5. ¿CÓMO DESARROLLAR LA ENTREVISTA?

LA GUÍA Y EL PROCESO

La Guía

La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado de preguntas. Se trata más bien de una lista de tópicos temáticos y áreas generales, objeto necesario de interacción verbal que el entrevistador sistematiza con dos cometidos principales:

- reflexionar sobre el modo de flexión del habla que manifestará el entrevistado y

- organizar los temas sobre los cuáles se harán las preguntas de entrevista.

La guía sólo debe de apoyar al entrevistador en el recordatorio de los principales asuntos que deben ser cuestionados frente al interlocutor (Sierra, F., 1998).

La guía no es un protocolo estructurado, más bien es una lista de áreas generales que debe cubrirse con cada informante. Ésta sirve para recordar qué se deben hacer preguntas sobre ciertos temas.

El Proceso.

a. Inicio

En el inicio se presentan las credenciales del investigador, se establece afinidad, se presenta el método para recolectar datos para que posteriormente el entrevistado no se sienta amenazado en su ego; asimismo se explica el contenido a revisar para crear un marco que ayude en el desarrollo, finalmente se ofrece una introducción de la estructura. A continuación, se explican algunos puntos.

El contrato comunicativo. - entrevistado y entrevistador necesitan poner en común el sistema de símbolos y el sentido de la comunicación construida intersubjetivamente por necesidad.

El comienzo de la entrevista. - hay que procurar que el entrevistado rompa el hielo y comience a hablar desde el principio, hablando de sus perspectivas y experiencias sin ninguna estructura fija de conversación; para que esto suceda el entrevistador deberá iniciar lentamente la conversación para favorecer así el

progreso, es entonces cuando surge el rapport. El investigador debe buscar que la entrevista sea relajada y con un tono de conversación cotidiana.

Es importante iniciar con preguntas generales, la primera pregunta que efectúe el entrevistador debe ser una totalmente abierta que facilite la descripción narrativa del entrevistado. En esta etapa las preguntas no deberán ser directas ni de confrontación.

Existen diversas formas de guiar entrevistas iniciales en este tipo de investigación:

Las preguntas descriptivas (qué se considera importante)

Los relatos solicitados (son relatos escritos por los propios informantes)

La entrevista con cuaderno de bitácora (los informantes llevan un registro de sus actividades)

Los documentos personales (diarios, agendas y listas de cosas importantes)

b. Desarrollo

El desarrollo. - en esta parte está el cuerpo principal de preguntas y respuestas, así que el orden que pueda seguirse al respecto es importante; por otro lado, el desenvolvimiento de toda entrevista depende de dos saberes: el arte de preguntar y el arte de escuchar; en el primer caso el entrevistador debe llevar al entrevistado a que exprese lo que siente y no sólo lo que piensa y recuerda. El arte de preguntar es el arte de verbalizar, sondeando lo más íntimamente humano. Es importante formular preguntas extensas no específicas, muy oportunas y de acuerdo al nivel de formación e información del sujeto.

En cuanto al saber escuchar, la efectividad depende de la atención prestada a lo que se dice, del nivel que el entrevistador logre transmitir al entrevistado dependerá la información que este proporcione. Asimismo, el entrevistador debe aparecer como alguien que está dispuesto a aprender de los informantes y aun dejar ver que no está seguro de las preguntas que desea hacer (Bogdan, 1986)

En general no hay ninguna fórmula simple para entrevistar con éxito, los siguientes puntos ayudan en l proceso:

- No abrir juicio, aceptar a las personas tal y como son

- Permitir que la gente hable. - no siempre estamos interesados en todo lo que la persona dice, hay que tener paciencia y con habilidad volver al tema original.

- Prestar atención, comunicar un interés sincero.

- Ser sensible, percibir el modo en que sus palabras y gestos afectan a los informantes.

Es importante pedir constantemente a los informantes que clarifiquen y elaboren lo que han dicho, aunque parezcan inseguros.

Herramientas de la entrevista. - es importante tener a la mano una grabadora (aunque ésta por su simple presencia puede modificar lo que la gente está diciendo); el diario del entrevistador también es algo obligado (cumple la función de los comentarios del entrevistador y notas importantes en general); la libreta de campo es otro apoyo que es útil para anotar los acontecimientos del día relativos a las sesiones y aún puede existir una libreta de citas o notas teóricas especiales.

c. Conclusión

La conclusión debe provocar un sentimiento de satisfacción en ambas partes, dejar un sentimiento en ambos de que se han ayudado mutuamente. Enfatizar el agradecimiento por la disposición y tiempo prestados.

6. TRES GRANDES ARTES DE UNA BUENA ENTREVISTA.

Dentro de la entrevista, las preguntas tienen como fin primordial el traducir los objetivos específicos del entrevistador en una comunicación adecuada con el entrevistado para obtener información que realmente se desea obtener. Se plantean las preguntas cuando se tengan presentes los objetivos que persigue la entrevista. Preguntas hábilmente formuladas canalizan al entrevistado hacia las metas que se fije un entrevistador. Una utilización descuidada de las preguntas conducirá al fracaso de toda entrevista.

Función de la entrevista, además de recabar información: motivar al entrevistado a comunicarse espontáneamente al hablar de aquellas áreas que interesan o relacionar las experiencias que ha tenido con el tema que trata.

La finalidad de preguntar es una comunicación efectiva – un genuino rapport. Un uso acertado del lenguaje proporciona mayor éxito a la entrevista.

TIPOS DE PREGUNTAS

1- Preguntas cerradas.

Son aquellas que se pueden responder con pocas palabras, la mayoría de las veces la respuesta no va más allá de un SÍ o un NO, que puede limitar severamente la conversación. Se da en los procesos de interrogatorio, si la intención es pasar de un nivel de conducción no directivo a otro que cause estrés en el entrevistado para provocarle reacciones defensivas (que en muchas situaciones es aconsejable) entonces se recomienda el uso de preguntas cerradas. Este tipo de preguntas se clasifican de acuerdo a su propósito en tres clases diferentes:

a- De identificación: se busca saber: quién, cuándo, dónde, cuáles

b- De Selección: se le pide al sujeto que elija entre una o más alternativas que se le presentan.

c- Definitivas: mejor conocidas como preguntas de sí o no, se aceptan respuestas menos definidas que impliquen un mínimo grado de duda.

2- Preguntas abiertas.

Son aquellas preguntas que requieren bastantes palabras para poder ser contestadas en forma adecuada. Son eficaces para adquirir información suplementaria. Con éstas suele iniciarse la conversación y permiten mantenerla hasta el momento que desee el entrevistador.

En casi todas las entrevistas se emplean preguntas abiertas y cerradas, el entrevistador debe escoger cuidadosamente cómo, cuándo y con quién va a usarlas. Es importante informarse o conocer al entrevistado.

UNA CLASIFICACIÓN DE PREGUNTAS ABIERTAS.

a- De clarificación: se usan cuando la respuesta resulta dudosa al entrevistador.

b- De prueba: variación del tipo anterior, el objetivo es ahondar en la respuesta del entrevistado, llegar al fondo de las actitudes y motivaciones que se ocultan detrás de la respuesta.

c- Sugerentes: sugieren una respuesta, por lo general es un “sí” o un “no”, según el caso. Por eso a veces se confunden con preguntas cerradas. Su empleo se recomienda en situaciones de conflicto. Una pregunta sugerente útil será aquella que dé al entrevistado la posibilidad de responder con menos presión, o sin limitación para tocar el tema. El efecto de estas preguntas es eficaz cuando se trata de una relación de superior a colaborador, es decir cuando se trata de una relación de dependencia.

d- Proyectivas: llevan implícita la proyección de la íntima forma de pensar o sentir del entrevistado, de ahí su nombre. Es más fácil poner en boca de otro, sobre todo si se trata de una carga emotiva. Permiten adquirir información deseada sin que el entrevistado se sienta comprometido o responsable ante una cierta situación. Se recomienda que el planteamiento de las mismas sea sutil para que el sujeto no se sienta presionado. Es importante que el entrevistador detecte la actitud defensiva del entrevistado desde el inicio de la entrevista y plantee oportunamente sus preguntas.

e- Situacionales o hipotéticas: son de gran utilidad cuando el entrevistador coloca al entrevistado en una situación hipotética para ver cómo reacciona desde esa perspectiva, así como sus valores y forma de pensar. Al entrevistado le resultará más fácil qué haría y no qué ha hecho. El planteamiento de estas preguntas debe acercarse lo más posible a la realidad para que la información que se reciba sea objetiva.

Sugerencias para que el entrevistador elabore y plantee las preguntas:

1- Nivel de información: las preguntas deben elaborarse de tal forma que sea adecuadas al nivel de información del entrevistado de lo contrario se creará en el

entrevistado una sensación de frustración e inseguridad, y dará información que no posee entonces inventará o falsificará información.

2- El orden de las preguntas: se recomienda iniciar por la de fácil respuesta e ir subiendo poco a poco el grado de dificultad hasta llegar a las más sutiles o complejas. Las más fáciles son las relacionadas con actividades sociales o recreativas. Las más conflictivas se refieren a las metas que se ha propuesto e individuo dentro de su carrera profesional. Se recomienda dejar para el final, las preguntas más difíciles de contestar cuando ya se haya establecido una relación (rapport) de mutuo respeto y confianza con el entrevistado.

- Aprovechar al máximo el tiempo.

- Guía de elaboración: recuerda cuáles son las áreas principales que se debe tocar con la indagación, secuencia que debe llevar la conversación y tipos de preguntas que se harán. Atendiendo a esto el entrevistador sabrá cómo movilizar la conversación.

- Cuando se plantee bruscamente una pregunta que afecte áreas sensitivas del entrevistado, explicarle las razones de este cambio y del significado e importancia que su respuesta tiene para el trabajo que se está realizando.

3- Guía y control: es importante que el entrevistador tenga elaborada, antes de la entrevista, una guía de preguntas que le sirva como control del desarrollo de la entrevista que debe estar determinada por el conocimiento del tipo de persona que va a entrevistar, así como la preparación profesional del mismo.

- Al preparar la guía hay que tener en cuenta que:

a- La información adquirida bajo tensión tiende a ser menos fidedigna que la voluntaria y espontánea.

b- Las preguntas deben ser variadas de tal forma que no parezcan repetitivas.

c- Las mejores preguntas son las que surgen espontáneamente durante la conversación.

d- Aunque el entrevistador controle la entrevista por medio de preguntas y comentarios, el entrevistado será el que mayor participación tenga.

La guía permite al entrevistador mover la dinámica de la entrevista hacia las zonas relevantes y le da la capacidad de condicionar al candidato para que responda con rapidez y propiedad.

4-Suposición de la aceptación: el entrevistador debe evitar caer en disculpas por hacerle ciertas preguntas; las actitudes y sentimientos del entrevistador llegan a influir en gran medida tanto en sí mismo como en el entrevistado.

5- Sondeo de información: cada entrevistador debe desarrollar sus preguntas y comentarios que por experiencia sepa lo conducirán hacia un mayor acopio de información:

- Preguntas de sondeo en primera instancia: se interesa por el qué, cuándo, cuál, dónde y con quién

- Preguntas de sondeo en segunda instancia: se interesa por las causas y motivaciones; el cómo y el por qué.

No siempre debe ir un nivel después del otro. El entrevistador puede utilizar preferentemente el segundo así obtendrá mayor información.

6- Formulación de las preguntas: el entrevistador al formular correcta y hábilmente sus preguntas, asegura un rendimiento máximo de la entrevista. Debe procurar ampliar el máximo el ámbito de sus preguntas para no tocar solamente un punto sino lograr información adicional. Un buen entrevistador nunca repite la misma pregunta al hacerlo la empobrece.

7- Utilización de preguntas: se ha mencionado que una pregunta abierta provoca una respuesta más efectiva que una pregunta cerrada, pero hay situaciones que es necesario hacerlo cuando se requiere información específica y de gran importancia.

Se debe plantear con cuidado para no provocar ni ansiedad ni actitudes defensivas en el entrevistado.

EL ARTE DE ESCUCHAR

Requisito imprescindible para que el proceso de la comunicación se realice de manera eficaz y satisfactoria.

En estos tiempos de avance tecnológico y científico se han generado problemas de contaminación ambiental y aparece el RUIDO que no permiten que los sonidos sean escuchados y sí oídos por lo tanto es importante establecer la diferencia entre oír y escuchar.

OIR: fenómeno físico que consiste en percibir los sonidos con el oído

ESCUCHAR: aplicar el oído para oír. Prestar atención a lo que se oye.

El saber escuchar ayuda al entrevistador a obtener información que no lograría conocer a través de otros medios.

HABILIDADES QUE SE REQUIEREN PARA ESCUHAR EFICAZMENTE

1- ATENCIÓN: importante, el entrevistador debe lograr su interés hacia lo que el entrevistado le está diciendo.

2- PERCEPCIÓN: proceso por medio del cual se interiorizan y organizan las sensaciones que se han ido adquiriendo y que, a su vez, facilitan al individuo reconocer su relación con los objetos y condiciones del mundo exterior.

DOS MANERAS DE CÓMO INFLUYE LA PERCEPCIÓN.

- Influencia objetiva: características percibidas en relación con la situación en la que tuvieron lugar.

- Influencia subjetiva: se refiere a lo que nosotros esperamos o nos gustaría oír, también se le llama PERCEPCIÓN SELECTIVA.

- Saber escuchar entre líneas pues una enorme cantidad de información que no será expresada literalmente por el entrevistado. Es necesario que el entrevistador reconozca y acepte sus propias bases culturales para evitar distorsiones dentro de su campo perceptual, y lograr que los resultados de la entrevista sean lo más objetivos posibles.

3- CONCENTRACIÓN: atención e interés no son suficientes para escuchar eficazmente. Sin atención no hay percepción, el principal enemigo de la atención es la distracción por eso se recomienda prestar atención y así eliminar cualquier asomo de distracción. Se hablan aproximadamente de cien a ciento cincuenta palabras por minuto, pero la capacidad de retención del ser humano es superior, es decir después de haber oído y entendido sobra tiempo. Esta diferencia entre las velocidades del pensamiento y lenguaje da lugar a que dentro del proceso de escuchar se formen pensamientos adicionales. Se recomienda una completa concentración en lo que se escucha para evitar los dobles pensamientos y errores que estos acarrean.

4- RETENCIÓN: un buen entrevistador tiene que estar consciente de su necesidad de recordar los eventos de la entrevista tal y como sucedieron para resumirlos y evaluarlos.

OBSTÁCULOS QUE IMPIDEN ESCUCHAR EFICAZMENTE

1- Intolerancia: una persona intolerante no se concentra fácilmente porque atiende aspectos como: vestuario, modales, apariencia física, vocabulario, la información que el entrevistador intolerante resuma estará distorsionada por estereotipos.

2- Impulsividad: uno de los peores enemigos del entrevistador es la falta de control de sus impulsos ante lo que se está escuchando. Es necesario:

- dejar que el entrevistado termine de hablar

- controlar la ansiedad, disgusto, ante el silencio o las declaraciones del entrevistado.

La impulsividad puede llevar a sugerir las respuestas o cambiar el tema antes de poder refutar lo que no se llegó a manifestar.

3- Anticipación: este defecto está muy relacionado con los dos anteriores. El entrevistador considera después de haber escuchado unas cuantas palabras que es capaz de decir lo mismo que su interlocutor, si estos tres obstáculos se presentan juntos suspenda la entrevista que será un rotundo fracaso.

4- Indolencia: sucede que si el tema de la entrevista es abstracto, pesado, difícil el entrevistador se aburre, distrae o cambia de tema que sea más interesante para él no para el entrevistado. Para evitar esto se recomienda un absoluto control, y desarrollar un interés por cualquier tema.

5- Sugestibilidad: el entrevistador debe evitar sugestionarse o predisponerse con términos emocionales o ambiguos.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA FORMA DE ESCUCHAR

1- Darse cuenta de la necesidad de mejorar la forma de escuchar analizando cuidadosamente los aspectos señalados anteriormente.

2- Analizarse como persona que escucha. Observe su forma de escuchar en diferentes situaciones y con diferentes personas. Observe a quién escucha con más atención trate de comprender por qué les pone más atención. Pregunte a otras personas qué opinan sobre su forma de escuchar.

3- Haga una lista de sus fallas al escuchar y haga un plan para corregirlas.

4- Pida sus compañeros que le llamen la atención cuando observen que está escuchando distraídamente.

5- Observe atentamente los hábitos de escuchar de otras personas. Fíjese en ellas cuando lo oyen.

6- Practique el arte de escuchar. Ensaye al escuchar conferencias grabadas y trate de recordar lo que más pueda. Para comprobar su éxito escuche otra vez la grabación.

EL ARTE DE OBSERVAR.

La comunicación no verbal amplia y complementa e incluso desplaza a la palabra hablada por eso es importante que el entrevistador conozca y adquiera un manejo adecuado de la misma, pues servirá como instrumento para percibir señales que constantemente está generando el entrevistado y sirve como herramienta para mantener un control sutil y guiar la situación de la entrevista hacia los objetivos propuestos.

TEORÍA Y TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

El intercambio verbal no actúa en el vacío, consiste en un complejo proceso en el que participan cierto número de personas, palabras y movimientos corporales.

Es necesario que el entrevistador tome en cuenta, al planificar la situación de entrevista, que de su actuación dependerá el curso de los acontecimientos que quiera generar, no significa que esta actuación deba está planificada y sea inamovible, la actuación del entrevistado matiza la actuación del entrevistador, la flexibilidad del segundo es básica para obtener mejores resultados.

El entrevistador debe valerse de sus recursos para transmitir lo que desea pues en la transmisión de sus mensajes como en la captación de los mensajes del sujeto entrevistado existen otras dimensiones observables, aparte del mensaje puramente verbal; cada inflexión de la voz, uso de las manos, el silencio y todos los movimientos son de gran utilidad.

Dentro del proceso de comunicación, hay un momento que el que escucha comienza a reconocer el significado de determinados gestos, debido en mayor o menor grado a una empatía subconsciente. Es decir, el observador establece una empatía con lo que observa, así como con las tensiones y posiciones de su cuerpo, llegando a entender el significado del gesto.

Dentro del proceso de la comunicación, cada gesto (kinema) viene a ser el equivalente de una palabra en el lenguaje hablado al igual que en el lenguaje verbal se deben ordenar los elementos sintácticos de forma que compongan frases y con éstas pensamientos completos. Si una palabra suelta no expresa lo mismo que una oración completa, un gesto aislado no expresa lo mismo que una actitud. No se deben sentar conclusiones inmediatas basadas en la observación e interpretación de gestos aislados.

Si es necesario agrupar mentalmente diversos gestos congruentes que forman grupos entonces se comprenderán las actitudes expresadas y descubrir el correspondiente significado.

TRES CONJUNTOS SIMULTÁNEOS DE ENFOQUE EN EL ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.

1- El análisis del control (nivel consciente)

2- El análisis de los códigos gesticulares en tanto ademanes significativos que se generan en el seno de la sociedad (nivel semiconsciente).

3- El análisis de los llamados actos reflejos, en tanto reacciones fisiológicas del cuerpo ante estímulos emocionales (nivel inconsciente)

Estos tres conjuntos están dados en un contexto dinámico determinado por los signos específicos de las cosas, los signos del silencio y el guión interno.

Guión interno: se entiende por la combinación de dos momentos simultáneos y paralelos:

a) La capacidad de abstracción y distanciamiento del ocurrir de la comunicación, y

b) Las estrategias y tácticas, en tanto claridad de objetivos, para alcanzar finalidades.

El guión interno es el grado de involucramiento y distancia simultánea específicas en que nos ubiquemos.

Los signos del silencio: son indicadores tanto culturales como acciones reflejas, en los que a la comunicación teje su trama íntima.

Signos de las cosas: comprende no nada más a las palabras por sí solas sino a su presentación combinatoria: prosodia de los enunciados, así como su carga lógica.

El gesto vine a reforzar la exteriorización de los sentimientos y de las intenciones y aunque sea espontáneo puede ser voluntario, estudiado. Hay gestos que son impuestos por el medio social- pertenencia- permite hacer una clasificación social de los individuos.

Si se reconoce que los gestos expresan todas las necesidades y sentimientos humanos entonces se convierten en vehículo de los “rapport” sociales, se

reconocerá la importancia de la observación d estos durante el proceso de la entrevista pues proporcionará elementos de juicios valiosos para la evaluación durante y al finalizar la entrevista.

Charles Nahoum plantea tres las categorías de comportamiento observables durante la entrevista:

a) El lenguaje y los conceptos utilizados: es importante analizar el vocabulario empleado por el entrevistado, informa sobre su personalidad. Define en gran medida el medio social y cultural del entrevistado. No separar al vocabulario de su contexto, sino analizarlo en relación con la sintaxis, la elocución y la prosodia. En la intencionalidad- definida como la carga racional o emotiva que se deja sentir al interlocutor- manifestada en la voz, concluyen todos los elementos que participan en el fenómeno del habla, la intencionalidad es susceptible de diversas interpretaciones por eso sólo la atenta observación de todos los rasgos anteriormente mencionados permitirán hacer un juicio serio.

b) El rostro: aunque es la parte del cuerpo en donde se fija con mayor frecuencia la mirada, se plantea que es peligroso creer que sólo con la observación de los rasgos del rostro se precisan los comportamientos a que obedecen. Generalmente las ideas o emociones se reflejan en los rasgos de la cara, pero en la situación de entrevista no es dable notar en el sujeto una gama de emociones, aunque hay sujetos que saben cómo esconderlas y otros como exagerarlas: angustia, curiosidad, timidez, audacia, ansiedad, inseguridad, accesibilidad, aplomo, agresividad…

c) Las manos y los desplazamientos del cuerpo: las manos es un medio de refuerzo en la emisión de mensajes verbales, de ahí su importancia en la observación. Durante la entrevista el sujeto no sólo mueve las manos, sino también el cuerpo, la cabeza y las piernas. Atendiendo a su postura se puede saber si la situación le provoca enojo, placer, angustia, rechazo, ansiedad, etc. Si tiene una postura erguida y los brazos laxos se infiere que la situación no le molesta y que está interesado en la conversación. En cambio, si un sujeto se mantiene con los brazos cruzados sobre el pecho, su gesto implica que intenta protegerse de un posible ataque.

7. ANÁLISIS DE DISCURSO

La estructura de una entrevista es un medio para un fin, no un fin en sí mismo (Keats, D. 1992). La meta es la interpretación y el análisis de la información que se obtiene. Así que hay que pensar en los métodos de análisis cuando la entrevista se ha terminado.

En todos los casos es necesario preparar un juego de categorías de respuesta para cada pregunta o grupo de preguntas, a estas categorías se les asigna un número y pasan a constituir grupos de datos que se usan en el análisis.

Una parte importante de la preparación de la entrevista de investigación es preparar la codificación de las categorías, éstas pueden prepararse desde que se hace el plan de la entrevista y deben probarse en estudios piloto.

En la entrevista de investigación las categorías de codificación deben tomar en cuenta todo el espectro de respuestas posibles, sin embargo, el sistema de codificación debe ser tan sencillo como sea posible.

El entrevistador no debe registrar las respuestas al mismo tiempo que está desarrollando la entrevista; hay que considerar el procesamiento de la información en cintas o en video. Las preguntas abiertas son más difíciles de calificar y siempre debe haber una opción para incrustar las respuestas incompletas.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Morga Rodríguez, L. E. (2012). Teoría y técnica de la entrevista.

Díaz, G., & Ortiz, R. (2005). La entrevista cualitativa. *Universidad Mesoamericana*, *31*, 2-31.

Pérez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. *Extramuros*, *8*(22), 187-210.