que el conocimiento de las raíces del antisemitismo obtenido tuviera consecuencias sociales y políticas beneficiosas.

Idealmente, es posible realizar una aproximación a los problemas éticos en un nivel

macro por un debate público de las consecuencias y usos sociales del conocimiento producido. Podemos mencionar aquí un estudio de entrevistas de BELLAH y cols. (1985) sobre el individualismo y el compromiso en Estados Unidos, que se analizará en el Capítulo 6. Los investigadores consideraron el propósito mismo de hacer ciencia social como una filosofía pública, como un debate con el público sobre las metas y los valores de la sociedad: "Cuando los datos de estas entrevistas están bien presentados, estimulan al lector a entrar en la conversación, a discutir lo que se dice. Curiosamente, estas entrevistas estimulan algo que se podría llamar opinión pública, una opinión sometida a examen en el escenario del debate abierto" (BELLAH y cols., 1985, pág. 305).

Puntos clave

- Con la producción de conocimiento de entrevista mediante la interacción del entrevistador y el entrevistado, es necesario prestar mucha atención a las implicaciones éticas de esta interacción personal.
- Los problemas éticos planteados por un estudio de entrevistas van más allá de la situación de entrevista en vivo, para abarcar todas las etapas de un proyecto de entrevistas.
- Las directrices éticas para la investigación de ciencia social ponen énfasis en la necesidad de obtener el consentimiento informado de los sujetos para participar en el estudio, de asegurar la confidencialidad de los sujetos, de considerar las consecuencias para los sujetos de la participación en el proyecto de investigación y de estar atentos al papel del investigador en el estudio.
- Los requisitos éticos para la investigación se formulan en su mayor parte de forma general. Al incluir pocas normas estándar que se deban seguir, se deja mucho al juicio del investigador. De esta manera, un entrevistador tiene que tomar continuamente decisiones sobre la marcha acerca de las implicaciones de una respuesta sobre las que desea obtener más detalles y las connotaciones que pueden ser demasiado sensibles para el entrevistado como para profundizar en ellas.
- Siendo la persona del entrevistador el instrumento de la investigación con entrevistas, las decisiones éticas en un proyecto de entrevistas se van a apoyar, en gran medida, en la integridad del entrevistador como persona.
- Los problemas éticos de un proyecto de entrevistas van más allá de la micro-ética de proteger a los sujetos de la entrevista para abarcar también la ma-cro-ética que se ocupa del valor del conocimiento producido por la entrevista en un mayor contexto social.

Lecturas adicionales

Los problemas éticos sobre la realización de entrevistas y en torno a ella se pueden estudiar leyendo los textos siguientes:

EISNER, E. W. y PESHKIN, A. (Eds.) (1990) *Qualitative Inquiry in Education.* Nueva York, Teachers College Press.
GUIDELINES FOR THE PROTECTION OF HUMAN SUBJECTS (1992). Berkeley, University of California Press.

KIMMEL, A. J. (1988) *Ethics and Values in Applied Social Science Research.*Newbury Park, CA. Sage.
MAUTHNER, M.; BIRCH, M.; JESSOP, J. y MILLER, T. (Eds.) (2002) *Ethics in Qualitative Research.*Thousand Oaks, CA. Sage.

4
Planificación de un estudio de entrevistas

Contenido del capítulo

Las siete etapas de una investigación con entrevistas
La organización temática de un estudio de entrevistas
Diseño de un estudio de entrevistas
Métodos mixtos
La entrevista: entre el método y el oficio

Objetivos del capítulo

Después de leer el capítulo, usted debería conocer:

- más sobre la planificación de un proyecto de entrevistas;
- que la estructura abierta de la entrevista de investigación es tanto un punto fuerte como un campo problemático en la entrevista;
- que un relato emocional de las potenciales penurias del viaje de entrevista muestra que las cosas se pueden torcer cuando no se tiene en cuenta el diseño general de un proyecto de entrevistas;
- una ruta idealizada de siete etapas para una investigación con entrevistas: organización temática, diseño, entrevista, transcripción, análisis, verificación e informe;
- las etapas de organización temática y diseño de un proyecto de entrevistas, que son anteriores a la entrevista en sí, y
- la tensión entre el método y el oficio en la entrevista.

Las siete etapas de una investigación con entrevistas

La virtud genuina de las entrevistas cualitativas es su apertura. No existen procedimientos o normas estandarizadas para realizar una entrevista de investigación o toda una investigación con entrevistas. Hay, sin embargo, elecciones estándar de métodos en las diferentes etapas de una investigación con entrevistas y este capítulo describe algunas de esas elecciones. El objetivo es capacitar al investigador que utiliza entrevistas para tomar decisiones sobre el método en un nivel reflexivo, basado en el conocimiento del tema del estudio, las opciones metodológicas disponibles, sus implicaciones éticas y las consecuencias anticipadas de las elecciones para el proyecto de entrevistas entero.

Iré aquí más allá de una dicotomía de todos los métodos frente a ninguno centrándome en la competencia del investigador que utiliza entrevistas. La calidad de un estudio de entrevistas se apoya en gran parte en el oficio del investigador. La apertura de la

entrevista, con las numerosas decisiones que se toman sobre la marcha —por ejemplo, si seguir nuevas pistas en una situación o si ceñirse a la guía de la entrevista— genera fuertes demandas a la preparación previa y la competencia del entrevistador. La ausencia de un conjunto prescrito de reglas para entrevistar crea un campo ilimitado de oportunidades para las habilidades, el conocimiento y la intuición del entrevistador. Además, el diseño de una investigación completa con entrevistas sigue menos procedimientos estándar que, por ejemplo, los estudios de encuesta, donde muchas de las elecciones de método están incorporadas ya en las formas estandarizadas de los cuestionarios y los análisis estadísticos de las respuestas de los sujetos. La expresión "no estandarizada" se refiere a la situación de entrevista, pero una investigación con entrevistas entera ha tendido a ser a menudo un asunto bastante estandarizado, que atraviesa cinco fases emocionales de aprietos.

Recuadro 4.1. Dinámica emocional de un viaje de entrevista

Fase de entusiasmo anti-positivista. Un proyecto de entrevistas puede empezar con entusiasmo y compromiso. El investigador tiene un sólido compromiso con un problema y quiere llevar a cabo una investigación realista de la vida natural. Tiene que ser una investigación cualitativa llena de significado de la vida de las personas y no una colección positivista de datos cuantificados basada en teorías abstractas.

La fase de citas de las entrevistas. Llegados a este punto, el investigador habrá grabado las entrevistas iniciales y estará ocupado de manera intensiva en las historias de los entrevistados. En contraste con el entusiasmo ideológico de la primera fase, hay ahora una implicación personal y una identificación solitaria con los sujetos, que han revelado una gran parte de su situación de vida, que a menudo es opresiva. En la comida, el entrevistador entretiene a sus colegas con una gran cantidad de citas nuevas.

Aunque al principio es apasionante, después de un tiempo puede ser difícil para los colegas prestar atención a las innumerables historias de las entrevistas.

La fase operativa de silencio. Después de un tiempo, el silencio cae sobre el proyecto de entrevistas. El investigador ya no comenta citas de las entrevistas en la comida. Un colega que pregunte ahora sobre el proyecto recibirá una respuesta lacónica: "Las entrevistas se están transcribiendo" o "El análisis acaba de empezar". Esta fase de trabajo se caracteriza por la sobriedad y la paciencia.

La fase agresiva de silencio. Ha pasado mucho tiempo desde que las entrevistas se completaron y no se han presentado todavía resultados. Un colega que pregunte ahora por el proyecto correría el riesgo de encontrarse con un claro enfado: el investigador montaría en cólera y señala con mayor o menor claridad: "No es asunto tuyo". Para el investigador, esta crisis de mitad de proyecto se caracteriza por el incumplimiento de los plazos, el caos y el estrés.

La fase final de agotamiento. En este momento, el proyecto de entrevistas se ha vuelto tan abrumador que apenas queda tiempo ni energía para informar sobre las historias de entrevista, que originalmente eran interesantes. Una versión de esta fase es que "no se informa de nada": los muchos cientos de páginas de entrevistas transcritas se quedan en los archivos. El investigador evoca algunas citas entretenidas en una "versión de conferencia" en charlas, mientras que el informe final queda pospuesto. En un final común de "salvar lo salvable", las entrevistas aparecen como citas aisladas en un informe con pocos análisis metodológicos y conceptuales. En los casos en los que aparece un "informe final" más sistemático, el investigador renunciará a transmitir a los lectores de una manera metodológicamente justificable la riqueza original de las historias de entrevista.

El Recuadro 4.1 describe la dinámica emocional de un viaje de entrevista. Las descripciones se basan en observaciones de colegas y estudiantes que llevan a cabo proyectos de entrevistas, así como en recuerdos de mi propio estudio sobre las calificaciones. La intensidad emocional de las fases de las penurias varía. Los momentos de entusiasmo, comunes al principio, pueden tener lugar también en las fases posteriores, como cuando se descubren nuevos significados al leer las transcripciones de las

entrevistas. Sin embargo, rara vez ocurre que el contraste entre un entusiasmo inicial y las penurias posteriores sea tan claro como en los proyectos de entrevistas. No obstante, la descripción de las penurias de un proyecto de entrevistas se formuló hará unos 25 años, en un tiempo en el que éstas eran un método relativamente nuevo en las ciencias sociales, con pocas convenciones y pocos trabajos sobre investigación con entrevistas. Así, el relato de las penurias puede no tener tanta validez para la investigación actual de este tipo.

Como paso hacia una invalidación del relato de las penurias, en el Recuadro 4.2 se resume una investigación con entrevistas como una progresión lineal a través de siete etapas, desde las ideas originales hasta el informe final. Esta secuencia idealizada puede ayudar al entrevistador a través de las penurias potenciales de un viaje caótico de entrevista y contribuir a conservar la idea y el compromiso iniciales a lo largo de toda la investigación.

Recuadro 4.2. Las siete etapas de la investigación con entrevistas

1. *Organización temática:* Formulación del propósito de una investigación y la concepción del tema que se va a investigar antes de empezar las entrevistas. Se debe aclarar el *por qué* y el *qué* de la investigación antes de que se plantee la pregunta del *cómo:* el método.
2. *Diseño:* Planeamiento del diseño del estudio, tomando en consideración las siete etapas de la investigación, antes de pasar a la entrevista (Capítulo 4). El diseño del estudio se emprende en relación con la obtención del *conocimiento* pretendido (Capítulo 2) y teniendo en cuenta las implicaciones *morales* del estudio (Capítulo 3).
3. *Entrevista:* Realización de las entrevistas basándose en una guía de entrevista y con un enfoque reflexivo hacia el conocimiento que se busca y la relación interpersonal de la situación de entrevista (Capítulos 5, 6 y 7).
4. *Transcripción:* Preparación del material de entrevista para el análisis, que incluye por lo general una transcripción del habla oral a texto escrito (Capítulo 8).
5. *Análisis:* Decisión, a partir del propósito y el tema de la investigación, y de la naturaleza del material de entrevista, de los modos de análisis que son apropiados para las entrevistas (Capítulo 9).
6. *Verificación.* Establecimiento de la validez, fiabilidad y capacidad de generalización de los hallazgos de entrevista. La fiabilidad se refiere a la coherencia de los resultados y la validez, a si un estudio con entrevistas ha investigado lo que se pretende que investigue (Capítulo 10).
7. *Informe:* Comunicación de los hallazgos del estudio y los métodos aplicados en una forma que se ajuste a los criterios científicos, tome en consideración los aspectos éticos de la investigación y desemboque en un producto que resulte interesante leer (Capítulo 11).

La dinámica emocional de un estudio de entrevistas está relacionada con estas siete etapas. El entusiasmo anti-positivista domina las etapas de organización temática y diseño, que normalmente se sortean con rapidez. El interés por las citas cubre el período de entrevistas. El trabajo silencioso y el estrés acompañan a la transcripción y al análisis. La verificación se omite a menudo y el agotamiento domina el informe del estudio. La raíz de este calvario está en el sorteo apresurado de las etapas de organización temática y diseño de una investigación con entrevistas, que se estudian en este capítulo.

Recuadro 4.3. Las siete etapas de un estudio sobre las calificaciones académicas

1. *Organización temática.* Formulación de hipótesis sobre la influencia de las calificaciones en los alumnos a partir de estudios anteriores.

2. *Diseño.* Planificación de las entrevistas con 30 alumnos de instituto y 6 profesores.
3. *Entrevista*. Utilización de una guía detallada para las entrevistas individuales, cada una de las cuales duró unos 45 minutos y se grabó en cinta de audio.
4. *Transcripción.* Transcripción literal de las 36 entrevistas, que dio como resultado unas 1.000 páginas de transcripciones.
5. *Análisis*. Clasificación de las 30 entrevistas de los alumnos con respecto a diferentes formas de comportamiento en relación con las calificaciones. Las entrevistas con los alumnos y con los profesores se sometieron también a interpretaciones cualitativas más amplias.
6. *Verificación.* Intentos de conseguir controles de fiabilidad y validez a lo largo de todo el proyecto, incluidas la fiabilidad del entrevistador y del juez, y la validez de las interpretaciones.
7. *Informe.* Comunicación de los resultados en un libro y en artículos de revistas.

Fuente: KVALE (1980)

Las fases de penurias ligeramente exageradas de una investigación con entrevistas se basaban hasta cierto punto en mi propio estudio de entrevistas sobre las calificaciones en los institutos daneses. El Recuadro 4.3 describe *post hoc* de forma ordenada las siete etapas de esta investigación, caótica a veces, a la que volveré a lo largo de todo este libro.

La organización temática de un estudio de entrevistas

Una parte significativa de un proyecto de entrevistas debe tener lugar antes de que se ponga en marcha el casete para grabar la primera entrevista real. La organización temática se refiere a la formulación de las preguntas de investigación y a una aclaración teórica del tema investigado. Las preguntas clave cuando se planifica una investigación con entrevistas se refieren al por qué, al qué y al cómo de la entrevista:

- *por qué:* aclarar el propósito del estudio;
- *qué:* obtener un conocimiento previo de la materia que se va a investigar;
- *cómo:* familiarizarse con las diferentes técnicas de entrevista y análisis y decidir cuáles aplicar para obtener el conocimiento que se pretende.

El método se entiende aquí como el camino hacia la meta. Para encontrar o mostrar a alguien el camino hacia una meta, se necesita saber cuál es la meta. Es necesario identificar el tema y el propósito de una investigación con entrevistas para tomar decisiones reflexivas sobre qué métodos utilizar en las diferentes etapas en el camino hacia la meta. Las consultas sobre proyectos de entrevistas pueden tomar en ocasiones la forma de una "contra"-entrevista exploratoria. El consejero necesita primero explorar, preguntando cuidadosamente al entrevistador novato, dónde se encamina el viaje de la entrevista, cuál es el tema de investigación del estudio de entrevistas y por qué se emprende, antes de que se puedan estudiar las numerosas preguntas técnicas sobre metodología. Hay una respuesta estándar a las preguntas de métodos sobre el diseño de los estudios de entrevistas cualitativas: la respuesta depende del propósito y del tema de la investigación. Las preguntas de organización temática de "por qué" y "qué" se han de responder antes de que las preguntas técnicas de "cómo" se puedan plantear y estudiar

de un modo que tenga significado.

Propósito de la investigación

La organización temática de un estudio de entrevistas implica aclarar el propósito del estudio: el "por qué". Las entrevistas se pueden llevar a cabo para obtener conocimiento empírico de las experiencias subjetivas de los sujetos sobre un tema o pueden buscar conocimiento de una situación social o de una historia de vida, como en las entrevistas biográficas o de acontecimientos históricos. En este último caso de entrevistas de historia oral, lo interesante no son tanto las experiencias como tales del sujeto como la información que él proporcione sobre los acontecimientos sociales e históricos. Las entrevistas pueden ir más allá de estudiar con atención las experiencias de los sujetos o de utilizar a éstos como informantes sobre acontecimientos e intentar llegar más allá de su presentación de sí mismos y examinar críticamente los supuestos personales y las ideologías generales expresadas en sus declaraciones.

Las entrevistas pueden tener fines exploratorios o de comprobación de hipótesis. Normalmente, una entrevista *exploratoria* es abierta, con poco planeamiento previo de la estructura. En este caso, el entrevistador introduce un problema, un área que deba estudiar con atención o un problema complejo que se deba sacar a la luz; profundiza en las respuestas del sujeto, y busca nueva información sobre el asunto y nuevos ángulos desde los que considerarlo. Las entrevistas que *comprueban hipótesis* tienden a ser más estructuradas. Cuando se investigan hipótesis sobre diferencias de grupo, puede ser preferible estandarizar la redacción y la secuencia de las preguntas para comparar los grupos. La comprobación de hipótesis puede tener lugar también dentro de una entrevista única, donde el entrevistador hace preguntas para someter a prueba las hipótesis sobre la concepción del sujeto de un problema, como en una entrevista de confrontación de BELLAH y cols. sobre el compromiso y el individualismo (Recuadro 6.3).

Las entrevistas pueden ser también fundamentalmente descriptivas y tratar de estudiar con atención aspectos clave del mundo vivido del sujeto. Es posible que intenten además desarrollar concepciones teóricas de un asunto, como en el enfoque de la teoría fundamentada creado por GLASER y Strauss (1967), para desarrollar *inductivamente* una teoría fundamentada de base empírica mediante observaciones y entrevistas. Una investigación con entrevistas puede tratar también de someter a prueba *deductivamente* las implicaciones de una teoría. Y cabe realizar entrevistas a fin de desarrollar conocimiento para actividades colectivas en la investigación-acción y en el curso de la realización de estas actividades. Las entrevistas se usan también como *material de apoyo* para estudios prácticos y teóricos posteriores. Así, el análisis de SCHÖN (1987) del profesional práctico reflexivo se basa en entrevistas con profesionales y el libro de SENNETT (2004) sobre el respeto se nutre de una extensa experiencia en entrevistas.

Conocimiento sobre la materia

La organización temática de un estudio con entrevistas incluye aclarar el tema del estudio: el "qué". Esto implica desarrollar una comprensión conceptual y teórica de los fenómenos que se van a investigar a fin de establecer la base a la que se añadirá e integrará el conocimiento nuevo. La comprensión temática del tema del estudio —el "qué"— proporcionará además un fundamento para el "cómo" del estudio: las numerosas decisiones sobre el método que se deben tomar sobre la marcha. Para ser capaz de plantear preguntas importantes, ya traten sobre la esencia de la belleza, la verdad y la bondad en un diálogo socrático, ya sobre la estrategia de un maestro del ajedrez, ya sobre las tendencias en la música de rap en una entrevista con adolescentes, se requiere estar familiarizado con el tema que se estudia.

Algunas investigaciones con entrevistas pueden empezar sin conocimientos diferenciados o sin una concepción teórica de los temas que se van a investigar, y sin una revisión de las investigaciones publicadas en el área. Una definición de ciencia es la producción sistemática de conocimiento nuevo. Sin ninguna presentación del conocimiento existente sobre el tema de una investigación, es difícil tanto para el investigador como para el lector establecer si el conocimiento obtenido por las entrevistas es nuevo y, por consiguiente, cuál es la contribución científica de la investigación. La ingenuidad teórica de muchos proyectos de entrevista actuales no es intrínseca a la investigación cualitativa. Las contribuciones de FREUD, lo mismo que las de psicoterapeutas posteriores, y las de PIAGET dan testimonio del potencial de teorizar basándose en entrevistas cualitativas. Como ejemplos más recientes se pueden mencionar los estudios de HARGREAVES y BOURDIEU (Recuadros 1.2 y 1.3), en los que las entrevistas se basaban y servían para desarrollar una comprensión teórica.

El foco temático de un proyecto influirá en que determinados aspectos se incluyan en las preguntas y otros no. La influencia de concepciones teóricas diferentes en las elecciones metodológicas se puede ejemplificar por una entrevista imaginada con un alumno sobre el *significado de la burla.* Diferentes teorías psicológicas hacen distinto énfasis en las emociones, las experiencias y las conductas, así como en las dimensiones temporales de pasado, presente y futuro. Pongamos que un psicólogo escolar está entrevistando a un alumno que, según las quejas del profesor, está continuamente burlándose de los compañeros y, de este modo, está molestando en la clase. La entrevista se podría realizar desde un enfoque rogeriano centrado en el cliente, un enfoque psicoanalítico freudiano y uno de modificación de conducta skinneriano. Para obtener la información e interpretar el significado de la burla desde estas teorías, serán necesarios distintos tipos de preguntas. Simplificando aquí, las preguntas se centrarían, respectivamente, en las experiencias y sentimientos presentes sobre la burla, en la historia familiar y la dinámica emocional, y en las consecuencias conductuales futuras, tales como las reacciones de los compañeros a la burla. Si estos enfoques teóricos, que destacan distintos aspectos del significado de la burla, no se introducen hasta la etapa de análisis, las entrevistas pueden carecer de la información relevante para hacer interpretaciones específicas sobre la base de las diferentes teorías.

La familiaridad con el contenido de una investigación no se obtiene solo mediante las

publicaciones y los estudios teóricos. Pasar tiempo en el entorno en donde se van a hacer las entrevistas proporcionará una introducción a la lengua local, las rutinas diarias y las estructuras de poder, y dará sentido así a aquello de lo que hablen los entrevistados. La familiaridad con la situación local puede sensibilizar también hacia problemas locales ético-políticos de la comunidad que es preciso tener en cuenta cuando se entrevista y se informa sobre las entrevistas. Para los estudios antropológicos en especial, hace falta una familiaridad con la cultura ajena para plantear preguntas, como testifica la antropóloga Jean LAVE:

> Una de las razones para hacer viajes de campo es que te enfrentas al grado de abstracción que tiene el concepto o la pregunta más concretos que manejas cuando estás en casa en la biblioteca. Cuando fui por primera vez a Brasil me desplacé 2.000 millas al norte de la parte central del país y llegué a una pequeña población. Había oído que había allí indígenas que vivían en la ciudad y puedo recordar una increíble sensación de entusiasmo. Salí corriendo y recorrí la localidad hasta que encontré a ese grupo de indígenas y me fui derecha hacia ellos, y entonces no supe qué decir. Quería preguntar: "¿Tienen sistemas de *moiety*?" (un tipo especial de relaciones de parentesco). Y no tenía sentido hacer eso. De hecho, me llevó cuatro meses encontrar una forma de hacer una pregunta con la cual yo pudiera descubrir, a partir de las respuestas de la gente, si tenían sistemas de *moiety*.
>
> (LAVE y KVALE, 1995, pág. 221; ligeramente abreviado.)

La organización temática en el estudio de las calificaciones

Informaré ahora brevemente sobre la organización temática del estudio de 1978 sobre las calificaciones en institutos daneses (véase el Recuadro 4.3 para el diseño general). El estudio fue promovido por un debate público sobre los efectos de las calificaciones en relación con una nueva política de restricción del ingreso en la universidad basada en las medias de las calificaciones del instituto (KVALE, 1980). Participé en un debate periodístico con el Ministro danés de Educación, que mantenía que no habría apenas impacto educativo o social por restringir el ingreso en la universidad basándose en las medias de las calificaciones, y que los hallazgos en sentido contrario de otros países no se podían generalizar a la situación danesa. Decidí investigar empíricamente el problema preguntan-do a alumnos y a profesores daneses sobre sus experiencias con las calificaciones. Se formularon con antelación varias hipótesis. La primera hipótesis de una perspectiva centrada en las calificaciones fue: las calificaciones influyen en el proceso de aprendizaje y la situación social en la que el aprendizaje tiene lugar. Una segunda hipótesis planteaba que la preponderancia de la perspectiva centrada en las calificaciones se incrementaría con una restricción del ingreso en la universidad a partir de las calificaciones medias. Las hipótesis se basaban en las investigaciones publicadas, analizadas en mi tesis doctoral sobre los exámenes y el poder (KVALE, 1972) y en investigaciones posteriores sobre las calificaciones llevadas a cabo por otros investigadores.

Diseño de un estudio de entrevistas

El diseño de un estudio de entrevistas incluye la planificación de los procedimientos y

las técnicas —el "cómo"— del estudio (FLICK, 2007a). Los comentarios siguientes sobre el diseño formal guardan mayor relación con las investigaciones sistemáticas más grandes con entrevistas que con los estudios exploratorios flexibles más pequeños. Un investigador familiarizado con el área de investigación y con la entrevista puede obtener conocimientos importantes con enfoques de entrevista más informales.

Diseño del estudio de las calificaciones

Tuve especial cuidado en disponer de un diseño metodológicamente bien controlado para las entrevistas sobre las calificaciones, porque su influencia era un tema público controvertido en ese momento y yo tenía una opinión bastante crítica sobre el uso de la media de las calificaciones para realizar selección con vistas a la universidad. El uso de las entrevistas cualitativas en investigación era también bastante nuevo y rechazado en ese momento. Se entrevistó individualmente a treinta alumnos de instituto sobre sus experiencias con las calificaciones. Este número fue un compromiso entre la obtención de una muestra representativa y los recursos disponibles para el estudio. Para contrarrestar las posibles circunstancias especiales en un único instituto, se seleccionó al azar a los alumnos de tres de ellos, tomándolos cada uno de una clase. Para contrarrestar el sesgo individual del entrevistador, se distribuyó a los treinta alumnos entre cuatro entrevistadores: tres estudiantes ayudantes y yo. Para conseguir una perspectiva distinta sobre los efectos de las calificaciones, se entrevistó también a seis profesores.

La dimensión temporal de un diseño de entrevistas

La dimensión temporal de una investigación con entrevistas se debe tener presente desde la primera organización temática hasta la etapa del informe final, teniendo en cuenta la interdependencia de las siete etapas. Esto incluye tener una visión general de todas las etapas de un estudio de entrevistas, prestar atención a la interdependencia de las etapas y anticipar también tareas en etapas posteriores —como el análisis y la verificación— a otras anteriores, volver en espiral a etapas previas, tener presente el final del estudio y tomar en consideración que el entrevistador puede aprender a lo largo de él.

- *Panorámica general*. Un factor clave de una investigación con entrevistas es desarrollar una visión general de la investigación entera antes de comenzar a entrevistar. Cuando se utilizan los métodos más estandarizados, tales como experimentos, cuestionarios y tests, la estructura misma de los instrumentos requiere decisiones por adelantado sobre la forma en que el estudio se llevará a cabo. En este caso, las alternativas metodológicas están incorporadas ya en los instrumentos, por ejemplo, por las opciones de respuesta de los cuestionarios y por los programas de ordenador para el análisis estadístico y la presentación de los hallazgos numéricos. Sin embargo, en los estudios de entrevistas abiertas y no estandarizadas, las elecciones de método pueden aparecer por primera vez

durante la investigación, en algunos casos cuando es demasiado tarde para tomar decisiones apropiadas para el tema y el propósito del estudio.

- *Interdependencia.* Hay fuertes interconexiones entre las elecciones de método realizadas en etapas diferentes. Una decisión en una etapa tiene consecuencias que abren y limitan a la vez las alternativas disponibles en la etapa siguiente. Por ejemplo, una generalización estadística de los hallazgos de un estudio de entrevistas a grupos más grandes requerirá que la selección de entrevistados tome en cuenta ya ciertos criterios con respecto al tamaño y la representatividad de la muestra de sujetos. Y no sería posible llevar a cabo un análisis lingüístico o conversacional sistemático de las entrevistas, aunque el investigador deseara hacerlo, o requeriría una retranscripción que llevaría mucho tiempo, si las entrevistas se hubieran editado en lengua inglesa normal, por la transformación de lenguaje oral a escrito.
- *Anticipación.* Intente hacer en etapas anteriores una buena parte del trabajo de las etapas posteriores a la entrevista. Aunque los problemas de un proyecto de entrevistas tienden a aflorar en la etapa del análisis, es más frecuente que su origen esté en etapas anteriores. La solución es mejorar la calidad de las entrevistas originales. Así, aclarar el significado de las declaraciones durante una entrevista hará más fácil y mejor fundamentado el análisis posterior; hacer preguntas de control durante la entrevista facilitará la validación de las interpretaciones. Mejorar la calidad de la entrevista no es simplemente una cuestión de utilizar mejores técnicas de entrevista; implica también una organización temática reflexiva sobre la materia y el propósito de la investigación desde el principio.
- *Espiral retroactiva.* Un proyecto de entrevistas se caracteriza a menudo por un proceso proactivo y retroactivo entre etapas diferentes. La progresión lineal de las siete etapas debatida aquí puede transformarse en la práctica en un modelo circular o en espiral donde el investigador, con una comprensión ampliada de los temas investigados, vuelve sobre etapas anteriores en las posteriores. Esto puede suponer hacer más entrevistas, volver a transcribir párrafos específicos o volver a analizar las historias de las entrevistas desde perspectivas nuevas.
- *Tener presente el punto final.* Desde el principio de la investigación, mantenga el resultado esperado a la vista. ¿Es el resultado pretendido una tesis doctoral o un informe interno de evaluación? ¿Saldrá una publicación del estudio? ¿Será en forma de artículo corto o de libro? ¿Irá destinado a un foro científico o al público general? Las respuestas a estas preguntas deben servir como directrices a lo largo de todas las etapas del proyecto de entrevistas, ayudando en las decisiones informadas tomadas en el camino y manteniendo el proyecto en la dirección hacia la meta. La naturaleza del informe final es decisiva para las decisiones en las primeras etapas sobre problemas éticos como: informar a los entrevistados sobre el uso posterior de lo que digan, obtener permiso por escrito para extraer amplias citas de sus entrevistas y juzgar cómo se deben

tratar los temas personales en las entrevistas pensadas para uso público.

- *Aprendizaje.* Un entrevistador puede aprender a lo largo de una investigación. Las conversaciones con los sujetos pueden ampliar y alterar su comprensión de los fenómenos investigados. Los entrevistados aportan aspectos nuevos e inesperados de los fenómenos estudiados y se pueden descubrir nuevas distinciones durante el análisis de las entrevistas transcritas. Esto está en consonancia con el propósito de un estudio exploratorio: descubrir nuevas dimensiones del tema de investigación. Sin embargo, en los estudios comparativos de comprobación de hipótesis, si el entrevistador llega continuamente a nuevas ideas importantes pueden aparecer problemas de diseño. Cabe descubrir dimensiones nuevas de un fenómeno en la mitad de una serie de entrevistas que examinen, por ejemplo, la influencia de las calificaciones en la manera de aprender de los chicos y las chicas una materia escolar. El dilema será entonces si mejorar la guía de entrevista con preguntas específicas dirigidas a las nuevas dimensiones en el resto de las entrevistas y no tener grupos comparables, o abstenerse de usar las nuevas ideas en las entrevistas restantes. No se ofrece una solución fácil al dilema del aprendizaje como amenaza a las condiciones estandarizadas, excepto ser lo más claro posible sobre los propósitos principales de un estudio desde su inicio. Así, a medida que el investigador aprende más sobre un tema, el interrogatorio en los estudios exploratorios puede mejorar de manera continuada y ello puede desembocar, en condiciones ideales, en una entrevista sofisticada sensible a los matices y la complejidad inherente del tema explorado.
- *Diario de trabajo.* Para llevar la cuenta de las peripecias temporales de un viaje de entrevista, el investigador puede llevar un diario de trabajo en calidad de registro de su aprendizaje durante la investigación. Se anotan en él las intuiciones diarias obtenidas por la construcción del conocimiento de entrevista, incluidos los cambios en el modo de comprender las experiencias previas, así como las reflexiones sobre el proceso de investigación. Durante las etapas de análisis, verificación e informe, el diario de trabajo proporcionará al investigador un marco para comprender y reflexionar sobre los procesos y los cambios de la producción del conocimiento a lo largo de toda la investigación con entrevistas.

¿Cuántos sujetos necesito para una entrevista?

La respuesta para la pregunta habitual acerca de las investigaciones con entrevistas, "¿cuántos sujetos de entrevista necesito?", es simple: "entrevista a cuantos sea preciso para averiguar lo que necesitas saber". En los estudios de entrevistas cualitativas, el número de sujetos tiende a ser demasiado pequeño o demasiado grande. Si el número es demasiado pequeño, es difícil generalizar y no es posible comprobar hipótesis de diferencias entre los grupos o hacer generalizaciones estadísticas. Si el número de sujetos

es demasiado grande, apenas habrá tiempo para hacer análisis perspicaces de las entrevistas.

El número necesario de sujetos depende del propósito del estudio. Si el objetivo es entender el mundo tal como lo experimenta una persona específica, pongamos que en una entrevista biográfica, este único sujeto es suficiente. Si la intención es explorar y describir con todo detalle las actitudes de los chicos y las chicas hacia las calificaciones, podrían realizarse nuevas entrevistas hasta alcanzar un punto de saturación en que más entrevistas produjeran poco conocimiento nuevo. Si la meta es predecir el resultado de unas elecciones de ámbito nacional, se requiere normalmente una muestra representativa de unos 1.000 sujetos, de manera que las entrevistas cualitativas son impensables y se utilizan cuestionarios. Si el propósito es comprobar estadísticamente hipótesis sobre las diferencias en las actitudes de los chicos y las chicas hacia la competición por las calificaciones, la muestra necesaria puede ser de 3 chicos y 3 chicas. Dependiendo de la distribución de los hallazgos, se puede practicar una prueba de Fisher de diferencias significativas entre los dos grupos de tres sujetos con un nivel de confianza $p < 0,05$ (SIEGEL, 1956). En los estudios más comunes de entrevistas, la cantidad de éstas tiende a estar en torno a 15±10. Este número se puede deber a una combinación del tiempo y los recursos disponibles para la investigación y a una ley de rendimientos decrecientes. Una impresión general de los estudios de entrevistas actuales es que a muchos les hubiera venido bien tener menos entrevistas y tomarse más tiempo para prepararlas y analizarlas. Quizá como reacción defensiva exagerada, algunos estudios de entrevistas cualitativas parecen estar diseñados según un presupuesto cuantitativo: cuantas más entrevistas se hagan, más científico será.

Recurriré aquí al estudio sobre las calificaciones para ilustrar la cuestión del número de sujetos y también el uso de métodos mixtos que optimicen los puntos fuertes de las entrevistas y los cuestionarios. En el fragmento de entrevista presentado en el Capítulo 1, un alumno afirmó que había una conexión entre la palabrería de los alumnos y sus calificaciones. En un estudio de seguimiento realizado por dos de mis estudiantes, la aseveración se dividió en dos ítems en un cuestionario (HVOLBØL y KRISTENSEN, 1983). La Tabla 4.1 presenta el porcentaje de acuerdo entre 239 alumnos de 6 institutos cuando la declaración de entrevista del Capítulo 1 se convirtió en un impreso de cuestionario. Resultó que una clara mayoría de los entrevistados estaba de acuerdo con la primera parte de la aseveración del alumno entrevistado —que las calificaciones son una expresión de cuánto habla uno—, mientras que la mayoría no estaba de acuerdo con la segunda parte, que las calificaciones son a menudo una expresión del grado de acuerdo con la opinión del profesor. Así, pues, el cuestionario pudo comprobar con una muestra grande de sujetos, la generalidad de las ideas declaradas por un alumno, una generalidad cuya comprobación por medio de entrevistas cualitativas, más exigentes en cuanto al tiempo, requeriría demasiados recursos. Retrospectivamente, el estudio de las calificaciones habría producido probablemente más conocimiento valioso con menos entrevistas, pero más largas y más intensas, y sometidas a interpretaciones más perspicaces. El cuestionario desarrollado después a partir de las entrevistas podría haber

puesto a prueba entonces la generalidad de los hallazgos obtenidos en ellas.

Este ejemplo señala los puntos fuertes y las debilidades de las entrevistas y los cuestionarios. La entrevista sacó a relucir creencias interesantes sobre qué conductas llevaban a buenas calificaciones, mientras que el cuestionario hizo posible someter a prueba lo extendidas que estaban esas creencias entre un gran número de alumnos. Mientras que el entrevistador podía examinar de cerca la fortaleza de la creencia del alumno y podía obtener también ejemplos concretos que apoyaran las afirmaciones realizadas, el cuestionario utilizado no profundizaba en las declaraciones de los alumnos. En el presente enfoque, no hay diferencias epistemológicas importantes entre la mezcla de los métodos de entrevistas y cuestionarios; estos métodos proporcionan simplemente respuestas a tipos diferentes de preguntas de investigación, a saber, la pregunta de qué tipo de creencias tienen los alumnos sobre las calificaciones y la de cuántos alumnos tienen esa clase de creencias.

TABLA 4.1. De las declaraciones de entrevista a los ítems de un cuestionario

Declaración de entrevista
Alumno: Las calificaciones son injustas a menudo, porque muy a menudo —muy a menudo— son solo una medida de cuánto hablas y cuánto estás de acuerdo con la opinión del profesor

	Número total de alumnos 239			
Ítems del cuestionario	**% En total acuerdo**	**% Acuerdo**	**% Desacuerdo**	**% En total desacuerdo**
Las calificaciones son a menudo una expresión de cuánto habla uno en clase	20	62	15	3
Las calificaciones son a menudo una expresión de cuánto sigue uno la opinión del profesor	4	20	57	19

Cuándo no entrevistar

En este capítulo sobre el diseño con entrevistas puede ser pertinente mencionar también algunas áreas y usos para los que las entrevistas cualitativas son poco apropiadas. Un propósito del presente libro es disuadir a algunos lectores del uso de las entrevistas de investigación, señalando que, en algunos casos, otros métodos pueden ser más apropiados para la materia y el propósito de la investigación pretendida.

Si un estudio trata de predecir el comportamiento de grupos mayores, como ocurre en la conducta de voto, son necesarias muestras de sujetos más grandes de lo que sería posible cubrir con entrevistas cualitativas, que llevan mucho tiempo; en esos casos, los cuestionarios de encuesta con respuestas codificadas previamente son el método pertinente. También, cuando se dispone de poco tiempo para un proyecto, los cuestionarios permitirán normalmente más rapidez en su aplicación, análisis e informe que las entrevistas cualitativas.

Si usted quiere estudiar el comportamiento de las personas y su interacción con su entorno, las observaciones y las conversaciones informales de los estudios de campo darán normalmente más conocimiento válido que preguntar a los sujetos sobre su conducta. Si el tema de investigación atañe a significados más implícitos y comprensiones tácitas, como los supuestos dados por sentado de un grupo o de una cultura, entonces la observación participante y los estudios de campo del comportamiento real complementados con entrevistas informales pueden dar información más válida.

Si el propósito de un estudio es obtener un conocimiento personal en profundidad de un sujeto, éste se puede conseguir mejor mediante la confianza surgida en la interacción personal íntima desarrollada mediante un proceso de terapia largo y emocional (cf. Recuadro 2.3). Mientras que cuestionar la imagen establecida de sí mismo de una persona y la provocación de fuertes sentimientos son partes necesarias de la terapia, instigar estas reacciones emocionales intensas sólo con fines de investigación sería poco ético.

De esta manera, cuando se planifica un estudio de entrevistas, puede ser apropiado considerar si otros métodos pueden ser más convenientes para el tema y el propósito del proyecto. Dicho esto, no se debería olvidar que las entrevistas son adecuadas para estudiar la comprensión de las personas de los significados de su mundo vivido, describir sus experiencias y su modo de comprenderse a sí mismos, y aclarar y elaborar su propia perspectiva sobre su mundo vivido.

Métodos mixtos

El uso de "métodos mixtos" se ha convertido en un tema controvertido en la actualidad, en particular la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos con supuestos paradigmáticos en apariencia diferentes. La controversia ha encontrado un lugar en el contexto socio-político de las ciencias sociales, donde a menudo está implícita una jerarquía metodológica, con los métodos cuantitativos en la cúspide y los métodos cualitativos relegados a un papel en gran parte auxiliar (HOWE, 2004).

De una forma u otra, el uso de métodos mixtos, o sus supuestas diferencias paradigmáticas, no fueron un problema en los estudios históricos de entrevistas mencionados antes. Así, las investigaciones de PIAGET del pensamiento infantil eran una combinación libre de observaciones, experimentos casi naturalistas y entrevistas. El estudio de la personalidad autoritaria de ADORNO y cols., originado a partir de entrevistas psicoanalíticas, se hizo a través de una combinación compleja de entrevistas cualitativas abiertas y cuestionarios muy estructurados para producir y validar los datos. Los millares de entrevistas del estudio de Hawthorne se llevaron a cabo para descubrir por qué la producción continuaba aumentando con los cambios experimentales en las condiciones del trabajador y cómo se podían mejorar las relaciones humanas en las fábricas. En la investigación de mercado actual, una combinación de entrevistas de grupos de discusión y de cuestionarios es algo que se acepta de modo natural cuando se introduce un nuevo producto.

En la investigación actual en ciencias sociales, las entrevistas se usan frecuentemente en combinación con otros métodos. De esta manera, las investigaciones de BOURDIEU de la selección social y la marginación en el sistema educativo y de la opresión social en Francia combinaban un amplio uso de enfoques cuantitativos y cualitativos. Las entrevistas se aplican a menudo en los *estudios de caso*, que se centran en una persona, situación o institución específica. Sirven también como *método auxiliar* en conjunción con otros métodos. Las entrevistas más o menos informales son, por tanto, fuentes importantes de información en la observación participante y en los estudios de campo etnográficos. En la construcción de cuestionarios es común utilizar entrevistas piloto para localizar los aspectos principales de un tema y probar también cómo se entienden las preguntas de la encuesta. En las entrevistas post-experimentales, se pregunta a los sujetos por su modo de interpretar el diseño experimental.

En el presente enfoque pragmático, los diferentes métodos son herramientas distintas para responder a preguntas diferentes; los métodos cualitativos se refieren a qué tipo y los cuantitativos a cuánto de un tipo. En la presente perspectiva, las cuestiones importantes para el uso de los métodos mixtos están menos en un nivel paradigmático que en uno socio-político sobre si el conocimiento cualitativo es científico, y además en un nivel práctico. De esta manera, trabajar con medios diferentes —palabras y números — y afrontar la construcción de cuestionarios y los análisis estadísticos, así como las formas de entrevista y las técnicas analíticas, todo ello con un elevado nivel de calidad, requiere en cada caso experiencia obtenida mediante una formación prolongada.

Recursos y pericia

Al inicio de un proyecto, los recursos y la pericia necesarios para un estudio de entrevistas se pueden pasar por alto fácilmente. Las preguntas pertinentes sobre los recursos son: ¿cuánto tiempo tiene el investigador para realizar el estudio? ¿Se dispone de algún dinero para conseguir ayuda, por ejemplo, para transcribir las entrevistas? Normalmente, realizar las entrevistas no requiere mucho tiempo, mientras que transcribirlas lo requiere en mucha mayor medida y la ayuda para la transcripción puede ser cara. El análisis posterior de la transcripción es la parte del estudio de entrevistas que suele llevar más tiempo.

Las entrevistas de investigación, por su cercanía a las conversaciones cotidianas con las que estamos tan familiarizados, puede parecer cosa fácil, algo que cualquiera puede emprender con una formación mínima. El entrevistador plantea algunas preguntas simples, graba y transcribe la entrevista, y espera que un programa informático se ocupe de encontrar un significado en las entrevistas. Este tipo de investigación con entrevistas puede convertirse en una "investigación ligera", con poca probabilidad de producir nuevo conocimiento sustancial.

La formación rigurosa en la realización de entrevistas no es corriente en los programas de métodos de las ciencias sociales hoy en día. Un curso de fin de semana y un manual de entrevista introductorio pueden ser considerados suficientes para embarcarse en un

proyecto doctoral basado en entrevistas. Por contraste, en varios contextos profesionales, puede requerirse una formación intensiva de los entrevistadores. La autorización para realizar entrevistas psico-analíticas requiere años de formación. En las investigaciones de Hawthorne de las relaciones humanas en la industria, se consideraron necesarios varios años de formación para llegar a ser un entrevistador competente. En cuanto a las entrevistas de grupos de discusión en investigación de consumo, CHRZANOWSKA (2002) ha estimado que son necesarios unos dos años de formación para convertirse en un moderador de grupo de discusión cualificado.

Volveré a la formación práctica para la entrevista y esbozaré un "*practicum* de entrevista" en el Capítulo 12. Podemos concluir aquí que hay una paradoja entre las fuertes demandas en la formación de los entrevistadores profesionales terapéuticos y comerciales y el énfasis comparativamente escaso en la formación de los investigadores de entrevistas académicos para producir conocimiento científico.

La entrevista: Entre el método y el oficio

Una prioridad del método ha dominado en las ciencias sociales modernas. También en la investigación con entrevistas actual ha habido un énfasis en los métodos de entrevista y, en particular, en los métodos para analizar las entrevistas transcritas. "Método" se puede entender en un sentido amplio, siguiendo el significado original griego del término como el camino hacia una meta. Sin embargo, en los enfoques positivistas y analíticos para las ciencias sociales, el método se ha restringido a un seguimiento mecánico de las reglas, por ejemplo: "un método es un conjunto de reglas, que se puede usar de manera mecánica para realizar un propósito dado. El elemento mecánico es importante: un método no presupondrá capacidades de juicio, artísticas u otras capacidades creativas" (ELSTER, 1980, pág. 295).

Dentro de una concepción reglada formal del método de esta índole, está claro que la entrevista de investigación cualitativa, en la que el conocimiento se produce mediante la interacción personal entre el entrevistador y el entrevistado, no es un método científico. En la concepción burocrática de método, la entrevista ideal sería un método libre de entrevistador. Algunos investigadores sociales han defendido un enfoque opuesto que pone énfasis en la persona del investigador como el instrumento mismo de investigación; por ejemplo, la antropóloga Jean LAVE en la secuencia de entrevista siguiente:

> **SK:** ¿Hay un método antropológico? Si es así, ¿qué es un método antropológico?
>
> **JL:** Creo que es una tontería decir que tenemos un método. Lo primero de todo, no creo que nadie deba tener *un* método. Pero, en el sentido de que hay "instrumentos" que caracterizan los "métodos" de diferentes disciplinas —las encuestas sociológicas, los métodos de cuestionario, varios tipos de tests y también experimentos en psicología—, hay algunas maneras técnicas muy específicas de investigar el mundo. Los antropólogos se niegan a tomarlas como formas apropiadas de estudiar a los seres humanos. Creo que la idea más general es que el único instrumento que es suficientemente complejo para comprender y aprender sobre la existencia humana es otro ser humano. Y, por tanto, lo que usas es tu propia vida y tu propia experiencia en el mundo.
>
> (LAVE y KVALE, 1995, pág. 220.)

La concepción de la persona del investigador como el instrumento principal de investigación conlleva un énfasis en la competencia y el oficio —las destrezas, la sensibilidad y el conocimiento— de éste. Con oficio me refiero al dominio de una forma de producción, que requiere habilidades prácticas e *insight* personal adquirido mediante la formación y mucha práctica. En un análisis de la validación de la investigación cualitativa, MISHLER ha defendido que los investigadores se parecen más a profesionales prácticos de un oficio que a especialistas en lógica. Su competencia depende del conocimiento contextual de los métodos específicos aplicables a un fenómeno de interés: "La investigación bien hecha es un oficio y, como cualquier oficio, se aprende por un período de aprendizaje con investigadores competentes, por experiencia aplicada y por práctica continua" (MISHLER, 1990, pág. 422). Podemos añadir que, en las biografías de científicos que han recibido el premio Nobel en ciencias naturales, se puede producir también una comprensión de la investigación análoga a la de un artesano con un énfasis en la formación investigadora mediante períodos de aprendizaje en laboratorios científicos (cf. KVALE, 1997).

El presente enfoque hace hincapié en la entrevista como un oficio. La práctica de la entrevista no sigue reglas de método libres de contenido y de contexto, sino que se apoya en el juicio de un investigador cualificado. El entrevistador es el instrumento de investigación y la calidad del conocimiento producido en una entrevista depende de las habilidades, la sensibilidad y el conocimiento de la materia del entrevistador. Es posible traer de nuevo a colación aquí la relación de la entrevista con el cuestionario de encuesta y la terapia. Como hay reglas explícitas para administrar los cuestionarios estandarizados, es posible formar completamente a nuevos entrevistadores en cuestión de horas o días. Por contraste, las cualificaciones para efectuar una entrevista de investigación en un nivel profesional requieren una formación intensiva y, para una entrevista psicoanalítica, son precisos años de formación académica y terapéutica.

El conocimiento de la entrevista está alojado menos en reglas explícitas de método que en ejemplos concretos de entrevistas. El artesano competente no se centra en los métodos sino en la tarea; en el análisis de HEIDEGGER sobre la artesanía, el carpintero no se centra en el martillo, sino en la madera y en la mesa que hay que construir. Aprender a entrevistar es alcanzar una transparencia de las técnicas y de las herramientas. El entrevistador diestro piensa menos en la técnica de la entrevista que en el entrevistado y en el conocimiento buscado.

Una familiaridad sustancial con el tema y el contexto de una investigación es una condición previa para la entrevista experta. El conocimiento experto del investigador del tema que se va a investigar y el dominio de las técnicas de una investigación con entrevistas sustituyen en la entrevista de investigación al método como seguimiento de reglas. La buena entrevista de investigación va más allá del conocimiento de las reglas formales y abarca más que el dominio de las destrezas técnicas de un oficio, para incluir también un juicio personal sobre las reglas y las técnicas a las que hay que apelar o no. Por lo general, no es posible disponer de un período de aprendizaje formal en un oficio en el que los estudiantes aprendan a entrevistar en la interacción de las comunidades de

investigación con los maestros del oficio. Cuando la opción es ser autodidacta, un manual en forma de libro puede ser mejor que nada.

Puntos clave

- La naturaleza abierta de la situación de entrevista promueve la producción de conocimiento nuevo, pero puede conllevar problemas en la comparación y el análisis sistemáticos posteriores de las entrevistas.
- Tener en cuenta desde el principio las siete etapas de un viaje de entrevista puede aliviar algunas de sus penurias y contribuir a producir conocimiento de entrevista de una calidad mayor. Estas etapas son: organización temática, diseño, entrevista, transcripción, análisis, verificación e informe.
- Cuanta más atención se preste a las etapas previas a la entrevista, las de organización temática y diseño, mayor es la probabilidad de producir entrevistas de calidad. Y cuanto mayor sea la calidad de las entrevistas, más sencillas serán las etapas posteriores a la entrevista de transcripción, análisis, verificación e informe, y más probable es que una investigación con entrevistas lleve a un conocimiento nuevo significativo.
- Realizar entrevistas no consiste en un método que sigue reglas explícitas sino en algo pragmático como un oficio en donde la calidad del conocimiento producido por la entrevista descansa en el conocimiento de la materia y el oficio del entrevistador.

Lecturas adicionales

Las cuestiones de diseño de investigación para los estudios de entrevistas y la investigación cualitativa en general se resumen en estas publicaciones:

FLICK, U. (2007a) Libro 1 de la Colección Investigación Cualitativa. El diseño de la investigación cualitativa, Madrid, Morata (próxima aparición).

MARSHALL, C y ROSSMAN, G. B. (2006) *Designing Qualitative Research* (4a edición). Thousand Oaks, CA. Sage.

5
Realización de una entrevista

Contenido del capítulo

Una entrevista de aula sobre las calificaciones
El establecimiento del escenario de la entrevista
El guión de la entrevista
Las preguntas del entrevistador
El arte de las segundas preguntas

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería comprender:

- el proceso de producción de conocimiento mediante una entrevista;
- a partir de una entrevista de demostración, la interacción y el interrogatorio en la entrevista;
- los preparativos para una entrevista, como el establecimiento del escenario para ella y la preparación de un guión en forma de guía de entrevista, y
- el papel de las preguntas del investigador, las preguntas del entrevistador, la forma lingüística de las preguntas y el arte del las segundas preguntas.

Este capítulo no aporta ninguna regla general para la entrevista, sino que des-cribe algunas de las técnicas del oficio de entrevistar, técnicas que se han de aprender por medio de una extensa práctica. Disponiendo del dominio de las técnicas de entrevista, el entrevistador puede concentrarse en el sujeto y en el tema de la entrevista. En este capítulo trato las entrevistas semi-estructuradas del mundo de la vida y en el capítulo siguiente presento una panorámica de diversas formas de entrevista. La entrevista semi-estructurada del mundo de la vida trata de obtener descripciones del mundo de la vida del entrevistado con respecto a la interpretación del significado del fenómeno descrito; tendrá una secuencia de temas que se han de cubrir, así como algunas preguntas propuestas. Sin embargo, al mismo tiempo, hay una apertura a los cambios de secuencia y forma de las preguntas para profundizar en las respuestas específicas dadas y las historias que los sujetos cuentan. El enfoque abiertamente fenomenológico de una entrevista del mundo de la vida para aprender del entrevistado se expresa bien en esta introducción a la entrevista antropológica:

> Quiero entender el mundo desde su punto de vista. Quiero conocer lo que usted conoce en la forma en que usted lo conoce. Quiero entender el significado de su experiencia, ponerme en su piel, sentir las cosas como usted las siente, explicar las cosas como usted las explica. ¿Se convertirá usted en mi maestro y me ayudará a entender?

(SPRADLEY, 1979, pág. 34.)

Una entrevista de aula sobre las calificaciones

A continuación recojo una entrevista (véase el Recuadro 5.1) que realicé en una clase dentro del taller de entrevistas en el Saybrook Institute, San Francisco, en 1987. Aunque la situación de entrevista es artificial, proporciona de forma condensada una imagen bastante adecuada de una entrevista semi-estructurada del mundo de la vida. La entrevista se reproduce de forma abreviada y literal, con solo unos cuantos cambios menores en el estilo lingüístico.

Recuadro 5.1. Entrevista de demostración

Steinar KVALE 0: Intentaré demostrar ahora el modo de comprensión en una entrevista de investigación cualitativa y necesito un voluntario. Será un tema bastante neutral. No es una entrevista psicoanalítica profunda. La entrevista durará unos diez minutos y después la debatiremos aquí.

Una mujer de unos treinta años se ofrece voluntaria.

SK 1: Gracias por consentir en participar y ser entrevistada aquí. He estado estudiando los efectos de las calificaciones en Europa durante unos años y me interesa ahora el significado de las calificaciones para los estudiantes y alumnos norteamericanos. Primero quiero hacerte una pregunta que quizá sea difícil. Si tratas de recordar cuando asistías a la escuela de primaria, ¿eres capaz de recordar la primera vez que recibiste calificaciones?

Estudiante 1: Recuerdo una vez, pero podría no ser la primera.

SK 2: Vamos a hablar de esa vez. ¿Puedes contarme qué pasó?

Estudiante 2: Lo hice muy bien. Recuerdo que conseguí una estrella roja en la parte superior de mi examen con un 100 y ese recuerdo se destaca en mi memoria como algo emocionante e interesante.

SK 3: Sí. ¿Es sólo la estrella roja lo que destaca, o lo que ocurrió en torno a ella?

Estudiante 3: (Risas) Recuerdo el color muy bien. Brillaba. Recuerdo que me premiaron por todas partes. Recuerdo que me felicitaron mis compañeros y la profesora y mis padres, que hicieron muchos aspavientos. Y algunos de los otros chicos que no lo hicieron tan bien en el examen, no respondieron tan bien. Fue una mezcla de emociones, pero generalmente recuerdo el aspecto de celebración.

SK 4: Has dicho: una mezcla de emociones. ¿Eres capaz de describirlas?

Estudiante 4: Bueno, en esa época yo era la favorita de la profesora y algunos dirían: "Ajá, quizá no se lo ganó, quizá es solo porque le cae muy bien a la profesora". Y tuvo lugar alguna forma de estratificación, porque yo no solo era la favorita de la profesora, sino que acaso obtenía mejores calificaciones y ello creó algún tipo de disonancia dentro de la experiencia que mis compañeros tenían socialmente de mí.

SK 5: ¿Podrías describir esa disonancia?

Estudiante 5: Bueno, creo que siempre hay algún tipo de separación entre los estudiantes que van bien y los que no van tan bien, y que eso está determinado, especialmente en los cursos de primaria, por el número que obtienes en la parte superior de tu hoja de examen.

SK 6: ¿Ocurría eso en los primeros cursos? ¿Fue en el primero?

Estudiante 6: En tercero.

SK 7: En tercero. Bueno, eso fue hace mucho tiempo. ¿Puedes recordar lo que dijeron? O…

Estudiante 7: No; era más el sentimiento…

SK 8: El sentimiento …

Estudiante 8: Sí, era el sentimiento de que yo había puesto una cierta distancia entre mí y el grupo de los iguales…

SK 9: A causa de tus buenas calificaciones...

Estudiante 9: Sí.

SK 10: ¿Intentaste hacer algo al respecto?

Estudiante 10: No me fue tan bien después de eso. Realmente me afectó durante mucho tiempo. En realidad, yo quería estar con ellos más que con la profesora o que en la lista de los buenos de la profesora. Así que fue importante.

SK 11: Fue una experiencia importante —(Sí)— para ti, y te metiste en un conflicto entre la profesora y tus iguales, o tú lo experimentaste como un conflicto. (Sí) ¿Participaron tus padres en la situación?

Estudiante 11: No que yo recuerde, porque fue... para mí fue un cambio importante en el modo de vivir las calificaciones. Para

ellos fue quizá sólo un poquito menos. Pero era todavía satisfactorio, era todavía aceptable, y yo era recompensada todavía en términos generales por ir bien y no suspender. Así que esa dicotomía se respetó.

SK 12: Ese tipo de disonancia entre, digamos, la lealtad hacia tu profesora y el cariño de los compañeros, ¿es una situación en la que hayas estado otras veces? ¿Te recuerda a... otra?

Estudiante 12: Se ha ido repitiendo en mi vida, sí. Cuando empiezo a dar por garantizados a mis amigos o a mi grupo de iguales, recibo algún tipo de mensaje diciendo, oh, oh, ¿qué es más importante para mí? Y lo que es más importante para mí son mis relaciones de amistad.

SK 13: Ajá. Esa es la cuestión básica. Has mencionado varias veces antes "recompensada"... ¿qué quieres decir por "recompensada?"

Estudiante 13: Oh, conseguir quedarme hasta más tarde viendo la tele cuando estaba en tercer curso, quizá; o conseguir ir a algún sitio o volver más tarde a casa o tal vez simplemente conseguir helado, algo de comer...

(El resto de la entrevista, omitido aquí por motivos de espacio, prosiguió tratando sobre la importancia de las relaciones de amistad de la estudiante en la universidad, y terminó como sigue:)

SK 26: Bien... ¿Hay algo más que quieras decir antes de terminar la entrevista?
Estudiante 26: No, creo que no.
SK 27: Bien; muchas gracias por tu colaboración.

(La entrevista se debatió en clase entonces, incluyendo el siguiente intercambio:)

SK 28: ¿Cómo te sentiste al entrevistarte sobre ello (las calificaciones) aquí delante?

Estudiante 28: Creía que iba a ser una oportunidad realmente buena para que yo explorara eso. No he pensado siquiera en ello desde hace mucho tiempo, pero sabía por la terapia que he recibido últimamente que, cuando estuve más cerca de mi profesora que de mis amigos, fue un momento importante en mi vida y he tenido que enfrentarme a eso muchas veces. Fue divertido hablar sobre esto porque tengo bastante claro lo que ocurrió.

Cuando examinamos el conocimiento producido en este breve pasaje de entrevista, se manifiestan varios aspectos importantes de los efectos sociales de las calificaciones, fundamentalmente un omnipresente conflicto de lealtades entre el profesor y los amigos; ser la favorita de una profesora, que consigue calificaciones altas, creó una disonancia en las experiencias que sus compañeros de aula tenían de ella, creó una distancia entre ella y el grupo de iguales, una disonancia que se siguió repitiendo en su vida, siendo sus relaciones de amistad lo más importante (Estudiante 3-5).

Aquí el modo de producir conocimiento en esta entrevista se inspiró en la entrevista centrada en el cliente de Rogers. Temáticamente, en la guía de entrevista, mi deseo había sido ocuparme de lo que significaban las calificaciones desde las tres posiciones teóricas mencionadas antes: los enfoques rogeriano, freudiano y skinneriano (Capítulo 4). Así, cuando la estudiante describió una "mezcla de sentimientos" (3) y "era más el sentimiento" (7), yo traté de alentar, de acuerdo con un enfoque rogeriano, una elaboración ulterior del sentimiento y la mezcla de emociones repitiendo esas mismas palabras (SK 4 y 8). Se intentó un enfoque freudiano en un sentido amplio preguntando: "¿Participaron tus padres en la situación?" (SK 11) y, más tarde, indagando si el conflicto de lealtades entre la profesora y los alumnos le recordaba a otras situaciones (SK 12). La respuesta de la estudiante confirma que eso se ha ido repitiendo en su vida, pero no pone sobre el tapete las relaciones familiares. Yo tenía en mente aquí la posibilidad de que su conflicto de lealtad con las calificaciones reactivara conflictos infantiles de celos y rivalidad fraternal por el cariño de los padres. Al principio de la entrevista, la estudiante (3) había mencionado refuerzos por las buenas calificaciones, como el que sus compañeros, su profesora y sus padres la felicitaran. Seguí un enfoque de refuerzo

skinneriano (SK 13) sondeando el significado del término "recompensada" de la estudiante (3 y 13). Ésta cuenta entonces que, de niña, la recompensaban por las buenas calificaciones permitiéndola quedarse hasta tarde viendo la televisión o dándole helado (13).

El establecimiento del escenario de la entrevista

El establecimiento del escenario de la entrevista debe animar a los entrevistados a describir su punto de vista sobre su vida y su mundo. Los primeros minutos de una entrevista son decisivos. Los entrevistados desearán hacerse una idea de cómo es el entrevistador antes de lanzarse a hablar libremente y exponer sus experiencias y sentimientos a un extraño. Se establece un buen contacto por una escucha atenta, las muestras de interés, comprensión y respeto del entrevistador por lo que el sujeto dice, y la comodidad del entrevistador con la situación y la claridad con la que sabe lo que quiere saber.

La entrevista se inicia con una *introducción informativa* en la que el entrevistador define la situación al sujeto, le cuenta brevemente el propósito del encuentro, el uso de una grabadora, etc., y le pregunta si quiere preguntar algo antes de empezar. Es preferible que el resto de la información espere hasta que la entrevista termine. La entrevista de demostración sobre calificaciones se inició con una introducción informativa sobre el propósito y el contexto de la entrevista antes de su inicio (SK 0) y al principio de ella (SK 1).

Al final de una entrevista puede haber algo de tensión o ansiedad, porque el sujeto ha hablado francamente sobre experiencias a menudo personales y emocionales, y puede estar haciéndose preguntas sobre el propósito y el uso posterior de la entrevista. Es posible que haya también un sentimiento de vacío; el sujeto ha dado mucha información sobre su vida y puede que no haya recibido nada a cambio. Dicho esto, una experiencia común después de las entrevistas de investigación es que los sujetos hayan experimentado la entrevista como genuinamente enriquecedora, hayan disfrutado hablando libremente ante un oyente atento y hayan alcanzado a veces algunas intuiciones nuevas sobre cuestiones importantes de su mundo de vida.

La información inicial debe ir seguida por una *sesión de reflexión* después de la entrevista. La entrevista de demostración se concluyó con una recogida de in-formaciones: antes de finalizar la entrevista, preguntando si la estudiante te-nía algo más que decir (SK 26), y también después de ella, preguntándole cuál había sido su experiencia (SK 28), invitación que la estudiante aceptó cuando hizo comentarios adicionales sobre el tema de la entrevista en relación con su biografía.

Una entrevista puede terminar también mencionando el entrevistador algunos de los puntos principales sobre los que ha obtenido información a partir de ella. Es posible que el sujeto desee entonces realizar comentarios sobre esa información. Después de esto, se puede concluir la interacción diciendo el entrevistador, por ejemplo: "No tengo más preguntas, ¿hay algo más que le gustaría plantear, o preguntar, antes de que demos por

terminada la entrevista?" Esto da al sujeto una oportunidad adicional de ocuparse de problemas en los que ha estado pensando o que le han estado preocupando durante el encuentro. Es probable que la recogida de reacciones continúe después de haber apagado la grabadora. Tras un primer suspiro de alivio, algunos entrevistados pueden plantear temas que no se sentían seguros de abordar con la grabadora en marcha. Y el entrevistador puede ahora, en la medida en que el sujeto esté interesado, contar más sobre el propósito y el diseño del estudio de entrevistas.

La situación de entrevista en vivo, con la voz del entrevistado y la expresión facial y corporal acompañando las declaraciones, proporciona un acceso más rico a los significados del sujeto que el que los textos transcritos proporcionarán más tarde. Tal vez merezca la pena que el entrevistador reserve un tiempo de 10 minutos o más de tranquilidad después de cada entrevista para reflexionar sobre lo que ha conocido a partir de esa entrevista particular. Estas impresiones inmediatas, basadas en el acceso empático del entrevistado a los significados comunicados en la situación de entrevista en vivo, pueden proporcionar un contexto valioso —en forma de notas, o grabadas simplemente en la cinta de la entrevista—para el análisis posterior de las transcripciones.

Si una entrevista va a aparecer en un informe y quizá va a ser citada extensamente, debe intentarse entonces, cuando sea posible, hacer explícito el contexto social durante su celebración, y también el tono emocional de la interacción, de modo que lo que se diga sea comprensible para los lectores, que no han sido testigos de la presencia física viva de la situación de entrevista. Se puede aprender mucho de los periodistas y los novelistas sobre cómo usar las preguntas y las respuestas para transmitir también el entorno y la atmósfera de una conversación.

El guión de la entrevista

El escenario de la entrevista se prepara habitualmente con un guión. Una guía de entrevista es un guión que estructura el curso de la entrevista de manera más o menos ajustada. La guía puede simplemente contener algunos temas que deben cubrirse o puede constituir una secuencia detallada de preguntas cuidadosamente formuladas. Para el tipo de entrevista semi-estructurada analizado aquí, la guía incluirá un resumen de los temas que se deben cubrir, con preguntas propuestas. Dependerá del estudio particular el que las preguntas y sus secuencias estén estrictamente predeterminadas y sean vinculantes para los entrevistadores o que deje al juicio y al tacto del entrevistador decidir cuánto ceñirse a la guía y cuánto profundizar en las respuestas de los entrevistados y las nuevas direcciones que pueden abrir.

Las entrevistas difieren en la franqueza de su propósito: el entrevistador puede explicar el propósito y plantear preguntas directas desde el principio o puede adoptar un enfoque indirecto, con preguntas indirectas, y revelar el propósito sólo cuando la entrevista ha acabado. El último enfoque se llama entrevista embudo: un entrevistador interesado en explorar las actitudes religiosas de una comunidad puede empezar preguntando en términos generales sobre el vecindario, seguir indagando si hay muchos emigrantes y

terminar preguntando específicamente sobre las actitudes hacia sus vecinos musulmanes. La aplicación de estas técnicas de entrevista indirectas se tiene que considerar en relación con las directrices éticas del consentimiento informado.

Una pregunta de entrevista se puede evaluar tanto con respecto a una dimensión temática como con respecto a una dimensión dinámica: temáticamente, en lo que se refiere a la producción de conocimiento y dinámicamente, en lo que se refiere a la relación interpersonal en la entrevista. Una buena pregunta de entrevista debería contribuir temáticamente a la producción de conocimiento y dinámicamente a la promoción de una buena interacción de entrevista.

Temáticamente las preguntas se relacionan con el "qué" de una entrevista, con las concepciones teóricas del tema de la investigación y con el análisis posterior de la entrevista. Las preguntas diferirán según se entreviste en busca de descripciones espontáneas del mundo vivido, en busca de narraciones coherentes o en busca de un análisis conceptual de la comprensión personal de un asunto. Cuanto más espontáneo sea el procedimiento de la entrevista, más probable es que se obtengan respuestas espontáneas, vivas e inesperadas de los entrevistados. Y, por otra parte, cuanto más estructurada sea la situación de entrevista, más fácil será la estructuración conceptual de la entrevista por un análisis posterior.

En sintonía con el principio de la "anticipación", cuando se preparan las preguntas de la entrevista, se debería tomar en consideración la etapa posterior del análisis. Si éste va a implicar la codificación de las respuestas, clarifique entonces de forma continua durante la entrevista los significados de las respuestas con respecto a las categorías que se van a utilizar después. Si se va a emplear un análisis narrativo, conceda a los sujetos un amplio margen de libertad y tiempo para desarrollar sus propias historias y profundice con preguntas para arrojar luz sobre los episodios y los protagonistas principales de sus narraciones.

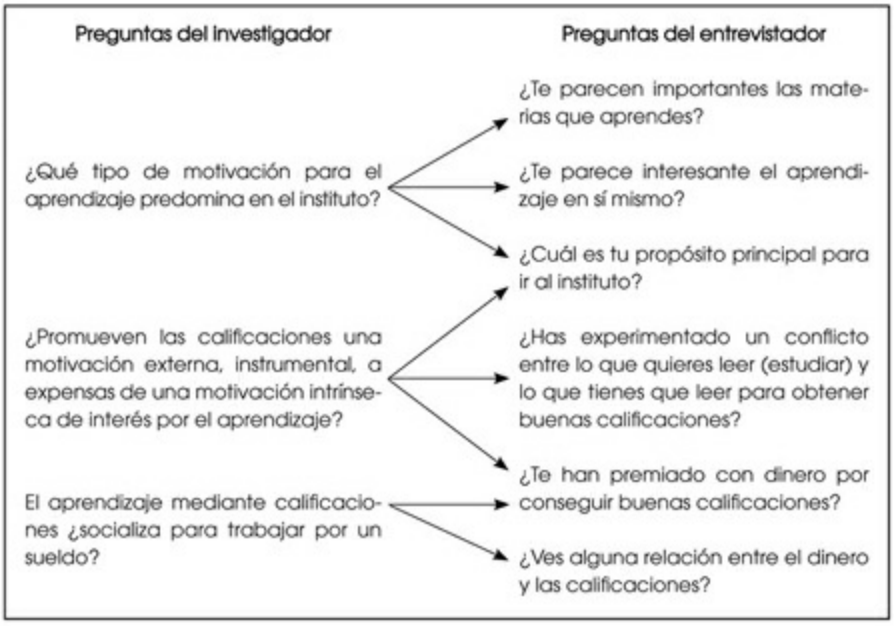
Dinámicamente, las preguntas tienen que ver con el "cómo" de una entrevista; deben promover una interacción positiva, mantener el flujo de la conversación y estimular a los sujetos para que hablen sobre sus experiencias y sentimientos. Las preguntas deben ser fáciles de entender, cortas y desprovistas de lenguaje académico. Una pregunta de investigación temática conceptualmente buena no tiene por qué ser una buena pregunta dinámica de entrevista. Los entrevistadores novatos pueden sentir la tentación de empezar con preguntas conceptuales directas. Así, el sociólogo SENNETT recibió la siguiente respuesta cuando, siendo un joven estudiante, utilizó un enfoque bastante directo al entrevistar a miembros de la élite de Boston: "'¿Cómo dice?, joven' respondió una anciana matrona de Boston cuando le pedí, a quemarropa a la hora del té en el Club Sommerset, que describiera su identidad. Acababa de cometer el error del entrevistador principiante de suponer que el ataque frontal es la mejor forma de obtener información de otros" (SENNETT, 2004, pág. 41).

Cuando se prepara una entrevista, puede ser útil desarrollar dos guías de entrevista, una con las preguntas de investigación temáticas del proyecto y otra con las preguntas de entrevista que se han de plantear, que tenga en cuenta las dimensiones tanto temática

como dinámica. Las preguntas del investigador se formulan normalmente en un lenguaje teórico, mientras que las preguntas del entrevistador se deben expresar en el lenguaje cotidiano de los entrevistados. La Tabla 5.1 describe la traducción de las preguntas temáticas de la investigación en el estudio sobre calificaciones a preguntas de entrevista que podían proporcionar conocimiento temático y contribuir dinámicamente también al flujo natural de la conversación. Las preguntas de investigación académicas, como las que tratan sobre la motivación intrínseca y extrínseca, tienen que traducirse a formas fáciles, coloquiales para generar descripciones espontáneas y ricas. La formulación abstracta de las preguntas de investigación no llevará casi nunca a respuestas espontáneas por parte de alumnos de instituto. Una pregunta de investigación se puede estudiar mediante varias preguntas de entrevista, obteniendo así información rica y variada enfocando una cuestión desde varios ángulos. Y una pregunta de entrevista podría proporcionar respuestas a varias preguntas de investigación (véase también FLICK, 2007a, Cap. 2).

Los roles de las preguntas "por qué", "qué" y "cómo" difieren en el caso de las preguntas de investigación y las preguntas de entrevista. Cuando se diseña un proyecto de entrevistas, se deben plantear y responder las preguntas "por qué" y "qué" antes de plantear la pregunta "cómo". En la situación de entrevista, la prioridad cambia; las preguntas principales deben estar aquí en forma descriptiva: "¿qué ocurrió y cómo ocurrió?", "¿cómo se sintió usted entonces?", "¿qué experimentó usted?" y otras parecidas. El objetivo es obtener descripciones espontáneas de los sujetos más que conseguir sus propias explicaciones, más o menos especulativas, de por qué algo tuvo lugar. Muchas preguntas "por qué" pueden llevar a una entrevista excesivamente reflexiva e intelectualizada y quizá evoquen también recuerdos de exámenes orales. Entender las razones y las explicaciones de por qué ha sucedido algo es primordialmente la tarea del investigador. Sin embargo, las preguntas de "por qué" sobre las razones propias de los sujetos para sus acciones pueden ser importantes por derecho propio y, cuando se planteen, es preferible hacerlo hacia el final de la entrevista.

TABLA 5.1. Preguntas de investigación y preguntas de entrevista



La pregunta de por qué los sujetos tienen las experiencias que tienen y actúan como lo hacen es fundamentalmente una tarea que ha de evaluar el investigador, y el entrevistador puede aquí ir más allá de la comprensión de sí mismos de los sujetos. Una analogía con el diagnóstico de un médico puede ser esclarecedora. El médico no empieza preguntando al paciente por qué está enfermo, sino que le pregunta qué le pasa, cómo se siente y cuáles son los síntomas. Sobre la base de la información de la entrevista con el paciente y de otros métodos de investigación, el médico hace entonces un diagnóstico de qué enfermedad es la más probable. Tanto para el médico como para el investigador, hay casos en que es importante conocer las propias explicaciones del sujeto de su trastorno y hacer preguntas sobre el porqué. Sin embargo, la tarea primaria tanto para el médico como para el investigador que utiliza entrevistas es obtener descripciones, de manera que puedan disponer de material pertinente y fiable a partir del cual extraer sus interpretaciones.

Además de prestar atención a los aspectos temáticos y dinámicos de las preguntas, el entrevistador debe también intentar tener presente el análisis, la verificación y el informe posteriores de las entrevistas. Los entrevistadores que saben lo que preguntan y por qué lo preguntan intentarán aclarar los significados pertinentes para el proyecto durante la entrevista. Esos intentos de clarificar las declaraciones de los entrevistados proporcionarán una base más segura para el análisis posterior. Esos esfuerzos de clarificación del significado durante la entrevista pueden comunicar también al sujeto que el investigador está realmente escuchando lo que está diciendo y está interesado en ello. Idealmente, la comprobación de hipótesis y de interpretaciones termina, al final de la entrevista, con la verificación, falsación o refinamiento de las hipótesis y las interpretaciones del entrevistador.

Las preguntas del entrevistador

Las preguntas del entrevistador deben ser breves y simples. La pregunta introductoria puede ocuparse de una situación concreta; así, inicié la entrevista de demostración con una pregunta acerca de si la estudiante recordaba la primera vez que había tenido alguna calificación (SK 1). Luego, profundicé durante el resto de la entrevista en las dimensiones de las calificaciones que introdujo en su respuesta.

El investigador que utiliza entrevistas es su propia herramienta de investigación. La capacidad del entrevistador para advertir el significado inmediato de una respuesta y el horizonte de los posibles significados que abre es decisiva. Esto requiere, de nuevo, un conocimiento y un interés en el tema de la investigación y en la interacción humana de la entrevista, así como familiaridad con los modos de interrogatorio, para que el entrevistador pueda dedicar su atención al sujeto de la entrevista y al tema tratado en ella.

Recuadro 5.2. Preguntas de entrevista

A. *Preguntas introductorias*. ¿Puedes contarme...? ¿Recuerdas alguna ocasión en la que...? ¿Qué ocurrió en el episodio que mencionaste? y ¿Podrías describir lo más detalladamente posible una situación en que se produjera en ti un aprendizaje? Esas preguntas de inicio pueden arrojar descripciones espontáneas, ricas donde los mismos sujetos mismos proporcionen lo que ellos experimentan como aspectos principales del fenómeno investigado.

B. *Preguntas de profundización*. Las respuestas de los sujetos se pueden ampliar mediante una actitud curiosa, persistente y crítica del entrevistador. Esto se puede hacer preguntando directamente sobre lo que se acaba de decir. También un simple asentimiento, o un "mm", o una mera pausa pueden invitar al sujeto a seguir con la descripción. La repetición de palabras significativas de una respuesta puede conducir a una explicación posterior. Los entrevistadores pueden adiestrarse a sí mismos para detectar "luces rojas" en las respuestas —tales como términos inusuales, entonaciones fuertes y similares— que puedan señalar un conjunto de cuestiones importantes para el sujeto.

C. *Preguntas de sondeo*. ¿Podrías decir algo más sobre eso? ¿Puedes dar una descripción más detallada de lo que sucedió? ¿Tienes más ejemplos de eso? El entrevistador sigue aquí la pista a las respuestas, sondeando su contenido pero sin afirmar qué dimensiones se van a tener en cuenta.

D. *Preguntas de especificación*. El entrevistador puede profundizar también con preguntas más operativas, por ejemplo: ¿Qué hiciste cuando sentiste que la ansiedad aumentaba? ¿Cómo reaccionó tu cuerpo? En una entrevista con muchas aseveraciones generales, el entrevistador puede intentar obtener descripciones más precisas preguntando: ¿Has experimentado eso por ti mismo?

E. *Preguntas directas*. El entrevistado introduce aquí directamente temas y dimensiones, por ejemplo: ¿Has recibido alguna vez dinero por conseguir buenas calificaciones? Cuando mencionas la competición, ¿piensas en una competición marcada por la deportividad o en una destructiva? Estas preguntas directas cabe posponerlas preferiblemente hasta las partes posteriores de la entrevista, después de que los sujetos hayan dado sus descripciones espontáneas propias y, de este modo, hayan indicado qué aspectos del fenómeno son centrales para ellos.

F. *Preguntas indirectas*. El entrevistador puede aplicar aquí preguntas proyectivas del tipo: ¿Cómo crees que otros alumnos consideran la competición por las calificaciones? La respuesta puede referirse directamente a las actitudes de los otros o puede ser también una declaración indirecta de la propia actitud del alumno, que él no formula directamente. Será necesario aquí un cuidadoso interrogatorio adicional para interpretar la respuesta.

G. *Preguntas de estructuración*. El entrevistador es responsable del curso de la entrevista y debe indicar cuándo un asunto se ha agotado. El entrevistador puede interrumpir directa y educadamente respuestas largas que no son pertinentes a la investigación, por ejemplo, afirmando brevemente su comprensión de una respuesta y diciendo entonces: "Me gustaría ahora introducir otro tema..."

H. *Silencio*. Más que hacer de la entrevista un interrogatorio disparando continuamente preguntas, el entrevistador de investigación puede tomar ejemplo de los terapeutas en el empleo del silencio para favorecer la entrevista, siguiendo el dicho: "el silencio es oro". Permitiendo pausas en la conversación, los sujetos tienen un tiempo suficiente para asociar y reflexionar, y romper luego el silencio ellos mismos con información significativa.

I. *Preguntas de interpretación*. El grado de interpretación puede implicar simplemente expresar de otra manera una respuesta, por ejemplo: ¿Quieres decir entonces que...? o intentar una aclaración: ¿Es correcto decir que sientes que...? ¿La expresión... refleja lo que acabas de decir ahora mismo? Puede haber también interpretaciones más directas de lo que el alumno ha dicho: "¿Es correcto decir que tu preocupación principal sobre las calificaciones tiene que ver con la reacción de tus padres?"

El Recuadro 5.2 describe algunos tipos principales de preguntas que pueden ser útiles. Varios de ellos se aplicaron en la entrevista de demostración. La pregunta introductoria, la que indagaba sobre un episodio específico de calificaciones (SK 1/pregunta tipo A), dio en el blanco y los dos primeros tercios de la entrevista fueron principalmente una profundización (B) de la respuesta de la estudiante (E 2) sobre la "estrella roja". El término y probablemente también su voz y su expresión facial indicaban que era un símbolo de una experiencia importante. Mi pregunta de profundización, repitiendo "estrella roja" (SK 3/B), llevó a una respuesta emocional rica en información (E 3).

El sondeo continuado, repitiendo otra expresión significativa —"una mezcla de emociones"—, y el sondeo en busca de una descripción adicional (SK 4/B y C) se abrieron hacia un conflicto básico para el sujeto entre la lealtad a la profesora o a sus iguales. Se siguió la pista a este tema hasta el comentario final de la estudiante: "Y lo que es más importante para mí son mis relaciones de amistad" (12). En algunas de las respuestas en esta secuencia oí expresiones potencialmente importantes como "demarcación" y "espacio" (E 5 y 8) y, en vez de profundizar en ellas, planteé preguntas de especificación (SK 6/D) y de interpretación (SK 9/I).

La mayoría de las preguntas de esta entrevista eran de sondeo (C), repitiendo a menudo palabras significativas de las respuestas de la estudiante a las pocas preguntas directas sobre episodios y efectos de las calificaciones. Hubo algunas preguntas de interpretación; al principio en la entrevista, una interpretación directa de la declaración de la estudiante (8) como: "¿A causa de tus buenas calificaciones?" (SK 9/I) fue inmediatamente confirmada por un: "Sí" (E 9). Una pregunta posterior de clarificación del significado: "¿Qué quieres decir por 'recompensada'?" (SK 13/I) llevó a descripciones de recompensas específicas, como conseguir helado o quedarse levantada viendo la tele (E 13).

Hubo también respuestas en las que no profundicé, como aquella en la que la estudiante subrayaba: "Lo que es más importante para mí son mis relaciones de amistad" (E 12). Es decir, lo intenté, reconociendo lo que decía —"Esa es la cuestión básica" (SK 13)—, pero cuando ella no lo recogió, cambié el tema a la recompensa por las calificaciones. No sé ya si decidí no profundizar en las relaciones de amistad porque sentí que era un asunto que se estaba haciendo demasiado sensible para que ella diera más explicaciones delante de la clase o si detecté que ella estaba cambiando mi intento de mantener la entrevista dentro de un discurso de calificaciones hacia uno sobre las relaciones de amistad.

Recuadro 5.3. Formas lingüísticas de las preguntas

¿Puedes describírmelo? ¿Qué ocurrió?
¿Qué hiciste? ¿Cómo lo recuerdas? ¿Cómo lo experimentaste?
¿Cómo te sentiste al respecto? ¿Cuál fue tu reacción emocional a este acontecimiento?
¿Qué piensas de eso? ¿Cómo te imaginas esta cuestión?
¿Cuál es tu opinión sobre lo ocurrido? ¿Cómo lo juzgas hoy?

El tipo de conocimiento producido en la entrevista depende en una medida considerable de la formulación de las preguntas, que debería estar en sintonía con el propósito de un estudio de entrevistas. En el Recuadro 5.3, se proponen formas lingüísticas diferentes de una pregunta que pide la elaboración de un episodio. La formulación invita a estilos de respuesta bastante diferentes, que van desde los dominios descriptivo, conductual y experiencial hasta los dominios emocional, cognitivo y evaluativo. Un uso coherente de un tipo de interrogatorio durante toda una entrevista puede llevar a un estilo específico de las respuestas que dé como resultado, por ejemplo, una entrevista predominantemente emocional o conceptual.

Las preguntas en la entrevista sobre las calificaciones (Recuadro 5.1) eran en su mayor parte preguntas asociadas a los hechos, que pedían a la estudiante "recordar" (SK 1 y 7), "lo que ocurrió" (SK 2 y 3) y "describir" (SK 4 y 5). Había una pregunta conceptual: "¿Qué quieres decir por...?" (SK 13). No había preguntas directas sobre los sentimientos, pero en dos casos repetí los términos relacionados con emociones que la estudiante había usado —"una mezcla de emociones" (SK 4) y "sentimiento" (SK 8)— y las dos preguntas que pedían descripciones se referían a sus sentimientos de "mezcla de emociones" y "disonancia" (SK 4 y 5). Por contraste, en la entrevista centrada en el cliente del Recuadro 2.3, el orientador utilizó predominantemente términos emocionales en sus preguntas, y Sócrates aplicó preguntas conceptuales inquisitivas en su búsqueda de la esencia del amor y de la belleza.

El arte de las segundas preguntas

El foco ha estado hasta ahora en las preguntas del entrevistador. La escucha activa —la habilidad del entrevistador para escuchar activamente lo que el entrevistado dice— es tan importante como el dominio específico de las técnicas de entrevista. El entrevistador tiene que aprender a escuchar lo que se dice y el modo en que se dice. Podemos advertir que, en las biografías de los veinte intelectuales más destacados del siglo XX de la revista *Time Magazine* (capítulo 1), aquello en lo que se hacía hincapié eran las destrezas de FREUD y PIAGET para escuchar y observar a los pacientes y a los niños, en particular la maestría de FREUD para escuchar a los pacientes.

Las decisiones sobre a cuál de las numerosas dimensiones de la respuesta de un sujeto se debe seguir la pista requieren una sensibilidad hacia la relación social de una entrevista y un conocimiento del entrevistador acerca de lo que quiere preguntar. Podemos establecer quizá aquí una analogía con el ajedrez, donde cada movimiento del oponente cambia la estructura del tablero y el jugador tiene que considerar las múltiples implicaciones del movimiento de su oponente antes de hacer su movimiento siguiente, anticipando los movimientos futuros del otro, y así sucesivamente.

Recuadro 5.4. Segundas preguntas

Alumno: Las calificaciones son injustas a menudo, porque muy a menudo —muy a menudo— son sólo una medida de cuánto hablas y cuánto estás de acuerdo con la opinión del profesor.

Entrevistador: ¿Cómo debería influir eso en las calificaciones?

Otras respuestas potenciales del entrevistador:

Silencio…
Hum,mm…
"¿Cuánto hablas tú?"

¿Puedes contarme más sobre eso?
¿Podrías dar algunos ejemplos de lo que dices?
¿Lo has experimentado tú mismo?

¿Sientes que las calificaciones no son justas?
¿Te parece que las calificaciones no revelan tus propias capacidades?

¿Puedes describirme más calificaciones como "sólo una medida de cuánto hablas"?
¿Podrías especificar cómo se sigue la opinión del profesor?

Cuando dices que las calificaciones dependen de cuánto hablas, ¿estás pensando en echarte faroles?
Cuando mencionas la importancia de seguir la opinión del profesor, ¿estás pensando en dar coba?

¿Estás seguro de que eso es correcto?
¿No es sólo tu teoría?

En el Recuadro 5.4 se proponen algunas respuestas potenciales del entrevistador para la declaración de un entrevistado sobre las calificaciones, de la que se informó en el Capítulo 1. No hay una pregunta de profundización "correcta"; las opciones propuestas en el Recuadro se abren a diferentes aspectos de la respuesta. Las respuestas potenciales se agrupan en términos generales desde la que meramente indica que se ha oído la respuesta y la repetición de unas cuantas palabras de la respuesta como una invitación para elaborarla, hasta preguntas de sondeo más específicas y preguntas con un grado mayor o menor de interpretación, y se mencionan finalmente algunas contra-preguntas, siendo la última de las cuales también la que utiliza el entrevistador en este caso. El arte de plantear segundas preguntas difícilmente se puede preparar por adelantado, ya que requiere profundizar de forma flexible en las respuestas de los sujetos en el momento, considerando las preguntas de investigación de la entrevista.

Algunas de mis maneras de profundizar las respuestas de la estudiante en la entrevista de demostración, pidiéndole más descripciones y aclaraciones de significados y emociones, se han analizado con anterioridad. Me pareció bastante sencillo obtener más detalles sobre las respuestas de la estudiante, ya que estaba familiarizado con el asunto y había realizado varias entrevistas sobre calificaciones en una investigación en Dinamarca (Recuadro 4.3). Yo sabía que, en esta entrevista breve, quería demostrar una técnica específica de entrevista a la clase y mostrar que esto podría producir un conocimiento interesante de un asunto con el que estaban familiarizados, y esperaba también poder aprender algo sobre las relaciones de los estudiantes norteamericanos con las calificaciones.

Puntos clave

- Una entrevista cualitativa es normalmente semi-estructurada; tiene una secuencia de temas que se deben tratar, así como algunas preguntas preparadas. Sin embargo, hay al mismo tiempo apertura a los cambios de secuencia y las formas de preguntas, para profundizar las respuestas que los entrevistados dan y las historias que cuentan.
- La interacción social creada en la situación de entrevista es decisiva para la buena disposición del entrevistado a responder a las preguntas que son importantes para el entrevistador y para la calidad de las respuestas.
- Se debe prestar una atención cuidadosa al establecimiento de la escena para una entrevista, haciendo uso de una introducción informativa con el sujeto antes de la entrevista y de una recogida de reacciones posterior a ella. Se ha de tener en cuenta los efectos de la introducción informativa en el conocimiento producido en la entrevista y las implicaciones éticas para el entrevistado.
- Cuando se prepara el guión para una entrevista en forma de guía de entrevista, puede ser útil desarrollar dos listas de preguntas: una con las preguntas de investigación principales del proyecto en lenguaje académico y otra con las preguntas de investigación traducidas a la lengua vernácula, como preguntas para plantear durante la entrevista.
- La calidad de una entrevista se apoya no sólo en las preguntas planteadas; la forma en la que el entrevistador reacciona *después* de una respuesta, como dejar una pausa para que el entrevistado continúe una respuesta, sondear en busca de más información e intentar verificar las respuestas obtenidas, puede ser igual de importante.

Lecturas adicionales

Las cuestiones prácticas de la realización de las entrevistas son el asunto de los libros siguientes:

ANGROSINO, M. (2012) La investigación etnográfica y de observación, Madrid, Morata, e.p.)

FLICK, U. (2007a) Libro 1 de la Colección Investigación Cualitativa. El diseño de la investigación cualitativa, Madrid, Morata (próxima aparición).

RUBIN, H. J. y RUBIN, I. S. (2005) *Qualitative Interviewing.* Thousand Oaks, CA. Sage.

SEIDMAN, I. E. (1991) *Interviewing Qualitative Research.* Nueva York. Teachers College Press.

SPRADLEY, J.(1979) *The Ethnographic Interview.* Nueva York. Holt, Rinehart & Winston.

WENGRAF, T. (2001) *Qualitative Research Interviewing.* Thousand Oaks, CA. Sage.

6
Variaciones de la entrevista

Contenido del capítulo

Los sujetos de entrevista
Las formas de entrevista
Entrevistas de confrontación

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería conocer:

- algunas variedades de entrevista;
- algunos problemas que pueden surgir al entrevistar a sujetos diferentes, como extranjeros, niños y élites;
- una variedad heterogénea de formas de entrevista, que son herramientas diferentes entre las que el entrevistador puede escoger, dependiendo del propósito de la investigación, el tipo de conocimiento buscado, los sujetos de entrevista y las habilidades y el estilo personales del entrevistador;
- que las entrevistas factuales, las conceptuales y las de grupos de interés, así como las narrativas y las discursivas, implican cada una dinámicas sociales y técnicas de entrevista diferentes, y
- el contraste entre las entrevistas empáticas más armónicas del mundo de la vida del capítulo anterior y las formas de confrontación más agonísticas de entrevista.

Los sujetos de entrevista

La forma de entrevista analizada en el capítulo anterior estaba relacionada con sujetos adultos de clase media en Europa del Norte y Norteamérica. Las entrevistas a niños y élites, a hombres y mujeres, a sospechosos policiales y testigos, y las realizadas a través de culturas se relacionan con problemas diferentes. En particular, las distintas culturas pueden implicar diversas normas para las interacciones con extraños, referentes a la iniciativa, la franqueza, los modos de preguntar, etc. Pondré de relieve algunos de los problemas que se plantean al entrevistar a distintas poblaciones centrándome en las entrevistas transculturales y las realizadas con niños y élites.

Entrevistar a sujetos a través de culturas

Con las entrevistas transculturales, es difícil darse cuenta de la multitud de factores

culturales que afectan a la relación entre el entrevistador y el entrevistado. Un entrevistador en una cultura diferente necesita tiempo para familiarizarse con la nueva cultura y aprender algunos de los numerosos factores verbales y no verbales en los que entrevistadores podrían tener dificultades. Por ejemplo, la simple palabra "sí" se entiende en algunas culturas como un consentimiento, mientras que en otras es una respuesta que confirma que se ha oído la pregunta, diferencia que puede ser crucial, por ejemplo, en la negociación de contratos comerciales. Los rasgos extra-lingüísticos de la comunicación pueden dar lugar también a malentendidos transculturales, como cuando grupos culturales utilizan gestos similares, pero pretendiendo transmitir significados diferentes; así, el movimiento de asentir con la cabeza, que en la mayor parte de Europa significa consentimiento, significa "no" en varias áreas de Grecia (RYEN, 2002).

Algunos factores específicos que pueden ser críticos en las entrevistas transculturales incluyen: hacer preguntas como medio de obtener información, dar respuestas directas en lugar de responder dando rodeos, referirse directamente a asuntos que son tabú, mirar a la cara de una persona cuando se habla, enviar a un hombre para que entreviste a una mujer y al revés (KEATS, 2000). Además de esto, son importantes los problemas lingüísticos y sociales de la traducción. Es preciso tener cuidado de seleccionar un intérprete que sea aceptable culturalmente y además domine el idioma. El papel del intérprete es ayudar y no asumir el papel del entrevistador o el entrevistado. En particular, eso puede ser un riesgo cuando, en lugar de utilizar un traductor oficial, un familiar o amigo sirve como intérprete. Aunque ello puede facilitar el contacto, el intérprete al que se conoce de antes puede tener una agenda propia y asumir de una manera sutil un papel de entrevistador o entrevistado.

Pueden surgir también dificultades en el reconocimiento de disparidades en el uso del lenguaje, los gestos y las normas culturales cuando se entrevista a personas de otro género y generación, clase social y religión dentro de la propia cultura del investigador. Estas diferencias entre subculturas pueden no ser tan pronunciadas como entre culturas diferentes, pero, con un supuesto implícito de existir en una cultura común, las variaciones intra-culturales pueden ser difíciles de detectar.

Entrevistas con niños

Las entrevistas con niños les permiten expresar sus propias experiencias y la manera en que comprenden su mundo. En particular, las entrevistas de PIAGET con niños sobre sus conceptos físicos y su manera de entender la realidad y la moralidad han dado forma a nuestras ideas actuales de los procesos de pensamiento infantil.

Recuadro 6.1. Entrevista de Piaget sobre los sueños de un niño

Piaget: ¿De dónde vienen los sueños?
Niño (5 años): Pienso que duermes tan bien que sueñas.
Piaget: ¿Vienen los sueños de dentro de nosotros o de fuera?
Niño: De fuera.
Piaget: ¿Con qué soñamos?

Niño: No lo sé.
Piaget: ¿Con las manos?... ¿Con nada?
Niño: Sí, con nada.
Piaget: Cuando estás en la cama y sueñas, ¿dónde está el sueño?
Niño: En mi cama, bajo la manta. En realidad no lo sé. Si fuera en mi estómago, los huesos estarían en medio y no debería verlos.
Piaget: ¿Está el sueño allí cuando duermes?
Niño: Sí, está en la cama a mi lado.

Fuente: Piaget (1930, págs. 97-98).

En el fragmento de entrevista en el Recuadro 6.1., PIAGET pone en tela de juicio sistemáticamente la forma en que el niño entiende la localización de los sueños, intentando de este modo llegar a la concepción infantil de los sueños. Sin embargo, podemos advertir que, en este fragmento, el entrevistador adulto es quien introduce e insiste en preguntar sobre la localización espacial de los sueños, una dimensión que no parece ser una cuestión central para el niño. Las sugerencias del entrevistador parecen influir en el niño que, de esta manera, repite literalmente dos veces como respuestas propias las propuestas del entrevistador: "de fuera" y "con nada".

La influencia de las preguntas dirigidas se vuelve crucial en los casos penales. La fiabilidad de la información obtenida mediante las entrevistas con niños es crítica en los casos legales sobre abuso infantil. Los niños pueden resistirse a hablar con un extraño sobre acontecimientos dolorosos. Además, pueden ser guiados fácilmente por las preguntas de los adultos y es posible que proporcionen información poco fiable o directamente falsa.

Aunque tal vez sea una obviedad que los niños y los adultos viven en mundos sociales diferentes, puede ser fácil pasar por alto las numerosas diferencias entre ambos mundos cuando se entrevista a los niños. Algunas barreras entre los niños y los adultos pueden salvarse cuando se entrevista a los niños en entornos naturales. EDER y FINGERSON (2002) llaman la atención hacia el desequilibrio de poder entre el niño y el adulto, y la necesidad de evitar que se asocie al entrevistador con el profesor de aula, así como de abstenerse de transmitir expectativas de que la pregunta tiene una respuesta correcta. Es importante utilizar preguntas apropiadas a la edad y algunas dificultades de las entrevistas con adultos, como la formulación de preguntas largas y complejas o la realización de más de una pregunta a la vez por parte del entrevistador, se pueden agravar en las entrevistas con niños. En muchos casos, tal vez sea preferible que estas entrevistas tengan lugar en el contexto de alguna otra tarea, como dibujar, leer una historia, ver dibujos animados y vídeos o jugar con muñecas y coches. Muchas de las entrevistas de PIAGET se llevaron a cabo en relación con tareas experimentales, como la de que el niño juzgara el peso o el tamaño de los objetos.

Entrevistas con élites

Las entrevistas con élites se realizan con personas que son líderes o expertos en una comunidad, individuos que ocupan habitualmente puestos de poder. Obtener acceso a los

entrevistados es un problema clave cuando se estudia a las élites, como analizan HERTZ e IMBER (1995) en su antología sobre entrevistas con élites. Cuando se establece una entrevista, la asimetría de poder imperante de la situación de entrevista se puede anular por la posición de poder del entrevistado de la élite.

Los miembros de las élites están acostumbrados a que les pregunten sus opiniones y pensamientos y un entrevistador con cierta experiencia en el tema sobre el que vaya a tratar la entrevista puede ser un compañero interesante de conversación. El entrevistador debe conocer el tema que va a ser objeto de interés y dominar el lenguaje técnico, y ha de estar familiarizado además con la situación social y la biografía del entrevistado. Un entrevistador que demuestre que tiene un conocimiento sólido del tema de la entrevista se ganará el respeto y podrá alcanzar un grado de simetría en la relación de entrevista. Los expertos pueden estar acostumbrados a que los entrevisten y es posible que hayan preparado más o menos "trozos de charla" para favorecer los puntos de vista que desean comunicar por medio de la entrevista, requiriéndose considerable destreza por parte del entrevistador para ir más allá. Los entrevistados de una élite tenderán a disfrutar de una posición sólida, en la que tal vez sea posible poner en tela de juicio sus declaraciones y que las provocaciones lleven a nuevas maneras de entender las cosas. Las entrevistas con expertos en las que el entrevistador hace frente al entrevistado y aporta también sus propias concepciones del tema de entrevista pueden aproximarse al intenso interrogatorio de un diálogo socrático.

Las formas de entrevista

Existen diversas formas de entrevista útiles para propósitos diferentes. Mientras que las entrevistas factuales y conceptuales están de acuerdo con una metáfora de minero de la entrevista, al buscar hechos y conceptos que están ya allí, la entrevista discursiva y la mayor parte de las formas de entrevistas narrativas concuerdan con una metáfora de viajero de co-construcción de conocimiento entre el entrevistador y los entrevistados por medio de los discursos y las narraciones. Con la amplia variedad de formas y sujetos de entrevista descritos en este capítulo, es comprensible que no haya procedimientos estándar generales y reglas para las entrevistas de investigación. Las recomendaciones específicas para realizar una entrevista semi-estructurada del mundo de la vida en el Capítu-lo 5 son pertinentes en diferente medida para la variedad de formas y sujetos de entrevista descritos en el presente capítulo.

Entrevistas factuales

Las entrevistas cualitativas no sólo se centran en las propias perspectivas y significados de los entrevistados. Obtener información factual válida puede ser crucial en muchas entrevistas. Así, en entornos profesionales puede ser vital que un médico que entreviste a niños o a sus padres obtenga información correcta sobre el frasco exacto de pastillas que el niño ha tomado. En las entrevistas forenses, puede ser imprescindible que un

funcionario de policía o un abogado obtenga información válida sobre si el acusado tenía un cuchillo o no en la mano. Entrevistar sobre las intenciones de un sospechoso con un cuchillo implica una clase diferente de interrogatorio. En contextos más normales, cuando se entrevista acerca de la historia oral de una comunidad, el enfoque estará menos en la perspectiva de la persona que cuenta la historia sobre los acontecimientos narrados que en sus historias en tanto que escenarios de información fiable sobre un pasado colectivo.

Las complejidades de entrevistar buscando información factual están bien documentadas por los estudios sobre psicología del testimonio. La importancia de formulación de las preguntas se resalta convincentemente en un experimento en que se mostró a grupos diferentes de sujetos la misma película de una colisión de dos coches y se les preguntó después sobre la velocidad de los vehículos. La estimación media de la velocidad en respuesta a la pregunta "¿A qué velocidad iban aproximadamente los coches cuando se dieron?" fue 51 Km por hora. Otros sujetos que vieron la misma película pero en cuya pregunta se sustituyó "se dieron" por "chocaron" calcularon una estimación media de velocidad de 66 Km por hora (LOFTUS y PALMER, 1974). Estos experimentos pueden servir a los entrevistadores como recordatorio para ser sumamente cuidadosos en la formulación de sus preguntas en busca de información factual.

Entrevistas conceptuales

El propósito de una entrevista puede ser una clarificación conceptual. Un entrevistador tal vez desee aquí representar la estructura conceptual de las concepciones de un sujeto o grupo de sujetos de fenómenos como la "justicia" y la "competición", el "respeto" y la "responsabilidad" (este último concepto se explora en una entrevista de confrontación mostrada en el Recuadro 6.3). Las preguntas analizaron el significado y las dimensiones conceptuales de estos términos, así como sus posiciones y vínculos dentro de una red conceptual. Las complejidades de entrevistar en busca de redes conceptuales se manifiestan en los estudios de los antropólogos de las estructuras de parentesco en una cultura diferente, donde el interrogatorio puede ocuparse de encontrar los términos lingüísticos para los tipos diferentes de parientes y establecer si, por ejemplo, hay distintos términos para mayores y jóvenes, mujeres y varones o primos segundos, así como si los términos dependen del género de la persona que habla. Una entrevista conceptual puede adoptar también la forma de una empresa conjunta para descubrir la naturaleza esencial de un fenómeno, como en la investigación de Sócrates y Agatón para establecer la esencia de la belleza.

Entrevistas de grupo de discusión

Mientras que las entrevistas académicas han sido por lo general entrevistas uno-a-uno, en la actualidad se utilizan cada vez más las entrevistas de grupo de discusión. Los investigadores sociales habían empleado las entrevistas de grupos en la década de 1920, aunque un uso amplio de la entrevista de grupo tuvo lugar por primera vez después de la

década de 1950, cuando los investigadores de mercado desarrollaron lo que denominaron entrevista de grupo de discusión para estudiar los motivos del consumidor y las preferencias de producto. Hoy los grupos de discusión dominan la investigación del consumidor, que va desde la promoción de cereales hasta el *marketing* de los políticos. Se están aplicando también en diversos campos, como la educación para la salud y en la evaluación de programas sociales, y desde la década de 1980 han entrado en la investigación social académica (véase BARBOUR, 2007).

Un grupo de discusión consta normalmente de 6 a 10 sujetos dirigidos por un moderador (CHRZANOWSKA, 2002). Los grupos de discusión se caracterizan por un estilo no directivo de entrevista, donde la preocupación fundamental es estimular diversos puntos de vista sobre el tema de discusión para el grupo. El moderador del grupo introduce los temas para la discusión y facilita el debate. Su tarea es crear una atmósfera permisiva para la expresión de puntos de vista personales y contrapuestos sobre los asuntos en discusión. Como se mencionó antes, esta forma de entrevista requiere una amplia formación; según CHRZANOWSKA, son precisos varios años de práctica para llegar a ser un moderador competente de grupo de discusión.

El propósito del grupo de discusión no es llegar a un consenso o a soluciones para las cuestiones analizadas, sino proponer puntos de vista diferentes sobre una cuestión. Las entrevistas de grupo de discusión son adecuadas para estudios exploratorios en un dominio nuevo, ya que la animada interacción colectiva puede suscitar más opiniones expresivas y emocionales espontáneas de las que surgen en las entrevistas individuales, a menudo más cognitivas. En el caso de los temas tabú sensibles, la interacción de grupo puede facilitar la expresión de puntos de vista a los que normalmente no se tiene acceso. La interacción de grupo reduce el control del moderador del curso de una entrevista y un precio de la viveza de la interacción puede ser que las transcripciones de las entrevistas sean algo caóticas.

Entrevistas narrativas

Las entrevistas narrativas se centran en las historias que los sujetos cuentan, en las tramas y estructuras de sus relatos. Las historias pueden surgir espontáneamente durante la entrevista o el entrevistador puede provocarlas. En un estudio sobre narraciones en la investigación con entrevistas, *Research Interviewing –Context and Narrative* (1986), MISHLER perfiló el modo en que las entrevistas entendidas como narraciones ponen énfasis en las estructuras temporal, social y de significado de la entrevista. En las conversaciones cotidianas, las respuestas a preguntas muestran a menudo los rasgos de las narraciones y MISHLER plantea que el hecho de que las historias aparezcan tan a menudo apoya la idea de que las narraciones son una de las formas cognitivas y lingüísticas naturales a través de las cuales los individuos intentan organizar y expresar significado.

Recuadro 6.2. La narración de un artesano

E. Y, humm, me gustaría comenzar preguntándote, humm, por el comienzo/humm, cómo humm te metiste en el trabajo que haces ahora. ¿Qué pasaba entonces? ¿Qué te llevó a ello?

R. Humm...mm. bueno, es- es extraño
Eh- eh- Cuando comencé eh a hacer carpintería
me metí en un programa en- en una- una escuela de oficios/en el instituto
y (suspira) bueno, yo venía de un entorno de clase trabajadora
de modo que.humm me parecía que tenía las opciones bastante limitadas.

Pero siempre me había interesado construir
incluso cuando estaba en el colegio de primaria.
Siempre estaba armando cosas por la tarde=sabes
como hacer modelos de aviones y cosas así.
Esas eran las cosas que- yo-
Luego llegué a un punto en que comencé a experimentar
y estaba más interesado en humm hacer cosas por mí mismo
de modo que diseñaba el avión/ y lo construía=sabes/ y veía si podía hacerlo volar ese tipo de cosas.

Pero luego- y así mi- para continuar mis intereses/entré en el programa de carpintería en la- en la- en la escuela de oficios
y- me aburrí como una ostra=sabes.

Simplemente- humm ellos- ellos tomaban patrones de las paredes/ y=sabes humm hacían ese- ese tipo de cosas.
Yo no estaba muy interesado en volver a construir como reproducciones y cosas así
de modo que.. humm- dejé eso.

Fuente: MISHLER (1999, págs. 73-74).

El Recuadro 6.2 representa el comienzo de una entrevista narrativa con un artesano del mueble realizada por MISHLER. La pregunta inicial sobre cómo se inició el artesano en su trabajo abrió una historia espontánea sobre el efecto desmotivador que la escuela de oficios tuvo sobre él. En el aspecto de la forma, podemos advertir que MISHLER ha escogido reproducir la transcripción literal en un estilo próximo a un poema, donde la forma poética proporciona una estructura accesible de la historia. Incluye también anotaciones, que mantienen la transcripción cerca del estilo oral original, pero que pueden distraer a un lector no experimentado (algunas de las anotaciones para la transcripción se explican en el Recuadro 8.1).

En una entrevista narrativa, el entrevistador puede solicitar directamente historias e intentar quizá estructurar, junto con el entrevistado en una historia coherente los diferentes sucesos narrados. El entrevistador puede iniciar el diálogo con una pregunta sobre episodios específicos como: "¿Podrías contarme la historia de lo que sucedió en la manifestación cuando la policía la disolvió?" o sobre un período transcurrido en una institución: "¿Podrías decirme cómo acudiste al hospital y qué sucedió durante tu estancia allí?", o pedir una historia de vida: "Háblame de tu vida. Naciste ¿en... en el año...?" Después de la petición inicial de una historia, el papel principal del entrevistador es hacer de oyente, abstenerse de interrupciones, planteando ocasionalmente preguntas para clarificación y ayudando al entrevistado a continuar contando su historia. A través de sus preguntas, asentimientos y silencios, el entrevistador es un co-productor de la narración. Cuando aparecen historias espontáneas durante una entrevista semi-estructurada común, el entrevistador puede animar a los sujetos a que permitan su desarrollo y también ayudarles a estructurarlas. El entrevistador, familiarizado con las

estructuras narrativas, puede ocuparse de revelar las secuencias temporales, centrarse en quién es el héroe de la historia, quiénes son los antagonistas del héroe y cuáles son los protagonistas, intentar verificar cuál es la trama principal, las sub-tramas posibles y los elementos de tensión, conflicto y resolución.

Las entrevistas narrativas pueden servir a múltiples propósitos, de los que se señalarán tres. En primer lugar, una narración puede referirse a un episodio específico o curso de acción significativo para el narrador, lo que lleva a una *historia breve*. En segundo lugar, la narración puede referirse a la historia vital del entrevistado vista a través de la perspectiva del propio actor, y se llama entonces *historia de la vida*, o entrevista biográfica (ROSENTHAL, 2004). En tercer lugar, está la entrevista de *historia oral*, en la que el tema va más allá de la historia del individuo para cubrir la historia comunal; el entrevistado es aquí un informante para el registro de la historia oral de una comunidad (BORNAT, 2004; YOW, 1994).

Entrevistas discursivas

El análisis del discurso se centra en cómo se crea el conocimiento y la verdad dentro de los discursos, y en las relaciones de poder de éstos (véase RAPLEY, 2007). Todas las entrevistas aparecen como discursos; sin embargo, los entrevistadores que trabajan dentro de un marco discursivo estarán particularmente atentos a aspectos específicos de la interacción del discurso de la entrevista, que difieren de la entrevista convencional: "En primer lugar, la variación en la respuesta es tan importante como la uniformidad. En segundo lugar, se ponen de relieve más las técnicas que permiten la diversidad que aquellas que la eliminan, lo que da lugar a intercambios conversacionales más informales y, en tercer lugar, se ve a los entrevistadores como participantes activos más que como cuestionarios parlantes" (POTTER y WETHERELL, 1987, pág. 165).

Una perspectiva discursiva sensibiliza al investigador hacia las diferencias en los discursos del investigador y los sujetos durante una entrevista, y su poder diferencial para definir los discursos. Un entrevistador discursivo estará atento a confrontaciones entre los diferentes discursos en juego y las estimulará en algunos casos. Durante la entrevista de las calificaciones presentada en el capítulo anterior, yo no era consciente de cómo la estudiante intentaba convertir mi pretendido discurso sobre las calificaciones en un discurso sobre las relaciones de amistad. Otro ejemplo de discursos divergentes de investigador y entrevistado lo dará una entrevista sobre el cruce de discursos (Recuadro 7.4; véase también RAPLEY, 2007).

Entrevistas de confrontación

Las entrevistas activas contrastan con las formas predominantes de entrevista empática y en busca de consenso. HOLSTEIN y GUBRIUM (1995) han abogado por las entrevistas activas en donde el entrevistador activa la producción narrativa, proponiendo posiciones narrativas, recursos y orientaciones. La persona que responde, provocada por los retos

de interacción e información de la situación de entrevista, se convierte en una especie de investigador de propio derecho, componiendo activamente el significado por medio de una investigación situada, asistida, en que la interacción entre el entrevistador y la persona que responde es un proceso de construcción de la realidad.

Un enfoque de confrontación directa introduce las dimensiones de conflicto y poder de la conversación de entrevista. Esta comprensión agonista de la conversación está en la raíz del análisis de LYOTARD del conocimiento en la sociedad postmoderna. Este autor considera toda aseveración como un movimiento en un juego que está "en la base de todo nuestro método: a saber, que hablar es luchar, en el sentido de un juego, y que los actos de habla emanan de una agonística general" (1984, pág. xx). La entrevista agonista resalta la confrontación, en la que el entrevistador provoca deliberadamente conflictos y divergencias de intereses, como se ve en algunas formas de entrevistas periodísticas. En contraste con un ideal de consenso y armonía, la entrevista se convierte en un caballo de batalla donde el entrevistador contradice y pone en tela de juicio las declaraciones del entrevistado, de modo que los conflictos y el poder se hacen visibles. La posición del entrevistador sale más a la luz en una entrevista de confrontación y el sujeto tiene la opción de poner en tela de juicio los supuestos del entrevistador, aproximándose a un equilibrio más nivelado de poder de la interacción de entrevista. La meta de la entrevista de confrontación es conducir a la comprensión mediante el desarrollo dialéctico de opuestos, como en el interrogatorio dialéctico y agonista de Sócrates de los sofistas.

BELLAH y cols. se inspiraron en sus entrevistas en el diálogo socrático sobre los valores en Estados Unidos. Estos autores, en lugar de considerar al entrevistador como un amigo o terapeuta que sondea en profundidad la psique privada del entrevistado, practicaron lo que ellos llaman *entrevistas activas*, que "crean la posibilidad de conversación y discusión *públicas*" (BELLAH y cols., 1985, pág. 305; cursiva en el original). Las entrevistas activas no buscan necesariamente el acuerdo entre el entrevistador y el sujeto, y el investigador puede poner en tela de juicio lo que el entrevistado dice.

Recuadro 6.3. Una entrevista de confrontación activa

P: Entonces, ¿de qué eres responsable?
R: Soy responsable de mis actos y de lo que yo hago.
P: ¿Significa eso que eres responsable de otros también?
R: No.
P: ¿Eres el guardián de tu hermana?
R: No.
P: ¿Eres el guardián de tu hermano?
R: No.
(...)
P: ¿Qué hay de los niños?
R: Diría... diría que tengo una responsabilidad legal hacia ellos, pero, en cierto sentido, pienso que ellos, a su vez, son responsables de sus propios actos.

Fuente: BELLAH y cols. (1985, pág. 304).

En el fragmento de entrevista en el Recuadro 6.3, el entrevistador intenta descubrir en qué punto el sujeto asumiría responsabilidad por otro ser humano. Después de una serie de preguntas, únicamente cuando le preguntan por su responsabilidad hacia sus propios hijos es cuando se pone en tela de juicio la afirmación inicial de la mujer que responde a las preguntas de que ella es responsable únicamente de sus propios actos. La posición socrática en la entrevista se describe de esta manera: "Aunque no tratábamos de imponer nuestras ideas en aquellos con los que hablábamos... intentamos descubrir supuestos, hacer explícito lo que la persona con la que estábamos hablando podría haber dejado implícito" (BELLAH y cols., 1985, pág. 304).

Del mismo modo, BOURDIEU y cols. confrontaron a los sujetos en su estudio del sufrimiento social entre los oprimidos en Francia. En el fragmento de entrevista en el Recuadro 1.3, su compasión por la difícil situación de los jóvenes no le impidió plantear preguntas inquisitivas y proponer interpretaciones en conflicto con sus relatos. Esto incluía preguntas directas como "No me estás contando todo" y preguntas dirigidas hacia información que sospechaba que permanecía oculta: "¿Qué estabais haciendo, lo estabais molestando?" En un resumen de su enfoque de entrevista "Comprensión" en un apéndice a *The Weight of the World*, BOURDIEU compara también su entrevista con el diálogo de Sócrates: "El trabajo 'socrático' de favorecer explicaciones pretende proponer y no imponer. Formular propuestas presentadas a veces explícitamente como tales ("no quieres decir que...") y que pretenden ofrecer continuaciones múltiples, abiertas a la argumentación del entrevistado, a sus dudas o a la búsqueda de una expresión apropiada" (BOURDIEU y cols., 1999, págs. 614-615).

La utilización de formas de entrevista de confrontación depende de los sujetos entrevistados; para algunos sujetos, los desafíos firmes a su creencia básica pueden ser una transgresión ética, mientras que para los que están seguros de sí mismos, como los entrevistados de élites, los desafíos intelectuales pueden constituir un estímulo. Así, una entrevista de confrontación puede aproximarse a una relación mutua e igualitaria en que ambas partes hacen preguntas y dan respuestas, con una crítica recíproca a lo que el otro dice. La entrevista de investigación puede convertirse entonces en una conversación que estimule al entrevistado y al entrevistador a formular sus ideas sobre los temas de investigación, a aprender y a aumentar su conocimiento del asunto investigado.

Puntos clave

- No hay una forma de entrevista correcta o ideal; el modo apropiado de entrevistar depende del tema y el propósito de la entrevista, de los sujetos de la entrevista y las concepciones epistemológicas del conocimiento buscado.
- Sujetos de entrevista diferentes dan lugar a relaciones sociales y estilos de interrogatorio diferentes, como cuando se entrevista a miembros de una cultura distinta o a niños y élites en la propia cultura del entrevistador.
- Las entrevistas que buscan tipos distintos de conocimiento para propósitos específicos adoptarán formas diferentes. Las entrevistas que buscan testimonios de

lo que sucedió en una situación específica, las que describen experiencias espontáneas, las que buscan narraciones personales y las que pretenden descubrir supuestos cognitivos implícitos implican reglas de juego diferentes.

- Además de una forma de entrevista predominante que es empática y de consenso, los estilos de confrontación y agonísticos más activos de entrevista pueden producir también un conocimiento valioso.

Lecturas adicionales

Las diferencias entre las entrevistas de grupo e individuales se explican de manera más detallada en los libros siguientes:

BARBOUR, R. (2007) Libro 4 de la Colección Investigación Cualitativa. Grupos de discusión en Investigación Cualitativa, Madrid, Morata (próxima aparición).

CHRZANOWSKA, J. (2002) *Interviewing Groups and Individuals in Qualitative Market Research.* Thousand Oaks, CA. Sage.

GUBRIUM, J. F. y HOLSTEIN, J. A. (eds.) (2002) *Handbook of Interview Research.* Thousand Oaks, CA. Sage.

HERTZ, R. e IMBERG, J. B. (Eds.) (1995) *Studying Elites Using Qualitative Methods*. Thousand Oaks, CA. Sage.

MEMON, A y BULL, R. (Eds.) (2000) *Handboof of the Psychology of Interviewing.* Nueva York. Wiley.

7
Calidad de la entrevista

Contenido del capítulo

La entrevista de Hamlet
La calidad de la entrevista
Las habilidades del entrevistador
Objeciones habituales a la calidad de la investigación con entrevistas
Preguntas dirigidas
Tensiones entre la responsabilidad científica y la ética

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería conocer:

- los criterios de calidad para una buena práctica de entrevista;
- a partir del ejemplo de *Hamlet*, que el juicio sobre la calidad de una entrevista depende de su propósito y contenido;
- los criterios de calidad para una buena entrevista y para una entrevista ideal;
- los estándares para el oficio de entrevistar en la entrevista semi-estructurada del mundo de la vida descrita en el Capítulo 5;
- que las variedades de entrevista analizadas en el Capítulo 6 pueden implicar criterios de calidad diferentes;
- los problemas epistemológicos relacionados con la calidad del conocimiento producido en la entrevista en relación con algunas objeciones habituales externas a la calidad de la entrevista y para el ejemplo de las preguntas dirigidas, y
- que los criterios metodológicos y éticos de una buena entrevista pueden estar enfrentados entre sí en algunos casos.

La entrevista de Hamlet

Un caso tomado del teatro (Recuadro 7.1) puede ejemplificar que la valoración de una técnica de entrevista depende del contenido y el propósito de la entrevista.

Recuadro 7.1. La entrevista de Hamlet

Hamlet: ¿Veis esa nube? Casi tiene la forma de un camello.
Polonio: Por el tamaño, desde luego que es como un camello.
Hamlet: Me parece que es como una comadreja.
Polonio: Tiene el lomo como una comadreja.
Hamlet: ¿O como una ballena?

Polonio: Muy parecida a una ballena.
Hamlet: ... (Aparte) Se burlan de mí hasta el extremo de lo que puedo soportar.

(*Hamlet,* acto III, escena 2.) (Traducción de José Mª Valverde, Ed. Planeta.)

Un primer comentario sobre la calidad de esta entrevista se refiere a su duración. La entrevista de Hamlet es breve. Sin embargo, las siete líneas son densas y lo bastante ricas para suscitar comentarios más prolongados. Por contraste, las entrevistas de investigación actuales son a menudo demasiado largas y llenas de parloteo. Si se sabe por lo que se tiene que preguntar, por qué se está preguntando y cómo preguntar, se pueden realizar entrevistas breves que sean ricas en significado.

La calidad de la técnica de entrevista de Hamlet depende de cómo se entienda el propósito de la entrevista. Este breve fragmento da lugar a varias interpretaciones. A primera vista, es un ejemplo de una técnica poco fiable: utilizando tres preguntas dirigidas, Hamlet lleva a Polonio a darle tres respuestas comple-tamente diferentes. Así, la entrevista no produce ningún conocimiento reproducible fiable sobre la *forma de la nube* en cuestión.

Al mirarlo por segunda vez, el tema de la entrevista podría cambiar; la figura en cuestión no es ya la nube, sino la *personalidad de Polonio* y su honradez. La entrevista proporciona entonces un conocimiento fiable, comprobado por partida triple, sobre Polonio como persona poco fiable: sus tres respuestas diferentes están guiadas por las preguntas de Hamlet. Con el cambio en el propósito y el tema de la entrevista, las preguntas dirigidas no producen conocimiento carente por entero de fiabilidad, sino que suponen una técnica de entrevista indirecta fiable.

Así, pues, la entrevista de Hamlet se aproxima a un triple ideal de interpretarse, validarse y comunicarse al final de la entrevista. Repitiendo la pregunta en versiones diferentes y obteniendo cada vez la "misma" respuesta indirecta so-bre la honradez de Polonio, la entre-vista se "auto-interpreta" antes de que Hamlet la cierre con su interpretación aparte: "Se burlan de mí hasta el extremo de lo que puedo soportar". En cuanto al segundo requisito —la verificación—, pocos investigadores que utilizan la entrevista en la actualidad repiten de manera tan consecuente como Hamlet una pregunta en versiones diferentes para someter a prueba la fiabilidad de las respuestas de su sujeto. Con respecto al tercer requisito —la comunicación—, la entrevista breve se ha llevado a cabo tan bien que habla por sí misma. Creo que, al ver la obra, los espectadores experimentarían por lo general un cambio de gestalt en la percepción del tema de la entrevista de la forma de la nube a la honradez de Polonio antes incluso de que Hamlet expusiera su conclusión aparte.

He analizado hasta ahora la entrevista de Hamlet aislada del contexto de la obra dramática más amplia. Si lo miramos por tercera vez, la entrevista aparece como una muestra de las *relaciones de poder* en una corte real. El príncipe muestra su poder para hacer decir a un cortesano lo que desea o éste muestra su modo de manejar las relaciones de poder en la corte. En una escena anterior de la obra, Polonio había demostrado su dominio de la técnica de entrevista en una lección sobre cómo averiguar

"las direcciones indirectamente". Dado que Polonio está tan versado en técnicas de entrevista, ¿cae realmente en la trampa de las preguntas de Hamlet o ve la intención oculta del plan y actúa para Hamlet como se espera que un cortesano lo haga?

Desde una perspectiva ética, la evaluación de la entrevista de Hamlet depende también de la interpretación de su propósito y contenido. En la primera lectura, las preguntas dirigidas llevan simplemente a un conocimiento poco fiable de la forma de la nube. En la segunda lectura, la entrevista implica el engaño deliberado de Polonio; el consentimiento informado no tiene lugar aquí y las consecuencias pueden ser una cuestión de vida y muerte para los protagonistas de la obra. Aquí, una ética de principios se invalida por un interés utilitario en la supervivencia.

La calidad y el carácter ético de la entrevista de Hamlet dependen de la interpretación del contenido y el propósito de esta entrevista específica. Propondré, no obstante, algunos criterios para evaluar la calidad de una entrevista de investigación y el oficio de investigador, teniendo presente los diferentes temas y objetivos de las entrevistas, y su variedad de formas.

Calidad de la entrevista

La calidad de las entrevistas originales es decisiva para la calidad del análisis, la verificación y el informe posterior de los hallazgos. Un análisis teórico sofisticado basado en entrevistas de dudosa calidad puede ser un edificio magnífico construido con pilares de barro.

Recuadro 7.2. Criterios de calidad para una entrevista

- La cantidad de respuestas espontáneas, ricas, específicas y pertinentes del entrevistado.
- Cuanto más cortas sean las preguntas del entrevistador y más largas las respuestas de los sujetos, mejor.
- El grado en que el entrevistador profundiza en los significados de los aspectos pertinentes de las respuestas y los clarifica.
- La entrevista se interpreta en gran medida durante la propia entrevista.
- El entrevistador intenta verificar sus interpretaciones de las respuestas del sujeto en el curso de la entrevista.
- La entrevista "informa por sí misma", es una historia independiente que apenas requiere explicaciones adicionales.

De los seis criterios de calidad para una entrevista semi-estructurada propuestos en el Recuadro 7.2, los tres últimos en particular se refieren a una entrevista ideal e indican que el significado de lo que se dice se ha interpretado, verificado y comunicado ya cuando la grabadora se apaga. Esto requiere oficio y experiencia, y presupone que el entrevistador o entrevistadora sabe de lo que está preguntando, y además el porqué y el cómo. Aunque tal vez parezca que estos criterios de calidad son ideales inalcanzables, pueden servir como directrices para una buena práctica de entrevista. Los ejemplos dados en este libro de las entrevistas de Sócrates y Hamlet cumplen estos criterios ideales; proporcionan una unidad coherente en sí mismos y presentan textos ricos para interpretaciones ulteriores (véase también FLICK, 2007b).

Habilidades del entrevistador

El entrevistador es el instrumento clave de una investigación con entrevistas. Un buen entrevistador conoce el tema de la entrevista, es experto en las habilidades de conversación y domina la lengua, prestando atención al estilo lingüístico de sus sujetos. El entrevistador debe tomar continuamente decisiones sobre la marcha acerca de qué preguntar y cómo; en qué aspectos de la respuesta de un sujeto profundizar y en cuáles no; qué respuestas comentar e interpretar y cuáles no. El entrevistador debe tener intuición para las buenas historias y poder ayudar a los sujetos en el desarrollo de sus narraciones.

Habilidades del entrevistador como las perfiladas en el Recuadro 7.3 pueden llevar a buenas entrevistas en el sentido de producir conocimiento rico y crear una situación beneficiosa para los sujetos en el plano ético. Las habilidades resumidas aquí pueden diferir para los diversos tipos de entrevistas y, en las que el tema importa realmente, las reglas y los criterios técnicos pueden perder interés cuando se confrontan con la importancia existencial del tema de la entrevista. Un entrevistador experimentado con extensa práctica en formas de entrevista diferentes y con sujetos diferentes podría ir más allá de las recomendaciones y criterios técnicos y, a veces, dejar de lado o violar deliberadamente las reglas. Las entrevistas llevadas a cabo por entrevistadores menos experimentados, que no satisfacen las directrices comunes de entrevista, pueden proporcionar también información valiosa en algunos casos.

Recuadro 7.3. Habilidades del entrevistador

Está informado: Tiene un profundo conocimiento del tema de la entrevista y puede mantener una conversación de nivel sobre él; sabrá de qué problemas es importante seguir hablando, sin intentar brillar con su profundo conocimiento.

Estructura: Introduce un propósito para la entrevista, resume de pasada el procedimiento y concluye la entrevista exponiendo brevemente, por ejemplo, lo que se ha conocido en el curso de la conversación y preguntando si el entrevistado tiene alguna pregunta acerca de la situación.

Es claro: Plantea preguntas claras, simples, sencillas y breves; habla con claridad y de manera comprensible, no utiliza un lenguaje académico o jerga profesional. La excepción se produce en una entrevista de estrés; las preguntas pueden ser entonces complejas y ambiguas, revelando a través de las respuestas de los sujetos su reacción al estrés.

Es cortés: Permite a los sujetos que acaben lo que están diciendo, les deja hablar y exponer sus ideas a su propio ritmo. Es de trato sencillo, tolera las pausas, indica que es aceptable exponer opiniones no convencionales y provocadoras y tratar problemas emocionales.

Es sensible: Escucha activamente el contenido de lo que se dice, oye los numerosos matices de significado en una respuesta y trata de que se describan de manera más completa. El entrevistador es empático, escucha el mensaje emocional en lo que se dice, oyendo no sólo lo que se dice sino también cómo se dice y advierte también lo que no se dice. El entrevistador siente cuándo un tema tiene demasiadas implicaciones emocionales para seguir hablando de él en la entrevista.

Es abierto: Escucha qué aspectos del tema de la entrevista son importantes para el entrevistado. Escucha con una atención flotante pendiente de todos los aspectos de posible interés, está abierto a nuevos aspectos que el entrevistado pueda introducir y profundiza en ellos.

Es capaz de guiar: Sabe lo que desea encontrar: está familiarizado con el propósito de la entrevista, aquello sobre lo que es importante adquirir conocimiento. Controla el curso de la entrevista y no teme interrumpir digresiones del entrevistado.

Es crítico: No se cree todo lo que le dicen, sino que interroga críticamente para someter a prueba la fiabilidad y validez de lo que los entrevistados cuentan. Esta comprobación crítica puede referirse tanto a los datos observacionales de las declaraciones de los entrevistados como a su coherencia lógica.

Tiene buena memoria: Retiene lo que un sujeto ha dicho durante la entrevista, puede recordar declaraciones anteriores y pedir que el entrevistado las elabore, y puede relacionar lo que se ha dicho durante diferentes partes de la entrevista.

Interpreta: Se las arregla durante toda la entrevista para clarificar y profundizar el significado de las declaraciones del

entrevistado; proporciona interpretaciones de lo que se dice, que el entrevistado puede confirmar o refutar.

Recuadro 7.4. Discursos de entrevista cruzados

Entrevistadora: Me he estado preguntando una cosa. ¿Os quedáis muchos después del trabajo para localizar y corregir fallos en vuestro propio equipo o para hacer un trabajo adicional?

Alumno: Sí.

Entrevistadora: ¿Qué aprendéis con eso?

Alumno: Depende del tipo de trabajo adicional que hagamos. Por supuesto, es solo rutina, lo que nos interesa es que nos permitan hacer cosas con algo en lo que vemos algún beneficio. Si tienes un monitor de ordenador viejo en casa y está roto entonces lo traes y trasteas con él para ver si puedes encontrar el problema. No es... sabes, no se nos permite hacer cosas con nuestra televisión en el trabajo. No aprendes eso, aprendes sobre un instrumento. Construir tu propio amplificador es también algo distinto a medir un equipo electrónico aquí.

Entrevistadora: Bien, entonces ¿lo hacéis para obtener experiencia con más tipos de instrumentos y equipo?

Alumno: Pero ¿aprendes algo con ello?

Entrevistadora: Bien. Parece una contradicción que digas que no es para aprender algo, ¿es solo porque te interesa?

Alumno: No lo concibes como un aprendizaje.

Entrevistadora: Retiene lo que un sujeto ha dicho durante la entrevista, puede recordar declaraciones anteriores y pedir que el entrevistado las elabore, y puede relacionar lo que se ha dicho durante diferentes partes de la entrevista.

Alumno: Sí, pero no es como cuando vuelves a casa de la escuela y dices: no comprendo esto, ahora quiero aprenderlo, y entonces vas y pides una tarea en la que eso está implicado. No es que vayas y escojas un monitor para aprender sobre él. Tienes un monitor en casa que está roto y decides arreglarlo. Entonces descubres algo sobre él.

(*Fuente:* TANGGAARD (2007, págs. 169-170).

En los discursos cruzados del Recuadro 7.4, se aprecia claramente que la entrevistadora no es sensible a lo que el alumno de formación profesional intenta decirle sobre su trabajo. La investigadora y el alumno hablan en discursos cruzados acerca de cuál de sus actividades se debe considerar como aprendizaje. A diferencia de muchos entrevistados, el alumno no está sometido a la posición de poder de la investigadora, pero adopta una postura firme frente a ella acerca de si sus actividades constituyen aprendizaje o no. La investigadora estudiaba el aprendizaje de electrónica en una escuela de formación profesional y tenía problemas obvios para conseguir que este alumno hablara sobre aprendizaje, el tema de su proyecto de tesis doctoral. Durante la entrevista, no era consciente de cómo ella y el alumno estaban siguiendo discursos cruzados sobre lo que constituía aprendizaje, discursos que apenas se tocaban el uno al otro. Al analizar la transcripción de entrevista más tarde, después de haber leído a Foucault sobre análisis del discurso, consideró esta secuencia y también sus entrevistas con otros alumnos como "discursos de cruce de espadas", que arrojaban información importante sobre qué actividades consideraba el alumno como aprendizaje y cuáles no.

La cuestión de la calidad de la entrevista va más allá del oficio del entrevistador individual y plantea problemas epistemológicos y éticos referidos a la búsqueda del conocimiento de entrevista. Me apartaré ahora en primer lugar de los criterios de calidad, propios de la investigación con entrevistas, para dirigirme a algunas críticas externas comunes de la calidad del conocimiento producido en la entrevista.

Objeciones habituales a la calidad de la investigación con entrevistas

Los informes de entrevista han tendido a evocar en la corriente principal de la ciencia social moderna objeciones bastante uniformes sobre su calidad. En el Recuadro 7.5, se enumeran diez críticas típicas a la investigación con entrevistas; las cuatro primeras se refieren a concepciones generales de la investigación científica; las tres siguientes, a las fases de entrevista y análisis, y las dos últimas, a la validación y la generalización. Algunas de las objeciones se refieren a problemas intrínsecos de la investigación con entrevistas, mientras que otras derivan de una comprensión inadecuada del uso de las conversaciones como método de investigación. A continuación, doy algunas propuestas retóricas para responder a objeciones habituales de este tipo, resumiendo puntos aclarados antes y anticipando argumentos en los capítulos venideros. Esta panorámica general puede ahorrar, a algunos investigadores primerizos que utilizan entrevistas, parte del tiempo y la energía que se invierte a menudo para la defensa externa, en beneficio de un trabajo interno más intenso con la calidad de la entrevista. Si una objeción se considera válida para la investigación con entrevistas específicas, se la puede tomar en consideración al diseñar el estudio y mejorar de este modo la calidad de la investigación. Si se considera no válida, los argumentos a favor de esto se pueden presentar en el informe.

Recuadro 7.5. Críticas habituales a las entrevistas cualitativas

La entrevista de la investigación cualitativa *no* es:

1. científica, sino que es solo un reflejo del sentido común;
2. cuantitativa, sino solo cualitativa;
3. objetiva, sino subjetiva;
4. comprobación científica de hipótesis, sino solo exploratoria;
5. un método científico, ya que depende demasiado de la persona;
6. digna de crédito, sino sesgada;
7. fiable, ya que se basa en preguntas dirigidas;
8. inter-subjetiva, ya que distintos lectores encuentran significados diferentes;
9. válida, ya que se basa en impresiones subjetivas;
10. generalizable, porque hay demasiados pocos sujetos.

1. La entrevista de investigación cualitativa no es científica, sino que es sólo un reflejo del sentido común

No existe una definición individual autorizada de ciencia según la cual la entrevista se pueda categorizar inequívocamente como científica o no científica. Cabe proponer una definición operativa de ciencia como la producción metódica de conocimiento sistemático nuevo. La cuestión de que sea científico o no depende entonces de la manera de entender los términos clave en esta definición, como *metódica*, *conocimiento*, *sistemático* y *nuevo*, en relación con la investigación con entrevistas específica.

2. Las entrevistas no son cuantitativas, solo cualitativas y, por consiguiente, no son científicas

En los debates del paradigma de la ciencia social, la ciencia se ha igualado a menudo con la cuantificación. Sin embargo, en la práctica de la investigación de las ciencias naturales y sociales, el análisis cualitativo tiene también una posición importante. Para tomar un ejemplo simple: en el momento de finalizar este libro (enero de 2006), una búsqueda en Google sobre "química analítica cualitativa" arrojó más de 2 millones de hallazgos y "ciencia social analítica cualitativa" produjo 11 millones (con "cuantitativa" en la búsqueda, los hallazgos eran más de 7 y 17 millones, respectivamente). Sin embargo, en los manuales sobre métodos de la ciencia social de la corriente principal, los aspectos cualitativos del proceso de in-vestigación apenas si han existido hasta hace poco.

3. La entrevista de investigación cualitativa no es objetiva, sino subjetiva

Los términos básicos de esta objeción son ambiguos. La objetividad y subjetividad de la investigación con entrevistas se tiene que analizar específicamente para cada uno de los múltiples significados de objetividad y subjetividad pertinentes a la investigación con entrevistas en cuestión (Capítulo 10).

4. Las entrevistas cualitativas no someten a prueba hipótesis; son solo exploratorias y, de esta manera, no son científicas

En una concepción amplia de la ciencia como comprobación de hipótesis, y además como descriptiva y exploratoria, los diseños son importantes, con la descripción y la exploración como puntos fuertes de la investigación cualitativa. Y, contrariamente a la objeción, una entrevista puede adoptar también la forma de un proceso de comprobación continua de hipótesis, donde el entrevistador pone a prueba hipótesis con el juego recíproco de preguntas directas, contra-preguntas, preguntas dirigidas y preguntas de sondeo.

5. La entrevista no es un método científico, depende demasiado de las personas

Una entrevista de investigación es flexible, sensible al contexto y depende de la interrelación personal del entrevistador y el entrevistado. En lugar de intentar eliminar la influencia de la interacción personal entre los dos participantes, podríamos considerar la persona del entrevistador como el instrumento fundamental de investigación para obtener conocimiento, lo que plantea fuertes exigencias de calidad a su conocimiento, su empatía y su oficio.

6. Los resultados de la entrevista no son dignos de crédito; están sesgados

La respuesta tiene que ser concreta, la contra-pregunta específica se centra en las personas en las que no se puede confiar y en qué sentido. El sesgo no reconocido puede invalidar por entero los resultados de una investigación con entrevistas. Sin embargo, un sesgo o una perspectiva subjetiva reconocidos pueden llegar a realzar aspectos específicos del fenómeno que se está investigando y aportar nuevas dimensiones, contribuyendo a una construcción de conocimiento con múltiples perspectivas.

7. ¿No podrían deberse los resultados de la entrevista a preguntas dirigidas y, de esta manera, ser poco fiables?

Los efectos principales de las preguntas dirigidas están bien documentados. Sin embargo, la entrevista cualitativa también es apropiada para aplicar sistemáticamente preguntas dirigidas a fin de comprobar la fiabilidad de las respuestas de los entrevistados, lo que se ejemplificará en la sección siguiente.

8. La interpretación de las entrevistas no es intersubjetiva, sino subjetiva, ya que lectores diferentes encuentran significados diferentes

Podemos distinguir aquí entre una subjetividad con un sesgo no reconocido, que se debe evitar, y una subjetividad en perspectiva. Con una clarificación de las perspectivas adoptadas hacia un texto de entrevista, el que haya varias interpretaciones del mismo texto no tiene por qué ser una debilidad, sino un punto fuerte de la investigación con entrevistas.

9. La entrevista no es un método válido, depende de impresiones subjetivas

Entrevistar es un arte personal, cuya calidad depende del oficio del investigador. La validación es aquí cuestión de la capacidad del investigador para comprobar continuamente, poner en tela de juicio e interpretar teóricamente los hallazgos.

10. Los hallazgos de entrevista no son generalizables; hay demasiados pocos sujetos

El número de sujetos necesario depende del propósito del estudio. En las concepciones postmodernas de las ciencias sociales, la meta de la generalización global se sustituye por una transferibilidad de conocimiento de una situación a otra, tomando en consideración la contextualidad y heterogeneidad del conocimiento social.

En una reinterpretación, las objeciones habituales se pueden invertir y leer como flechas que señalan los puntos fuertes de la investigación con entrevistas cualitativas. La fuerza de la entrevista es su acceso privilegiado al mundo cotidiano de los sujetos. El uso deliberado de la perspectiva subjetiva no tiene por qué ser un sesgo negativo; más bien, las perspectivas personales de los entrevistados y del entrevistador pueden proporcionar

una comprensión distintiva y sensible del mundo de vida cotidiano. Un uso controlado de las preguntas dirigidas puede llevar a un conocimiento bien controlado. Una pluralidad de interpretaciones enriquece los significados del mundo cotidiano y la persona del investigador es el instrumento más sensible disponible para investigar los significados humanos. Las potencialidades exploratorias de la entrevista pueden dar acceso a descripciones cualitativas de nuevos fenómenos. Validar y generalizar a partir de los hallazgos de entrevista inaugura otros modos de evaluar la calidad y la objetividad de la investigación cualitativa.

Preguntas dirigidas

La pregunta más probable sobre la calidad de la entrevista se refiere a las preguntas dirigidas, planteada en ocasiones en forma de una interrogación como: "¿No pueden deberse los resultados de la entrevista a las preguntas dirigidas?" Su propia forma implica una paradoja del mentiroso: una respuesta del tipo: "Sí, es un peligro serio" se puede deber a la formulación sugestiva de la pregunta, que lleva a esta respuesta. Y un "No, éste no es el caso" puede demostrar que las preguntas dirigidas no son tan poderosas.

Es un hallazgo documentado que incluso un ligero cambio en la formulación de una pregunta en un cuestionario o en el interrogatorio de un testigo puede influir en la respuesta. Cuando los resultados de las encuestas de opinión pública se publican, los defensores de un partido político que recibe poco apoyo suelen encontrar con rapidez sesgos en la redacción de las preguntas de la encuesta. Los políticos tienen gran experiencia en prevenirse contra las preguntas dirigidas de los periodistas; pero si se plantean inadvertidamente preguntas dirigidas a sujetos que son fácilmente sugestionables, como los niños pequeños, puede peligrar la validez de sus respuestas.

Aunque la redacción de una pregunta puede moldear inadvertidamente el contenido de una respuesta, se pasa a menudo por alto que las preguntas deliberadamente dirigidas son parte de muchos procedimientos de interrogatorio, como lo ejemplifica la entrevista de Hamlet. La validez de las preguntas dirigidas depende del tema y el propósito de la investigación. Las personas que interrogan por motivos legales pueden plantear preguntas dirigidas a propósito para obtener información que sospechan se está ocultando. La carga de la negación se pone entonces sobre el sujeto, como con la pregunta: "¿Cuándo dejaste de golpear a tu mujer?" Los funcionarios de policía y los abogados aplican intencionalmente preguntas dirigidas para comprobar la coherencia y fiabilidad de las afirmaciones de una persona. PIAGET utilizó preguntas dirigidas en direcciones equivocadas para someter a prueba la fuerza del concepto infantil, por ejemplo, del peso. Podemos recordar también el uso de preguntas dirigidas de BOURDIEU en su entrevista de confrontación activa con los dos jóvenes, como: "¿Qué estabais haciendo, lo estabais molestando?" (Recuadro 1.3). En el diálogo de Sócrates sobre el amor, éste empleaba repetidamente preguntas dirigidas con la intención de exponer las contradicciones de la concepción de Agatón del amor y la belleza y de conducirle a una comprensión verdadera.

A diferencia de la opinión común, la entrevista de investigación cualitativa es particularmente apropiada para emplear preguntas dirigidas para comprobar repetidas veces la fiabilidad de las respuestas de los entrevistados, lo mismo que para verificar las interpretaciones del entrevistador. Así, las preguntas dirigidas no tienen por qué reducir la fiabilidad de las entrevistas, sino que pueden aumentarla; en lugar de utilizarse en exceso, es probable que las preguntas deliberadamente dirigidas se apliquen demasiado poco en la actualidad en las entrevistas de investigación cualitativas.

Debería advertirse que pueden ser dirigidas no solo las preguntas que anteceden a una respuesta, sino que las propias respuestas corporales y verbales del entrevistador, como las segundas preguntas que siguen a un respuesta, pueden actuar como reforzadores positivos o negativos para la respuesta dada e influir de este modo en las respuestas de los sujetos a nuevas preguntas. Podemos advertir también que, en los cuestionarios, las alternativas de respuesta guían las contestaciones de los sujetos en direcciones específicas limitando las opciones a responder "sí" o "no" a una pregunta, sin posibilidad de argumentar que una pregunta puede estar basada en una dicotomía falsa. Estas preguntas dirigidas limitan la gama de respuestas potenciales, como lo ejemplifica la pregunta: "¿Qué mano prefiere?", que excluye las respuestas en las que el sujeto no desea escoger ninguna de las dos. Una ventaja de la entrevista de investigación cualitativa es que el entrevistado tiene una gama de posibilidades de respuesta, incluido un rechazo de las premisas de las preguntas del entrevistador, como en el cruce de discursos del alumno de formación profesional con la entrevistadora.

Aunque se ha puesto un énfasis excesivo en el problema técnico del uso de las preguntas dirigidas en una entrevista, los efectos de guía de la respuesta de las preguntas de investigación basadas en un proyecto han recibido menos atención. Recuérdese las diferentes clases de respuestas obtenidas por un enfoque rogeriano, freudiano y skinneriano en la entrevista imaginaria sobre la provocación y en la entrevista sobre las calificaciones (Capítulos 4 y 5). La orientación de las preguntas de investigación de un proyecto determina qué clase de respuestas se pueden obtener. De nuevo, la tarea no es evitar las preguntas de in-vestigación dirigidas, sino reconocer la primacía de la pregunta e intentar hacer explícitas las preguntas de orientación, proporcionando de este modo al lector la posibilidad de evaluar su influencia sobre los hallazgos de la investigación y de valorar la validez de los hallazgos.

El hecho de que el problema de las preguntas dirigidas haya recibido tanta atención en la investigación con entrevistas se puede deber a las concepciones empirista y positivista dominantes del conocimiento. Puede haber una creencia en un acceso observacional neutral a una realidad social objetiva independiente del investigador, que supone que un entrevistador recoge respuestas verbales como un minero encuentra metales enterrados o un botánico recoge plantas en la naturaleza. En una concepción alternativa de viajero, que se deriva de una perspectiva postmoderna sobre la construcción del conocimiento, la entrevista es una conversación en la que el conocimiento se construye en y mediante una relación interpersonal, con autoría y producción compartidas por el entrevistador y el entrevistado. El problema decisivo no es si dirigir o no, sino saber adónde dirigen las

preguntas de entrevista, si dirigen a conocimiento nuevo fidedigno y que valga la pena.

Tensiones entre la responsabilidad científica y la ética

La búsqueda de conocimiento de entrevista de alta calidad científica sondeando críticamente las respuestas del entrevistado y comprobando interpretaciones distintas puede entrar en conflicto en algunos casos con preocupaciones éticas de no dañar al entrevistado (BRINKMANN y KVALE, 2005; FLICK, 2007b, cap. 9). El dilema de desear el mayor conocimiento posible respetando al mismo tiempo la integridad de los sujetos de entrevista no se resuelve con facilidad.

Jette FOG (2004) ha formulado el dilema ético del entrevistador como sigue: el investigador desea que la entrevista sea lo más profunda y perspicaz posible, con el riesgo de importunar a la persona y, por otra parte, lo más respetuosa posible con la persona entrevistada, con el riesgo de obtener material empírico que únicamente arañe la superficie. En un estudio sobre convivir con el cáncer, se entrevista a una mujer y ella niega que la enfermedad vuelva a aparecer. Dice que no tiene miedo y parece feliz y razonable. Sin embargo, FOG, una entrevistadora y terapeuta diestra, advierte pequeñas señales de lo contrario: La mujer habla muy rápido, su sonrisa y su modo de mover las manos es independiente de lo que dice. Su cuerpo está rígido y no escucha sus propias palabras. Si la entrevistadora decide respetar las palabras de la entrevistada y se abstiene de cualquier cosa que se parezca a una intervención terapéutica, la entrevista escrita contará después la historia de una mujer que vive en paz con el cáncer. De esta manera, se podría perder un conocimiento valioso que se habría obtenido únicamente intentando traspasar la aparente negación y las defensas de la entrevistada. Si la sociedad está interesada en descubrir qué significa vivir con una enfermedad mortal, ¿Debería el investigador intentar traspasar el valor aparente de las palabras de la mujer? Pero, ¿qué quiere esta mujer? Tal vez sea preferible que no se rompan sus defensas, o ¿llevaría una vida mejor si se enfrentara a la realidad de su enfermedad?

Estos dilemas de preocupaciones científicas y éticas contrapuestas no se pueden resolver por reglas éticas, sino que dependerán de la experiencia ética y el juicio del investigador. En algunos casos, pueden existir opciones de investigación en que el dilema descrito no surja. Si la entrevista de investigación comentada anteriormente hubiera sido una entrevista terapéutica, formaría parte del proceso terapéutico ir más allá de las negaciones aparentes del sujeto y posiblemente iniciar dolorosas confrontaciones con uno mismo, y obtener como efecto secundario un conocimiento comprobado más minuciosamente y penetrante de lo que es defendible éticamente en una entrevista de investigación.

Concluiremos que no hay criterios de calidad inequívocos para las entrevistas de investigación. Una buena entrevista se basa en el oficio del investigador, que va más allá de un dominio de las técnicas de entrevista para abarcar el conocimiento del tema de investigación, la sensibilidad a la relación social del entrevistador y el sujeto, y un conocimiento de los aspectos epistemológicos y éticos de la entrevista de investigación.

Puntos clave

- La calidad de la entrevista original es decisiva para la calidad del análisis, la verificación y el informe de la entrevista.
- No hay criterios fijos de lo que constituye una buena entrevista, por lo que respecta a la calidad científica o ética; la evaluación de la calidad de la entrevista depende de la forma específica, el tema y el propósito de ésta.
- Tres criterios de calidad generales para una buena entrevista se refieren a la riqueza de las respuestas del entrevistado, la longitud de las respuestas pertinentes y la clarificación de las declaraciones de la persona entrevistada.
- Otros tres criterios de calidad, más debatibles, para una entrevista ideal se refieren a lo bien que el conocimiento producido en la entrevista se interpreta, verifica y comunica en la situación de la propia entrevista.
- Los criterios de cualificación para un entrevistador incluyen que esté informado, estructure, sea claro, cortés, sensible y abierto, que guíe, sea crítico, tenga buena memoria e interprete.
- Los informes de entrevista pueden encontrar una serie de objeciones externas. Un conocimiento de algunas de las críticas comunes a la investigación con entrevistas puede ayudar al entrevistador a tomar en consideración esas objeciones probables al realizar una investigación con entrevistas e informar de ella.
- La respuesta a la pregunta frecuente sobre las preguntas dirigidas es doble: en primer lugar, que las preguntas dirigidas deliberadas se utilizan probablemente demasiado poco en la investigación actual con entrevistas y, en segundo lugar, la cuestión decisiva no es si dirigir o no dirigir, sino si las preguntas dirigen a un conocimiento importante.
- En algunos casos, los criterios para la calidad científica de una entrevista de investigación pueden estar en conflicto con los criterios éticos de respeto a la persona del entrevistado.

Lecturas adicionales

En estas dos obras se abordan con más detalle cuestiones de calidad en la investigación cualitativa:

FLICK, U. (2007b) Libro 8 de la *Colección de Investigación Cualitativa.* La gestión de calidad en Investigación Cualitativa, Madrid, Morata (próxima aparición).

SEALE, C. (2004) "Quality in qualitative research", en C. SEALE, G. GOBO, J. F. GUBRIUM y D. SILVERMAN (Eds.), *Qualitative Research Practice.* Londres. Sage, págs. 407-419.

8
La transcripción de las entrevistas

Contenido del capítulo

Lenguaje oral y escrito
Grabación de las entrevistas
Transcripción de las entrevistas
Fiabilidad y validez de la transcripción
Herramientas informáticas para el análisis de entrevistas

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería saber más sobre:

- las fases de trabajo posteriores a la entrevista con el resultado que se obtiene en ella: la transcripción, el análisis, la verificación y la comunicación del conocimiento producido en las conversaciones de la entrevista;
- la transformación de la conversación oral de la entrevista en un texto escrito en forma de transcripciones susceptibles de análisis;
- algunas diferencias principales entre el lenguaje oral y el escrito;
- los problemas prácticos de la grabación y la transcripción;
- la fiabilidad y la validez de las transcripciones, y
- los programas informáticos que facilitan el análisis de entrevista.

Lenguaje oral y escrito

La calidad de la entrevista es a menudo objeto de debate, mientras que la calidad de la transcripción se aborda rara vez en las publicaciones de investigación cualitativa. Es posible relacionar esto con una tradicional falta de atención entre los científicos sociales al medio lingüístico con el que trabajan. La transcripción, en lugar de ser una simple tarea menor, es un proceso interpretativo en el que las diferencias entre el habla oral y los textos escritos dan lugar a una serie de problemas prácticos y principales.

Descuidando los problemas de la transcripción, el camino hacia el infierno del investigador que utiliza entrevistas está pavimentado de transcripciones. La entrevista es una conversación cara a cara entre dos personas que evoluciona; por la transcripción, la conversación directa cara a cara se abstrae y fija en una forma escrita. Una vez realizadas las transcripciones de la entrevista, tienden a considerarse como *los* datos empíricos fundamentales firmes de un proyecto de entrevista. Por contraste, desde una perspectiva lingüística, las transcripciones son traducciones de una lengua oral a una

lengua escrita y las construcciones en ese camino de traducción implican una serie de juicios y decisiones. Una transcripción es una traducción de un modo narrativo, el discurso oral, a otro modo narrativo, el discurso escrito. El habla oral y los textos escritos conllevan juegos de lenguaje diferentes y, según ONG (1982), culturas diferentes también. Las reglas del juego difieren; un habla elocuente puede parecer incoherente y repetitiva en la transcripción directa, y un artículo argumentado con fluidez puede sonar aburrido cuando se lee en voz alta.

Transcribir significa transformar, cambiar de una forma a otra. Los intentos de transcribir entrevistas al pie de la letra producen híbridos, constructos artificiales que pueden no adecuarse ni a la conversación oral vivida ni al estilo formal de los textos escritos. Las transcripciones son traducciones de un lenguaje oral a un lenguaje escrito; lo que se dice en la tradición hermenéutica de los traductores —*traduttori traditori,* los traductores son traidores— se refiere también a los transcriptores.

Una entrevista es una interacción social viva en donde la extensión temporal, el tono de la voz y las expresiones corporales están disponibles de inmediato para los participantes en la conversación cara a cara, pero no son accesibles al lector fuera del contexto de la transcripción. La grabación en audio de la entrevista implica una primera abstracción de la presencia corporalmente vivida de las personas que conversan, con una pérdida de lenguaje corporal, como la postura y los gestos. La transcripción de la conversación de entrevista a una forma escrita implica una segunda abstracción, donde el tono de la voz, las entonaciones y la respiración se pierden. En resumen, las transcripciones son traducciones empobrecidas descontextualizadas de las conversaciones de la entrevista.

Grabación de las entrevistas

Los métodos de grabación de entrevistas para la documentación y el análisis posterior incluyen la grabación en audio, la grabación en vídeo, la toma de notas y el recuerdo. La manera habitual de registrar entrevistas ha sido usando una grabadora. El entrevistador puede concentrarse entonces en el tema y la dinámica de la entrevista. Las palabras y su tono, las pausas y otros aspectos análogos se registran en una forma permanente a la que es posible volver una y otra vez para nuevas audiciones. En la actualidad, se dispone de grabadoras digitales de voz; proporcionan una alta calidad acústica y permiten grabar durante muchas horas sin interrupción. Las grabaciones se pueden transferir directamente a un ordenador donde se pueden almacenar y escuchar para su análisis.

El primer requisito para transcribir una entrevista es que, de hecho, se haya grabado. Algunos entrevistadores tienen dolorosos recuerdos de una entrevista excepcional de la que no quedó nada en la cinta debido a defectos técnicos o, más a menudo, a un error humano. Un segundo requisito para la transcripción es que la conversación grabada sea audible al transcriptor. Eso puede requerir que el entrevistador tome medidas para evitar el ruido de fondo y no tema pedir al entrevistado que eleve el volumen de su voz cuando habla entre dientes.

Las grabaciones en vídeo ofrecen una oportunidad única para analizar la inter-acción

interpersonal en una entrevista; sin embargo, la riqueza de la información hace que el análisis de la cinta de vídeo sea un proceso lento. Para los proyectos de entrevistas ordinarios, particularmente aquellos con muchas entrevistas y en los que el interés principal está en el contenido de lo que se dice, las grabaciones de vídeo pueden ser demasiado engorrosas para el análisis de contenido. Dicho esto, las grabaciones de vídeo de las entrevistas piloto podrían ser útiles para sensibilizar a los entrevistadores a la importancia del lenguaje corporal (véase también RAPLEY, 2007, para más detalles).

Una entrevista se puede registrar también por un uso meditado del recuerdo del entrevistador, basándose en su empatía y memoria, y anotando los aspectos principales de la entrevista después de la sesión, ayudado en ocasiones por notas tomadas durante el encuentro. Sin embargo, recoger muchas notas durante una entrevista puede causar distracción, interrumpiendo el libre flujo de la conversación. Hay limitaciones obvias del recuerdo del entrevistador, como un olvido rápido de las formulaciones lingüísticas exactas, mientras que la presencia corporal y la atmósfera social de la situación de entrevista, perdidas en la cinta, pueden mantenerse en el fondo de la memoria. La escucha activa y el recuerdo del entrevistador pueden funcionar como un filtro selectivo, no solo como un sesgo, sino potencialmente también para retener los significados que son esenciales para el tema y el propósito de la entrevista. Cabe especular que, si se hubiera dispuesto de grabadoras en los tiempos de FREUD, el desarrollo de la teoría psicoanalítica podría no haber ido más allá de series infinitas de citas al pie de la letra de los pacientes y el psicoanálisis podría haber quedado reducido en la actualidad a una pequeña secta vienesa de psicoanalistas perdidos en un caos de cintas de terapia y disputas sobre su correcta transcripción.

Transcripción de las entrevistas

Transcribir las entrevistas de una forma oral a una escrita estructura las conversaciones de la entrevista en una forma susceptible de análisis más detallado y es, en sí mismo, un análisis inicial (véase RAPLEY, 2007, para más detalles). La cantidad y forma de la transcripción depende de factores tales como la naturaleza del material y el propósito de la investigación, el tiempo y dinero disponibles y —no se debe olvidar— de la disponibilidad de un mecanógrafo fiable y paciente.

Tiempo y recursos para la transcripción

El tiempo necesario para transcribir una entrevista dependerá de la cali-dad de la grabación, la experiencia mecanográfica del transcriptor y las exigencias de detalle y exactitud. Transcribir grandes cantidades de material de entrevista es a menudo un trabajo cansado y estresante, estrés que se reduce asegurando grabaciones de alta calidad acústica. Para las entrevistas en el estudio de las calificaciones, un secretario experimentado empleó unas cinco horas para mecanografiar al pie de la letra una entrevista de una hora. Una entrevista con esta duración da como resultado 20-25

páginas de texto a un solo espacio, dependiendo de la extensión del discurso y de cómo se disponga el texto al mecanografiarla.

- *¿Quién debe transcribir?* En la mayoría de los estudios de entrevista, las cintas las transcribe un secretario. Los investigadores que ponen énfasis en los modos de comunicación y el estilo lingüístico pueden decidir hacer su propia transcripción para proteger los numerosos detalles importantes para su análisis específico. MISHLER (1986, véase también 1991) describe que hacía que un secretario elaborara una transcripción burda de sus entrevistas y luego seleccionaba algunas para un análisis narrativo exhaustivo. Estas entrevistas las transcribía él con anotaciones lingüísticas, como en la narración del artesano (Recuadro 6.2). Los investigadores que transcriben sus propias entrevistas aprenderán mucho sobre su propio estilo de entrevista; hasta cierto punto, tendrán presentes durante la transcripción los aspectos sociales y emocionales de la situación de entrevista o los reavivarán, y comenzarán ya el análisis del significado de lo que se dijo.
- *Procedimiento de la transcripción.* Transcribir de cinta a texto implica una serie de cuestiones técnicas y de interpretación —en particular, un estilo oral al pie de la letra frente a un estilo escrito— para las que hay pocas reglas estándar y sí más bien una serie de elecciones que se deben tomar. Hay una regla básica en la transcripción: indique explícitamente en el informe cómo se hicieron las transcripciones. Ello se debería basar preferentemente en instrucciones escritas a quienes las realizan. Si hay varios transcriptores para las entrevistas de un único estudio, se debe tener cuidado de que utilicen los mismos procedimientos al mecanografiar. Si eso no se hace, será difícil establecer comparaciones lingüísticas cruzadas entre las entrevistas.
- *Uso de las transcripciones.* Aunque no existe una forma o código tipo para la transcripción de entrevistas de investigación, hay algunas elecciones típicas que es preciso hacer. ¿Se deben transcribir las declaraciones al pie de la letra y palabra por palabra, manteniendo las repeticiones frecuentes, anotando los "humm" y cosas parecidas, o se debe transformar la entrevista en un estilo escrito más formal? El muestreo en los estudios de entrevistas no se refiere únicamente a la selección de los sujetos, la transcripción implica el muestreo de cuál de las múltiples dimensiones de las conversaciones de entrevista oral se seleccionará para la transcripción escrita; por ejemplo, ¿deben incluirse las pausas, los énfasis en la entonación y expresiones emocionales como la risa y el suspiro? Y si han de incluirse las pausas ¿cuánto detalle se debe indicar? No hay respuestas tipo correctas a estas preguntas; las respuestas dependerán del uso que se pretenda dar a la transcripción, por ejemplo, si es para un análisis conversacional lingüístico detallado o para dar a conocer lo que el sujeto cuenta en una historia pública amena.

Recuadro 8.1. Críticas habituales a las entrevistas cualitativas

E: ¡Cariño!, fue un almuerzo estupe:ndo [debería haberte] llamado antes [me encantó].
M: [Me alegro:::]
E: Fue maravillo:::so
M: *[Bien]=*
M: =[Me alegró] [que vinieras]
E: Y tus amigos son [tan encantadores]=
M: Sí::: fue
E: [Y, esa] Pat ¿[no es una] muñeca?
M: *Sí, ¿no es bonita?*
(.)
E: Oh es una chica guapa=
M: =Sí, es muy bonita:::=
E: *[Y eso me] Recuerda::*
(.)
E: [Me ASUSTA]

Fuente: Heritage (1984), citado a partir de HAVE (1999, pág. 4).

Convenciones de transcripción:

[	Un *corchete izquierdo* indica el punto de comienzo del solapamiento.
]	Un *corchete derecho* indica el punto en el que una parte de la emisión termina frente a otra.
=	Los *signos de igualdad,* uno al final de una línea y otro al comienzo de una que sigue indican ausencia de separación entre las dos líneas.
(.)	Un punto entre paréntesis indica una separación muy pequeña dentro o entre emisiones.
::	Los dos puntos indican prolongación del sonido inmediatamente anterior. Los dos puntos múltiples indican un sonido más prolongado.
Palabra	El subrayado indica alguna forma de énfasis, vía el tono, la amplitud o ambos; un método alternativo es imprimir la parte con énfasis en *cursiva*.
PALABRA	Las *mayúsculas* indican sonidos con un volumen especialmente elevado en relación con el habla que los rodea.
()	Los *paréntesis vacíos* indican que el transcriptor no ha podido oír lo que se dijo.
(())	Los *dobles paréntesis* indican descripciones del transcriptor en lugar de transcripciones.

Fuente: Adaptado de HAVE (1999, Apéndice).

El texto en el Recuadro 8.1 puede parecer bastante incomprensible en un principio. Es la transcripción de una secuencia de conversación telefónica, presentada aquí para demostrar los complejos problemas de la transcripción con propósitos especiales, en este caso para un análisis conversacional, que se describirá en el Capítulo 9. Podemos señalar también que MISHLER utilizó algunas de las anotaciones en su versión de una entrevista narrativa con un artesano (Recuadro 6.2). Estas formas especializadas de transcripción no son viables ni necesarias para el análisis de significado de textos grandes en los proyectos habituales de entrevistas, mientras que si el enfoque se pone en el estilo lingüístico y la interacción social en una entrevista de investigación o en una entre médico y paciente, las pausas, los solapamientos y las entonaciones de la interacción de habla pueden ser de importancia clave. Las transcripciones detalladas, como en el Recuadro 8.1, pueden sensibilizar también a los entrevistadores hacia los aspectos más finos de la interacción de entrevista.

El problema del grado de detalle que la transcripción deba tener se ilustra en una

secuencia de entrevista sobre la competición por las calificaciones, que en Dinamarca es un comportamiento negativo que muchos alumnos dudan en admitir:

Entrevistador: ¿Influye en la relación entre los alumnos que las calificaciones estén ahí?
Alumno: No, no – no, no miras por encima del hombro a alguien que tenga malas calificaciones eso no se hace. No creo eso; bueno, puede ser que haya algunos que lo hagan, pero yo no.
Entrevistador: ¿Significa esto que no hay competición en el aula?
Alumno: Así es. No la hay.

A primera vista, este chico dice que no se mira por encima del hombro a los alumnos con calificaciones bajas y confirma la interpretación del entrevistador de que en el aula no hay competición por las calificaciones. Sin embargo, una lectura crítica del pasaje puede llevar a la conclusión opuesta: cabe interpretar que las negaciones repetidas de mirar por encima del hombro a otros alumnos significan quizá lo opuesto de lo que se decía de manera manifiesta. Si la secuencia de entrevista anterior no se hubiera transcrito al pie de la letra, sino que se hubiera expresado en una forma más breve como: "No se mira por encima del hombro a otros alumnos con calificaciones bajas ni se compite por las calificaciones", la potencial reinterpretación del significado manifiesto de la declaración en su opuesto no podría haber tenido lugar.

Fiabilidad y validez de la transcripción

La naturaleza constructiva de las transcripciones se hace evidente cuando se examina con más detalle su fiabilidad y validez.

Fiabilidad

Considerado técnicamente, hacer que dos personas transcriban independientemente el mismo pasaje de una entrevista grabada y que un programa informático enumere y cuente el número de palabras que difieren entre las dos transcripciones es un control sencillo. Esta simple comprobación cuantitativa de la fiabilidad de la correspondencia entre las dos transcripciones puede ser sorprendente para el investigador que utiliza entrevistas y herir la honra profesional de mecanógrafos experimentados.

Escuchar de nuevo la cinta podría mostrar que algunas discrepancias se deben a la mala calidad de la grabación, con errores en la audición o la interpretación de pasajes difícilmente audibles. Otras divergencias puede que no se resuelvan inequívocamente, como por ejemplo: ¿Dónde termina una oración? ¿Dónde hay una pausa? ¿Qué longitud tiene un silencio antes de convertirse en una pausa en una conversación? ¿Obedece una pausa específica al sujeto o al entrevistador? Y si se incluyen los aspectos emocionales de la conversación, por ejemplo: "voz tensa", "risitas", "risa nerviosa", etc., la fiabilidad intersubjetiva de la transcripción se podría convertir en un proyecto de investigación independiente. La transcripción de la conversación telefónica para un análisis conversacional en el Recuadro 8.1 indica los complejos problemas de una traducción precisa del habla oral al texto escrito.

Validez

Determinar la validez de las transcripciones de entrevista es más complicado que asegurar su fiabilidad. Transcribir implica traducir de una lengua oral, con su propio conjunto de reglas, a una lengua escrita con otro conjunto de reglas. Las transcripciones no son copias o representaciones de alguna realidad original, sino construcciones interpretativas que constituyen herramientas útiles para propósitos dados. Las transcripciones son conversaciones descontextualizadas, abstracciones, del mismo modo que los mapas topográficos son abstracciones del paisaje original del que derivan. Los mapas ponen de relieve algunos aspectos de la campiña y omiten otros, dependiendo la selección de los rasgos del uso pretendido.

De la misma manera, la pregunta "¿Cuál es la transcripción válida correcta?" no tiene respuesta: no hay una transformación verdadera, objetiva, del modo oral al escrito. Una pregunta más constructiva es: "¿Qué transcripción es más útil para los propósitos de mi investigación?" Así, las descripciones al pie de la letra son necesarias para los análisis lingüísticos; la inclusión de las pausas, las repeticiones y el tono de voz puede ser importante también para las interpretaciones psicológicas, por ejemplo, del nivel de ansiedad o el significado de las negaciones. Por otra parte, transformar la conversación en un estilo literario puede re-saltar matices de una declaración y facilitar la comunicación del significado de las historias del sujeto a los lectores (véase también FLICK, 2007b, para fiabilidad y validez).

Herramientas informáticas para el análisis de las entrevistas

Una vez que las entrevistas se han transcrito, es posible disponer de ellas para su estructuración y análisis por medio de diversos programas informáticos. Entre los que son nuevos en el oficio, puede existir la creencia de que un programa informático se ocupará del complicado análisis de sus entrevistas. La comercialización de programas informáticos para análisis textual puede avivar estas elevadas expectativas, por ejemplo:

> ¡La investigación cualitativa es un reto! Se enfrenta usted a datos de gran riqueza procedentes de entrevistas, grupos de discusión, observaciones, encuestas, perfiles o búsquedas en la red. ¿Cómo puede dar sentido y hacer justicia a esa riqueza? ¿Cómo puede encontrar y explicar patrones, identificar temas y presentar convincentemente sus resultados? ¡Supere el desafío! XXX ofrece a los investigadores las soluciones cualitativas líderes en todo el mundo.

Los artífices de programas y los autores de manuales quizá prometan menos acerca de los programas para análisis textual: "No sustituyen la reflexión, pero son una gran ayuda para ella. ... Los ordenadores no analizan datos, las personas sí" (WEITZMAN y MILES, 1995, pág. 3).

Los programas informáticos facilitan el análisis de las transcripciones de entrevista. Sustituyen el lento enfoque de "corta y pega" para cientos de páginas de transcripciones por unas "tijeras electrónicas". Son ayudas para estructurar el material de entrevista para un análisis más detenido; la tarea y la responsabilidad de la interpretación son del

investigador. Los programas informáticos permiten operaciones como redactar memorandos, escribir reflexiones sobre las entrevistas para análisis posteriores, codificar, buscar palabras clave, realizar recuentos de palabras y elaborar representaciones gráficas. Algunos programas permiten la codificación y la toma de notas en la propia pantalla mientras se leen las transcripciones. Se debe advertir que los programas habituales de procesamiento de texto pueden ocuparse también de varias de estas tareas.

La forma más común de análisis informático en la actualidad es la codificación o categorización de las declaraciones de una entrevista, que se analizará en el capítulo siguiente. En la codificación, el investigador lee primero completas las transcripciones y codifica los pasajes importantes; luego, con la ayuda de programas de codificación y recuperación, se puede recuperar e inspeccionar los pasajes de nuevo, con las opciones de remodificación y de combinación de códigos. Los programas informáticos existentes están bien adaptados para las estrategias de codificación, mientras que las numerosas formas restantes de análisis de entrevista, como el análisis de narraciones y de discurso, tienen menos presencia en los programas asistidos por ordenador para el análisis de textos. Así, existe el peligro de que la fácil disponibilidad de programas informáticos para la codificación pueda tener el efecto de que ésta se convierta en el atajo preferido para el análisis, a expensas de una rica variedad de modos de análisis de entrevistas, que se presentará en el capítulo siguiente.

Mientras que la mayoría de los programas informáticos trabajan en la actualidad con textos escritos, existen formas más recientes que manejan directamente la grabación sonora. El investigador puede escuchar directamente la interacción de la entrevista, codificarla y escribir asociaciones o interpretaciones en la pantalla de texto, y volver luego de inmediato a la secuencia sonora codificada. Trabajar directamente con el sonido ahorrará tiempo y dinero para transcribir entrevistas enteras, permitirá sortear además muchos de los problemas de transcripción comentados con anterioridad y asegurará al investigador un contacto estre-cho con el discurso oral original. Se pueden seleccionar entonces para transcripción pasajes más pequeños para su comunicación o análisis más intensivo (véase GIBBS, 2007, para más detalles).

Puntos clave

- Aunque la calidad de la entrevista se ha debatido intensamente, la calidad de las transcripciones de entrevista ha sido una cuestión olvidada.
- Las conversaciones orales y los textos escritos son discursos completamente diferentes en lo lingüístico y se deberían tener presentes sus divergencias al transcribir.
- Por lo general, se suele descuidar la fiabilidad y validez de las transcripciones. Si se estudian estos problemas, aparecerá la naturaleza interpretativa y constructiva de la transcripción.
- La fiabilidad de la transcripción puede mejorar asegurando la calidad de la grabación del sonido y proporcionando instrucciones claras para el modo de

transcripción.

- No existe una transcripción válida de un relato oral, sino una variedad de formas de transcripción que serán válidas para usos diferentes de las transcripciones.
- Se dispone de programas informáticos que pueden facilitar el análisis de las entrevistas. Aunque la mayoría de los programas trabajan con textos transcritos, hay también programas en los que el análisis informático se puede realizar directamente con la grabación sonora.
- Los programas informáticos son herramientas para el análisis; los desafíos y la responsabilidad del análisis son del investigador.

Lecturas adicionales

La transcripción en general y su calidad en particular se tratan en las fuentes siguientes:

FLICK, U. (2007b) *Managing Quality in Qualitative Research.* Londres. Sage. (Libro 8 de la *Colección de Investigación Cualitativa.* Trad. cast.: *La gestión de calidad en Investigación Cualitativa,* Madrid, Morata, próxima aparición.)

GIBBS, G. (2007) Libro 6 de la *Colección de Investigación Cualitativa*). El análisis de los datos cualitativos en Investigación Cualitativa. Madrid. Morata (próxima aparición).

MISHLER, E. G. (1991) "Representing discourse: the rhetoric of transcription", *Journal of Narrative and Life History,* 1, págs. 255-280.

POLAND, B. D. (2002) "Transcription quality", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN (Eds.) (2002) *Handbook of Interview Research.* Thousand Oaks. CA. Sage, págs. 629-449.

RAPLEY, T. (2007) *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis*. Londres. Sage. (Libro 7 de la *Colección de Investigación Cualitativa.* Trad. cast.: *Los análisis de conversación, de discurso y de documentos en Investigación Cualitativa,* Madrid, Morata, próxima aparición.)

WEITZMAN, E. A. y MILES, M. B. (1995) *Computer Programs for Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks. CA. Sage.

9
Análisis de las entrevistas

Contenido del capítulo

La integración del análisis de entrevista en una investigación con entrevistas
Modos de análisis
Análisis de entrevista centrados en el significado
Análisis de entrevista centrados en el lenguaje
El análisis de entrevista como bricolaje
El análisis de entrevista como lectura teórica

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- disponer de una panorámica de las herramientas analíticas para analizar textos de entrevista;
- como entrevistador, haberse sensibilizado ya, al realizar y transcribir sus entrevistas, para ser consciente de las demandas específicas que modos diferentes de análisis plantean a sus entrevistas y transcripciones;
- ver la necesidad de integrar el análisis a lo largo de todo el proyecto de entrevista;
- conocer los modos de análisis que se centran ante todo en los significados expresados por los sujetos;
- conocer los modos de análisis que se centran fundamentalmente en la forma lingüística de los relatos de los sujetos, y
- estar familiarizado con un bricolaje corriente, donde el investigador mezcla tipos diferentes de análisis, y además con una interpretación teórica de las entrevistas.

La integración del análisis de la entrevista en una investigación con entrevistas

Al realizar talleres sobre investigación cualitativa, se puede escuchar en ocasiones una pregunta como ésta: *"¿Cómo puedo encontrar un método para analizar las mil páginas de transcripciones de entrevistas que he recogido?"*

La respuesta es simple: "¡Son demasiadas y es demasiado tarde!" En primer lugar, mil páginas de transcripciones son, por lo general, demasiado material para que un solo investigador se haga cargo de él de manera significativa. En segundo lugar, después de realizar y transcribir las entrevistas, es demasiado tarde para comenzar a pensar en el análisis. El método de análisis debe no solo ser objeto de reflexión antes de las

entrevistas, sino que se puede incorporar también, en grados diferentes, en la propia situación de entrevista. Una clarificación del significado de lo que se dice puede adoptar en ese momento la forma simple de: "Entiendo que lo que usted me acaba de decir significa..." El investigador puede intentar además confirmar o rechazar sus interpretaciones durante la entrevista. Con esa interpretación "sobre la marcha", partes considerables del análisis se "adelantan" a la situación misma de entrevista. El análisis posterior no solo se hace entonces más sencillo y más manejable, sino que también descansará en un terreno más seguro.

Recuadro 9.1. Seis pasos de análisis

Un primer paso es cuando *los sujetos describen* su mundo de la vida durante la entrevista. Cuentan espontáneamente lo que experimentan, sienten y hacen en relación con un tema. Hay poca interpretación o explicación por parte de los entrevistados o del entrevistador.

Un segundo paso sería que *los propios sujetos descubran* nuevas relaciones durante la entrevista, vean nuevos significados en lo que experimentan y lo hagan a partir de sus descripciones espontáneas, sin interpretación por el entrevistador. Por ejemplo, un alumno, describiendo los efectos de las calificaciones, comienza a pensar en cómo fomentan una competición destructiva entre los alumnos.

En un tercer paso, *el entrevistador sintetiza e interpreta durante la entrevista* el significado de lo que el entrevistado describe y lo "envía" de vuelta. El entrevistado tiene entonces la oportunidad de replicar, por ejemplo: "No quiero decir eso", "Eso era precisamente lo que estaba intentando decir" o "No, no es así como me sentía. Era más como si..." Este proceso continúa idealmente hasta que solo queda una interpretación posible o se establece que el sujeto comprende un tema de maneras múltiples y posiblemente contradictorias. Esta forma de entrevista implica una "interpretación en línea" en curso con la posibilidad de conformidad o disconformidad "instantánea" de las interpretaciones del entrevistador. El resultado puede ser entonces una entrevista "autocorrectora".

En un cuarto paso, *el entrevistador analiza la entrevista grabada* solo o con otros investigadores. Normalmente, la entrevista se estructura para su análisis por transcripción y con programas informáticos para un análisis textual. El análisis propiamente dicho implica desarrollar los significados de las entrevistas, sacar a la luz la propia comprensión de los sujetos y también la provisión de nuevas perspectivas por parte del investigador. Se dispone de diversas herramientas analíticas que se centran en el significado y la forma lingüística de los textos.

Un quinto paso sería la realización de *una nueva entrevista.* Cuando el investigador ha analizado los textos de entrevista, puede devolver las interpretaciones a los sujetos. En una continuación de una entrevista "autocorrectora", los sujetos tienen entonces una oportunidad de comentar las interpretaciones del entrevistador y dar además más detalles sobre sus propias declaraciones originales, como una forma de "validación de las respuestas por parte de la persona *entrevistada*".

Un sexto paso posible sería extender el continuo de descripción e interpretación para incluir *la acción,* comenzando los sujetos a actuar con arreglo a los nuevos puntos de vista que han alcanzado durante la entrevista. En estos casos, la entrevista de investigación puede aproximarse a una entrevista terapéutica. Los cambios se pueden producir también por acciones colectivas en un mayor entorno social, como la investigación-acción, donde el investigador y los sujetos actúan juntos basándose en el conocimiento producido en las entrevistas.

El Recuadro 9.1 presenta seis pasos de un continuo desde la descripción hasta la interpretación y la acción, que no se presuponen necesariamente los unos a los otros. Los tres primeros pasos de descripción, descubrimiento e interpretación durante todo el proceso de entrevista se perfilaron en el Capítulo 5. Dirigiré ahora mi atención a las herramientas analíticas disponibles en el cuarto paso del análisis de la entrevista transcrita.

Modos de análisis

La presentación que sigue defraudará a los que esperan herramientas mágicas que descubran finalmente los tesoros de significado escondidos en sus muchas páginas de transcripciones. No existe un método estándar, no existe una *via regia* para llegar a los significados esenciales y las implicaciones más profundas de lo que se dice en una entrevista. Una búsqueda de técnicas de análisis de esta índole puede constituir una búsqueda de atajos en forma de "apaño tecnológico" para la tarea del investigador de analizar y construir significado. Sin embargo, sí existen algunos enfoques comunes para el análisis del significado de los textos de entrevista, que implican procedimientos técnicos diferentes. Las técnicas de análisis son herramientas, útiles para algunos propósitos, pertinentes para algunos tipos de entrevistas y adecuadas para algunos investigadores.

El presente capítulo describe una caja de herramientas que el artesano de la entrevista tiene a su disposición para analizar esos encuentros. Estas herramientas no encuentran por sí solas el significado de cientos de páginas de transcripciones, lo hace el investigador que aplica las herramientas. La calidad del análisis descansa en su oficio, su conocimiento del tema de investigación, su sensibilidad para el medio con el que está trabajando —el lenguaje— y su dominio de las herramientas analíticas disponibles para analizar los significados expresados en éste. La panorámica general de la caja de herramientas que sigue y las descripciones de las herramientas principales pueden ayudar a los investigadores a escoger modos de análisis adecuados para su proyecto. Algunas de las herramientas analíticas, como la codificación, se han desarrollado a través de la práctica sin una base teórica; algunas se han inspirado en tradiciones filosóficas, como la fenomenología y la hermenéutica, mientras que otras, como el análisis de discurso y el análisis deconstructivo se han basado directamente en posiciones epistemológicas específicas.

TABLA 9.1. Modos de análisis de entrevista

Análisis que se centran en el significado:
Codificación del significado
Condensación del significado
Interpretación del significado
Análisis que se centran en el lenguaje:
Análisis lingüístico
Análisis de conversación
Análisis de narraciones
Análisis de discurso
Deconstrucción
Bricolaje
Lectura teórica

Algunos enfoques clave para el análisis de los textos de entrevista se presentan en la Tabla 9.1. Se agrupan en análisis que se centran sobre todo en el significado de lo que se dice y en análisis que se centran fundamentalmente en las formas lingüísticas por medio de las cuales se expresan los significados. Además, está el análisis como bricolaje, una

combinación ecléctica de formas múltiples de análisis, y una interpretación de inspiración teórica de las entrevistas como modo significativo de análisis. Algunos de los análisis se acercan a una metáfora de minero de la entrevista, como la codificación y la condensación del significado, que intentan hacer salir lo que ya está ahí en los textos. Otros análisis están más de acuerdo con una metáfora de viajero, como los análisis lingüístico, de conversación y de discurso, que se centran en el lenguaje como medio de las historias contadas, generalmente sin adoptar una postura sobre si las conversaciones se refieren a datos objetivos o significados esenciales. Para las variedades de interpretación del significado y análisis narrativo, se pueden aplicar ambas metáforas.

Análisis de entrevista centrados en el significado

El significado y el lenguaje están entremezclados; sin embargo, en la práctica del análisis de entrevista, el enfoque en el significado frente a la forma lingüísti-ca implica técnicas bastante diferentes. En primer lugar, se perfilarán algunos modos de análisis centrados en el significado de los textos; implican la codificación, la condensación y la interpretación del significado.

Codificación del significado

Codificar y categorizar fueron enfoques tempranos para el análisis de textos en las ciencias sociales. Codificar implica asignar una o más palabras clave a un segmento de texto para permitir la identificación posterior de una declaración, mientras que la categorización implica una conceptualización más sistemática de una declaración, susceptible de cuantificación; sin embargo, los dos términos se utilizan a menudo de manera intercambiable. La codificación es, en diversas formas, un aspecto clave del análisis de contenido, de la teoría fundamentada y del análisis asistido por ordenador de los textos de entrevista.

Análisis de contenido

Es una técnica para una descripción cuantitativa sistemática del contenido manifiesto de la comunicación. Se desarrolló para el estudio de la propaganda enemiga durante la Segunda Guerra Mundial y se ha utilizado ampliamente desde entonces para el análisis de los medios de comunicación. La codificación del significado de un texto en categorías hacía posible cuantificar con qué frecuencia se abordaban temas específicos en un texto, y la frecuencia de los temas se podía comparar y correlacionar entonces con otras mediciones. La codificación es también un rasgo clave del enfoque de la *teoría fundamentada* para la investigación cualitativa introducido por GLASER y STRAUSS en 1967. Aquí, la codificación abierta se refiere al "proceso de descomponer, examinar, comparar, conceptualizar y categorizar los datos" (STRAUSS y CORBIN, 1990, pág .61). A diferencia del análisis de contenido, los códigos en un enfoque de teoría fundamentada

no han de estar cuantificados necesariamente, sino que entran en un análisis cualitativo de las relaciones con otros códigos y con el contexto y las consecuencias de la acción. La codificación se ha convertido también en un rasgo clave de los nuevos programas para análisis asistido por ordenador de entrevistas (WEITZMAN y MILES, 1995).

Por la categorización, el significado de largas declaraciones de entrevista se reduce a unas pocas categorías simples. Cuando se codifica en categorías fijas, la presencia o ausencia de un fenómeno se puede expresar por un simple "+" o "–". La fuerza de una opinión se puede indicar también con un solo número en una escala, por ejemplo, de 1 a 7. Así, la categorización reduce y estructura grandes textos de entrevista en unas pocas tablas y cifras. Las categorías se pueden desarrollar con antelación o se pueden derivar *ad hoc* durante el análisis; pueden tomarse de la teoría o del conocimiento vernáculo, así como del propio lenguaje de los entrevistados. Categorizar las entrevistas de una investigación puede proporcionar un panorama general de grandes cantidades de transcripciones y facilitar las comparaciones y la comprobación de hipótesis.

El análisis de las entrevistas sobre las calificaciones ilustra una forma de categorización. Se categorizaron las entrevistas de treinta alumnos, transcritas en 762 páginas, para someter a prueba la hipótesis de que utilizar calificaciones para medir el aprendizaje afecta a éste y a las relaciones sociales en la escuela. La Figura 9.1. describe ocho subcategorías de una dimensión principal de una perspectiva sobre las calificaciones: la "relación con el profesor". Las categorías se tomaron de las publicaciones educativas y entrevistas piloto, y se definieron (por ejemplo: "Farolear: el alumno intenta dar la impresión de que sabe más de lo que sabe, con el propósito de obtener mejores calificaciones" y "Dar coba: el alumno intenta ganarse la simpatía del profesor con el propósito de obtener mejores calificaciones"). Dos codificadores categorizaron de manera independiente las 30 entrevistas y se combinó su codificación. La Figura 9.1. describe cuántos de los 30 alumnos confirmaron o no cada una de las 8 subcategorías de la dimensión "relación con el profesor", apoyando de modo general la hipótesis de que las calificaciones influyen en las relaciones sociales en la escuela (KVALE, 1980, 1996b).

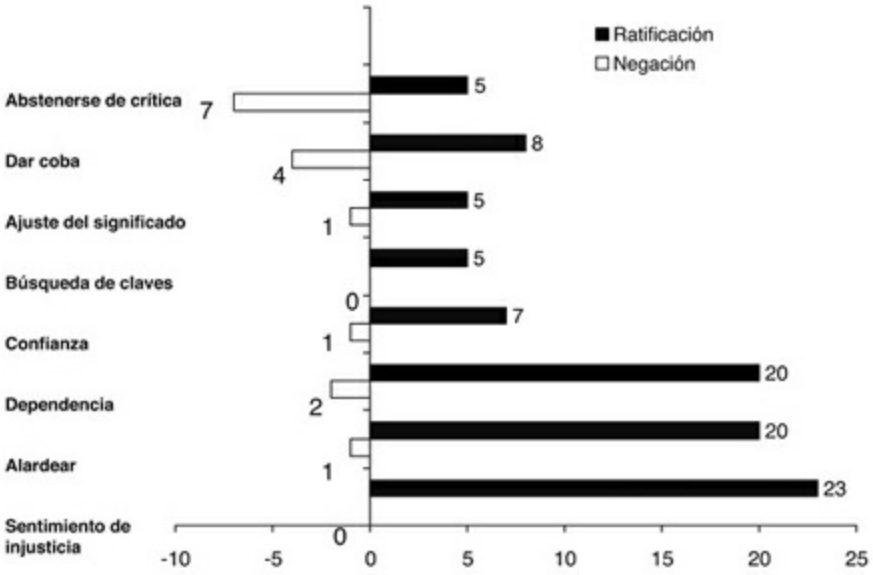


Figura 9.1. Categorización de la relación profesor-alumno. El número de alumnos de los 30 entrevistados que ratificó la presencia de un comportamiento y actitud en relación con las calificaciones se muestra a la derecha y el número de los que lo negaron está a la izquierda. Como varios alumnos no hicieron declaraciones con respecto a una categoría o éstas eran bastante vagas, la suma de las ratificaciones y negaciones directas es menor que 30.

Implicaciones para la entrevista. Con una categorización que implique decisiones "o eso o lo otro", es preferible utilizar definiciones precisas de las categorías antes de la entrevista y un sondeo cuidadoso durante ella para determinar cómo se pueden categorizar las declaraciones. Cuando los códigos o las categorías no se deben desarrollar hasta las entrevistas y el análisis, es importante obtener descripciones ricas de los fenómenos específicos que se han de codificar o categorizar en el transcurso de éstas.

Condensación del significado

La condensación del significado implica un resumen de los significados expresados por los entrevistados en formulaciones más breves. Las declaraciones largas se resumen en otras más breves en las que el significado principal de lo que se dice se expresa de otra manera en unas pocas palabras. Ejemplificaré aquí una forma de condensación del significado desarrollada por GIORGI (1975) a partir de la filosofía fenomenológica. El propósito temático de su estudio era investigar qué constituye el aprendizaje para las personas corrientes en sus actividades cotidianas. El propósito metodológico era demostrar cómo una persona hace frente de manera sistemática a los datos que se expresan desde el punto de vista del lenguaje ordinario y cómo se puede aplicar el rigor y la disciplina al análisis de datos sin transformar necesariamente éstos en expresiones cuantitativas.

La Tabla 9.2. demuestra cómo se sometió a condensación de significado una entrevista sobre el aprendizaje. El análisis implica cinco pasos. En primer lugar, se lee entera la

entrevista para hacerse una idea del conjunto. Luego, el investigador determina las "unidades de significado" natural del texto, tal como las expresan los sujetos. En tercer lugar, el investigador formula de la manera más simple posible el tema que domina una unidad de significado natural, organizando temáticamente las declaraciones desde el punto de vista del sujeto tal como el entrevistador las entiende. La Tabla 9.2. describe este tercer paso de análisis. El cuarto paso consiste en interrogar las unidades de significado desde el punto de vista del propósito específico del estudio. En el quinto paso, el esencial, los temas no redundantes de toda la entrevista se enlazan en una declaración descriptiva.

Esta forma de condensación de significado puede servir para analizar textos de entrevista extensos y a menudo complejos buscando unidades de significado naturales y explicando sus temas principales. Estos temas se pueden someter después a interpretaciones y análisis teóricos más amplios. Así, GIORGI señala la importancia de las relaciones interpersonales en el aprendizaje, que se puso de manifiesto en este estudio y que se dejaba bastante de lado en las teorías de aprendizaje en la época. (Para desarrollos adicionales del método, véase FISCHER y WERTZ, 1979, y GIORGI y GIORGI, 2003). Se debería advertir también que la condensación de significado no se limita a un enfoque fenomenológico y se aplica también en otros estudios cualitativos (TESCH, 1990).

TABLA 9.2. Condensación del significado

Unidad natural	**Tema central**
Lo primero que viene a la mente es lo que aprendí sobre decoración de interiores de Myrtis. Ella me explicaba la manera en que ves las cosas. Su concepción del examen de diferentes habitaciones ha cambiado. Ella me decía que cuando entras en una habitación no adviertes normalmente cuántas líneas verticales y horizontales hay, al menos conscientemente, no lo adviertes. Y, sin embargo, si tomaras a alguien que conoce lo que pasa en el campo de la decoración de interiores, ellos intuitivamente sentirían que había el número correcto de líneas verticales y horizontales.	Papel de las líneas verticales y horizontales en la decoración de interiores.
Entonces, fui a casa y comencé a mirar las líneas en nuestra sala de estar, y conté el número de líneas horizontales y verticales, de muchas de las cuales no me había dado cuenta antes de que eran líneas. Una viga... Nunca había pensado antes en ella realmente como vertical, sólo como un saliente de la pared (risas) diseño: descubrí lo que estaba mal con nuestra sala de estar: muchas, demasiadas líneas horizontales y un número insuficiente de líneas verticales. Así que comencé a intentar mover las cosas de sitio y cambiar la apariencia del salón. Hice esto moviendo varios muebles y sacando algunos cachivaches, restando énfasis a ciertas líneas y... realmente me parecía diferente.	S. busca líneas verticales y horizontales en su casa. S. encontró demasiadas líneas horizontales en la sala de estar y consiguió cambiar su apariencia.
Es interesante porque mi marido llegó a casa varias horas después y dijo: "Mira la sala de estar, está	

completamente distinta". Sin saber que yo había mejorado las cosas, no lo miró de la misma manera que yo lo hice. Vio que las cosas estaban cambiadas de sitio, pero no podía verbalizar que había un énfasis menor en las líneas horizontales y uno mayor en las verticales. De manera que sentí que había aprendido algo.

Fuente: GIORGI (1975)

confirma la diferencia sin saber por qué.

Implicaciones para la entrevista. Para una condensación de significado de base fenomenológica, es de importancia fundamental obtener descripciones ricas y matizadas de los fenómenos investigados en el lenguaje cotidiano de los sujetos. Las teorías del entrevistador acerca del contenido se deben "poner entre paréntesis" durante la entrevista.

Interpretación del significado

La interpretación del significado de los textos de entrevista va más allá de una estructuración de los contenidos manifiestos de lo que se dice, hacia interpretaciones más profundas y más críticas del texto. La interpretación del significado es frecuente en las humanidades, como en las interpretaciones de un crítico de un poema o una película y en las interpretaciones psicoanalíticas de los sueños de los pacientes. El intérprete va más allá de lo que se dice directamente para concebir estructuras y relaciones de significado que no son aparentes de modo inmediato en un texto. Por contraste con la de-contextualización de las declaraciones por la categorización, la interpretación re-contextualiza las declaraciones den-tro de marcos más amplios de referencia. Comparado con las técnicas de reducción de texto de la categorización y la condensación, las interpretaciones llevan a menudo a una expansión del texto, con el resultado formulado en muchas más palabras que las declaraciones interpretadas originales.

Un ejemplo de interpretación del significado lo da la evaluación de la entrevista de Hamlet en el Capítulo 7 (véase Recuadro 7.1.). Diferentes interpretaciones de la entrevista llevan a significados bastante diferentes, como que las preguntas dirigidas de Hamlet llevan a un conocimiento poco fiable o fiable, y si es Polonio o es Hamlet el engañado en la entrevista. No estaba en juego aquí ningún método sistemático de interpretación del significado.

Dentro de una tradición hermenéutica de interpretación de textos en las humanidades, se han buscado principios para llegar a interpretaciones válidas de textos religiosos, legales y literarios (véase PALMER, 1969). La hermenéutica no implica un método paso por paso, sino que es una explicación de los principios generales que se han encontrado útiles en una larga tradición de interpretación de textos. Así, la interpretación de un texto se caracteriza por un *círculo hermenéutico*, donde el significado del mismo se establece mediante un proceso en el que se determinan los significados de los distintos pasajes por el significado global anticipado del texto. La relectura de los pasajes individuales puede cambiar de nuevo el significado global del texto anticipado en primer lugar, lo que de nuevo altera el significado de los pasajes individuales, etc. En principio, esta interpretación hermenéutica de textos es un proceso infinito, mientras que en la práctica

acaba cuando se ha alcanzado un significado coherente sensato.

Las interpretaciones del significado están empapadas a veces de una desconfianza hacia lo que se dice. Así, la entrevista de Hamlet se interpretaba como expresión de una desconfianza omnipresente hacia las palabras y los actos de los otros actores, llevando a conversaciones de averiguar "las direcciones indirectamente". Dentro de una "hermenéutica de la sospecha", se interpreta críticamente que las declaraciones significan otra cosa que lo que se dice de modo manifiesto, como cuando un intérprete psicoanalítico busca fuerzas inconscientes por debajo de lo que se dice o intérpretes marxistas buscan intereses ideológicos de clase tras declaraciones políticas.

Implicaciones para la entrevista y la transcripción. Para interpretaciones profundas y críticas del significado, son ventajosas las descripciones ricas y matizadas en las entrevistas, así como las preguntas interpretativas críticas durante la entrevista. Para algunos tipos de interpretación, pueden ser necesarias descripciones detalladas al pie de la letra, como cuando se interpretan críticamente las numerosas negaciones de un alumno de que haya competencia en el Capítulo 8.

Análisis de entrevista centrados en el lenguaje

Un buen artesano está familiarizado con el material con el que trabaja y las herramientas para manipularlo. El medio, o el material, con el que los entrevistadores trabajan es el lenguaje. El proceso de entrevista se produce a través del habla y los productos de la entrevista se presentan en palabras. Durante las últimas décadas, los investigadores en ciencia social cualitativa han estado sometidos a la influencia del giro lingüístico en la filosofía y han comenzado a utilizar herramientas lingüísticas desarrolladas en las humanidades para analizar su material lingüístico. Estas herramientas incluyen el análisis lingüístico, el análisis narrativo, el análisis de conversación, el análisis de discurso y la deconstrucción.

Análisis lingüístico

La entrevista es interacción lingüística y el producto de la entrevista es un texto de lenguaje. Un análisis lingüístico estudia los usos característicos del lenguaje en una entrevista, la utilización de la gramática y las formas lingüísticas. Así, un análisis lingüístico puede estudiar el uso de un entrevistado de la voz pasiva y la activa, de los pronombres personales e impersonales, las referencias temporales y espaciales, las posiciones implícitas del hablante y el oyente, y el uso de metáforas.

Un ejemplo del estudio de las calificaciones puede indicar la importancia de la forma lingüística. El análisis no se derivaba de ninguna competencia lingüística del investigador, sino que surgió como un problema práctico al categorizar las declaraciones de los alumnos. Aunque la mayoría de los comportamientos relativos a las calificaciones se describían comúnmente en forma de primera persona, como: "Encuentro injustas las calificaciones", "Faroleé ante el profesor", unas pocas actividades, como la de dar coba,

se describían siempre en forma de tercera persona, como: "Daban coba" o "Uno daba coba". Si yo hubiera sido más sensible al uso diferencial de los pronombres personales, podríamos haber sondeado más expresiones vagas en las entrevistas como "uno da coba" y haber clarificado si se refería al hablante o a otros alumnos. Aunque constituía un problema de método a la hora de categorizar las declaraciones como referidas al entrevistado o a los otros alumnos, el diferente uso de los pronombres personales era importante para el tema de investigación, como uno de los numerosos índices de la diferente aceptación social de farolear frente a dar coba entre los alum-nos de instituto daneses.

La atención a los rasgos lingüísticos de una entrevista puede contribuir a generar y verificar el significado de las declaraciones. Mientras que la significación del uso diferente de las formas gramaticales, como el ejemplo anterior de los pronombres personales, se puede derivar del sentido común, un lector con formación lingüística buscaría inmediatamente las expresiones lingüísticas y podría extraer matices que tal vez fueran importantes para interpretar el significado de una declaración. Se han propuesto argumentos a favor de aplicar las técnicas de la lingüística como una "estadística" de la investigación cualitativa (JENSEN, 1989). Prestando más atención al medio lingüístico de la investigación con entrevistas, quizá podamos ver a los investigadores sociales utilizar lingüistas como asesores cuando se enfrentan con textos de entrevista, en correspondencia al uso habitual de asesores estadísticos al analizar números.

Implicaciones para la entrevista y la transcripción. La atención a la forma lingüística puede mejorar la precisión de las preguntas de la entrevista, como se propuso en el Recuadro 5.4., y promover la sensibilidad en la escucha al uso del lenguaje de los sujetos. Para llevar a cabo análisis lingüísticos sistemáticos de la interacción de entrevista, se necesita una transcripción detallada al pie de la letra y también formación lingüística.

Análisis de conversación

El análisis de conversación es un método para estudiar el habla en la interacción. Investiga la estructura y el proceso de interacción lingüística por el que se crea y mantiene la comprensión intersubjetiva. Inspirado por la etnometodología, el análisis de conversación implica una teoría pragmática del lenguaje, trata sobre lo que las palabras y las oraciones hacen; el significado de una declaración es el papel que desempeña en una práctica social específica. El análisis de la conversación se inició con los estudios de conversaciones telefónicas por SACKS y colaboradores en la década de 1960 y se ha utilizado desde entonces para una amplia variedad de habla en acción, como las interacciones médico-paciente, las sesiones de terapia y las entrevistas de actualidad.

El análisis de conversación examina los detalles mínimos del habla en la interacción, a la que todo el mundo puede acceder con el advenimiento de las grabadoras. Se centra en la secuenciación del habla, en particular en las secuencias de adopción de turnos y la reparación de los errores en ella. El centro de atención no son las intenciones de los hablantes en una declaración, sino en lo que logra un segmento específico del habla. Por

consiguiente, el resultado del análisis de conversación de la charla telefónica transcrita en el Recuadro 8.1. era:

> Aparentemente, E. ha llamado a M. después de haberla visitado. Ella proporciona una serie de "evaluaciones" de la ocasión y de los amigos de M. que estaban presentes. Las evaluaciones de E. son relativamente intensas y producidas en una especie de modo entrecortado. Las dos primeras, sobre la ocasión y los amigos en general, se aceptan con emisiones breves precedidas de "oh", cortadas cuando E. continúa... M. respalda las evaluaciones de Pat con "Sí", seguido por una evaluación de un nivel algo más bajo. "¿Una muñeca?" con "Sí, ¿no es bonita?" y "Oh: es una chica guapa" con "Sí, pienso que es bonita"... El "trabajo" que se hace con estas evaluaciones y recepciones se puede glosar como "mostrar y recibir gratitud y apreciación gentilmente".
>
> (HAVE, 1999, págs. 4-5.)

De esta manera, el análisis de conversación se mantiene bastante próximo a la interacción verbal de los hablantes, renunciando a interpretaciones en profundidad. La trabajosa transcripción y los minuciosos análisis de las secuencias de habla descartan el análisis de conversación como método general para el análisis de grandes cantidades de material de entrevista. Sin embargo, el análisis de conversación puede ser pertinente para partes significativas seleccionadas de una entrevista y puede ser útil también en la formación de entrevistadores, para hacerlos conscientes de la sutileza de la interacción en las entrevistas.

Implicaciones para la transcripción. Aquí, no hay requisitos específicos para las entrevistas, ya que es posible hacer objeto de análisis de conversación cualquier intercambio verbal. Como se habrá puesto de manifiesto a partir de la transcripción en el Recuadro 8.1, hay, no obstante, requisitos muy específicos y elaborados para el modo en que las entrevistas se deben transcribir con el objeto de que sean susceptibles de análisis de conversación (véase también RAPLEY, 2007).

Análisis narrativo

Una narración es una historia. Los análisis narrativos se centran en el significado y la forma lingüística de los textos, estudian las estructuras temporales y sociales y las tramas de las historias de entrevista. Las estructuras narrativas de las historias que la gente cuenta se han desarrollado en las humanidades, comenzando con el análisis de PROPP de las estructuras de los cuentos de hadas rusos en la década de 1920, profundizado décadas después por GREIMAS y LABOV. En la estructura de un cuento de hadas, la posición principal del sujeto la puede asumir el príncipe como actor, que busca el objeto en forma de princesa. De esta manera, el príncipe encuentra oponentes así como ayudantes, y después de superar muchos obstáculos, recibe de manos del rey a la princesa y la mitad de su reino. GREIMAS utilizó esta estructura para elaborar un modelo actancial relativo a las estructuras narrativas en diversos géneros (véase también GIBBS, 2007).

El análisis de una entrevista puede adoptar la forma de una narración, como una continuación de la historia contada por el entrevistado. El análisis narrativo se centra en

las historias contadas durante una entrevista y desarrolla sus estructuras y sus tramas. Si no se cuenta ninguna historia espontáneamente, es posible construir una narración coherente a partir de los numerosos episodios diseminados a lo largo de toda una entrevista. El análisis puede ser también una reconstrucción de los numerosos relatos contados por los diferentes sujetos en una narración "típica" como una historia más rica, condensada y coherente que las historias dispersas de las entrevistas individuales. Como con la condensación del significado, el análisis narrativo tenderá a permanecer dentro de lo vernáculo.

En el Recuadro 6.2. se presentó una secuencia narrativa a partir de la entrevista de MISHLER con un artesano del mueble que abandonó el programa de carpintería en la escuela. Podemos advertir también que la entrevista sobre el aprendizaje de decoración de interiores (Tabla 9.2) tenía la forma espontánea de una narración, que GIORGI no estudió por su condensación de significado de la entrevista. El Capítulo 4 sobre el diseño de un estudio de entrevistas tenía en su introducción una narración construida de un deterioro emocional sucesivo, seguido por una historia idealizada de una progresión lineal a través de siete etapas de una investigación de entrevistas.

Implicaciones para la entrevista y la transcripción. La entrevista que busca narraciones se describió en el Capítulo 6, donde se hacía hincapié en las preguntas sobre episodios concretos y la profundización de las historias espontáneas de los sujetos, ampliando sus estructuras y tramas temporales y sociales. En la transcripción, se puede experimentar con la disposición textual con medios que hagan accesible la forma narrativa, como con las estrofas en la historia del artesano de MISHLER (véase GIBBS, 2007; RAPLEY, 2007, para más detalles).

Análisis de discurso

El análisis de discurso se centra en cómo se crean efectos de veracidad dentro de los discursos, que no son verdaderos ni falsos. El análisis de Foucault (1972) de las relaciones de poder de los discursos ha inspirado las formas posteriores de este análisis. Los discursos son prácticas discontinuas, que se cruzan entre sí y unas veces se tocan, mientras que otras se ignoran o excluyen entre sí. En el Capítulo 7, se presentó una secuencia de entrevista que se analizó, por inspiración del análisis de discurso, como un cruce de espadas entre los discursos divergentes del entrevistador y el alumno de electrónica sobre el aprendizaje.

En el análisis de discurso, el habla misma tiene primacía, el foco se pone en cómo se construye el habla y cuáles son las consecuencias sociales de las diferentes presentaciones discursivas de una situación social:

> El discurso o textos sociales del participante se abordan por propio derecho y no como un camino secundario "más allá" del texto, como las actitudes, los acontecimientos o los procesos cognitivos. El discurso es tratado como un medio potente orientado a la acción, no como un canal de información transparente. Así, cuestiones cruciales para la investigación psicológica social tradicional dejan de ser relevantes. Por ejemplo, no estamos preguntando si una muestra de personas revela sus actitudes "genuinas"

hacia las minorías étnicas o si las descripciones de los aficionados de lo que sucede en las gradas de los estadios de fútbol son "precisas".

(POTTER y WETHERELL, 1987, pág. 160.)

Desde una perspectiva de análisis de discurso, se disuelven de esta manera algunas objeciones comunes a la validez de la entrevista de investigación. Esto hace referencia a la cuestión de los significados personales auténticos –"¿Cómo te enteras de que has llegado a saber lo que el entrevistado quiere decir realmente?"— lo mismo que a la pregunta de la realidad objetiva: "¿Cómo sabes que tu entrevistado da una descripción verdadera de la situación objetiva?" Una objeción persistente acerca de la fiabilidad de la entrevista ha sido que entrevistadores diferentes obtienen resultados diferentes. Si los sujetos se presentan a sí mismos de manera diferente a entrevistadores diferentes y cambian también sus opiniones durante el intercambio, entonces las entrevistas no producen un conocimiento fiable, objetivo.

Estas objeciones se pueden basar en concepciones del tema de investigación —tales como las actitudes o la presentación del yo— como expresiones de una persona nuclear estable esencial. Por contraste, un modo de comprensión basado en el discurso trata las actitudes y el yo como si estuvieran constituidos de manera interrelacional. Estos fenómenos pueden variar en situaciones diferentes con entrevistadores diferentes y la entrevista es un método sensible para investigar las variadas presentaciones sociales del yo. De este modo, según las diferentes concepciones epistemológicas de las actitudes y el yo —como esencias auténticas estables o como entidades constituidas socialmente y más o menos fluidas—, la entrevista aparece como un método muy poco fiable o como un método válido ajustado finamente.

Implicaciones para la entrevista. Aunque el análisis de discurso se puede aplicar a las entrevistas comunes, como la descrita como un "cruce de espadas", una entrevista discursiva específica se centrará en la variación y la diversidad, y en la participación activa del entrevistador en el discurso, como se muestra en el Capítulo 6. La búsqueda de significados internos reales y de presentaciones objetivas de la realidad externa se disipa en esfuerzos condenados al fracaso.

Deconstrucción

El concepto de "deconstrucción" fue introducido por DERRIDA como una combinación de "destrucción" y "construcción". La deconstrucción implica destruir una manera de comprender un texto y abrirlo para la construcción de otras maneras de comprender. El enfoque no se pone en lo que la persona que utiliza un concepto quiere decir, sino en lo que el concepto dice y no dice. La deconstrucción se asocia con una "hermenéutica de la sospecha" crítica pero, de acuerdo con los análisis de conversación y de discurso, no busca un significado genuino o estable subyacente oculto bajo un texto. El significado se entiende en relación con una red infinita de otras palabras en una lengua.

Una lectura deconstructiva desgarra un texto, desestabilizando los concep-tos que da por supuesto; se concentra en las tensiones y rupturas de un texto, en lo que un texto

pretende decir y lo que alcanza a decir, así como en lo que no se dice en el texto, en lo que el uso de los conceptos del texto excluye. Una lectura deconstructiva revela los presupuestos y jerarquías internas de un texto y pone al descubierto las oposiciones binarias incluidas en el pensamiento y el lenguaje modernos, como verdadero/falso, real/irreal, subjetivo/objetivo. La deconstrucción no sólo descompone un texto, sino que lleva también a una re-descripción de él.

Por ejemplo, una lectura deconstructiva podría centrarse en pasajes y frases de entrevista seleccionados y desarrollar los significados expresados, así como los significados ocultos y excluidos por los términos escogidos. En lugar de deconstruir un texto de entrevista, intentaré aquí deconstruir una frase evocada de manera recurrente en las publicaciones de entrevista y también en mis propios escritos anteriores: "*el diálogo de entrevista*".

Podemos comenzar preguntando por qué dos términos similares, "entrevista" y "diálogo", se unen a menudo y se refuerzan con no poca frecuencia con palabras de embellecimiento, como "auténtico", "real", "genuino", "igualitario" y "confiado". Cuando se utiliza "diálogo" en la investigación actual con entrevistas rara vez es en la forma socrática estricta, sino más comúnmente como diálogos cálidos de atención y cuidado. "Diálogo" existe en oposición binaria a "monólogo", que puede connotar en la actualidad una forma anticuada, autoritaria de comunicación. "Entrevista dialogística" puede implicar una atención empática cálida, en contraste con formas alienadas y deshumanizadoras de investigación social, como los experimentos y los cuestionarios. Cuando la entrevista se concibe como un diálogo, el investigador y el sujeto se implican como compañeros iguales en una estrecha relación personal mutuamente beneficiosa. La expresión "diálogo de entrevista" glosa aquí las relaciones de poder asimétricas de la interacción de entrevista, donde el entrevistador inicia y termina la entrevista, plantea las preguntas y, normalmente, conserva el monopolio de la interpretación del significado de lo que el entrevistado dice (véase el Recuadro 2.2).

Señalamos además que el término "diálogo" se utiliza en la actualidad en textos de diversos campos, como la gestión y la educación, cuando se defiende el "diálogo entre directivos y trabajadores" y en la "educación dialogística" (KVALE, 2006). En estos contextos, el término "diálogo", con diferencias obvias de poder y a menudo conflictos, puede dar una impresión de igualdad y consenso armonioso. Concluiremos esta breve deconstrucción de la expresión "diálogo de entrevista" preguntando si la expresión "entrevistas dialogísticas" utilizada acerca de las entrevistas de investigación puede, en correspondencia con la gestión dialogística y la educación dialogística, servir para embellecer la asimetría de poder y disimular los conflictos potenciales de los entrevistadores de investigación y sus entrevistados.

Implicaciones para la entrevista. No hay requerimientos específicos para la entrevista, ya que cualquier clase de texto puede ser objeto de deconstrucción. No obstante, si se considera una deconstrucción de textos de entrevista, el entrevistador puede estudiar el uso de términos clave en diversos contextos, desde una multiplicidad de perspectivas, proporcionando de este modo un material con muchas facetas para la deconstrucción.

El análisis de entrevista como bricolaje

Muchos análisis de entrevistas se realizan sin seguir un método analítico específico. Así, los investigadores pueden cambiar libremente entre técnicas y enfoques diferentes. El término bricolaje se refiere a la mezcla de discursos técnicos en que el intérprete se mueve libremente entre técnicas analíticas diferentes. Esta forma ecléctica de generar significado —mediante una multiplicidad de métodos y enfoques conceptuales *ad hoc*— es un modo habitual de análisis de entrevista. Por contraste con los modos analíticos sistemáticos, como la categorización y el análisis de conversación, el bricolaje supone una interacción libre de técnicas durante el análisis. El investigador puede en este caso leer enteras las entrevistas y obtener una impresión general, volver luego a pasajes interesantes específicos, contar quizá las declaraciones que indican actitudes diferentes hacia un fenómeno, vaciar partes de la entrevista en una narración, elaborar metáforas para capturar modos de comprensión clave, intentar visualizar hallazgos en diagramas de flujo, etc. Para las entrevistas que carecen de un sentido global en la primera lectura, estas tácticas de generación de significado pueden sacar a relucir conexiones y estructuras significativas para un proyecto de investigación. El resultado de esta forma de generación de significado pueden ser palabras, números, figuras y diagramas de flujo o una combinación de estas formas.

Recuadro 9.2. Técnicas ad hoc de análisis de entrevista

Advertir patrones, temas (1), *ver la plausibilidad* (2) y *agrupar* (3) ayudan al analista a ver "qué va con qué". *Hacer metáforas* (4), como las tres tácticas precedentes, es una manera de lograr más integración entre diversos datos. *Contar* (5) es también una manera familiar de ver "lo que está ahí".

Establecer contrastes/comparaciones (6) es una táctica extendida que afina la comprensión. En ocasiones se necesita también diferenciación, como al *dividir variables* (7).

Necesitamos asimismo tácticas para ver las cosas y sus relaciones de manera más abstracta. Estas tácticas incluyen *subsumir detalles particulares en lo general* (8); *factorizar* (9), un análogo de una conocida técnica cuantitativa; *advertir relaciones entre variables* (10) y *encontrar variables intermedias* (11).

Por último, ¿cómo podemos montar sistemáticamente una *comprensión coherente* de los datos? Las tácticas analizadas son: *construir una cadena lógica de datos* (12) y *conseguir coherencia conceptual/teórica* (13).

Fuente: MILES y HUBERMAN (1994, págs. 245-246.)

De acuerdo con un enfoque de bricolaje, el Recuadro 9.2 presenta algunas tácticas *ad hoc* útiles para generar significado en textos cualitativos, organizadas aproximadamente de lo descriptivo a lo explicativo, y de lo concreto a lo más conceptual y abstracto. El Recuadro proporciona un resumen extraído del libro *Qualitative Data Analysis* de MILES y HUBERMAN (1994), que resume también diversas técnicas de análisis. Por tomar un ejemplo, la metáfora significa comprender un tipo de cosa por medio de otra, resaltando de este modo quizá nuevos aspectos de una clase. Una metáfora no conlleva una estructura conceptual clara en la que una declaración se pueda categorizar inequívocamente como perteneciente o no perteneciente a ella. En el presente texto,

"hacer metáforas", como la del minero y la del viajero, trata de lograr una mayor integración entre las diversas concepciones de la investigación con entrevistas representando y contrastando maneras diferentes de comprender el conocimiento de entrevista.

En mi estudio de las calificaciones se aplicó un bricolaje de métodos mixtos para buscar una conexión entre la locuacidad y las calificaciones, postulada por un alumno (Capítulo 1). Según un cuestionario de seguimiento (Tabla 4.1), un 82% de los alumnos creía que las calificaciones altas se debían a menudo a cuánto habla uno en clase. Al leer íntegramente las 30 entrevistas de los alumnos, me llamó la atención lo significativamente que variaban en longitud, aun cuando se había reservado una hora lectiva para cada entrevista. Siguiendo una corazonada, ordené las entrevistas según el número de páginas y correlacioné entonces el número de páginas con las calificaciones medias de los alumnos. La correlación resultante fue 0,65, con un nivel de probabilidad de $p < 0{,}001$. Así, hay una conexión estadísticamente significativa entre cuánto hablaban los alumnos durante las entrevistas y sus calificaciones medias. La correlación es susceptible de varias interpretaciones: ¿Consiguen los alumnos calificaciones altas porque hablan más por lo general o los alumnos que las obtienen reflexionan más sobre las calificaciones y se sienten más a gusto hablando extensamente con un entrevistador sobre ellas?

Este ejemplo demuestra cómo es posible utilizar diversas técnicas para investigar la hipótesis de una relación entre las calificaciones y la locuacidad: analizando el valor de veracidad de la declaración de entrevista de un alumno en la propia entrevista, comprobando la generalidad de la creencia en un cuestionario y encontrando datos estadísticos indirectos potenciales a lo largo de las entrevistas sobre calificaciones. En este bricolaje de métodos mixtos no se concede primacía epistemológica a ninguno de los métodos y técnicas, son medios diferentes de investigar una declaración provocativa sobre las calificaciones.

El análisis de entrevista como lectura teórica

Un investigador puede leer sus entrevistas una y otra vez, reflexionar teóricamente sobre temas específicos de interés, redactar una interpretación y no seguir ningún método o combinación sistemática de técnicas. Señalaremos que en varios estudios de entrevista influyentes de las últimas décadas que han llevado a nuevos conocimientos en su disciplina no se utilizaron herramientas analíticas sistemáticas específicas para analizar las entrevistas. Esto se aplica al trabajo de BELLAH y cols., HARGREAVES, BOURDIEU y cols., y SENNETT, mencionados antes. Estas investigaciones se basaban en un conocimiento extenso y teóricamente reflexivo sobre la materia y, en los estudios de BOURDIEU y BELLAH, también en una forma de entrevista socrática de confrontación. No se aplicaron técnicas analíticas elaboradas en la lectura teóricamente reflexiva de las entrevistas para desarrollar sus ricos significados. Esto puede indicar quizá que el recurso a herramientas analíticas específicas se vuelve menos importante con un conocimiento extenso y teórico del tema de una investigación y con un interrogatorio de entrevista inspirado

teóricamente.

En el estudio de HARGREAVES, *Changing Teachers, Changing Times* (1994), las entrevistas con 40 profesores y directores habían generado casi 1.000 páginas de transcripciones, que se leyeron y releyeron para establecer una estrecha familiaridad con los datos. Se escribieron informes resumidos de cada entrevista según los temas clave. Los temas que aparecían en el texto se registraron, clasificaron y volvieron a clasificar sobre la base de una búsqueda activa en busca de datos confirmatorios o refutatorios. HARGREAVES estudió los datos con un enfoque conscientemente ecléctico, basado en conceptos y teorías diferentes. Describe su enfoque analítico como escuchar las voces de los profesores hablando sobre su trabajo y comparar sus descripciones con las afirmaciones sobre su trabajo procedentes de las publicaciones. "A lo largo de todo el estudio he intentado mantener un diálogo creativo entre diferentes teorías y los datos, en una búsqueda no para validar una perspectiva supuesta, sino simplemente para comprender los problemas en su contexto social, tal como los profesores los experimentan" (HARGREAVES, 1994, pág. 122).

No se presentan en el libro tablas o categorizaciones cuantificadas de los temas. Los hallazgos se comunican en un texto interpretativo continuo, con pasajes de entrevista intercalados, como la secuencia que lleva al concepto de "cooperación artificial" (Recuadro 1.2), que apareció inesperadamente a partir de la lectura de las transcripciones. "En la cooperación artificial, la colaboración entre profesores era obligatoria, no voluntaria; estaba limitada y fijada en el tiempo y el espacio; orientada a la aplicación, más bien que al desarrollo, y con el propósito de ser predecible en lugar de impredecible en sus resultados" (HARGREAVES, 1994, pág. 208). En el libro, los pasajes de en-trevista se integran en reflexiones de inspiración teórica sobre el trabajo de los profesores, basadas en las publicaciones sobre organización y el análisis postmoderno de la cultura. Los resultados son descripciones sorprendentes de la situación laboral de los profesores canadienses en una cultura postmoderna, en particular con respecto a las presiones crecientes sobre el tiempo y la cooperación, descripciones que son perfectamente reconocibles para los profesores en Dinamarca.

BOURDIEU y cols. (1999) aportan poca interpretación textual explícita de sus entrevistas en *The Weight of the World*. Aunque en otro lugar escribe extensamente desde un punto de vista teórico sobre la situación de los oprimidos en Francia, BOURDIEU deja sobre todo en este libro que las numerosas entrevistas reproducidas en el texto hablen por sí mismas. Sin embargo, se ayuda al lector de varias maneras. En un apéndice al libro —"Comprensión"— se describe el enfoque para la entrevista:

> ...me parece imperativo hacer explícitas las intenciones y los principios de procedimiento que hemos puesto en práctica en el proyecto de investigación cuyos hallazgos presentamos aquí. Así, el lector podrá reproducir en la lectura de los textos el trabajo, tanto de construcción como de comprensión, que los produjo.
>
> (BOURDIEU y cols., 1999, pág. 607.)

Cuando es posible permitir que las entrevistas hablen por sí mismas, ello es en gran parte porque las precede una presentación de la situación social de los entrevistados que permite al lector interpretar sus declaraciones en relación con su situación de vida.

Además, gran parte del análisis estaba incorporado ya en las entrevistas mediante un método mayéutico socrático de facilitación de las explicaciones como la formulación de propuestas para obtener continuaciones abiertas de las declaraciones del entrevistado que llevaran a un autoanálisis inducido y acompañado. BOURDIEU presenta también algunos temas y análisis procedentes de una entrevista, como las repercusiones emocionales sobre él mismo de la entrevista con los dos jóvenes (Recuadro 1.3):

> No tuve que forzarme a mí mismo para compartir el sentimiento inscrito en cada palabra, cada oración y, más especialmente, en el tono de su voz, sus expresiones faciales y su lenguaje corporal, de la obviedad de esta forma de mala suerte colectiva que se pega, como si fuera el destino sino, a todos aquellos a quienes se ha puesto en esos sitios de relegación social, donde el sufrimiento personal de cada uno aumenta por todo el sufrimiento que deriva de coexistir y vivir con tantas personas que sufren juntas y, quizá de modo más importante, del efecto de sino de pertenecer a un grupo estigmatizado.
>
> (BOURDIEU y cols., 1999, pág. 64.)

Puntos clave

- Se debería reflexionar sobre el análisis de las entrevistas desde el inicio de una investigación con ellas. El análisis comienza cuando se organiza temáticamente y se diseña el estudio, y los modos de análisis se deben tomar en consideración durante la entrevista y la transcripción.
- Cuanto más análisis se emprenda en las fases iniciales de una investigación con entrevistas, más sencillo y más cualificado será el análisis posterior.
- Los análisis de entrevista centrados en el significado incluyen la condensación del significado, la categorización del significado y la interpretación del significado.
- Los análisis de entrevista centrados en el lenguaje incluyen el análisis lingüístico, el análisis de conversación, el análisis narrativo, el análisis discursivo y la deconstrucción.
- El análisis como bricolaje y como reflexión teórica va más allá del seguimiento de técnicas o enfoques específicos para el análisis de entrevista y se basa en técnicas y conceptos teóricos diversos.

Lecturas adicionales

Los libros siguientes le ayudarán a profundizar en los problemas del análisis de entrevistas:

GIBBS, G. (2007) Libro 6 de la *Colección de Investigación Cualitativa.* El análisis de los datos en Investigación Cualitativa, Madrid, Morata (próxima aparición).

MILES, M. B. y HUBERMAN, A. M. (1994) *QUALITATIVE Data Analysis,* Thousand Oaks, CA. Sage.

MISHLER, E. G. (1986) *Research Interviewing – Context and Narrative.* Cambridge, MA. Harvard University Press.

POTTER, J. y WETHEREL, M. (1987) *Discourse and Social Psychology,* Londres. Sage.

RAPLEY, T. (2007) Libro 7 de la *Colección de Investigación Cualitativa.* Trad. cast.: Los análisis de conversación, de discurso y de documentos en Investigación Cualitativa, Madrid, Morata (próxima aparición).

SILVERMAN, D. (2006) *Interpreting Qualitative Data.* (3a Ed.). Londres. Sage.

TESCH, R. (1990) *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. Londres. Falmer.

10
Validación y generalización del conocimientode entrevista

Contenido del capítulo

Objetividad del conocimiento de entrevista
Fiabilidad y validez del conocimiento de entrevista
La validez como calidad del conocimiento del oficio
Validez comunicativa y pragmática
Generalización a partir de los estudios de entrevistas

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería saber más sobre:

- las implicaciones para la investigación con entrevistas de los conceptos de fiabilidad, validez y generalización, que se utilizan comúnmente para analizar los problemas de la confianza, la fuerza y la transferibilidad del conocimiento en las ciencias sociales;
- los debates acerca de la objetividad del conocimiento de entrevista;
- la fiabilidad y la validez en relación con la calidad del conocimiento del oficio durante toda una investigación con entrevistas;
- la validación del conocimiento producido en una entrevista en tanto que actividad comunicativa y actividad pragmática, y
- la generalización analítica a partir de los estudios de entrevistas.

Objetividad del conocimiento de entrevista

Las cuestiones de fiabilidad y validez van más allá de las preocupaciones técnicas o conceptuales y plantean problemas epistemológicos sobre la objetividad del conocimiento y la naturaleza de la investigación con entrevistas. Objetividad es un término bastante ambiguo y distinguiré aquí entre la objetividad como ausencia de sesgo, como acuerdo intersubjetivo, como adecuación al objeto y como la capacidad del objeto para objetar.

La objetividad como *ausencia de sesgo* se refiere a un conocimiento fiable, comprobado y controlado, no distorsionado por el sesgo personal y el prejuicio. Esta concepción de sentido común de lo objetivo como libre de sesgo implica hacer una investigación análoga a la artesanía, buena y sólida, que produce conocimiento que se ha comprobado de manera cruzada y verificado sistemáticamente. En principio, una entrevista bien construida puede ser un método de investigación objetivo en el sentido de carecer de sesgos.

En las ciencias sociales, ha sido corriente una concepción de lo objetivo como

conocimiento *intersubjetivo*. Con la objetividad como acuerdo intersubjetivo, podemos distinguir entre una concepción aritmética y una concepción dialogística de la objetividad. La *intersubjetividad aritmética* se refiere a la fiabilidad medida estadísticamente por la cantidad de acuerdo entre observadores o codificadores independientes. Los análisis de entrevista pueden ser objetivos en principio, en el sentido de acuerdo intersubjetivo, como cuando se documenta un alto grado de fiabilidad intersubjetiva codificando las entrevistas en categorías cuantificables.

La *intersubjetividad dialogística* se refiere al acuerdo a través de un discurso racional y la crítica recíproca entre los que interpretan un fenómeno. Esto puede adoptar la forma de una validación comunicativa entre los investigadores, lo mismo que entre los investigadores y sus sujetos. Teniendo en cuenta la asimetría de poder del investigador y los sujetos, la entrevista alcanza una posición privilegiada con respecto a la objetividad como subjetividad dialogística: la entrevista es una conversación y una negociación de significado entre el investigador y sus sujetos.

Objetivo puede significar también reflejar la naturaleza del objeto investigado, dejando que el objeto hable, siendo *adecuado al objeto* investigado, expresando la naturaleza real del objeto estudiado. Así, si se concibe que el mundo humano existe básicamente en cantidades, se sigue de manera natural una restricción del concepto de validación a la medición, pues sólo los métodos cuantitativos reflejan la naturaleza real de los objetos sociales investigados. Sin embargo, si se entiende que el objeto de la entrevista existe en un mundo social constituido lingüísticamente y negociado interpersonalmente, la entrevista de investigación cualitativa obtiene una posición privilegiada en la producción de conocimiento objetivo del mundo social. La entrevista es sensible a la naturaleza del objeto investigado y la refleja: un mundo humano conversacional. En la conversación de entrevista el objeto habla.

La objetividad puede significar también *permitir objetar al objeto*. Latour (2000) ha propuesto que permitiendo a los objetos investigados objetar las intervenciones de los científicos naturales es como se obtiene la máxima objetividad. Este autor defiende que la objetividad en la ciencia social se obtiene también permitiendo "objetar a los objetos". Si los científicos sociales quieren llegar a ser objetivos, deben buscar, como hacen los científicos naturales, las situaciones infrecuentes extremas donde sus objetos tienen las máximas posibilidades de protestar contra lo que los investigadores dicen sobre ellos, donde se permite a los objetos que planteen preguntas en sus propios términos y no en los del investigador, cuyos intereses no tienen por qué compartir. Como ejemplo procedente de las ciencias sociales, señala que el feminismo ha contribuido en la actualidad a hacer que las mujeres sean recalcitrantes hacia los enfoques para la entrevista de los investigadores sociales. Podemos advertir aquí que, a diferencia de los cuestionarios, las entrevistas cualitativas permiten en principio a los sujetos objetar a los presupuestos de las preguntas e interpretaciones del investigador.

Podemos concluir que, contrariamente a la opinión común, el conocimiento producido en entrevistas no tiene por qué ser subjetivo, sino que puede ser, en principio, un método objetivo con respecto a los significados clave de "objetividad". Nos dirigiremos ahora a

análisis más específicos de la objetividad en relación con la fiabilidad y la validez.

Fiabilidad y validez del conocimiento de entrevista

Algunos investigadores cualitativos consideran que los conceptos de fiabilidad y validez están demasiado cargados de concepciones positivistas procedentes de la investigación cuantitativa y los han sustituido por términos del lenguaje común, como credibilidad, sinceridad y otros análogos. Conservaré aquí los conceptos tradicionales de fiabilidad y validez, que son también términos en el lenguaje común, como se refleja en formulaciones del tipo: "¿Es (una persona) fiable?", "Su pasaporte no es válido" o "Su argumento no es válido". Reinterpretaré estos conceptos de forma apropiada para la construcción de conocimiento en las entrevistas. Con las variedades de entrevista y de análisis de entrevista (Capítulos 6 y 9) y las diferentes concepciones epistemológicas del conocimiento implicadas (Capítulo 2), no se proponen aquí criterios generales para la verificación del conocimiento de entrevista. Así, entrevistar testigos buscando conocimiento factual plantea problemas de validación distintos que los análisis discursivos de la interacción de entrevista.

La *fiabilidad* se refiere a la coherencia y confiabilidad de los hallazgos de investigación; suele ser abordada en relación con la cuestión de si un hallazgo es reproducible en otros momentos y por otros investigadores. Esto se relaciona con la cuestión de si los sujetos de entrevista cambiarán sus respuestas durante una entrevista y si darán distintas respuestas a entrevistadores diferentes. Se plantean también cuestiones de fiabilidad en relación con la transcripción y el análisis de las entrevistas, con referencia a si diferentes personas que transcriban y analicen llegarán a transcripciones y análisis similares.

Validez se refiere en el lenguaje ordinario a la verdad, la corrección y la fuerza de una declaración. Un argumento válido es sólido, bien fundamentado, justificable, de peso y convincente. La validez en las ciencias sociales se refiere a la cuestión de si un método investiga lo que pretende investigar. En un enfoque positivista para la ciencia social, la validez se restringe a la medición; por ejemplo, "La validez se define a menudo planteando la pregunta: ¿Está usted midiendo lo que usted cree que está midiendo?" (KERLINGER, 1979, pág. 138). Así, pues, la investigación cualitativa no es válida si no desemboca en números. En una concepción más amplia, la validez se refiere al grado en que un método investiga lo que se pretende que investigue, a "la medida en que nuestras observaciones reflejan de hecho los fenómenos o variables que nos interesan" (PERVIN, 1984, pág. 48). Con esta concepción abierta de la validez, la investigación cualitativa puede llevar, en principio, a un conocimiento científico válido.

Cuando se abandona la creencia en una realidad social objetiva verdadera, la búsqueda de conocimiento absoluto, cierto, correspondiente a una realidad objetiva externa o a una realidad esencial interna, se sustituye por una preocupación por la calidad del conocimiento producido con un énfasis en afirmaciones de conocimiento defendibles. La validación se convierte en una cuestión de escoger entre interpretaciones competidoras y

falsables, de examinar y proporcionar argumentos a favor de la credibilidad relativa de afirmaciones de conocimiento alternativas. En lugar de proponer criterios de validez fijos, se propondrán tres enfoques generales para validar el conocimiento de entrevista. Estos enfoques se centran en la calidad del conocimiento del oficio del investigador de entrevista, en la comunicación de los hallazgos de entrevista y en sus efectos pragmáticos.

La validez como calidad de conocimiento del oficio

La validación depende de la calidad del conocimiento del oficio que tiene el investigador a lo largo de toda una investigación, comprobando continuamente, cuestionando e interpretando teóricamente los hallazgos. Aunque se trata en un capítulo separado en este libro, la validación no corresponde a un estadio separado de una investigación, sino que impregna el proceso entero de investigación. Estamos pasando aquí del énfasis en una validación del producto final a una validación continua de proceso. El conocimiento del oficio de entrevistar implica estudiar la validez durante las siete fases de una investigación con entrevistas. Analizaré ahora la validación como comprobación, cuestionamiento y teorización desde el principio hasta el final de una investigación con entrevistas.

Validar es comprobar

La validez se determina examinando las fuentes de invalidación. Cuanto más fuertes son los intentos de falsación a los que una proposición de conocimiento ha sobrevivido, más sólido y más válido es el conocimiento. El investigador adopta una mirada crítica hacia el análisis, presenta su perspectiva sobre la materia estudiada y los controles aplicados para contrarrestar percepciones selectivas e interpretaciones sesgadas. El entrevistador desempeña aquí el papel de abogado del diablo hacia sus propios hallazgos.

En el enfoque de teoría fundamentada de GLASER y STRAUSS (1967), la verificación está incorporada al proceso entero de investigación, con comprobaciones continuas de la credibilidad, plausibilidad y confiabilidad de los hallazgos. MILES y HUBERMAN (1994) enfocan la validez analizando las numerosas fuentes de sesgos potenciales que podrían invalidar las observaciones e interpretaciones cualitativas; perfilan con todo detalle tácticas para comprobar y confirmar los hallazgos cualitativos, tales como comprobar la representatividad y los efec-tos del investigador, triangular, ponderar los datos, comprobar el significado de los datos desviados, utilizar casos extremos, profundizar en las sorpresas, buscar datos negativos, hacer pruebas de sí-entonces, descartar relaciones espurias, replicar un hallazgo, verificar explicaciones contrarias y obtener la reacción de los informantes.

Validar es cuestionar

Cuando se determina la validez —es decir, si una investigación investiga lo que trata de

investigar—, el contenido y el propósito del estudio preceden a las preguntas de método. Las preguntas de "qué" y "por qué" tienen que recibir respuesta antes de la pregunta de "cómo" validar. El planteamiento de preguntas diferentes con respecto a qué y por qué a los textos de entrevista lleva a respuestas diferentes de cómo validar una interpretación. Así, en el estudio de las calificaciones, un tipo de pregunta de investigación llevó a una lectura *experiencial* de las declaraciones de los alumnos sobre las calificaciones en el instituto, que estudiaba la diversidad de su experiencia individual con las calificaciones. Otro tipo de pregunta llevó a una lectura *verídica*, que consideraba a los entrevistados como testigos o informantes sobre la influencia de las calificaciones en la interacción social en su aula. El interrogatorio implicaba también una lectura *sintomática*, centrada en los propios entrevistados y sus razones individuales para hacer una declaración dada. La validación difiere aquí con las diferentes preguntas planteadas a los textos de entrevista.

Validar es teorizar

La validez no sólo es una cuestión de método. Determinar si un método investiga lo que pretende investigar implica una concepción teórica de lo que se in-vestiga. Desde el punto de vista de la teoría fundamentada, verificar interpretaciones es una parte intrínseca de la generación de teoría. La búsqueda de los problemas metodológicos de la validación genera preguntas teóricas y epistemológicas sobre la naturaleza de los fenómenos investigados. Cuando se trató el análisis del discurso en el Capítulo 9, propuse que si los sujetos cambian con frecuencia durante una entrevista sus declaraciones sobre sus actitudes, por ejemplo, hacia los inmigrantes, esto no se debe necesariamente a que la técnica de entrevista sea poco fiable o poco válida, sino que puede ser, por el contrario, testimonio de la sensibilidad de la técnica de entrevista para captar los múltiples matices y la fluidez de las actitudes sociales.

Idealmente, la calidad del conocimiento del oficio en la comprobación, cuestionamiento y teorización de los hallazgos de entrevista lleva a afirmaciones de conocimiento que son tan poderosas y convincentes por propio derecho que, por así decir, llevan la validación consigo, como una gran obra de arte. En estos casos, los procedimientos de investigación serían transparentes y los resultados evidentes, y las conclusiones de un estudio, convincentes intrínsecamente como verdaderas, bellas y buenas. Las llamadas a certificación externa o sellos de validez oficial de aprobación, se vuelven entonces secundarias, pues la validación impregna todas las etapas de la construcción de conocimiento durante una investigación con entrevistas. En este sentido, la investigación válida sería aquella que hace superfluas las preguntas de validez.

Validez comunicativa y pragmática

Cuando una creencia moderna en el conocimiento como espejo de la realidad se retira ante una construcción social de la realidad social, las formas comunicativas y pragmáticas

de validación pasan a primer plano. El método como garantía de verdad se disuelve; con una construcción social de la realidad, el discurso de la comunidad se hace focal. La comunicación de conocimiento se vuelve significativa y la estética y la retórica se incorporan a un discurso científico.

La *validez comunicativa* implica comprobar la validez de las afirmaciones de conocimiento en una conversación. Que sea una observación o interpretación válida se determina en un discurso de la comunidad apropiada. Una validación comunicativa de los hallazgos de entrevista plantea preguntas específicas sobre el cómo, el por qué y el quién de la comunicación.

Las tres formas de validación comunicativa en la Tabla 10.1 implican a partici-pantes diferentes en una comunidad de validación (véase también FLICK, 2007b).

TABLA 10.1. Contextos de interpretación y comunidades de validación

Contexto de interpretación	**Comunidad de validación**	Forma de validación
Comprensión de sí mismo	El entrevistado	Validación de miembro
Comprensión de sentido común crítica	El público general	Validación de audiencia
Comprensión teórica	La comunidad de investigación	Validación de iguales

Cuando las interpretaciones del entrevistador se refieren a la propia comprensión del sujeto de sus declaraciones, el entrevistado se convierte en el compañero pertinente para una conversación sobre la interpretación correcta, implicando lo que se ha denominado "validación de las respuestas de la persona entrevistada". Las interpretaciones del investigador pueden ir también más allá de la comprensión de sí mismo de los sujetos —lo que ellos mismos sienten y piensan sobre un tema— manteniéndose dentro de una comprensión de sentido común crítica, como en el caso de la interpretación de las numerosas negaciones de competición como una confirmación de ella (Capítulo 8) y con las deliberaciones de un jurado sobre la sinceridad de un testigo. El público profano general es la comunidad pertinente para esta "validación de audiencia". En un tercer contexto, se aplica un marco teórico para interpretar el significado de una declaración. Es probable entonces que las interpretaciones vayan más allá de la comprensión desí mismos de los entrevistados y también que sobrepasen una comprensión de sentido común, por ejemplo, por una interpretación de las calificaciones como la moneda de cambio del sistema educativo, con una contradicción incorporada del valor de uso y el valor de intercambio del conocimiento. En estos casos, la comunidad pertinente de validación son los especialistas familiarizados con los temas de entrevista y con las teorías aplicadas a los textos de entrevista y esto se denomina "validación de iguales".

En la presente perspectiva, ninguno de los tres contextos proporciona un conocimiento más correcto, auténtico o profundo que los otros; cada uno es apropiado a preguntas de investigación diferentes que se pueden plantear a las declaraciones de entrevista. Una validación comunicativa plantea además cuestiones de poder de cómo se decide quién es

un miembro competente y legítimo de la comunidad interpretativa. La selección de miembros de la comunidad para tomar decisiones sobre cuestiones de verdad y valor se considera decisiva para los resultados en muchos casos, como en la selección de los miembros de un jurado y, en una disciplina con paradigmas en conflicto, la com-posición de un comité para examinar a un candidato doctoral se puede considerar crucial.

La *validación pragmática* se relaciona con las respuestas de los usuarios a una interpretación y, principalmente, se refiere a la cuestión de si las intervenciones basadas en el conocimiento del investigador pueden instigar cambios reales en el comportamiento. Con un movimiento pragmático de la legitimación del conocimiento a su uso, hay un énfasis en una prueba pragmática a través de la acción, y el conocimiento se convierte en capacidad para realizar acciones efectivas. Los criterios de eficiencia y su atractivo se convierten entonces en esenciales, y plantean cuestiones éticas de acción correcta. La *validación pragmática* es verificación en el sentido literal: "hacer cierto"; la justificación se sustituye por la aplicación. El conocimiento es acción en lugar de observación, la efectividad de nuestras creencias de conocimiento se demuestra por la efectividad de nuestra acción.

Las interpretaciones de entrevista tienen que comprobarse no sólo comunicativamente por preguntas directas, sino también pragmáticamente por observaciones de las consecuencias de acción de las interpretaciones del entrevistador. FREUD no se basaba exclusivamente en la comprensión de sí mismos de los pacientes para validar las interpretaciones terapéuticas; no admitiendo un sí o un no por respuesta, recomendaba formas más indirectas de validación, como observar las reacciones del paciente a una interpretación, por ejemplo, en forma de cambios en las asociaciones libres, los sueños, la rememoración de recuerdos olvidados y la alteración de síntomas neuróticos (FREUD, 1963, pág. 279). La validación pragmática se refiere también a las reacciones y acciones colectivas en entornos sociales más amplios; están las reacciones de una audiencia clave ante un informe de evaluación de un sistema, y la interacción del investigador y los sujetos en la investigación-acción intentando producir los cambios deseados en un sistema social.

Generalización a partir de los estudios de entrevistas

Si se juzga que los hallazgos de un estudio de entrevistas son razonablemente fiables y válidos, queda la cuestión de si los resultados son fundamentalmente de interés local o si pueden ser transferibles a otros sujetos y situaciones. Así, una objeción común a la investigación con entrevistas es que hay demasiado pocos sujetos para que los hallazgos se generalicen.

Una primera respuesta a esta objeción es: "¿Por qué generalizar?" Las demandas constantes para que las ciencias sociales produzcan conocimiento generalizable pueden implicar un supuesto de un conocimiento universal válido para todos los lugares y tiempos, para toda la humanidad desde siempre y para siempre *. Por contraste, los enfoques construccionista y discursivo conciben el conocimiento social como modos

contextualizados social e históricamente de comprender el mundo social. Podemos preguntar entonces no si un hallaz-go de entrevista se puede generalizar globalmente, sino si el conocimiento producido en una situación de entrevista específica se puede transmitir a otras situaciones pertinentes. La segunda respuesta a la pregunta anterior es, pues: ¿"Cómo generalizar?" La contestación es que el conocimiento producido por una entrevista se puede someter a formas tanto estadísticas como analíticas de generalización.

La *generalización estadística* es formal y explícita. Se basa en sujetos representativos seleccionados al azar a partir de una población. La generalización estadística es viable para los estudios de entrevistas que utilizan incluso un número pequeño de sujetos, en la medida en que se seleccionen al azar y se cuantifiquen los hallazgos (Capítulo 4). Sin embargo, debido a los presupuestos estadísticos implicados, los hallazgos de una muestra autoseleccionada, como la de voluntarios para un tratamiento, no se pueden transferir a la población en general.

La *generalización analítica* implica un juicio razonado sobre la medida en que los hallazgos de un estudio se pueden utilizar como guía para lo que podría ocurrir en otra situación. Podemos distinguir aquí a partir de los estudios de entrevistas una generalización analítica basada en el investigador y una basada en el lector. En el primer caso, el investigador, además de descripciones específicas ricas, ofrece también argumentos sobre la generalidad de sus hallazgos. En el segundo caso, es el lector quien, a partir de descripciones contextuales detalladas de un estudio de entrevistas, juzga si los hallazgos se pueden generalizar a una situación nueva.

En un análisis del uso de los estudios de caso en la evaluación de sistemas, KENNEDY (1979) defiende el establecimiento de reglas para extraer inferencias sobre la generalidad de los hallazgos cualitativos procedentes de un estudio de caso, reglas de inferencia en las que las personas razonables puedan ponerse de acuerdo. Como modelos de inspiración, la autora dirige la mirada a la generalización en la práctica legal y clínica. En la jurisprudencia, es el caso precedente con mayor analogía, aquél con más atributos similares al caso actual, el que se selecciona como precedente más pertinente. La validez de la generalización depende de un análisis de las similitudes y diferencias del caso original y el presente, de la medida en que los atributos comparados son pertinentes, lo que, de nuevo, presupone descripciones ricas, densas y detalladas de los casos. KENNEDY propone criterios para los atributos de comparación pertinentes en los casos legales y clínicos, es decir, en la situación clínica: la precisión de la descripción, la información longitudinal y la evaluación multidisciplinar. El receptor de la información es quien determina la aplicabilidad de un hallazgo a una situación nueva. En la jurisprudencia, el tribunal decide si un caso anterior ofrece un precedente que se pueda generalizar al que se juzga: "Como las generalizaciones en derecho, las generalizaciones clínicas son responsabilidad del receptor de la información y no del que la ha generado originalmente, y el evaluador debe cuidar de proporcionar información suficiente para hacer posibles esas generalizaciones" (KENNEDY, 1979, pág. 672).

Tanto la generalización analítica como la validación comunicativa presuponen descripciones de alta calidad del proceso y los productos de la entrevista. Esto apunta a la

importancia de cómo se informa de los estudios de entrevista, lo que se trata en el capítulo siguiente.

Puntos clave

- Las objeciones comunes a los estudios de entrevistas se refieren a su fiabilidad, validez y generalización. Aunque estas críticas se basan con frecuencia en criterios que pueden ser adecuados para la investigación cuantitativa, para los estudios de entrevistas pueden ser apropiados otros criterios.
- Las cuestiones de validación no se limitan a una etapa particular de una investigación con entrevistas, sino que impregnan todas las etapas, desde la primera organización temática hasta el informe final.
- La validez de una entrevista dependerá de su propósito y de las concepciones epistemológicas de la objetividad y el conocimiento.
- La validez del conocimiento producido mediante entrevista descansa en la calidad del conocimiento del oficio del investigador que utiliza entrevistas, que comprueba, cuestiona y teoriza continuamente los hallazgos de entrevista.
- La validación se puede concebir como una actividad comunicativa que somete a prueba los hallazgos de un estudio en una conversación.
- La validación se puede considerar como una actividad pragmática, que somete a prueba la efectividad de nuestro conocimiento por la efectividad de nuestras acciones.
- Es posible obtener generalización estadística a partir de investigaciones con entrevistas en las que se haya escogido a los sujetos mediante un muestreo distribuido al azar y los hallazgos se hayan cuantificado.
- Es posible obtener generalización analítica a partir de una investigación con entrevistas con independencia del muestreo y el modo de análisis. La generalización analítica descansa en descripciones contextuales ricas. Incluye la argumentación del investigador para la transferibilidad de los hallazgos de entrevista a otros sujetos y situaciones, así como las generalizaciones de los lectores a partir de un informe.

Lecturas adicionales

Las cuestiones de validación y generalización en los estudios de entrevistas se estudian con cierto detalle en estas obras:

FLICK, U. (2007b) *Managing Quality in Qualitative Research*. Londres. Sage. (Libro 8 de la *Colección de Investigación Cualitativa*. Trad. cast.: *La gestión de calidad en Investigación Cualitativa,* Madrid, Morata, próxima aparición.)

KENNEDY, M. M. (1979) "Generalizing from single case studies", *Evaluation Quarterly,* 3, págs. 661-678.

MISHLER, E. G. (1986) "Validation in inquiry-guided research: the role of exemplars in narrative studies", *Harvard Educational Review,* 60, págs. 415-442.

STAKE, R. E. (2005) "Case Studies", en N. K. DENZIN e Y. S. LINCOLN (Eds.), *Handbook of Qualitative Research.* Thousand Oaks, CA. Sage, pags. 443-466.

11
El informe del conocimiento de entrevista

Contenido del capítulo

Audiencias opuestas para los informes de entrevista
La mejora de los informes de entrevista
Realce de los informes de entrevista

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- saber que la calidad de un informe de entrevista alcanza una posición estratégica cuando la validación y la generalización de sus hallazgos incluyen la comunicación con los lectores;
- conocer las reacciones de audiencias diferentes a los informes de entrevista;
- conocer modos de mejorar metodológicamente los relatos de entrevista, y
- conocer distintas maneras de realzar los informes de entrevista.

Audiencias opuestas para los informes de entrevista

En todo este libro he tratado las entrevistas y la investigación con ellas como formas de conversación. Se ha representado al investigador que utiliza entrevistas como un viajero en un país extranjero, que aprende mediante sus conversaciones con los habitantes. Cuando el viajero vuelve a casa con relatos sobre sus encuentros en tierras lejanas, tal vez descubra que los oyentes locales reaccionan de manera bastante diferente ante esas historias. A veces, puede ser más sencillo para los investigadores que utilizan entrevistas llevar a cabo las conversaciones con los sujetos que entablarlas con sus colegas para tratar lo que se habló en ellas.

Al escribir un informe a partir de un estudio de entrevistas, puede ser útil conocer los diferentes requisitos dentro de las comunidades locales de ciencias sociales. Los requisitos autorizados para un informe de ciencia social pueden diferir considerablemente dependiendo de los departamentos, las disciplinas, los países y las épocas. En el análisis de la calidad de la entrevista, se han estudiado algunas objeciones principales a la objetividad de la investigación con entrevistas cualitativas (Recuadro 7.5). Estas objeciones están de acuerdo con una concepción del entrevistador como minero, que desentierra de pedazos de datos y significados procedentes de los sujetos de entrevista. Una audiencia opuesta la forman los investigadores en el campo cualitativo y las humanidades, que pueden acercarse a una comprensión postmoderna del entrevistador como un via-jero que vuelve a casa con relatos de las conversaciones mantenidas en un

país distante.

Antes de pasar a la mejora y realce de los informes de entrevista, se mencionarán algunas impresiones sobre los informes de entrevista actuales. Los sujetos y el investigador pueden experimentar una situación de entrevista como emocionante, con información, historias e ideas nuevas que surgen continuamente en la interacción entre ambos. Sin embargo, la lectura del relato que hace el investigador de las historias de entrevista puede ser una empresa tediosa en muchos casos. Mediante el análisis, las historias originalmente emocionantes de los sujetos se han despedazado en colecciones fragmentadas de pasajes de entrevista largos, sin relieve, literales, con algunos comentarios dispersos del investigador. El temor a las interpretaciones subjetivas puede llevar a informes que consisten en una serie exasperante de citas no interpretadas, intercaladas con paráfrasis de las citas que apenas contienen alguna idea nueva. Los pasos metodológicos del viaje de entrevista pueden no ser apenas visibles. Las interpretaciones teóricas están a menudo ausentes, como si fueran una forma peligrosa de especulación.

Los lectores que encuentren esta descripción demasiado negativa pueden consultar las críticas aún más devastadoras de RICHARDSON y ADAMS ST PIERRE de los informes de entrevista actuales: "Confesé que durante años había bostezado de aburrimiento mientras leía numerosas muestras supuestamente ejemplares de estudios cualitativos. Había abandonado medio leídas, medio exploradas, incontables cantidades de textos. Encargaba un nuevo libro con grandes esperanzas... y encontraba aburrido el texto" (2005, pág. 959). Estos autores ponen de relieve la necesidad de cultivar las destrezas literarias de los investigadores cualitativos e, inspirados por el postmodernismo, proponen formas creativas de escritura, hasta el punto de tratar "la escritura como un método de investigación".

Mejorando los informes de entrevista

Si los lectores encuentran importantes los resultados de un estudio, es posible que deseen conocer el diseño y los métodos que han producido este fascinante conocimiento. Para evaluar la calidad, validez y transferibilidad de los hallazgos de entrevista, se requiere información sobre los pasos metodológicos de una investigación. En los informes de entrevista habituales, el vínculo entre las conversaciones originales y las conclusiones comunicadas puede ser mínimo o no existir. El lector interesado no encontrará ninguno o tropezará sólo con algunas descripciones vagas y dispersas de cómo se produjo el conocimiento de entrevista. En ocasiones, puede dar la impresión de que un investigador que utilizaba entrevistas estaba tan poco seguro de sus procedimientos de método que le ha parecido preferible no mencionarlos. En lugar de mantener silencio sobre el método, la naturaleza específica de un estudio de entrevistas cualitativas plantea el reto de describir cualitativamente de la manera más precisa posible los pasos, procedimientos y decisiones de método del estudio específico.

Trabajar con vistas al informe final desde el comienzo de un estudio de entrevistas

puede contribuir a un informe legible de hallazgos interesantes y verificados metodológicamente. Así, pues, se describen los pasos metodológicos desde la organización temática original hasta el informe final con detalle suficiente para que el lector establezca la pertinencia del diseño de entrevista para el tema y el propósito de la investigación, evalúe la confiabilidad de los resultados y, en principio, pueda repetir la investigación.

Recuadro 11.1. Investigar con el informe final en mente

1. *Organización temática.* Cuanto más pronto y con más claridad pongan la mirada los investigadores que utilizan entrevistas en el producto final de su estudio —la historia que quieren contar— más sencillo será escribir el informe de entrevista.
2. *Diseño.* Mantenga un registro sistemático del procedimiento de diseño como base para la sección de métodos del informe final. Tenga presente la forma final del informe de entrevista al diseñar el estudio, incluidas las directrices éticas sobre el consentimiento informado con respecto a la publicación posterior de las historias de los sujetos. Con el ideal ético de que la investigación social debe servir para mejorar la situación humana, la comunicación de los hallazgos de investigación al público científico y al general es una preocupación fundamental.
3. *Entrevista.* Idealmente, una entrevista se realiza de tal forma que sea posible informar a los lectores en el momento en que la grabadora se apague.
4. *Transcripción.* Durante la transcripción, se debe tener en cuenta la lebigilidad de las entrevistas que se publicarán, lo mismo que la protección de la confidencialidad de los sujetos.
5. *Análisis.* En un análisis narrativo, el análisis y el informe de una entrevista se funden y dan como resultado una historia para contar a los lectores. En otras formas de análisis, se puede tener en mente la presentación de los resultados, con el análisis de las entrevistas incorporado en su informe.
6. *Verificación.* Con un modo de comprender la validación como comunicación y acción, y con una concepción de la generalización del lector, la calidad de un informe de entrevista se convierte en una preocupación clave.
7. *Informe.* Trabajar con vistas al informe final desde el principio de un estudio de entrevistas debe contribuir a un informe legible de hallazgos interesantes y verificados metodológicamente.

En el Recuadro 11.1 se muestra parte de la información sobre los procedimientos de investigación, pertinente para el informe final, a lo largo de las siete etapas de una investigación con entrevistas. Así, esta información incluye: ¿Qué información se dio a los sujetos antes de la entrevista? ¿Cómo era la atmósfera social y emocional, el grado de *rapport* durante la entrevista? ¿Qué clase de preguntas se plantearon? ¿Cómo se estructuró la entrevista? Esta información es importante para interpretar el significado de lo que se dijo en una entrevista.

Los modos de presentar pasajes de entrevista varían con el propósito de la investigación, yendo desde las citas literales precisas, como se hace en el análisis de conversación, hasta la reestructuración narrativa. Al presentar hallazgos de entrevista con la ayuda de citas, se proponen tres directrices para la edición:

- *Las citas se deben contextualizar*. Las citas son fragmentos abstraídos de un contexto de entrevista amplio, que el investigador conoce bien pero que es desconocido para el lector. Será útil presentar el contexto de entrevista de la cita, incluida la pregunta que dio lugar a la respuesta. El lector sabrá entonces si un tema específico lo introdujo el entrevistador o el sujeto, y también si se planteó de una manera que llevara a una respuesta específica.

- *Las citas de entrevista se deben expresar en un estilo legible*. Los fragmentos de entrevista en una forma vernácula, en particular en dialectos locales, son de difícil lectura. Las transcripciones literales del habla oral, con sus repeticiones, digresiones, pausas, "humm", etc., característicos son difíciles de comprender cuando se presentan en una forma escrita. Para facilitar la comprensión, el habla oral espontánea del sujeto se debe expresar en una forma textual escrita de fácil lectura en el informe final. Las excepciones a esto son las citas para demostración del análisis lingüístico y de conversación.
- *Preferiblemente, las citas de entrevista deben ser fieles al lenguaje habitual de un entrevistado*. Algunos sujetos pueden llevarse una sorpresa al leer transcripciones literales de sus propias entrevistas. El lenguaje oral transcrito literalmente puede tener la apariencia de habla incoherente y confusa, incluso parecer indicativo de un nivel bajo de funcionamiento intelectual. La publicación de transcripciones de entrevista literales incoherentes y repetitivas puede implicar una estigmatización poco ética de los entrevistados o de los grupos a los que pertenecen. Es posible que se sientan ofendidos y rechacen toda cooperación posterior y la utilización de lo que han dicho. Si las transcripciones deben enviarse de nuevo a los entrevistados para comprobaciones por parte de los miembros entrevistados, se podría considerar desde el principio expresarlas en un estilo escrito más fluido. Y, si no, cabría considerar acompañarlas con información sobre las diferencias naturales entre los estilos de lenguaje oral y escrito. Una directriz posible para editar las transcripciones de entrevista para un informe escrito, haciendo justicia a los entrevistados, es imaginar cómo habrían querido formular ellos mismos sus declaraciones por escrito. El transcriptor, en nombre de los sujetos, trata entonces de traducir su estilo oral en una forma escrita que armonice con sus modos habituales de expresión.

Realce de los informes de entrevista

Yendo más allá de los requisitos estándar para los informes científicos, propondré maneras de realzar la legibilidad de los relatos de entrevista, tomando ejemplo de las entrevistas periodísticas, los diálogos filosóficos, las historias de caso y las narraciones.

Una forma de comunicar *entrevistas* es simplemente presentarlas como tales. El investigador de ciencia social puede aprender aquí de los periodistas que, desde el comienzo de una entrevista, tendrán presente una audiencia específica y habitualmente también una cantidad limitada de espacio y un plazo de entrega no negociable. El reportero de periódico o radio puede tratar de incluir la situación y las interpretaciones en la propia entrevista. Es posible introducir el contexto local y la situación social mediante las preguntas del entrevistador, por ejemplo: "Estamos sentados ahora en el salón de la casa que usted compró cuando se jubiló, con una vista que da al fiordo a través del bosque de abedules. ¿Podría hablarme de...?" Cabe desarrollar los puntos principales e

interpretaciones a partir de las respuestas del sujeto a las preguntas del periodista o proponiéndolas éste para que el entrevistado las confirme o no. Así, la contextualización e interpretación se pueden incorporar a la conversación teniendo presentes, más o menos, tanto el periodista como el entrevistado, la audiencia pretendida. La línea directriz durante toda la entrevista, la transcripción y la edición será ayudar a los sujetos entrevistados a contar su historia lo más elocuentemente posible a una audiencia anticipada.

Un enfoque libre y reflexivo para las conversaciones y narraciones se encuentra en las *historias de caso* clínicas. Los casos clínicos de FREUD son una ilustración de una presentación atractiva y artística de conversaciones que se leen y debaten un siglo después.

Mientras que los casos clínicos pueden contener informes de historias espontáneas o reconstruidas, en un enfoque *narrativo* los entrevistadores pueden concebir sistemáticamente su investigación de principio a fin como una narración de historias. El informe puede ser entonces una versión narrativa de las historias espontáneas de los sujetos (compárese con la narración del artesano en el Recuadro 6.2), o bien una reestructuración de sus historias en modos narrativos específicos o una refundición por el investigador en nuevas historias.

Los hallazgos de entrevista se pueden representar en forma de un diálogo del entrevistador con los textos de la entrevista. El informe de HARGREAVES (1994) de sus entrevistas con profesores de escuela se compone de debates teóricos y conceptuales de publicaciones confrontados con declaraciones de entrevista de los profesores confirmando, rechazando o perfeccionando el modo de comprender el trabajo del profesor en las publicaciones existentes. El cuestionamiento teórico continuo y la elaboración de las declaraciones de los profesores proporcionan una interesante lectura.

Las entrevistas se pueden comunicar también en forma de *diálogos*. De nuevo, la información se transmite por la interacción de la entrevista, pero formalizada y editada estilísticamente. En las conversaciones de Sócrates con sus oponentes filosóficos, toda la información se incluye en el diálogo, sin interpretaciones posteriores del informante, Platón. Con independencia de su categoría histórica como reproducciones literales o construcciones literarias, el contenido de los diálogos de Platón continúa interesándonos hoy con las preguntas críticas que plantea en cuanto a la naturaleza de la verdad, la bondad y la belleza.

BOURDIEU y cols. comunicaron sus entrevistas exhaustivamente, con frases clave de las entrevistas intercaladas como subtítulos:

> ... la clase de redacción propuesta aquí: romper con la ilusión espontánea de un discurso que "habla por sí mismo", libera deliberadamente la pragmática de la escritura (particularmente añadiendo títulos y subtítulos tomados de frases en la entrevista misma) para orientar la atención del lector hacia rasgos sociológicamente pertinentes que podrían escapar a la percepción desprevenida o distraída.
>
> (1999, págs. 621-622.)

Concluiré con un informe de entrevista que abre un nuevo terreno: *Troubling the*

Angels – Women Living with HIV/AIDS (LATHER y SMITHIES, 1997). Las investigadoras hablaron con mujeres seropositivas, en sus grupos de apoyo e individualmente, hicieron un seguimiento del viaje de sus luchas partiendo de la infección al síntoma, a la enfermedad, a la consunción y a la muerte. El libro se organiza como estratos de diversas clases de información, donde la parte principal la constituyen conversaciones en grupos de apoyo para las mujeres, sumándose a veces las investigadoras con preguntas y comentarios. Las historias de las mujeres se intercalan con inter-textos sobre los ángeles, haciendo una crónica de las cuestiones sociales y culturales planteadas por la enfermedad. Se presenta información factual sobre el VIH/SIDA en recuadros a lo largo de todo el texto. Al pie de gran parte del libro, hay un comentario de las co-investigadoras que se mueve entre los métodos de investigación y los marcos teóricos para sus autobiografías durante la investigación, con sus reacciones al tema de investigación, por ejemplo los sentimientos de una investigadora cuando espera y recibe su propia prueba de VIH.

Las autoras esperaban proporcionar con el libro apoyo e información a las mujeres y a sus amigos y familias, y promover el conocimiento público de sus problemas. Les habían prometido que ellas estarían en el consejo editorial de su libro y prepararon un ejemplar de trabajo para su control por parte de las personas entrevistadas. Las mujeres participaron con entusiasmo en el proceso y podían expresar su impaciencia con franqueza: "¿Dónde está el libro? ¡Ya sabes que algunas de nosotras tenemos fecha de caducidad!" El libro final, desafiando cualquier lectura sencilla vía los cambios de estilo y la multiplicación de estratos de significado, intenta hacer justicia a la vida de las mujeres, colocando al lector en una posición en la que pensar, estar dispuesto a poner en tela de juicio aquello que se da por supuesto, abrirse a lo que está más allá de la palabra y lo racional.

Puntos clave

- Los informes de entrevista pueden proporcionar la lectura tediosa de una presentación fragmentada de citas de entrevista. Se proponen modos de mejorar y realzar los informes de entrevista, incluido aprender de otros géneros como las entrevistas periodísticas, los diálogos filosóficos, las historias clínicas de caso y las narraciones.
- Para establecer la confiabilidad y el alcance de los hallazgos de entrevista, el lector tiene que saber por qué procedimientos específicos el investigador obtuvo estos resultados. El investigador puede esforzarse aquí en pos de una transparencia de los procedimientos de método.
- Para la validación comunicativa y la generalización analítica en particular, los lectores necesitan información contextual rica sobre los hallazgos de entrevista para validar y generalizar los resultados.

Lecturas adicionales

La redacción y la comunicación de los hallazgos de los estudios de entrevista se tratan en las dos publicaciones siguientes:

RICHARDSON, L. y ADAMS St PIERRE, E. (2005) "Writing: a method of inquiry", en N. K. DENZIN e Y. S. LINCOLN (Eds.), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA. Sage, págs. 959-978.
VAN MAANEN, J. (1988) *Tales from the Field*. Chicago. Chicago University Press.

12
Mejorando la calidad de la entrevista

Contenido del capítulo

Aprender el oficio de entrevistar
El valor del conocimiento de entrevista
Concepciones epistemológicas y éticas del conocimiento de entrevista

Una cosa es comprender una carta de navegación

Otra cosa es llevar un barco

Se puede aprender a razonar a partir de un libro sobre política

Sin embargo, para gobernar un país, se necesita más.

Ludvig HOLBERG (2004) The Political Tinker [El politicastro]

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería saber:

- a partir del borrador de un viaje de entrevista, que este libro ha proporcionado que llevar a cabo una investigación con entrevistas es otra cosa y que se necesita más;
- lo que se puede aprender a partir de la tarea de transcripción presentada en la introducción;
- cómo se puede diseñar un *practicum* para aprender el oficio de entrevistar;
- que más allá de las destrezas prácticas del oficio, es necesario reflexionar sobre la calidad y el valor del conocimiento producido por las entrevistas;
- qué se puede aprender a partir de la reflexión sobre las críticas internas del valor de la investigación con entrevistas actual, y
- sobre las concepciones epistemológicas del conocimiento válido para la práctica conversacional de producir conocimiento mediante entrevistas.

Aprendiendo el oficio de entrevistar

Escribir un libro sobre el oficio de entrevistar conlleva la paradoja de presentar directrices explícitas y generales para un oficio que consta de destrezas prácticas y un saber hacer personal que a menudo es tácito y depende de una situación dada. Aunque

uno no se convierte en un buen entrevistador leyendo un libro sobre entrevistas, éste puede proporcionar, no obstante, información sobre el terreno por el que transcurre un viaje de entrevista y sobre el equipo disponible para el trayecto, y facilitar de este modo la travesía y aumentar la calidad del conocimiento que el viajero de la entrevista se lleva a casa. Los capítulos anteriores han tratado de presentar algunos rumbos de entre los muchos que se pueden seguir en una investigación con entrevistas, y de perfilar las elecciones disponibles y sus consecuencias para el conocimiento producido.

Recuadro 12.1. Aprendiendo a entrevistar: La transcripción

Obtenga las grabaciones de unas tres entrevistas de investigación y dedique una semana a transcribirlas y a reflexionar sobre los procesos y los problemas de la transcripción y la entrevista.

Lecciones que se pueden aprender:

- Asegurar una buena calidad de la grabación sonora.
- Clarificar las respuestas inaudibles durante la entrevista.
- Plantear preguntas claras que los sujetos de entrevista comprendan.
- Escuchar cuidadosamente lo que se dice y cómo se dice.
- Prestar atención a la voz, las pausas, los suspiros y cosas análogas, como indicaciones de que un asunto puede ser importante y posiblemente también demasiado sensible para seguir con él.
- Profundizar en una declaración de entrevista mediante segundas preguntas.
- Evitar que la entrevista se llene de temas triviales.
- Advertir las variaciones de estilos de interrogatorio del entrevistador, sus ventajas y sus inconvenientes.
- Darse cuenta de las diferencias entre el lenguaje oral y el escrito, y la necesidad de directrices para la traducción del lenguaje oral al escrito.
- Notar cómo pueden surgir espontáneamente nuevas interpretaciones de los significados cuando se trabaja detenidamente con la grabación oral.
- Sensibilizarse hacia las posibles transgresiones éticas que se pueden cometer al preguntar sobre aspectos excesivamente privados o de un modo demasiado crítico.

Al comienzo de este libro, propuse que los lectores que desearan aprender a entrevistar de un modo que se aproximara al aprendizaje de un oficio debían dejar de leer y realizar la tarea descrita en el Recuadro 12.1 antes de proseguir la lectura. Al cabo de una semana de transcripción, los recién llegados a las entrevistas de investigación habrán descubierto por sí mismos gran parte de lo que se ha explicado en detalle en los capítulos anteriores sobre la entrevista y la transcripción, parte de lo cual se detalla en el Recuadro como lecciones que se pueden aprender. La tarea de transcripción está inspirada en el artículo de TILLEY (2003) "El trabajo de transcripción: aprendizaje mediante la co-participación en prácticas de investigación".

Iniciar el aprendizaje de la entrevista escuchando cintas sensibilizará a los entrevistadores novatos al medio oral del oficio de la entrevista. Aprender a entrevistar transcribiendo entrevistas promueve un aprendizaje por descubrimiento en el que, mediante su propia práctica, los recién llegados al oficio descubren las técnicas y los dilemas de transferir conversaciones en vivo a textos escritos. En una situación de transcripción segura, el novato puede darse cuenta de las sutilezas de entrevistar y, así,

de cómo evitará arruinar la producción de conocimiento de una entrevista importante o transgredir éticamente las fronteras de los entrevistados en una situación de entrevista en vivo.

El aprendizaje del oficio de la entrevista se hace idealmente mediante períodos de aprendizaje dentro de una comunidad de investigación. No todos los entrevistadores novatos tendrán acceso a un grupo de investigación en el que entrevistar sea parte de la práctica diaria. O es posible también que los investigadores no dispongan de tiempo para instruir a novatos. Una opción en el último caso podría ser, como con el aprendizaje de los oficios, que el novato "pague por la enseñanza" realizando las tareas simples necesarias para el proyecto de investigación en curso, como transcribir, y al mismo tiempo aprenda. En la etapa de análisis pueden ser necesarios también varios codificadores de las transcripciones, permitiendo que el aprendiz se adentre en el oficio realizando las tareas propias de él. En lugar de un tipo como éste de comunidad de investigación cualitativa activa con entrevistas, hay posibilidades de estudio independiente; inspirado por el *practicum* de SCHÖN (1987) para la educación del profesional práctico reflexivo, perfilaré un *practicum* de entrevista para aprendices en diferentes etapas de dominio del oficio de entrevistar.

Recuadro 12.2. Un practicum de entrevista

- I. *Aprender a entrevistar presenciando entrevistas de otros*.

Siéntese con un investigador más experimentado que esté entrevistando, escuche y observe, y asuma un papel activo de manera gradual, ocúpese de la grabación y participe como co-entrevistador.
Lecciones que se pueden aprender:
— Las diferencias entre la situación de entrevista en vivo y el habla grabada.
— La significación de la relación social del entrevistador y el entrevistado.
— La importancia de que los entrevistadores conozcan los temas sobre los que están entrevistando.
— La importancia de preparar la escena y elaborar un guión de la entrevista con antelación.

- II. *Aprender a entrevistar practicando la entrevista.*

Lecciones que se pueden aprender:
— Adquirir confianza en uno mismo mediante el dominio gradual de los problemas prácticos, técnicos, sociales y conceptuales de la entrevista, y llegar a ser capaz de este modo de crear una situación de entrevista segura y estimulante.
— Opciones para mejorar el contenido, la formulación y la secuencia de las preguntas.
— Darse cuenta de la importancia de dominar el arte de las segundas preguntas.
— Grabar en vídeo algunas entrevistas piloto aumentará la sensibilidad hacia el lenguaje corporal del entrevistador y el entrevistado.

- III. *Aprender a entrevistar en una comunidad de investigadores que utilizan entrevistas*.

Ocasiones para el aprendizaje:
— Con varios entrevistadores que trabajen en fases diferentes de sus proyectos, se obtiene una impresión del diseño global de una investigación con entrevistas.
— Escuchar entrevistas e historias de los entrevistadores sobre ellas.
— Recibir comentarios de entrevistadores más experimentados sobre las propias entrevistas piloto.

— Hacer que otro investigador le entreviste a uno sobre el tema de la investigación y desvelar supuestos asumidos sin reflexión y sesgos personales hacia su tema de entrevista.

En el Recuadro 12.2 se enumeran algunas de las ocasiones de aprendizaje en un *practicum* de entrevista con otros recién llegados y en un grupo de investigación regular, junto con algunas de las lecciones que se pueden aprender, resumidas a partir de los capítulos anteriores de este libro. La tarea de transcripción y el *practicum* de entrevista se han centrado en dos de las siete etapas de una investigación con entrevistas: la transcripción y la entrevista. De manera correspondiente, las otras etapas de una investigación con entrevistas se pueden aprender en un *practicum* de entrevista o en una comunidad de investigación, lo que proporciona una posibilidad de observar y, hasta cierto punto, de ayudar también a personas más experimentadas que ejercen el oficio. Asimismo, un estudio exhaustivo de las entrevistas realizadas por maestros del oficio, como el realizado mediante la lectura de las entrevistas clínicas en *Client-Centered Therapy* (1956) de ROGERS y las entrevistas de investigación en *The Weight of the World –Social Suffering in Contemprary Society* (1999) de BOURDIEU y cols., puede apoyar la adquisición de las habilidades de éste.

El camino al dominio de la entrevista a través de una tarea de transcripción, un *practicum* de entrevista o, idealmente, un período de aprendizaje en investigación puede parecer demasiado engorroso y lento para algunos estudiantes. En lugar de un proceso de aprendizaje tan lento como éste, quizá prefieran un aprendizaje rápido en un curso intensivo en técnicas de entrevista y pasar luego directamente a su propio proyecto de entrevistas. A este respecto, deberíamos recordar que los entrevistadores terapéuticos, lo mismo que los comerciales, que viven del valor que sus hallazgos de entrevista tienen para sus empleadores, pueden necesitar varios años de formación para dominar el oficio de entrevistar (Capítulo 4). Aunque es posible que esto no sea realista en un sobrecargado programa universitario, el tiempo necesario para desarrollar destrezas de entrevista en un nivel profesional no se debe pasar por alto en la investigación académica con entrevistas.

El valor del conocimiento generado por la entrevista

Aprender a hacer investigaciones con entrevistas va más allá de un dominio técnico del oficio de la entrevista dado que incluye la reflexión profesional sobre su práctica y sobre el valor del conocimiento producido, junto con una conciencia de las cuestiones epistemológicas y éticas implicadas. La investigación con entrevistas puede ser polémica y personas diferentes tal vez juzguen el valor de una investigación con entrevistas de manera bastante diferente. Algunas objeciones mayoritarias muy extendidas en este tipo de investigación, próximas a un enfoque de minero para la entrevista, se presentaron en el Recuadro 7.5. Hoy en día, en una línea diferente, la insatisfacción viene de profesionales bien dispuestos hacia la investigación con entrevistas cualitativas, como los especialistas en humanidades y profesionales entre los que se encuentran los terapeutas.

Estas críticas están más próximas a una comprensión del entrevistador como un viajero que vuelve a casa con relatos de conversaciones realizadas en un país nuevo.

Recuadro 12.3. Críticas internas a la investigación con entrevistas

La investigación actual con entrevistas es:

- *Individualista:* se centra en el individuo y olvida la inserción de una persona en las interacciones sociales.
- *Idealista:* ignora el carácter situado de la experiencia y el comportamiento humanos en un mundo social, histórico y material.
- *Crédula:* toma por su valor aparente todo lo que un entrevistado dice, sin mantener una actitud crítica.
- *Intelectualista:* olvida los aspectos emocionales del conocimiento, pasa por alto la empatía como modo de conocimiento.
- *Cognitivista:* se centra en los pensamientos y las experiencias a expensas de la acción.

- *Inmóvil:* los sujetos se sientan y hablan, no se mueven o actúan en el mundo.
- *Verbalista:* convierte la interacción verbal y las transcripciones en un fetiche, olvida la interacción corporal en la situación de entrevista.
- *A-lingüística:* aunque el medio es el lenguaje, los enfoques lingüísticos para el lenguaje están ausentes.
- *A-teórica:* conlleva un culto a las declaraciones de entrevista y pasa por alto los análisis teóricos del campo estudiado.
- *A-retórica:* los informes publicados son colecciones aburridas de citas de entrevista, en lugar de historias convincentes.
- *Insignificante:* produce trivialidades y apenas ningún conocimiento nuevo digno de mención.

Algunas de las objeciones internas a la actual investigación con entrevistas se presentan en el Recuadro 12.3. Varias de estas objeciones se pueden rechazar por medios metodológicos. Así, la tendencia individualista de la investigación con entrevistas se puede compensar por la interacción social de las entrevistas de grupo de discusión. La inserción social de los entrevistados se puede tener en cuenta por estudios de campo adjuntos. La fijación verbal de la investigación con entrevistas se puede contrarrestar hasta cierto punto por entrevistas grabadas en vídeo, manteniendo de este modo el acceso a las expresiones corporales y la dinámica interpersonal. Aunque en la actualidad la mayor parte de las entrevistas de investigación son de sillón, los investigadores podrían aprender de los entrevistadores de radio y televisión, que pueden pasear con sus sujetos en el entorno natural de éstos, como su lugar de trabajo o su hogar. Las conversaciones integradas en el mundo diario de los sujetos pueden contribuir a situar las actividades de los entrevistados en un mundo social y material y, como la investigación-acción, contribuir potencialmente a cambiar la situación social.

Existen diferentes enfoques de investigación más apropiados para varias de las preocupaciones sobre las entrevistas de investigación planteadas con anterioridad. Una comprensión amplia de las situaciones culturales se adquiere mejor mediante estudios de campo, que pueden incluir también entrevistas más o menos casuales. El conocimiento sobre el cambio de las actividades sociales se puede obtener mejor en la investigación-acción que simplemente por entrevistas verbales. Además, el conocimiento de los sentimientos y las fantasías de una persona por medio de la interacción emocional intensa

es susceptible de acceso desde un punto de vista metodológico y ético mediante entrevistas emocionales intensivas en relaciones terapéuticas a largo plazo.

Con respecto a la última crítica de la falta de significación de los hallazgos de las entrevistas, es posible que, como se ha analizado en el capítulo anterior, la lectura a menudo aburrida de los informes de entrevista actuales sea no solo una cuestión del modo de expresión del informe, sino que se refiera también a los resultados de un estudio de entrevistas. En algunos informes de entrevistas publicados, puede darse una falta de hallazgos sustanciales, una falta de conocimiento significativo nuevo en relación con el conocimiento de sentido común o académico establecido existente. En contraposición a las contribuciones de las entrevistas psicoanalíticas y los estudios de campo sociológicos y etnográficos, es más difícil señalar cuerpos de conocimiento significativos nuevos que hayan derivado de la actual investigación con entrevistas cualitativas.

Hay un cierto contraste entre las visiones de la década de 1980 de un método de investigación radicalmente novedosa en las ciencias sociales y la can-tidad de conocimiento significativo nuevo producido hoy por las entrevistas cualitativas. Han aparecido muchos manuales sobre paradigmas cualitativos y metodología, pero se han realizado pocos avances en el conocimiento. Los es-tudios de entrevista de BELLAH, BOURDIEU, HARGREAVES, SENNETT y SCHÖN mencionados en este libro, basados en un conocimiento teórico previo amplio de sus temas de entrevista, son excepciones. Además, mantienen por lo general un silencio sobre la variedad de paradigmas cualitativos y aportan descripciones bastante breves de los métodos utilizados, a diferencia de los estudios deentrevista actuales, con legitimaciones paradigmáticas a menudo extensas, de metodología. El énfasis principal está en los hallazgos de entrevista y sus implicaciones teóricas y prácticas. Quizá encontremos en la actual investigación con entrevistas una correlación negativa entre el número de páginas sobre paradigmas metodológicos y el número de páginas que aportan conocimiento nuevo sustancial en un campo.

Concepciones epistemológicas y éticas del conocimiento generado por la entrevista

Mejorar la calidad de la producción de conocimiento en las entrevistas de investigación no es simplemente una cuestión de mejorar las destrezas de investigación de los investigadores individuales, o de aumentar el alcance metodológico de las maneras de entrevistar. Aumentar la calidad de la entrevista es también una cuestión conceptual que, más allá del conocimiento teórico de la materia de la investigación mencionada, implica también una atención a los problemas epistemológicos y éticos planteados por las conversaciones de investigación sobre la vida privada para el uso público.

Aprender "cómo" producir conocimiento de entrevista de alta calidad presupone concepciones adecuadas del "qué" y el "por qué" de la entrevista: la naturaleza del conocimiento de entrevista y el propósito de la investigación con ellas. Las concepciones teóricas erróneas de las conversaciones de entrevista, como el prejuicio empirista de las

preguntas dirigidas, pueden llevar a prácticas de entrevista superficiales.

La investigación académica profesional con entrevistas incluye reflexionar sobre los problemas teóricos del tema de investigación y, además, la toma de conciencia de los supuestos éticos y epistemológicos implicados en un estudio de entrevistas. Adoptar una posición sobre estas cuestiones principales va más allá de aprender a través de la práctica de las entrevistas para incluir también estudios teóricos mediante libros y seminarios académicos. Basándome en la filosofía pragmática y postmoderna, propondré concepciones del conocimiento adecuadas a la naturaleza de las conversaciones de entrevista. Estas concepciones pueden proporcionar un marco de referencia para la reflexión sobre la calidad y el valor de la investigación con entrevistas y direcciones para aumentar ambas. Incluyen la naturaleza pragmática, situacional, lingüística y conversacional del conocimiento de entrevista.

Conocimiento pragmático

En el presente libro, ha habido un énfasis pragmático en aprender a entrevistar desde la práctica, no sólo desde la de la propia entrevista, sino también desde las prácticas de los estudios de entrevistas históricos, que han llevado a diferencias significativas en nuestra manera de entender los fenómenos sociales. Esto implica un paso de la investigación con entrevistas como seguimiento de unas reglas metodológicas, con el método como garantía de verdad, a la investigación como oficio, que se aprende mediante la práctica, y con el valor del conocimiento producido como criterio clave de calidad.

Un enfoque pragmático implica un paso de la legitimación filosófica a los efectos prácticos del conocimiento. En la actualidad podemos percibir un desplazamiento de los problemas sobre la objetividad y la validez del conocimiento de entrevista a la calidad y el valor del conocimiento producido. En lugar de hacer preguntas paradigmáticas generales como: "¿Es la entrevista un método científico?" o "¿Es objetivo el conocimiento de las entrevistas cualitativas?", las preguntas pragmáticas son más específicas, como: "¿Es útil este conocimiento producido por la entrevista?", "Y es útil ¿para quién y para qué?", "¿Valen la pena estos resultados, son valiosos, perspicaces y beneficiosos?" La práctica plantea de nuevo la cuestión de lo útil y lo beneficioso para qué propósitos y para quién, que lleva a preguntas éticas y sociopolíticas sobre el uso del conocimiento producido.

Conocimiento situado

El conocimiento de entrevista se produce en una situación interpersonal específica, y es preciso tener en cuenta los factores situacionales y de interacción que influyen en el conocimiento producido, como se hace hoy en los análisis discursivos y de conversación de las entrevistas. En lugar de buscar conocimiento universal, el énfasis se pone en el conocimiento situado. Lo que importa no es llegar a un conocimiento general independiente del contexto, sino producir conocimiento situado bien descrito a partir de

las entrevistas. El valor de transferencia de este conocimiento a otras situaciones pueden valorarlo entonces críticamente otros investigadores y lectores profanos.

Conocimiento producido

En contraste con una metáfora de minero de la entrevista como recogida de conocimiento para análisis posterior por programas apropiados, el presente enfoque va más allá de la frecuente separación de la recogida de datos y el análisis de los mismos. El conocimiento de entrevista no se recoge, sino que se produce entre el entrevistador y el entrevistado, y los significados construidos en su interacción se reestructuran de nuevo a lo largo de las etapas posteriores de una investigación con entrevistas. Hay un énfasis en la producción de conocimiento a lo largo de la investigación con entrevistas, como en mejorar la calidad del conocimiento producido en la situación de entrevista original, tomar en consideración el carácter constructivo de las transcripciones, así como esfuerzos por enriquecer la producción de conocimiento informando de las entrevistas a los lectores.

Conocimiento lingüístico

De acuerdo con una comprensión de las entrevistas como una forma específica de conversación, el entrevistador diestro tiene que dominar el medio de conversación: el lenguaje. Para un análisis profesional del lenguaje de las entrevistas y sus transcripciones, el investigador debe estar familiarizado con las herramientas lingüísticas para el análisis del lenguaje. Los científicos sociales que trabajan con números emplean por regla general herramientas profesionales para el análisis de los números, como la estadística. En los programas de graduación en ciencias sociales, los cursos en estadística tienden a ser obligatorios y los cursos en lingüística, inexistentes. Para alcanzar un nivel profesional comparable al análisis cuantitativo en la actualidad, la investigación social cualitativa necesita moverse más allá de un analfabetismo lingüístico hacia un dominio profesional del medio lingüístico del oficio de entrevista.

Análisis conversacional

Vivimos en un mundo conversacional. La relevancia de las conversaciones en la ciencia social va más allá del uso de las conversaciones de entrevista como un método empírico adicional. Incluye las conversaciones entre los investigadores y el público sobre la veracidad y el valor del conocimiento producido en las conversaciones de entrevista sobre un mundo conversacional. Así, en la filosofía neo-pragmática de Richard RORTY, la conversación tiene un papel fundamental: "Si vemos el conocimiento como un asunto de conversación y práctica social, en lugar de como un intento de reflejar la naturaleza...", la concepción del conocimiento como re-presentación de un mundo objetivo se descarta. Podemos considerar entonces la "... *conversación* como el contexto último dentro del cual el conocimiento se comprende" (1979, págs. 171, 389). A partir de un modo de

entender la objetividad como el dejar que el objeto hable y objete, la entrevista de investigación cualitativa obtiene una posición privilegiada para producir conocimiento objetivo de un mundo conversacional.

Existimos en un círculo conversacional en que nuestra comprensión del mundo social depende de conversaciones y nuestra comprensión de la conversación se basa en nuestra comprensión del mundo social. Esto no es un círculo vicioso, sino que, en un sentido hermenéutico, es un *circulus fructuosus (círculo fértil).* El problema no es salir del círculo de conversaciones, sino entrar en él en la manera adecuada. Podemos concebir esta tarea como el dominio de una "hermenéutica de tercer orden". La primera hermenéutica consiste en la comprensión de los sujetos de entrevista de su actividad conversacional, ya existente. El entrevistador emprende entonces una segunda interpretación hermenéutica de los significados de primer orden de los entrevistados expresados en las conversaciones de entrevista. Si el entrevistador devuelve entonces sus interpretaciones de segundo orden al entrevistado, las interpretaciones pueden, mediante un tercer paso hermenéutico, introducirse en la primera interpretación hermenéutica de los sujetos de sus actividades y modificarla. Y si las interpretaciones del entrevistador se comunican después en la conversación pública, pueden cambiar potencialmente la comprensión del público de sí mismos y su mundo cotidiano. Esto ha sucedido con las interpretaciones de entrevista psicoanalíticas que, hasta cierto punto, se han convertido hoy en parte de la manera en que los sujetos occidentales se comprenden a sí mismos.

Estos efectos públicos de la interpretación con entrevistas involucran conversaciones éticas sobre si los resultados han sido beneficiosos y para quién lo han sido. Un escenario para plantear estas preguntas puede ser seguir el ejemplo de BELLAH y colaboradores y utilizar las entrevistas para aumentar la conversación pública. Las entrevistas, cuando se llevan a cabo críticamente y se presentan bien —como los estudios de entrevista de BELLAH y colaboradores sobre el individualismo en los Estados Unidos y de BOURDIEU y colaboradores sobre la difícil situación de los oprimidos en Francia— pueden incitar al lector a entrar en la conversación y oponerse a lo que se dice, estimular una opinión pública examinada en el escenario del debate público.

Lecturas adicionales

Los problemas de aumentar la calidad de la investigación cualitativa y las entrevistas se analizan con más detalle en:

FLICK, U. (2007a) Libro 1 de la *Colección Investigación Cualitativa*. El diseño de la investigación cualitativa, Madrid, Morata (próxima aparición).

FLICK, U. (2007b) Libro 8 de la *Colección de Investigación Cualitativa.* La gestión de calidad en Investigación Cualitativa, Madrid, Morata (próxima aparición).

Glosario

Análisis de conversación. Un método meticuloso para estudiar el habla en la interacción. Trata sobre lo que las palabras y las oraciones hacen; el significado de una declaración es el papel que desempeña en una práctica social específica.

Análisis de discurso. Se centra en la interacción dentro de los discursos, en cómo se construye el habla y cuáles son los efectos de poder de diferentes presentaciones discursivas de un tema. El análisis de discurso, relacionado con el análisis de conversación, va más allá de una concentración rigurosa en la inter-acción lingüística a interpretaciones de alcance más amplio.

Análisis lingüístico. Estudia los usos característicos del lenguaje en un segmento de habla o texto, como la aplicación de formas gramáticas y lingüísticas, las posiciones supuestas del hablante y el oyente y el uso de metáforas.

Análisis narrativo. Se centra en el significado y la forma lingüística de los textos, elabora tramas de historias de entrevista y estructuras temporales y sociales.

Bricolaje. Se refiere a la mezcla de discursos técnicos y conceptuales en que el intérprete se mueve libremente entre técnicas analíticas y teorías diferentes.

Categorización. Implica una codificación sistemática de una declaración en categorías dadas que tienen en cuenta la cuantificación.

Codificación. Descompone un texto en segmentos manejables y asigna una o más palabras clave a un segmento de texto para permitir su recuperación posterior.

Condensación del significado. Produce una abreviación de los significados de la declaración de un entrevistado en formulaciones más breves, manteniéndose normalmente dentro del modo de comprensión y del lenguaje del entrevistado.

Confidencialidad. Significa que no se informará de los datos privados que identifican a los sujetos de investigación.

Consentimiento informado. Conlleva informar a los sujetos de investigación sobre el propósito general y el diseño de una investigación y obtener su consentimiento para participar.

Conversación. Un intercambio oral de observaciones, opiniones e ideas.

Deconstrucción. Implica la destrucción de una manera de entender un texto y la apertura para la reconstrucción de otras formas de comprensión. El enfoque no está en lo que la persona que utiliza un concepto quiere decir, sino en lo que el concepto dice y no dice en un texto.

Elaboración del guión. Implica preparar una guía de entrevista con propuestas para las preguntas de entrevista y su secuencia.

Entrevista de confrontación. Una entrevista donde el entrevistador se enfrenta activamente y pone en tela de juicio las opiniones del entrevistado.

Entrevista de grupo de discusión. Se refiere a una entrevista de grupo en que un moderador trata de centrar el debate grupal en temas específicos que interesan a la investigación.

Entrevista de investigación. Una conversación con una estructura y un propósito; implica un interrogatorio y una escucha cuidadosos con el propósito de obtener conocimiento minuciosamente comprobado.

Entrevista discursiva. Una forma activa de entrevista centrada en la interacción lingüística y social en la situación de entrevista.

Entrevista narrativa. Entrevista para obtener o co-construir narraciones, que lleven a una historia con una trama clara, una interacción social y un despliegue temporal.

Entrevista semi-estructurada del mundo de la vida. Una entrevista planificada y flexible con el propósito de obtener descripciones del mundo de la vida del entrevistado con respecto a la interpretación del significado de los fenómenos descritos.

Entrevistas de élite. Se refiere a las entrevistas con personas que son líderes o expertos en una comunidad, personas que normalmente están en posiciones poderosas.

Epistemología. El estudio de la naturaleza del conocimiento y la justificación.

Establecimiento del escenario. Implica disponer la escena para la entrevista mediante una introducción informativa y una recogida de reacciones de los sujetos sobre el tema y el propósito de la entrevista.

Ética de la virtud. Una ética de razonamiento práctico según Aristóteles, donde la

integridad personal del investigador y su interacción con la comunidad es crucial.

Ética del deber. Una ética kantiana de principios, que juzga una acción según sus intenciones independientemente de las consecuencias.

Ética humanitaria. Una ética que pone énfasis en la empatía y la compasión en las relaciones personales y en una preocupación por una comunidad justa.

Ética utilitaria. Una ética de las consecuencias según Hume y Bentham, donde una acción se juzga pragmáticamente por sus efectos.

Fenomenología. Descansa en descripciones cuidadosas y análisis de consciencia, con un enfoque en el mundo de la vida de los sujetos. Hay un intento de poner entre paréntesis el conocimiento previo y una búsqueda de significados esenciales invariantes de los fenómenos descritos.

Fiabilidad. Se relaciona con la coherencia y la confiabilidad de un relato de investigación; la fiabilidad intra- e inter-subjetiva se refiere a si es posible replicar un hallazgo en otros momentos y por otros investigadores utilizando el mismo método.

Generalización. Se refiere a la medida en que los hallazgos en una situación se pueden transferir a otras situaciones.

Hermenéutica. El estudio de las interpretaciones de textos en las humanidades. La interpretación hermenéutica trata de llegar a interpretaciones válidas del significado de un texto. Hay un énfasis en la multiplicidad de significados en un texto y en el conocimiento previo del intérprete de la materia de un texto.

Interpretación del significado. Va más allá de una estructuración de los significados manifiestos de lo que se dice a interpretaciones más profundas y críticas del texto.

Junta de revisión institucional. Junta que revisa el cumplimiento de las directrices éticas de investigación.

Macro-ética. Se refiere al valor y los efectos del conocimiento producido por la investigación en un contexto sociopolítico.

Método. Un procedimiento sistemático, más o menos basado en reglas, para la observación y el análisis de los datos.

Métodos mixtos. Una expresión utilizada en la actualidad para referirse a la

combinación de diferentes clases de métodos en una investigación, planteada en ocasiones en forma de contrastes paradigmáticos de métodos cuantitativos y cualitativos.

Micro-ética. Se ocupa de la interacción social en la situación de entrevista y de la protección de los sujetos de la investigación.

Oficio. Una ocupación que requiere destrezas especiales y saber práctico personal, desarrollado mediante formación y práctica prolongada.

Organización temática. Se refiere a la formulación explícita de la conceptualización del investigador de la materia y el propósito de una investigación.

Positivismo. Una filosofía que basa la ciencia en la observación de datos y donde ésta se debe separar de la interpretación de sus significados. El conocimiento científico se encontrará siguiendo reglas generales de método, independientes en gran medida del contenido y el contexto de la investigación.

Postmodernismo. Una filosofía caracterizada por una falta de fe en los sistemas universales modernos de conocimiento. Hay un énfasis en la naturaleza conversacional, narrativa, lingüística, contextual e interrelacional del conocimiento.

Pragmatismo. Implica un paso de la legitimación filosófica del conocimiento a los efectos prácticos de éste. El conocimiento se justifica mediante la aplicación; la fortaleza de nuestras creencias de conocimiento se demuestra por la efectividad de nuestras acciones.

Preguntas de entrevistador. Se refiere a las preguntas en la lengua cotidiana que el entrevistador plantea a los entrevistados.

Preguntas de investigación. Se refiere a las preguntas conceptuales y teóricas que hace el investigador al tema investigado.

Segundas preguntas. Se refiere a las preguntas sobre la marcha que profundizan las respuestas de un entrevistado.

Validación de audiencia. Las interpretaciones del investigador se presentan aquí a un público profano para analizar su validez.

Validación de iguales. Las interpretaciones del investigador se presentan aquí a otros investigadores para analizar su validez.

Validación de las respuestas por parte de la persona entrevistada. Las interpretaciones del investigador se presentan aquí a los sujetos de una investigación para analizar su validez.

Validez. Se relaciona con la firmeza y la solidez de una declaración; en las ciencias sociales, validez significa habitualmente que un método investiga lo que pretende investigar.

Validez comunicativa. Implica examinar la validez de las afirmaciones de conocimiento en una conversación.

Validez pragmática. Se relaciona con las respuestas de los usuarios de una interpretación; principalmente se refiere a si las intervenciones basadas en las interpretaciones del investigador pueden provocar cambios reales en la conducta.

Bibliografía

ADORNO, T. W., FRENKEL-BRUNSWIK, E., LEVINSON, D. J. y SANFORD, R. N. (1950) The *Authoritarian Personality.* Nueva York: Norton.

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION (1981) "Ethical principles of psychologists", *American Psychologist,* 36: págs. 633-638.

ANGROSINO, M. (2007) *Doing Ethnographic and Observational Research.* Londres: Sage. (Trad. cast.: *La investigación etnográfica y de observación en Investigación Cualitativa,* Madrid, Morata. En prensa.)

ATKINSON, P. y SILVERMAN, D. (1997) "Kundera's immortality: the interview society and the invention of the self", *Qualitative Inquiry,* 3: págs. 304-325.

BANKS, M. (2007) *Using Visual Data in Qualitative Research* (Tomo 5 de *The SAGE Qualitative Research Kit).* Londres: Sage. (Trad. cast.: *Los datos visuales en la Investigación Cualitativa*. Madrid. Morata, 2010.)

BARBOUR, R. (2007) *Doing Focus Groups*. Londres: Sage. [Trad. cast.: *Grupos de discusión* (en prensa). Madrid. Morata, 2011.]

BELLAH, R. N., MADSEN, R., SULLIVAN, W. M. S. A. y TIPTON, S. M. (1985) *Habits of the Heart: Individualism and Commitment in American Life.* Berkeley: University of California Press. (Trad. cast.: *Hábitos del corazón.* Madrid. Alianza, 1989.)

BORNAT, J. (2004) "Oral history", en C. SEALE, G. GOBO, J. F. GUBRIUM y D. SILVERMAN, (eds.), *Qualitative Research Practice*. Londres: Sage, págs. 34-47.

BOURDIEU, P. y cols. (1999) *The Weight of the World - Social Suffering in Contemporary Society*. Stanford, CA: Stanford University Press. (Trad. cast.: *La miseria del mundo.* Madrid. Akal, 1999.) (Es una edic. incompleta, algunos capítulos no fueron traducidos.)

BRINKMANN, S. y KVALE, S. (2005) "Confronting the ethics of qualitative research", *Journal of Constructivist Psychology,* 18: págs. 157-181.

CHRZANOWSKA, J. (2002) *Interviewing Groups and Individuals in Qualitative Market Research.* Thousand Oaks, CA: Sage.

DENZIN, N. K. y LINCOLN, Y. S. (eds.) (2005) *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

DICHTER, E. (1960) *The Strategy of Desire.* Garden City, NY: Doubleday. (Trad. cast.: *La estrategia del deseo.* Buenos Aires. Huemul, 1972.)

DUNCOMBE, J. y JESSOP, J. (2002) "'Doing rapport' and the ethics of 'faking friendship'", en M. MAUTHNER, M. BIRCH, J. JESSOP y T. MILLER (eds.), *Ethics in Qualitative Research.* Londres: Sage, págs. 107-122.

EDER, D. y FINGERSON, L. (2002) "Interviewing children and adolescents" en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN (eds.), *Handbook of Interview Research.* Thousand Oaks, CA: Sage, págs. 181-201.

EISNER, E. W. y PESHKIN, A. (eds.) (1990) *Qualitative Inquiry in Education.* Nueva York: Teachers College Press.

ELSTER, J. (1980) "Metode", en *PaxLeksikon,* Vol. 4. Oslo: Pax.

FIELDING, N. (ed.) (2003) *Interviewing*, Vols. I-IV. Thousand Oaks, CA: Sage.

FISCHER, C. y WERTZ, F. (1979) "Empirical phenomenological analyses of being criminally victimized", en A. GIORGI, R. KNOWLES y D. L. SMITH (eds.), *Duquesne Studies in Phenomenological Psychology, III.* Pittsburgh, PA: Duquesne University Press, págs. 135-158.

FLICK, U. (2006) *An Introduction to Qualitative Research* (3a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. (Trad. cast.: *Introducción a la Investigación Cualitativa.* Madrid. Morata, 2007, 2a ed.)

— (2007a) *Designing Qualitative Research (*Tomo 1 de *The SAGE Qualitative Research Kit)*. Londres: Sage. [Trad. cast.: *El diseño de la Investigación Cualitativa.* Madrid. Morata, 2011 (próxima aparición).]

— (2007b) *Managing Quality* in *Qualitative* Research (Tomo 8 de *The SAGE Qualitative Research Kit).* Londres: Sage. [Trad. cast.: *Gestión de la calidad en la Investigación Cualitativa.* Madrid. Morata, 2011 (en

prensa).]
FOG, J. (2004). *Med samtalen som udgangspunkt [With the Conversation as Point of Departure]*. Copenhagen: Akademisk Forlag.
FOUCAULT, M. (1972) *The Archaeology of Knowledge.* Nueva York: Pantheon. (Trad. cast.: *La arqueología del saber.* México. Siglo XXI, 1991, 15a ed.)
FREUD, S. (1963) *Therapy and Technique.* Nueva York: Collier.
GIBBS, G. R. (2007) *Analyzing Qualitative Data.* (Tomo 6 de *The SAGE Qualitative Research Kit).* Londres: Sage. [Trad. cast.: *El análisis de datos cualitativos.* Madrid. Morata, 2011 (próxima aparición).]
GIORGI, A. (1975) "An application of phenomenological method in psychology", en A. GIORGI, C. FISCHER y E. MURRAY (eds.), *Duquesne Studies in Phenomenological Psychology, II.* Pittsburgh, PA: Duquesne University Press, págs. 82-103.
— y GIORGI, B. (2003) "The descriptive phenomenological psychological method", en P. CAMIC, J. RHODES y L. YARDLEY (eds.), *Qualitative Research in Psychology: Expanding Perspectives in Methodology and Design.* Washington, DC: American Psychological Association Press, págs. 275-297.
GLASER, B. G. y STRAUSS, A. M. (1967) *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research.* Nueva York: Aldine.
GUBRIUM, J. F. y HOLSTEIN, J. A. (eds.) (2002) *Handbook of Interview Research.* Thousand Oaks, CA: Sage.
GUIDELINES FOR THE PROTECTION OF HUMAN SUBJECTS (1992) Berkeley: University of California Press.
HARGREAVES, A. (1994) *Changing Teachers, Changing Times.* Nueva York: Teachers College Press. (Trad. cast.: *Profesorado, cultura y postmodernidad. Cambian los tiempos, cambia el profesorado.* Madrid. Morata, 2005, 5a ed.)
HERTZ, R. e IMBER, J. B. (eds.) (1995) *Studying Elites Using Qualitative Methods.* Thousand Oaks, CA: Sage.
HOLBERG, L. (2004) *The Political Tinker.* Kila, MT: Kessinger.
HOLSTEIN, J. A. y GUBRIUM, J. F. (1995) *The Active Interview.* Thousand Oaks, CA: Sage.
HOWE, R. (2004) "A critique of experimentialism", *Qualitative Inquiry,* 10: págs. 42-61.
HVOLBØL, C. y KRISTENSEN, O. S. (1983) "Bivirkninger ved karaktergivning" ["Side effects of grading"], *Psychological Reports Aarhus,* 8(1). Aarhus, Denmark: Aarhus Universitet.
JENSEN, K. B. (1989) "Discourses of interviewing: validating qualitative research findings through textual analysis", en S. KVALE (ed.), *Issues of Validity in Qualitative Research.* Lund, Suecia: Studentlitteratur, págs. 93-108.
KEATS, D. M. (2000). *Interviewing - A Practical Guide for Students and Professionals.* Buckingham, R.U.: Open University Press.
KENNEDY, M. M. (1979) "Generalizing from single case studies", *Evaluation Quarterly*, 3: págs. 661-678.
KERLINGER, F. N. (1979) *Behavioral Research.* Nueva York: Holt, Rinehart & Winston. (Trad. cast.: *Investigación del comportamiento.* México. McGraw-Hill, 2002, 4a ed.)
KIMMEL, A. J. (1988) *Ethics and Values in Applied Social Science Research.* Newbury Park, CA: Sage.
KVALE, S. (1972) *Prüfung und Herrschaft [Examination and Dominance]*. Weinheim, Alemania: Beltz.
— (1980) *Spillet om karakterer i gymnasiet - Elevinterviews om bivirkninger af adgangsbegrænsning [The Grading Game in High School - Interviews with Pupils about Side Effects of Grade-based Restricted Admissions]*. Copenhagen: Munksgaard.
— (1996a) *InterViews - An Introduction to Qualitative Research Interviewing.* Thousand Oaks, CA: Sage.
— (1996b) "Evaluation as construction of knowledge", en R. HAYHOE y J. PAN (eds.), *East-West Dialogue Knowledge and Higher Education.* Nueva York: Sharpe, págs. 117-140.
— (1997) "Research apprenticeship", *Nordisk Pedagogik - Journal of Nordic Educational Research,* 17: págs. 186-194.
— (2003) "The psychoanalytic interview as inspiration for qualitative research", en P. CAMIC, J. RHODES y L. YARDLEY (eds.), *Qualitative Research in Psychology: Expanding Perspectives in Methodology and Design.* Washington, DC: American Psychological Association Press, págs. 275-297.

— (2006) "Dominance through interviews and dialogues", *Qualitative Inquiry,* 12: págs. 480-500.
LATHER, P. y SMITHIES, C. (1997) *Troubling the Angels - Women Living with HIV/AIDS.* Boulder, GO: Westview Press.
LATOUR, B. (2000) "When things strike back - a possible contribution of 'science studies' to the social sciences", *British Journal of Sociology,* 51: págs. 107-123.
LAVE, J. y KVALE, S. (1995) "What is anthropological research? An interview with Jean Lave by Steinar Kvale", *Qualitative Studies in Education*, 8: págs. 219-228.
LINCOLN, Y. (2005) "Institutional review boards and methodological conservatism: the challenge to and from phenomenological paradigms", en N. K. DENZIN y Y. S. LINCOLN (eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage, págs. 165-181.
LOFTUS, E. L. y PALMER, J. C. (1974) "Reconstruction of automobile destruction: an example of the interaction between language and memory", *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior,* 13: págs. 585-589.
LYOTARD, J. F. (1984) *The Postmodern Condition: A Report on Knowledge.* Manchester, R.U.: Manchester University Press. (Trad. cast.: *La condición postmoderna.* Madrid. Cátedra, 1989, 4a ed.)
MARSHALL, C. y ROSSMAN, G. B. (2006) *Designing Qualitative Research* (4a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
MAUTHNER, M., BIRCH, M., JESSOP, J. y MILLER, T. (eds.) (2002) *Ethics in Qualitative Research.* Thousand Oaks, CA: Sage.
MEMON, A. y BULL, R. (eds.) (2000) *Handbook of the Psychology of Interviewing.* Nueva York: Wiley.
MILES, M. B. y HUBERMAN, A. M. (1994) *Qualitative Data Analysis.* Thousand Oaks, CA: Sage.
MISHLER, E. G. (1986) *Research Interviewing - Context and Narrative.* Cambridge, MA: Harvard University Press.
— (1990) "Validation in inquiry-guided research: the role of exemplars in narrative studies", *Harvard Educational Review*, 60: págs. 415-442.
— (1991) "Representing discourse: the rhetoric of transcription", *Journal of Narrative and Life History,* 1: págs. 255-280.
— (1999) *Storylines - Craftartist's Narratives of Identity.* Cambridge, MA: Harvard University Press.
ONG, W. J. (1982) Orality *and Literacy-The Technologizing of the Word.* Londres: Methuen. (Trad. cast.: *Oralidad y escritura: tecnologías de la palabra.* México. Fondo de Cultura Económica, 1993.)
PALMER, R. E. (1969) *Hermeneutics.* Evanston, IL: Northwestern University Press. (Trad. cast.: *¿Qué es la hermenéutica?: teoría de la interpretación en Schleiermacher, Dilthey, Heidegger y Gadamer.* Madrid. Arco Libros, 2002.)
PARKER, I. (2005) *Qualitative Psychology -Introducing Radical Research.* Buckingham, R.U.: Open University Press.
PERVIN, L. A. (1984) *Personality.* Nueva York: John Wiley. (Trad. cast.: *Personalidad: teoría e investigación.* México. El manual moderno, 1998.)
PIAGET, J. (1930) *The Child's Conception of the World.* Nueva York: Harcourt, Brace & World. (Trad. cast.: *La representación del mundo en el niño.* Madrid. Morata, 2007, 10a ed.)
PLATO (1953) *V. Lysis, Symposion, Gorgias* (W. R. M. Lamb, trad.). Cambridge, MA: Harvard University Press.
POLAND, B. D. (2002) "Transcription quality", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN (eds.), *Handbook of Interview Research.* Thousand Oaks, CA: Sage, págs. 629-649.
POTTER, J. y WETHERELL, M. (1987) *Discourse and Social Psychology*. Londres: Sage.
RAPLEY, T. (2007) *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis* (Tomo 7 de *The SAGE Qualitative Research Kit)*. Londres: Sage. [Trad. cast.: *Los análisis de conversa-ción de discurso y de documentos.* Madrid. Morata, 2011 (próxima aparición).]
RICHARDSON, L. y ADAMS St PIERRE, E. (2005) "Writing: a method of inquiry", en N. K. DENZIN y Y. S. LINCOLN (eds.), *Handbook of Qualitative Research.* Thousand Oaks, CA: Sage, págs. 959-978.
ROETHLISBERGER, F. J. y DICKSON, W. J. (1939) *Management and the Worker.* Nueva York: Wiley.

ROGERS, C. (1956) *Client-Centered Therapy.* Cambridge, MA: Houghton Mifflin. (Trad. cast.: *Psicoterapia centrada en el cliente.* Barcelona. Paidós, 1997, 4a ed.)
RORTY, R. (1979) *Philosophy and the Mirror of Nature.* Princeton, NJ: Princeton University Press. (Trad. cast.: *La filosofía y el espejo de la naturaleza.* Madrid. Cátedra, 1983.)
ROSENAU, M. P. (1992) *Postmodernism and the Social Sciences.* Princeton, NJ: Princeton University Press.
ROSENTHAL, G. (2004) "Biographical research", en C. SEALE, G. GOBO, J. F. GUBRIUM y D. SILVERMAN (eds.), *Qualitative Research Practice*. Londres: Sage, págs. 48-64.
RUBIN, H. J. y RUBIN, I. S. (2005) *Qualitative Interviewing.* Thousand Oaks, CA: Sage.
RYEN, A. (2002) "Cross-cultural interviewing", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN (eds.), *Handbook of Interview Research.* Thousand Oaks, CA: Sage, págs. 335-354.
SCHÖN, D. A. (1987) *Educating the Reflective Practitioner.* Londres: Jossey Bass. (Trad. cast.: *La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza y el aprendizaje en las profesiones.* Barcelona. Paidós-M.E.C., 1992.)
SCHWANDT, T. A. (2001) *Dictionary of Qualitative Inquiry.* Thousand Oaks, CA: Sage.
SEALE, C. (2004) "Quality in qualitative research", en C. SEALE, G. GOBO, J. F. GUBRIUM y D. SILVERMAN (eds.), *Qualitative Research Practice*. Londres: Sage, págs. 407-419.
— , GOBO, G., GUBRIUM, J. F. y SILVERMAN, D. (eds.) (2004) *Qualitative Research Practice*. Londres: Sage.
SEIDMAN, I. E. (1991) *Interviewing as Qualitative Research.* Nueva York: Teachers College Press.
SENNETT, R. (2004) *Respect.* Londres: Penguin Books. (Trad. cast.: *El respeto: sobre la dig-nidad del hombre en un mundo de desigualdad.* Barcelona. Anagrama, 2009, 2a ed.)
SHAKESPEARE, W. (1951) *Collected Works.* Londres: Collins.
SIEGEL, S. (1956) *Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences.* Nueva York: McGraw-Hill. (Trad. cast.: *Estadística no paramétrica aplicada a las ciencias de la conducta.* México. Trillas, 1995, 4a ed.)
SILVERMAN, D. (2006) *Interpreting Qualitative Data* (3a ed.). Londres: Sage.
SILVESTER, E. (ed.) (1993) *The Penguin Book of Interviews: An Anthology from 1859 to the Present Day*. Londres: Penguin Books.
SPRADLEY, J. (1979) *The Ethnographic Interview.* Nueva York: Holt, Rinehart & Winston.
STAKE, R. E. (2005) "Case studies", en N. K. DENZIN y Y. S. LINCOLN (eds.), *Handbook of Qualitative Research.* Thousand Oaks, CA: Sage, págs. 443-466.
STRAUSS, A. M. y CORBIN, J. (1990) *Basics* of *Qualitative Research.* Newbury Park, CA: Sage.
TANGGAARD, L. (2007) "The research interview as discourses crossing swoods", *Qualitative Inquiry,* 13 (1): págs. 160-176.
ten HAVE, P. (1999) *Doing Conversational Analysis.* Thousand Oaks, CA: Sage.
TESCH, R. (1990) *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools.* Londres: FaImer.
TILLEY, S. A. (2003) "Transcription work: learning though co-participation in research practices", *Qualitative Studies in Education,* 16: págs. 835-851.
TIME 100 (1999) Nueva York: Time Books.
van MAANEN, J. (1988) *Tales from the Field.* Chicago: Chicago University Press.
WEITZMAN, E. A. y MILES, M. B. (1995) *Computer Programs for Qualitative Data Analysis.* Thousand Oaks, CA: Sage.
WENGRAF, T. (2001) *Qualitative Research Interviewing.* Thousand Oaks, CA: Sage.
Yow, V. R. (1994) *Recording Oral History.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Índice de nombres y materias

ADAMS ST. PIERRE, E., 167.
ADORNO, T. W., 57, 73.
Análisis de contenido, 138-139.
— — conversación, 145, 148, 169, 182-193.
— — discurso, 147-148.
— del material de entrevista, 61, 135-153, 156-157.
— lingüístico, 143-144, 169.
— narrativo, 86, 146.
— textual, 131-132, 136, 138.
Aristóteles, 51.
Asimetría de poder entre el entrevistador y el entrevistado, 38-39, 98, 149, 156.
ATKINSON, P., 30.

BELLAH, R. N., 57, 105, 152, 180, 183.
BOURDIEU, P., 26, 65, 74, 105, 119, 152-153, 171, 177, 180, 183.
Bricolaje, 150-153.

Categorización, 38, 142.
CHRZANOWSKA, J., 75, 101.
Codificación, 85, 131, 137-138, 156, 176.
Comprobación de hipótesis, 64, 70-71, 88, 116, 139.
COMTE, A., 45.
Confidencialidad, 49-54, 58.
Conocimiento. Construcción de, 44-46, 99, 120, 182.
— lingüístico, 182.
— pragmático, 181.
— situado, 181.
—. Tipos de, 180-183.
Consentimiento informado, 49, 57, 85.
Contextualización, 169-172.
Conversación, 24, 27, 39, 46, 101, 106.
Conversaciones para los informes de entrevista, 23, 55, 178.
Criterios de calidad para las entrevistas, 110-111, 114, 121-122, 180.
Críticas de los métodos de entrevista, 115, 121, 148, 164, 167, 178-179.
Cualificaciones para la entrevista, 111-114, 121.
Cuestionarios, 54, 72-73, 76.
Cuestiones éticas, 30-32, 42-43, 49, 54-58, 73, 120, 162, 180, 183.
Culturas extranjeras, 96-97, 106.

Declaraciones de testigos, 99, 118, 161.
Deconstrucción, 148-149.
Definiciones de ciencia, 65, 115-116.
DENZIN, N. K., 29.
DERRIDA, J., 148.
DICHTER, E., 28.
Diferencias culturales, 96-97, 106, 124.
Dinámica emocional de la entrevista, 60-61.

Directrices éticas, 50-58.

EDER, D., 98.
Elaboración de un guión reentrevistas, 85-88.
ELSTER, J., 75.
Empatía, 56, 84.
Entrevista a niños, 53-54, 97-98.
— centrada en el cliente, 41, 82.
— con élites, 98, 106.
— — expertos, 98.
Entrevistas activas, 105-106, 118.
— agonistas, 104, 106.
— conceptuales, 100.
— de confrontación, 104-107, 118.
— — investigación cualitativas, 27-32, 34-37, 42, 45-47, 50, 54, 60, 64-65, 70-71, 74-75, 99, 115-120, 143, 156-157, 168, 178-182.
— — — —. Sujetos inadecuados para, 72.
— dialogísticas, 149.
— discursivas, 103-104.
Entrevistas *embudo,* 53, 85.
— narrativas, 101-103, 170.
— "no directivas", 28, 42, 101.
— semi-estructuradas, 30, 34, 47, 79-81, 85, 93, 99, 103.
— — — del mundo de la vida, 30, 34, 47, 79, 81, 93, 99.
— terapéuticas, 28, 40-47, 55, 121, 136, 178.
Estudios antropológicos, 27, 44, 66, 80, 100.
— de campo, 73, 180.
— — caso e historias de caso, 73, 163, 171.

Fiabilidad del conocimiento de entrevista, 147, 157.
FINGERSON, L., 98.
Fog, J., 56, 120-121.
Formación de entrevistadores, 75-77, 177-178.
FOUCAULT, M., 147.
FREUD, S., 28-29, 42-43, 65, 83, 91, 125, 162, 171.

Generalización analítica, 163-164, 172.
— de los estudios de entrevista, 118, 162-164.
— estadística, 163-164.
GIORGI, A., 140-142.
GLASEER, B. G., 29, 64, 138, 159.
Grabación, 30, 124-125, 145.
— en vídeo de entrevistas, 125, 179.
Grupos de discusión, 28, 75, 100, 179.
Gubrium, J. F., 29, 104.

Hamlet, 109-111, 119, 142, 143.
HARGREAVES, A., 25, 65, 152, 171, 180.
HEIDEGGER, M., 77.
Hermenéutica, 45, 142, 183.

HERTZ, R., 98.
Historia oral, 64, 100, 103.
HOLBERG, L., 174.
HOLSTEIN, J. A., 29, 104.
HUBERMAN, A. M., 151, 159.
HUSSERL, E., 45.

IMBER, J. B., 98.
Informar sobre los métodos de entrevista, 167-168, 171.
Informe de los hallazgos de entrevista, 61, 68, 166-173, 179.
Integridad en la investigación, 55-58.
Interacción entre el entrevistador y el entrevistado, 37, 116, 182.
Interpretación del significado, 34-35, 38, 113, 117, 136-143, 149, 161, 183.
Introducción informativa para los sujetos de entrevista, 83, 93.
Investigación-acción, 65, 136, 162.
— cualitativa, 30, 74, 156.
— de consumo, 57, 101.

JANET, P., 28.
JENSEN, K. B., 144.
JESSOP, J., 56.
JUNG, C. G., 28.

KENNEDY, M. M., 163, 164.
KERLINGER, F. N., 158.
KEYNES, J. M., 29.

LATHER, P., 171.
LATOUR, B., 156.
LAVE, J., 66, 76.
Lenguaje corporal, 124-125.
LINCOLN, Y., 29, 50, 51.
LYOTARD, J. F., 46, 104.

MERLEAU-PONTY, M., 45.
Metáfora de "minero" de la entrevista 43-47, 99, 137, 151, 167, 178.
— — "viajero" de la entrevista, 43-47, 99, 120, 137, 140, 166-167, 178.
Métodos mixtos de investigación con entrevistas, 73-75.
— periodísticos, 104, 170.
Micro-ética de la situación de entrevista, 56-58.
MILES, M. B., 131, 139, 151, 159.
MISHLER, E. G., 29, 76, 101-102, 126, 146.
Modos de formulación de las preguntas, 91, 99, 118.

Objetividad del conocimiento de entrevista, 155-157.
Observación participante, 73.
ONG, W. J., 124.
Organización temática, 61-66.

Panorámicas de la investigación, 68, 69.
PARKER, I., 50, 54.

PERVIN, L. A., 158.
PIAGET, J., 28-29, 65, 73, 91, 97-110, 119.
Planificación de estudios de entrevista, 60-77.
Platón, 40, 171.
Positivismo, 45-47, 75, 120, 157.
Postmodernismo, 44-46, 152, 167.
POTTER, J., 104, 147.
Preguntas abiertas, 24, 35, 50.
— de entrevista, del entrevistador, 85-93.
— — investigación, 63, 85-88, 93.
— dirigidas, 98, 117-121, 181.
Principio ético de beneficencia, 54.
Protección de la intimidad, 53-54.
Psicoanálisis, 75, 77, 125, 143, 180, 183.
Publicación de citas de entrevistas, 160.

Recogida de reacciones de los sujetos de entrevista, 52, 84, 93.
RICHARDSON, L., 167.
ROGERS, C., 28, 41, 82, 177.
RORTY, R., 183.

SCHÖN, D. A., 176, 180.
SENNETT, R., 31, 65, 86, 152, 180.
Sensibilidad de los entrevistadores, 37, 112, 114.
Sesgo, 117-119, 125, 156-157.
SILVERMAN, D., 30.
SMITHIES, C., 171.
Sócrates y el diálogo socrático, 27, 40, 43, 99, 100, 105, 119, 149, 152-153, 171.
SPRADLEY, J., 29.
STRAUSS, A. M., 29, 64, 138, 159.
Subculturas, 97.
Subjetividad de la investigación, 116-117, 156-157.
— dialogística e intersubjetividad, 156.

Teoría fundamentada, 64, 138, 159.
TILLEY, S. A., 176.
Transcripción de entrevistas, 30, 49, 50, 52, 74, 123-136, 146, 169-170, 175-176.
— literal, 124, 126, 130, 143-144, 169, 170.
Tucídides, 27.

Uso de la metáfora, 151.
— — ordenadores, 30, 43, 131-132, 139.
— — subtítulos, 171.
— — traductores, 96.

Validación de iguales, 161.
— — las respuestas por parte de las personas entrevistadas, 136, 161.
— pragmática, 162-164.
Validez comunicativa, 160-164, 172.
— del conocimiento de entrevista, 117, 157-164.

WEITZMAN, E. A., 131, 139.
WETHERELL, M., 104, 147.

YOUNG, B., 27.

Steinar KVALE
LOS DATOS VISUALES EN INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Esta obra se centra en los enfoques históricos, teóricos y prácticos que justifican el uso de las imágenes visuales en la investigación cualitativa. Marcus BANKS se centra en la función y valor de este tipo de datos cualitativos; en su necesidad, uso y modos de análisis, así como en los problemas prácticos y éticos que surgen cuando se recurre a esta clase de información. Incorpora también consideraciones referidas a la planificación de esta modalidad de investigación y a cómo evaluar su calidad.

Para facilitar su comprensión y mantener el rigor de su discurso, el autor se apoya en numerosos ejemplos procedentes de diversos estudios de caso.

Este volumen forma parte de los ocho títulos que componen la Colección **"Investigación Cualitativa"**, coordinada por Uwe FLICK. Un proyecto editorial que representa la introducción más extensa y pormenorizada hasta el momento de los procesos implicados en una investigación cualitativa.

Títulos de la Colección **"Investigación Cualitativa":**

- *El diseño de la Investigación Cualitativa,* Uwe FLICK
- *Las entrevistas en Investigación Cualitativa,* Steinar KVALE
- *Etnografía, observación e investigación participante en Investigación Cualitativa,* Michael ANGROSINO
- *Los grupos de discusión en Investigación Cualitativa,* Rosaline BARBOUR
- *Los datos visuales en Investigación Cualitativa,* Marcus BANKS
- *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa,* Graham R. GIBBS
- *Análisis de conversaciones, discursos y documentos en Investigación Cualitativa,* Tim RAPLEY
- *El control de calidad en Investigación Cualitativa*, Uwe FLICK

Steinar Kvale

Steinar Kvale es Catedrático de Psicología de la Educación y Director del Centro de Investigación Cualitativa de la Universidad de Aarthus, Dinamarca y profesor del Instituto Saybrook en San Francisco.

Su principal campo de estudio han sido las filosofías europeas como la fenomenología, hermenéutica y dialéctica en la psicología y la educación.

Índice

Portadilla 2
Introducción 3
Créditos 5
Índice de contenido 6
Índice de Recuadros, Figuras y Tablas 11
Introducción editorial por Uwe FLICK 13
Sobre este libro por Uwe FLICK 18
Prefacio 19
CAPÍTULO 1: Introducción a la investigación con entrevistas 23
- Contenido del capítulo 23
- Objetivos del capítulo 23
- Tres secuencias de entrevista 23
- La investigación con entrevistas en la historia y en las ciencias sociales 26
- Cuestiones metodológicas y éticas 29
- Puntos clave 30
- Lecturas adicionales 31

CAPÍTULO 2: Problemas epistemológicos de la entrevistas 32
- Contenido del capítulo 32
- Objetivos del capítulo 32
- El modo de comprensión en una entrevista de investigación cualitativa 32
- Asimetría de poder en las entrevistas de investigación cualitativa 36
- Las entrevistas de investigación: Entre un diálogo filosófico y una entrevista terapéutica 37
- El entrevistador como minero o como viajero 40
- Concepciones epistemológicas del conocimiento de entrevista 41
- Puntos clave 43
- Lecturas adicionales 44

CAPÍTULO 3: Problemas éticos de la entrevista 45
- Contenido del capítulo 45
- Objetivos del capítulo 45
- La entrevista como una investigación moral 45

Problemas éticos a lo largo de una investigación con entrevistas 46
Directrices éticas 47
Micro y macro-ética en los estudios de entrevistas 51
Puntos clave 53
Lecturas adicionales 53
CAPÍTULO 4: Planificación de un estudio de entrevistas 55
Contenido del capítulo 55
Objetivos del capítulo 55
Las siete etapas de una investigación con entrevistas 55
La organización temática de un estudio de entrevistas 58
¿Cuántos sujetos necesito para una entrevista? 64
Métodos mixtos 67
La entrevista: Entre el método y el oficio 69
Puntos clave 71
Lecturas adicionales 71
CAPÍTULO 5: Realización de una entrevista 72
Contenido del capítulo 72
Objetivos del capítulo 72
Una entrevista de aula sobre las calificaciones 73
El establecimiento del escenario de la entrevista 75
El guión de la entrevista 76
Las preguntas del entrevistador 79
El arte de las segundas preguntas 82
Puntos clave 84
Lecturas adicionales 84
CAPÍTULO 6: Variaciones de la entrevista 85
Contenido del capítulo 85
Objetivos del capítulo 85
Los sujetos de entrevista 85
Las formas de entrevista 88
Entrevistas de confrontación 92
Puntos clave 94
Lecturas adicionales 95
CAPÍTULO 7: Calidad de la entrevista 96
Contenido del capítulo 96

Objetivos del capítulo 96
La entrevista de Hamlet 96
Calidad de la entrevista 98
Habilidades del entrevistador 99
Objeciones habituales a la calidad de la investigación con entrevistas 101
Preguntas dirigidas 104
Tensiones entre la responsabilidad científica y la ética 106
Puntos clave 107
Lecturas adicionales 107
CAPÍTULO 8: La transcripción de las entrevistas 108
Contenido del capítulo 108
Objetivos del capítulo 108
Lenguaje oral y escrito 108
Grabación de las entrevistas 109
Transcripción de las entrevistas 110
Fiabilidad y validez de la transcripción 113
Herramientas informáticas para el análisis de las entrevistas 114
Puntos clave 115
Lecturas adicionales 116
CAPÍTULO 9: Análisis de las entrevistas 117
Contenido del capítulo 117
Objetivos del capítulo 117
La integración del análisis de la entrevista en una investigación con entrevistas 117
Modos de análisis 118
Análisis de entrevista centrados en el significado 120
Análisis de entrevista centrados en el lenguaje 125
El análisis de entrevista como bricolaje 131
El análisis de entrevista como lectura teórica 132
Puntos clave 134
Lecturas adicionales 134
CAPÍTULO 10: Validación y generalización del conocimiento de entrevista 136
Contenido del capítulo 136
Objetivos del capítulo 136
Objetividad del conocimiento de entrevista 136

Fiabilidad y validez del conocimiento de entrevista 138
La validez como calidad de conocimiento del oficio 139
Validez comunicativa y pragmática 140
Generalización a partir de los estudios de entrevistas 142
Puntos clave 144
Lecturas adicionales 144
CAPÍTULO 11: El informe del conocimiento de entrevista 146
Contenido del capítulo 146
Objetivos del capítulo 146
Audiencias opuestas para los informes de entrevista 146
Mejorando los informes de entrevista 147
Realce de los informes de entrevista 149
Puntos clave 151
Lecturas adicionales 152
CAPÍTULO 12: Mejorando la calidad de la entrevista 153
Contenido del capítulo 153
Objetivos del capítulo 153
Aprendiendo el oficio de entrevistar 153
El valor del conocimiento generado por la entrevista 156
Concepciones epistemológicas y éticas del conocimiento generado por la entrevista 158
Lecturas adicionales 161
Glosario 162
Bibliografía 167
Índice de nombres y materias 171
Colección de Investigación Cualitativa 176
Steinar KVALE 177