EL MODELO ECLÉCTICO DE SIERRA

Estructura este autor su planteamiento acerca de la entrevista sobre un modelo de seis elementos:

• un destinador (el hablante)

• un destinatario (quien escucha)

• un referente

• un código

• un medio de transmisión

• un mensaje

Respecto a los participantes, afirma que, en esta situación, si bien el entrevistado es la persona que ocupa mayor espacio en la entrevista y es quien puede con justicia ser denominado emisor, este rol lo desempeña el entrevistador, mas no porque sea quien hable más sino porque es quien controla la situación. «Aunque sea desde una actitud manifiestamente receptora, siempre cumple una función directiva, encauzando el desarrollo de la conversación, por su situación privilegiada, el conocer los objetivos, fines e incluso las técnicas de la entrevista en cuestión» (en Galindo, 1998, p. 283).

Nos encontramos así a una excepción práctica del concepto convencional de emisor y receptor, ya que en este caso se trata de un emisor pasivo pero que domina la situación, y de un receptor activo con participación predominante en la misma, pero sujeto al dominio de su interlocutor.

Considera este autor que esta situación genera un juego de poderes que conduce a su vez a estados de ansiedad de parte del entrevistado y falta de control por parte del entrevistador. En relación con el canal, establece que hay que hay que tener en cuenta el análisis fisiológico; respecto al código nos plantea la realización de un análisis lingüístico o semiótico. E indica el análisis del contexto en los términos de la proxémica.

Estos factores, según el autor, exigen una fundamentación psicosociológica antes que meramente lingüística o social, dada la naturaleza de los participantes: se

trata de seres humanos, poseedores de una composición y de una existencia múltiples y en extremo complejas y cambiantes, lo que exige un abordaje en especial y comprehensivo. Todo análisis de lo producido por el entrevistado debe tener en cuenta esto si aspira a atrapar el sentido real de su discurso. Por ello, incorpora el autor la figura de la retroalimentación, como mecanismo verificador de información de parte del entrevistador hacia el receptor, y al cual considera como crucial para la humanización de todo proceso comunicativo, ya que toma en cuenta los elementos personales del individuo, y esencial para comprender los procesos de comunicación primaria que se suceden en la entrevista.

En acuerdo con Blanchet (en Blanchet y otros, 1989), afirma el autor que «En toda entrevista, la interacción comunicativa está determinada socialmente por los aspectos psicológicos subyacentes a partir de la norma contractual preestablecida y negociada en la conversación» (en Galindo, 1998, p. 284). Se refiere asimismo a las barreras de la comunicación humana, donde aborda lo relativo a la semántica, el clima psicológico y las barreras de contexto. Incorpora asimismo el problema de la comunicación no verbal, donde pone de relieve los niveles kinésicos (los movimientos y gestos corporales), prosódico (las intenciones de la palabra) y proxémico (el manejo de la distancia intercorporal), en función de lo cual plantea tres niveles articuladores de lo público y lo privado socialmente en el análisis de la comunicación no verbal:

• El análisis del control personal a nivel consciente

• El análisis de los códigos particulares de la interacción en el nivel semiconsciente; y

• El análisis de los actos reflejos o reacciones fisiológicas a nivel inconsciente.

Finalmente, se refiere a los elementos cognoscitivos de la entrevista, donde incluye a la memoria, la observación, la categorización, la adquisición de conceptos, la inferencia lógica y el sentido de la reciprocidad. Menciona la empatía, o «…capacidad de comprender la situación del desarrollo de la conversación desde el punto de vista del otro…» (op. cit., p. 291), como una de las técnicas elementales de la entrevista (Aunque nosotros no la concebimos como técnica sino como un recurso inscrito en una determinada actitud del

entrevistador). A la empatía subyace –agregamos nosotros la actitud de la aceptación de parte del entrevistador, que consiste en la escucha atenta y desprejuiciada de los enunciados verbales del entrevistado; que no hay que confundir con aprobación. La aceptación de una verbalización de un entrevistado no implica su aprobación. En este contexto, este autor destaca la importancia del reflejo, técnica esta que es, a su juicio, el elemento cognoscitivo más importante de la entrevista, ya que garantiza el vínculo empático.

LOS AFLUENTES PARA UNA FUTURA TEORÍA DE LA ENTREVISTA

Tal como pudiéramos derivar de los planteamientos de los autores tomados como muestra para respaldar el presente trabajo, la teorización de la entrevista habrá de fundarse sobre teorías psicológicas y de la comunicación, la neurofisiología y la psicofisiología, la lingüística, la semántica, la retórica, la gramática, la proxémica, la prosodia y la kinésica. Considerando estos conjuntos conceptuales será posible alcanzar una comprensión más amplia de esta técnica de investigación social.

ASPECTOS TÉCNICOS DE LA ENTREVISTA

Abordaremos aquí lo relativo al qué de la entrevista: sus modalidades, escenarios, ventajas, desventajas, limitaciones, y aspectos relacionados.

TIPOS DE ENTREVISTA

En primer término, señalemos que existen dos tipos básicos de entrevistas en general: la entrevista estructurada o cerrada y la no estructurada o abierta. En la primera el entrevistador dispone de un instrumento con las preguntas previamente redactadas, por lo general cerradas, en tanto que en la segunda el entrevistador realiza su actividad con base en temas mas no en preguntas ya elaboradas, de modo que el entrevistado tiene mucha libertad para expresarse, para lo cual se vale de preguntas abiertas. Dentro de este último tipo se ubica la entrevista

cualitativa o de investigación, de la cual podemos distinguir dos modalidades: la profunda y la focalizada, también llamadas de profundidad («no dirigida», según Ander-Egg, 1982) y enfocada o focal.

La entrevista profunda es un tipo de entrevista «…de carácter holístico, en la que el objeto de investigación está constituido por la vida, experiencias, ideas, valores y estructura simbólica del entrevistado aquí y ahora» (Sierra, en Galindo, 1998, p. 299). El sujeto es explorado en un asunto directamente relacionado con él, y se le estimula para que exprese con absoluta libertad sus sentimientos y opiniones acerca del punto tratado. Es usada generalmente en estudios de valores y normas. La entrevista focalizada, como su nombre lo indica, se concentra sobre un punto o puntos muy específicos acerca de los cuales el sujeto es estimulado a hablar libremente, y que el entrevistador ha de ir planteando a lo largo de la situación, procurando en todo momento identificar lo que desea ser conocido. Sin dejar de ser una entrevista abierta, posee un mayor grado de estructuración que la entrevista profunda. Por lo general, es empleada con sujetos que han participado de una misma situación, para estudiar cambios de actitud, para estudiar situaciones que serán objeto de trabajo social, animación cultural o de tipo educativo; igualmente para abordar problemas poco conocidos por el investigador y que serán estudiadas más adelante (Ander-Egg, 1982). Dadas sus características, este tipo de entrevista debe ser realizado por entrevistadores experimentados y muy bien entrenados, ya que supone notables habilidades de escuchar, discernir, aclarar, etc.

En la entrevista profunda el interés se centra en el sujeto como centro de su propio discurso, mientras que en la focalizada el sujeto es valioso en tanto que individuo participante de una experiencia, por lo que es tomado como medio para llegar a la misma. Tal como afirma Sierra (1998), la entrevista profunda es más un arte que una técnica, en tanto que la entrevista focalizada es más una técnica que un arte. En la primera debe poder manejar con soltura el arte de la conversación, del diálogo de modo de poder obtener las informaciones que desea. En el segundo caso debe poseer el notable dominio de la técnica como modalidad racionalizada y elaborada de la conversación.

UTILIDADES, PRINCIPIOS Y APLICACIONES DE LA ENTREVISTA

La entrevista abierta «…tiende a resultar muy productiva para el estudio de casos típicos o extremos, en los que la actitud de ciertos individuos encarna, en toda su riqueza, el modelo ideal de una determinada actitud.» (Sierra, en Galindo, 1998, p. 308). En el caso de la entrevista en profundidad, su uso permite encontrar los vínculos entre la conducta individual y el objeto de investigación, mientras que en el caso de la entrevista focalizada el objeto es un tema.

La entrevista puede ser usada para (op. cit):

• La reconstrucción de acciones pasadas

• El estudio de las representaciones sociales personalizadas: normas, valores, creencias, actitudes, etc.

• El análisis de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales particulares. Por ejemplo, las desviaciones sociales

• Complementar estudios cuantitativos (específicamente la entrevista profunda) por el abundante material verbal recolectado.

Ventajas y limitaciones

Ventajas

Sierra (en Galindo, 1998) identifica dos ventajas básicas:

• Permite reconstruir hechos pasados a los cuales no sería posible acceder de otra manera.

• Permite esclarecer las experiencias humanas desde la perspectiva de los entrevistados.

Ander-Egg (1982) señala las siguientes:

• Es eficaz para obtener datos relevantes y significativos dentro de las ciencias sociales.

• La información obtenida es cuantificable.

• Tiene una tasa relativamente mayor de aceptación.

• Puede obtener información más precisa.

• Permite el auxilio al entrevistado a pensar y a organizar sus ideas.

• Permite captar los elementos periféricos de las respuestas verbales,

que le confieren un sentido amplio: reacciones, gestos, etc.

• No exige que el entrevistado sepa leer o escribir.

• Es flexible.

LIMITACIONES

Sierra (en Galindo, 1998) se refiere a siete limitaciones de la entrevista:

1) La entrevista opera según la lógica omnicomprensiva del investigador, quien asume que puede traducir el discurso del entrevistado y obtener la información o el sentido deseado.

2) La entrevista, así como el grupo de discusión, aunque se abra a dimensiones bien diferenciadas de la realidad social, es en realidad un abordaje parcial y estrecho para acceder a esa realidad social.

3) La realidad que capta está mediatizada subjetivamente por el discurso del sujeto entrevistado.

4) Tiende a producir falsificaciones, engaños, alteraciones y fugas temáticas.

5) No se dan las condiciones para conocer el contexto discursivo, dada la mediación que el discurso hace en la percepción del entrevistador.

6) Probablemente el entrevistador no comprenda el discurso del entrevistado, al no conocer su contexto vivencial.

7) Puede inducir al entrevistador a creer que lo el entrevistado dice en la entrevista es lo que hace o dice en otras situaciones, dado que la razón siempre está determinada por el contexto.

Ander-Egg (1982) identifica tres tipos de limitaciones de la entrevista:

limitaciones inherentes a la técnica en sí misma, limitaciones provenientes del entrevistador y limitaciones inherentes al entrevistador.

LIMITACIONES DE LA TÉCNICA EN SÍ MISMA

Entre estas el autor señala las limitaciones de la expresión verbal, el otorgamiento de igual validez a todas las respuestas sin importar su emisor, la posibilidad de divorcio entre lo que se dice y lo que se hace, la carencia de un marco de referencia común: la divergencia entre lenguaje, lengua y habla, el carácter estático de la realidad que capta la entrevista, y la falta de secreto en las respuestas. Respecto a las limitaciones de la expresión verbal el autor nos dice que la entrevista se basa en tres supuestos que considera no válidos para toda cultura ni para todo grupo social: las posibilidades de una expresión verbal correcta del entrevistado, la adecuada capacidad de éste para informar sobre sí mismo, y de que desea expresarse diciendo la verdad. Considera que, dadas las características del lenguaje, es poco lo que se puede conseguir. Respecto a la igual validez concedida a las respuestas el autor señala que esto es un error porque desconoce las diferencias individuales. Al referirse al posible divorcio entre lo que se dice y lo que se hace afirma que el doble juego de valores puede alterar totalmente una entrevista: un sujeto puede mentir al expresar una opinión para presentar una imagen favorable ante el entrevistador. De la divergencia entre lenguaje, lengua y habla nos dice el autor que hay que tomar en consideración los elementos subjetivos y sociales o los diversos grados de generalidad o particularidad presentes en la expresión verbal para un adecuado análisis del discurso del entrevistado. Por otra parte, considera que la entrevista es de corte estático mientras que la realidad y los individuos son de carácter dinámico. Y finalmente indica que si bien se le asegura al entrevistado que la confidencialidad de sus datos y respuestas estará garantizada, esto se le está diciendo en persona: esto puede ser puesto en duda por el entrevistado, ya que el entrevistador dispone de sus datos personales, y sentirá que siempre existirá la posibilidad de ser expuesto públicamente con sus opiniones, razón por la cual el autor considera esta falta de secreto como una limitación importante de esta técnica, inherentes a la técnica propiamente dicha.

LIMITACIONES DEL ENTREVISTADO

Como limitaciones del entrevistado señala Ander-Egg (1982): el grado de disposición a responder, su posible bloqueo, su nivel de comprensión, su grado de sinceridad, y el nivel de adecuación de su discurso, a las que agrega la motivación o el interés para responder, y el efecto que pueden causar sus respuestas en el entrevistador.

LIMITACIONES DEL ENTREVISTADOR

Menciona el aspecto personal y comportamiento y demás variables individuales que constituyen la imagen que muestra ante el entrevistado, sus opiniones, y su posible irresponsabilidad en el cumplimiento de su trabajo.

METODOLOGÍA DE LA ENTREVISTA

Aquí presentaremos la manera de ocuparse de la entrevista, desde sus fases antecedentes hasta el informe final.

Sierra (en Galindo, 1998) nos aclara que «No existen reglas fijas sobre la forma de realizar una entrevista ni procedimientos protocolarios que modelen a priori la conducta del entrevistador» «La metodología no se puede reducir a una contratación de hipótesis…» «…bajo ningún concepto es posible la generalización universalizante tras la elaboración del análisis» (p. 311). Sin embargo, la experiencia en el empleo de esta técnica ha permitido delinear un conjunto de principios que pueden ser útiles para su preparación y desarrollo. Podemos identificar cuatro fases en esta actividad: la fase de preparación, la fase de desarrollo, y la fase del informe final.

PREPARACIÓN DE LA ENTREVISTA

Dada la naturaleza cualitativa de esta técnica, el número de entrevistados no puede ser establecido previamente. En todo caso, se presentan dos vías iniciales: entrevistar el mayor número posible de sujetos o seleccionarlos mediante

muestreo. Es aconsejable para esto emplear la red de familiares y amigos para este fin, ya que supone una buena disposición a colaborar por parte de los sujetos, dado el vínculo con el entrevistador (Sierra, en Galindo, 1998) Ander-Egg (1982) indica de la manera siguiente la preparación de la entrevista:

1) Presentación del entrevistador. El entrevistador deberá ser presentado al entrevistado con una breve nota explicativa (En caso de que no se conozcan)

2) Concertar la entrevista por anticipado, para lo cual será necesario conocer la disposición de tiempo del sujeto. En este punto, agrega Sierra (op. cit) que el entrevistador deberá procurar que sea en el tiempo libre del sujeto para no perturbarlo en su tiempo de trabajo, y que deberá asimismo informar acerca de los objetivos, la justificación del estudio y de la importancia de la participación del sujeto seleccionado, así como lo relativo a la confidencialidad, la disponibilidad absoluta en términos de tiempo y espacio para ajustarse a su agenda, y la disponibilidad de retornarle la información que proporcione, de ser este el caso.

3) Conocimiento previo del campo. Facilitará el acercamiento entre los interlocutores.

4) Contacto previo con líderes. Tiene por fin explicar los motivos y la justificación de la investigación, y facilita el contacto con la comunidad.

5) Selección del lugar. Para procurar las mejores condiciones para el desarrollo de la entrevista.

6) Aspecto personal del entrevistador. Su vestimenta, el manejo de su voz y su mirada, su actitud, sus modales, etc. pueden afectar positiva o negativamente tanto el acercamiento como el desarrollo de la entrevista.

7) Preparación específica. Es primordial, y debe ser lo más amplia y sólida posible. Agrega Ander-Egg (1982) aquí la importancia de las condiciones particulares que debe satisfacer el entrevistador, como por ejemplo capacidad de comunicación, aptitud para captar la situación de otros, y procura de la mayor objetividad posible.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ENTREVISTA

Dado que la entrevista es «…una puesta en escena que simula la naturalidad del diálogo» (Sierra, en Galindo, 1998, p. 317) debe procurarse las mejores condiciones posibles en todos los sentidos. En el caso de una entrevista abierta conviene que el entrevistador mantenga en mente los puntos a tratar de modo que su atención se centre totalmente en el entrevistado, quien debe ser quien más hable en esa situación. Sierra nos dice que el entrevistador debe conocer de antemano:

• La situación comunicativa que rige el intercambio dialógico.

• Los usos del lenguaje apropiados para los intercambios con el entrevistado.

• El contexto y la relación con el entrevistado.

• El juego de ocultamiento y revelación intersubjetiva con el entrevistado.

• Los factores cognoscitivos o emocionales implícitos en la entrevista.

Afirma este autor que el entrevistador debe tener en cuenta siempre el contrato de comunicación, que define como «...un pacto o compromiso de cooperación, a través del cual se fijan tácitamente las reglas, los procedimientos y el conjunto de condiciones en los que se va a desarrollar la interacción conversacional» (op. cit., p. 319)

INICIO Y DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Desde que comienza hasta que finaliza, la entrevista queda en manos del entrevistador, quien ha de desplegar las mejores habilidades posibles para su buen término. Asumiendo que se encuentran en las mejores condiciones posibles, lo primero que debe hacer el entrevistador es establecer lo que en el ámbito psicológico se conoce como rapport, o un clima de confianza y apertura, que es el fundamental para facilitar la verbalización del entrevistado. Es conveniente que el entrevistador comience el diálogo conversando amistosamente acerca de cualquier tema o asunto trivial o de interés para el entrevistado, para romper el hielo y abrir el camino hacia las preguntas. En todo momento la entrevista ha de

mantener un tono de diálogo amistoso Sierra (en Galindo, 1998) enumera las pautas que deben encausar la situación de entrevista, que sintetizaremos de la manera siguiente:

1) El entrevistador debe crear paulatinamente un clima adecuado, para poder obtener las informaciones más profundas del entrevistado.

2) El flujo de la información debe ser en gran medida unidireccional: deberá predominar el habla del entrevistado.

3) El entrevistador no deberá expresar sus opiniones, no deberá juzgar al entrevistado, respetar su individualidad, y dar muestras permanentes de aceptación.

4) Debe promover relaciones favorables.

5) No deberá interrumpir el discurso del entrevistado.

6) Deberá procurar captar las posibles deformaciones eventuales y los relatos distorsionantes; y

7) Deberá mantener la motivación del entrevistado, relacionándose con él como persona y no como fuente de información.

Ander-Egg (1982) nos proporciona una interesante guía para la formulación de las preguntas. Si bien se refiere en principio a la aplicación de encuestas, se aplican a la situación de entrevista abierta. Hemos tomado sólo las relacionadas con este tipo de entrevista.

1) Formular las preguntas de modo informal. El entrevistador no debe evitar el tono de interrogatorio, y enfocar su atención siempre en el entrevistado.

2) Dar al entrevistado el tiempo suficiente para responder.

3) Usar frases de transición al terminar un punto y pasar al siguiente. Tales expresiones permiten al entrevistado ubicarse psicológicamente.

4) Hacer comentarios breves que ayuden a la comunicación, comunicándole al entrevistado que nos interesa lo que dice y le concedemos importancia.

A lo anterior Sierra Bravo (1995) agrega que en ningún momento el entrevistador deberá confrontar al entrevistado, no deberá dejar pausas entre las preguntas, y deberá recordar que él es quien va a preguntar y no a responder.

REGISTRO DE LAS RESPUESTAS

Dadas las limitaciones de la memoria, se hace necesario registrar el discurso del entrevistado. Por ello resulta conveniente registrar la entrevista con un grabador, con el debido permiso por parte del entrevistado.

Conviene asimismo tomar algunas notas durante la conversación, pero deben ser notas puntuales que permitan al entrevistador mantenerse ubicado respecto a lo que dice el entrevistador y no repreguntar acerca de puntos satisfactoriamente respondidos por el entrevistado. Asimismo, ello permitirá la anotación de elementos no registrables por el grabador, como gestos y demás elementos paralingüísticos que completen el sentido del discurso del entrevistado. Posibilitará también el registro de cualquier elemento contextual o situacional que obviamente escape de la capacidad técnica del grabador.

FINALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

La entrevista ha de terminar en el mejor clima posible: se le debe agradecer al entrevistado de manera sincera su participación y se le debe transmitir la sensación de dejar abierta la posibilidad para una nueva entrevista, en caso de que estuvieren contempladas otras entrevistas en el cronograma de la investigación en curso. Una forma adecuada para hacer esto es concluir la entrevista cuando el entrevistado todavía desea continuar hablando: quedará entonces cargado de la motivación necesaria para aceptar una nueva convocatoria.

EL ANÁLISIS E INFORME FINAL

Sierra (en Galindo, 1998) establece que para el análisis hay que partir de que «…el discurso y la vida son difícilmente reductibles a un mismo patrón significante» (p. 328), por lo que la procura de la verdad deviene en elemento de poca significancia. En lugar de ello la búsqueda el investigador debe enfocarse en «…traducir de manera verosímil lo que los entrevistados expresan y perciben de sí mismos y de su entorno» (p. 329), es decir, el significado social atribuido al relato, tomando en cuenta la cultura simbólica del sujeto y el contexto social, por lo que el análisis ha de ser comprehensivo e integrador, pero sin afán reduccionista. Tal como afirma el autor, «El objetivo último del recurso de la entrevista en la investigación social es dar cuenta de los procesos sociales (contexto) a través del análisis de casos arquetípicos o ejemplificadores desde lo real concreto como totalidad» (op. cit., p. 330), para lo cual indica que el entrevistador debe:

1) analizar las verbalizaciones representacionales y expresivas.

2) tomar en cuenta que el texto que enmarca los discursos del sujeto es resultado de una situación extraordinaria: la entrevista.

3) adherir los significados del entrevistado y su concatenación.

4) centrar su atención en la verosimilitud antes que en la verdad.

5) relacionar por asociación los hechos y los argumentos o razones que defiende el entrevistado; y

6) realizar un análisis semántico.

Hecho lo anterior, el investigador procederá a reconstruir (sobre el material grabado y la transcripción de la entrevista) una narración que refleje lo más fielmente posible al entrevistado; habrá de identificar los conceptos que representen el valor esencial del tema investigado identificando los elementos componentes del relato. Luego debe seleccionar las palabras más adecuadas y construir las categorías, para luego, en un mapa conceptual, ordenar los tipos de conexión, importancia u oposición que mantienen entre sí.

El informe final es una interpretación sobre el discurso del entrevistado, devenido en una narración sobre su narración.