LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL
FUNDAMENTOS TEÓRICOS, TÉCNICOS Y METODOLÓGICOS

La entrevista puede ser considerada como el más antiguo método de recolección de información acerca del hombre en todos sus contextos, porque se basa en una antigua capacidad y adquisición evolutiva humana: el lenguaje, entendido este como *lenguaje hablado, habla, lenguaje verbal*.

Asimismo, se instrumenta y desarrolla sobre una actividad –mejor digamos, *necesidad*– inevitable en el hombre: *la comunicación*, materializada en *el diálogo, la conversación*. Desde que existe lenguaje hablado existe la conversación, la comunicación intersubjetiva, el contacto cotidiano. Con la aparición y desarrollo de las ciencias sociales, se impuso la necesidad de crear instrumentos cada vez más precisos y válidos para la obtención de datos, en función de obtener una apreciación más completa de los hechos o fenómenos estudiados, lo que condujo a la creación de diversas técnicas y a la refinación de las ya existentes. Así, aparece *la entrevista* como *técnica*, como forma científica de acercamiento a un individuo, con el fin de obtener de él determinadas informaciones, de acuerdo a elementos preestablecidos. Existen diversos tipos de entrevista: la entrevista periodística (con sus variantes), la de empleo, la judicial, la psicológica, la médica, la de investigación social, etc… En el presente trabajo nos limitaremos a *la entrevista cualitativa en investigación social*. Nos enfocaremos en sus fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos, para lo cual nos serviremos de los trabajos de diversos autores, a lo cual agregaremos algunos aportes particulares, producto de nuestra especialización y experiencia.

Definición de entrevista

Kerlinger (1985, p. 338) la entiende como “una confrontación interpersonal, en la cual una persona (el entrevistador) formula a otra (el respondiente) preguntas cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación”.

Ander-Egg nos dice que La entrevista consiste en una conversación entre dos personas por lo menos, en la cual uno es entrevistador y otro u otros son los entrevistados; estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas acerca de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional, que puede ser «…obtener información de individuos o grupos; facilitar información, influir sobre ciertos aspectos de la conducta (…) o ejercer un efecto terapéutico (1982, p. 226)

Blanchet (en Blanchet y otros, 1989, p. 88), refiriéndose a los speech events o «acontecimientos de la palabra», conceptualiza la entrevista del modo siguiente:

Una entrevista es un speech event (*) en el que una persona A extrae una información de una persona B, con información que se hallaba contenida en la biografía de B (*) En cursivas en el original.

Según Sierra (en Galindo, 1998, pp. 281- 282), la entrevista es …una conversación que establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso. (…) una forma de comunicación interpersonal orientada a la obtención de información sobre un objetivo definido Vemos entonces que todas las definiciones apuntan a los mismos aspectos: una o más personas, una de las cuales (y sólo una) es el entrevistador, en tanto que la otra u otras es (son) el (los) entrevistado(s), quienes se encuentran físicamente en un mismo espacio para conversar en los términos establecidos por el entrevistador: estructura, fines, duración del encuentro, roles, tema, etc.., y donde el entrevistador procurará obtener del entrevistado determinadas informaciones.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA TÉCNICA DE ENTREVISTA

A diferencia de lo que sucede con otras técnicas de investigación social, la entrevista no puede exhibir un respaldo teórico consistente que la respalde. Al respecto, Quesada (1984, p. 119) afirma que no existe una «Teoría de la Entrevista que permita avanzar con relativa facilidad en el estudio de esta modalidad». Sierra (op. cit, p. 281) expone que «…queda demostrado que la escasa atención y el desinterés manifiesto de los sociólogos investigadores por

la fundamentación y génesis de esta técnica, ha impedido la construcción de un complejo teórico con el cual consolidar las bases disciplinarias de este nuevo campo de estudio…» No obstante, lo anterior, no eludiremos este punto. Presentaremos aquí algunos elementos teóricos que pueden ser de interés para el análisis y comprensión de la entrevista.

Blanchet y la concepción interactiva de los niveles de comunicación. Este autor realiza un análisis estructural de la situación de entrevista, concibiendo la misma como generadora de discursos, que son construidos conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado. Se refiere entonces al contrato de comunicación, a la situación social global, y a las intervenciones del entrevistador como los elementos que enmarcan la producción discursiva del entrevistado.

Se refiere a la situación social global de la entrevista como la constituida por las características profesionales, culturales, económicas, de sexo, de edad, etc., de los interlocutores, a las cuales define como «externas». Respecto a la edad afirma –basándose en investigaciones realizadas por Grimaud (1982, en Blanchet y otros, 1989) y Shapiro (1984, ídem) que la proximidad social favorece la comunicación en la entrevista: si los interlocutores son de edades cercanas, de rango similar, son de similar extracción social o comparten alguna variable de este tipo, el entrevistado se sentirá más en confianza y conversará más, y más fácilmente acerca del tema tratado. Sierra Bravo (1995) concede similar importancia a estos factores como de influencia en la situación de entrevista.

Se refiere a la imagen personal y social que cada uno proyecta, las expectativas y la actitud en el otro que la misma sugiere; las propias suposiciones o inferencias acerca de las actitudes y opiniones del otro, el peso del rol del entrevistador, la activación de mecanismos psicológicos de defensa, y la posición que asume el entrevistado como producto de la adscripción que hace del entrevistador a determinado grupo social. Sierra (en Galindo, 1998) también concede preponderante importancia al contexto socio-histórico en la situación de entrevista.

En lo que respecta al contrato de comunicación, Blanchet nos dice que «se halla constituido por unos parámetros que representan los saberes mínimos

compartidos de los interlocutores sobre lo que hay en juego y los objetivos del diálogo» (en Blanchet y otros, 1989, p. 101). Es lo que en la entrevista psicológica se conoce con el nombre de estructura: las reglas del juego.

Este contrato de comunicación contempla dos tipos de saberes: implícitos y explícitos. Los primeros están constituidos por los códigos culturales, reglas sociales y modelos de intercambio oral o interlocución compartidos por los interlocutores; en tanto que los segundos se evidencian en la declaración verbal por parte del entrevistador y en el encendido del dispositivo de registro.

El contrato inicial de comunicación queda definido con la indicación del entrevistador de los objetivos de la entrevista y de los otros aspectos que justifiquen la misma, incluyendo las razones de la selección del sujeto y de la convocatoria respectiva. Se refiere aquí el autor a la existencia de dos contratos iniciales, referidos a los motivos y objeto de la convocatoria: un contrato determinado por la percepción de la formulación y status del discurso; y un segundo posible contrato determinado por la participación en el proceso previo de un tercero.

En el primer caso, señala el autor que la formulación y el status del discurso serán diferentes dependiendo de si el entrevistador es percibido como el investigador (saber supuesto) o como el encuestador (saber hacer), en tanto que en el segundo caso el status del discurso será determinado por la participación de un intermediario. Agrega el autor que la relación del sujeto con el tema explorado influye también sobre el contrato inicial: si se trata de un objeto concreto o abstracto, de algo preciso o impreciso, de algo bajo su dominio profesional o laboral, de una experiencia personal, etc.… Todos estos elementos definen el contrato inicial de comunicación.

Se refiere Blanchet (en Blanchet y otros, 1989) igualmente a la pertinencia. Afirma que ella determina el sentido o sinsentido del discurso construido en la entrevista: el discurso sólo adquirirá sentido si el contrato de comunicación es comunicado explícitamente.

LAS INTERVENCIONES DEL ENTREVISTADOR

Constituyen el tercer elemento determinante del discurso del sujeto entrevistado, y cuyo fin es definir el tema sobre el que el entrevistado construye un comentario, y tomar ese comentario como tema de intervenciones-comentarios. Estas intervenciones las clasifica el autor en consignas y comentarios. Las consignas son instrucciones que determinan el tema del discurso del entrevistado, mientras que los comentarios son explicaciones, observaciones, preguntas e indicaciones que subrayan las palabras del entrevistado (en Blanchet y otros, 1989, p. 104). Las intervenciones-consignas son determinantes para el sentido que hay que atribuir al discurso. Agregan elementos al contrato de comunicación y lo modifican, además de contribuir a la renegociación del mismo a lo largo de la entrevista. Las intervenciones-comentarios constituyen la mayor parte de la masa verbal del entrevistador y persiguen estimular el habla del entrevistado. Aquí, el autor establece dos criterios para identificarlas:

1) el acto de lenguaje realizado por el entrevistador; y

2) la instancia discursiva buscada.

El acto de lenguaje realizado por el entrevistador, puede ser:

a) una declaración, o acto mediante el cual quien habla expone sus opiniones;

b) una interrogación; o

c) una reiteración.

Las declaraciones (ya abundaremos luego sobre este punto) no pueden participar de la entrevista.

La instancia discursiva buscada conduce a dos registros discursivos, presentes en todo discurso y que se estructuran sobre la construcción de la proposición. Al respecto, Blanchet afirma que «Toda comunicación de un pensamiento implica,

por un lado, una representación de la referencia (nivel referencial), y, por otro, una operación psíquica que el que habla realiza sobre esta representación (nivel modal)» (op. cit. p. 106). De lo cual deriva la existencia de dos discursos:

1) El registro referencial, o instancia discursiva de identificación y definición del objeto de la entrevista; y el registro modal, o instancia discursiva que evidencia la actitud del hablante respecto de la referencia. Como resultado de esto, identifica el autor seis tipos diferentes de intervenciones: la complementación, la interpretación, las interrogaciones: la pregunta sobre el contenido, la pregunta sobre la actitud; y las reiteraciones: el eco y el reflejo. La complementación es la intervención que agrega un elemento de identificación de la referencia al enunciado antecedente del entrevistado: puede tratarse de síntesis parciales, anticipaciones inseguras o inferencias. La interpretación es la intervención que pretende expresar una actitud del entrevistado no explicitada. Se enfoca sobre el sentido del discurso del entrevistador, y genera efectos de consentimiento o de resistencia. Son confirmativas cuando el entrevistador las valida, o informativas cuando obligan al entrevistado a restablecer cierta coherencia de su discurso.

Las interrogaciones son intervenciones que demandan información al entrevistado. La pregunta sobre el contenido solicita una identificación adicional de la referencia. La pregunta sobre la actitud solicita una identificación de la actitud proposicional o de la opinión del entrevistado.

Las reiteraciones repiten lo dicho por el entrevistado. Confirman la atención del entrevistado y solicitan una aclaración del significado del enunciado. Dentro de las reiteraciones están incluidos el eco y el reflejo. El eco repite o reformula uno o varios enunciados referenciales del discurso del entrevistado. Con su empleo se le está comunicando al entrevistado que se le entendió y se le comprendió bien. Genera en el entrevistad o dos efectos: resistencia a la captación por parte del otro de elementos del discurso; y al mismo tiempo cede al otro cierta responsabilidad en el acto de enunciación cuando se parte de que ese otro posee o puede conseguir una parte de verdad para sí mismo. Finalmente, el reflejo es la intervención que repite o reformula con un prefijo modal («usted», «tú», etc.) uno o varios enunciados del discurso del entrevistado. Se enfoca esta intervención hacia la sinceridad del discurso del entrevistado, y hace que éste,

por tanto, se refiera a su posición personal. El empleo de una u otra intervención dependerá de la situación o segmento comunicacional planteado por la entrevista. Igualmente, de la habilidad y experiencia del entrevistador.

Blanchet (en Blanchet y otros, 1989) nos dice que la producción del entrevistado es un discurso constituido por afirmaciones o lo que llama enunciados asertivos: enunciados que persiguen hacer del conocimiento del entrevistador un estado de cosas o una concepción estimada como verdadera. Identifica tres categorías de enunciados: los narrativos que refieren hechos pasados; los informativos, que aportan un comentario nuevo sobre un tema; y los demostrativos, que persiguen establecer el proceso lógico de la determinación de los hechos. Establece que tales enunciados son detectables en el habla del entrevistado a nivel gramatical y semántico por el nivel de los marcadores lingüísticos: el tiempo verbal para cada uno de ellos.

Blanchet (op. cit), aborda igualmente el punto de las interacciones verbales que tienen lugar en la situación de entrevista entre entrevistador y entrevistado. Dado que el propósito es re-construir el discurso del entrevistado luego del análisis, pasando de un contexto interlocutivo real a uno imaginario (construido por el analista) para llegar al sentido del discurso del entrevistado, se enfrenta el investigador al importante problema planteado por la polisemia del discurso, que alude a los diversos significados tras las palabras y a los que manejan los interlocutores.

Define el autor como interacciones verbales en una situación de intercambio oral (y agregamos nosotros, presencial, cara a cara) «…al conjunto de las acciones efectuadas por los interlocutores a través de los enunciados emitidos» (op. cit., p. 120), dentro de las que incluye todo lo que los interlocutores hacen por medio de lo que dicen; por ejemplo, demandas, reivindicaciones, denegaciones, rechazos, insultos, desafíos, etc… La intervención de cada interlocutor, en el marco de cada interacción, permite realizar el sentido de la respuesta del otro, quien «…realiza o desvía una parte del proyecto de sentido del uno, en función de su propio proyecto de sentido, que será a su vez realizado o desviado» (op. cit., p. 122) configurándose así un movimiento circular de construcción dinámica de sentido en el transcurso de la situación de entrevista. Mas afirma el autor que este modelo

sería insuficiente si no contemplara que cada enunciado no sólo va dirigido al otro sino también a quien lo emite, por lo que afirma que antes de interlocutores los participantes de una entrevista son interlocutoras, lo que lo conduce a plantear un modelo que contempla «…la especificidad del diálogo en dispositivos interlocutivos favorecedores de la producción de un discurso lineal por un participante» (en Blanchet y otros, 1989, p. 122), respecto a lo cual afirma que tales dispositivos carecen de la respuesta del entrevistador para realizar el proyecto de sentido del entrevistado. Esta carencia es regulada para no romper el contrato, y conduce al entrevistado a emplear más los procesos interlocutivos para la elaboración de su discurso. Afirma el autor que el desplazamiento de lo interlocutivo a lo interlocutivo «…constituye el origen del proceso de influencia indirecta que ejerce el entrevistador sobre el entrevistado. » (Ídem).

Se refiere finalmente el autor a la construcción del sentido. El sentido, en este contexto, es la respuesta a la pregunta de «¿Por qué dije esto?» y constituye el elemento principal de todo diálogo y, por tanto, de toda situación de entrevista. Parte el autor de que el material de una entrevista es de la autoría no sólo del entrevistado sino del entrevistador, quien inevitablemente ejerce una influencia sobre aquel, y va elaborando sus respuestas en función de sus necesidades, en el doble nivel de la intra y la interlocución.