LA ENTREVISTA CUALITATIVA

1. LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y LA ENTREVISTA

Existe una vieja polémica que lejos de ceder parece acrecentarse, es la que opone al enfoque cualitativo al cuantitativo. Una oposición que va desde la incompatibilidad absoluta hasta la indiscriminación total; existen partidarios del análisis cuantitativo que afirman que el análisis cualitativo carece de mecanismos internos que garanticen el nivel máximo de fiabilidad y validez, y los partidarios del análisis cualitativo que afirman que la supuesta neutralidad y precisión de medida de los datos cuantitativos tienen poco valor explicativo, ridiculizando el uso de fórmulas cada vez más cabalísticas para el logro de definiciones de los fenómenos sociales, que están alejadas de la realidad; por otro lado, los partidarios del análisis cuantitativo ridiculizan el carácter fantasmagórico y fantasioso, carente de rigor de los estudios cualitativos.

Del mismo modo los representantes del enfoque cualitativo contraatacan ridiculizando no sólo la incongruencia que existe entre las fórmulas revestidas de sofisticación matemática apoyadas en escuálidos modelos substanciales de la realidad. Sin embargo, los dos enfoques pueden ser complementarios y el optar por uno u otro depende de lo que el investigador desee lograr (Ignacio, R.,1999)

Pero, tanto el enfoque cuantitativo como el enfoque cualitativo, siguen un procedimiento similar:

- Observación y evaluación de fenómenos

- Establecer suposiciones o ideas como consecuencia del paso 1

- Probar y demostrar el grado en el que estas suposiciones tienen fundamento

- Revisar tales ideas sobre la base de pruebas o del análisis.

- Proponer nuevas observaciones y evaluaciones para aclarar, modificar o fundamentar tales suposiciones o generar otras.

El enfoque cuantitativo usa la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confía en

la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

El enfoque cualitativo, comúnmente se usa para descubrir o refinar preguntas de investigación; a veces, no necesariamente, se prueban hipótesis, Se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como descripciones y observaciones. Es común que las preguntas e hipótesis surjan como parte del proceso de investigación y éste es flexible, se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.

El propósito de la investigación cualitativa es reconstruir la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido (Sampieri y Cols., 2003).

CARACTERÍSTICAS DEL ENFOQUE CUALITATIVO

- Desarrolla preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis.

- El proceso se mueve dinámicamente entre los hechos y su interpretación en ambos sentidos.

- Su alcance final consiste en comprender el fenómeno social complejo, el énfasis no está en medir, sino en entender un fenómeno social complejo.

La investigación cualitativa pretende captar el significado de las cosas más que describir los hechos sociales, su lenguaje es básicamente conceptual y metafórico, no de tablas, ni fórmulas estadísticas:

La investigación cualitativa recoge su información a través de las observaciones o de la entrevista a profundidad más que mediante encuestas o experimentos, de modo que capta la información de una forma no estructurada sino flexible. Asimismo, en lugar de partir estrictamente de una teoría e hipótesis definidas, intenta reconstruir un mundo cuya teorización resulta difícil, su procedimiento es más inductivo que deductivo.

Finalmente, en vez de intentar generalizar de una muestra pequeña a un colectivo grande, la investigación cualitativa capta todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso. La orientación no es generalista sino concretizadora.

En la investigación cualitativa se entabla un diálogo permanente entre el observador y el observado.

2. LA ENTREVISTA CUALITATIVA

CONCEPTO DE ENTREVISTA

Por entrevista se entiende una conversación verbal entre dos o más seres humanos (entrevistador y entrevistado), cuya finalidad es lo que en verdad le otorga el carácter, es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso.

La entrevista es un intercambio verbal que nos ayuda a reunir datos durante el encuentro de carácter privado y cordial, dónde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico (Nahoum, Ch., 1985)

Entrevistar significa entrever, ver uno al otro.

Existe de antemano un objetivo preestablecido por los interlocutores a través de un acuerdo mutuo. Por esto, la entrevista es capaz de aproximarse a la intimidad de la conducta social de los sujetos y el tipo de relación que se establece en la misma determina el desarrollo de la conversación.

En la entrevista se busca establecer una apertura de canales que pueda establecer la efectividad práctica del sistema de comunicación interpersonal.

El manejo de la técnica reclama manejo del contexto comunicativo en el que se produce la interacción entre los hablantes, todo sistema de comunicación interpersonal integra mínimo 6 elementos fundamentales:

- destinador

- destinatario
- referente
- código
- medio de transmisión
- mensaje

El canal, el código y el mensaje se encuentran determinados por un contexto social e histórico.

Toda entrevista es un proceso dinámico, multifuncional atravesado por el contexto social de una vida compleja y abierta continuamente a las transformaciones.

a) Entrevista cualitativa: Generalidades

La entrevista cualitativa se encuentra a medio camino entre una conversación cotidiana y una entrevista formal. Es una entrevista con alto grado de institucionalización, debido a que su fin determina el curso de la interacción en términos de un objetivo antes definido.

Se entiende por entrevistas cualitativas en profundidad a reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan en sus propias palabras (Taylor y Bogan, 1986)

En las entrevistas cualitativas el investigador es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. En las entrevistas cualitativas se tienen la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas.

En la entrevista cualitativa, el investigador intenta construir una situación que se asemeje a aquellas en las que las personas hablan naturalmente. La expansión narrativa del sujeto, le hace parecer una expansión cotidiana.

En la entrevista cualitativa es necesario sondear los detalles de las experiencias de las personas y los significados que éstas les atribuyen., se pretende a través

de la recolección de datos, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de ese individuo; en comparación con la entrevista terapéutica que favorece la construcción de un discurso, un saber privado capaz de estructurar y estabilizar determinada acción personal.

La entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación.

La entrevista es pues una narración conversacional creada conjuntamente por el

entrevistador y el entrevistado que contiene un conjunto interrelacionado de estructuras que la definen como objeto de estudio (Greele, 1990).

La entrevista de investigación cualitativa no se rige estrictamente por un continuo cientifista ya que:

- Es producto de un proceso interlocutorio y no se puede reducir a la contratación de hipótesis.

- No existe regla fija sobre cómo realizarla

La entrevista sólo se puede juzgar por los resultados finales, por la riqueza de sus producciones discursivas obtenidas de ella.

La entrevista de investigación se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del investigador cada uno con un sentido y un proyecto de sentido determinado, relacionados a partir de lo que se ha llamado un “contrato de comunicación” y en función de un contexto social o de situación (Alonso, L. 1994).

La entrevista de investigación social es importante porque determina los discursos arquetípicos de los individuos en sus grupos de referencia ya que éstos se refieren al individuo para formular evaluaciones acerca de sí mismo y de los demás. Por esto ha contribuido al análisis de la relación lenguaje-sociedad, resultando un

lugar privilegiado para estudiar la red compleja de relaciones sociales en las que se distribuye el poder y se crean identidades colectivas de los actores sociales.

Francisco Sierra (1998) menciona que la entrevista es un instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la investigación humana, el primer problema que esta técnica enfrenta es el de la delimitación, su uso extendido en diversas áreas del conocimiento, relativiza al extremo sus principios teórico metodológicos haciendo poco viable conceptualizarla de manera que cuente con requisitos estrictamente delimitados para su aplicación.

En la entrevista cualitativa lo importante es la connotación del habla, no es tan revelador lo qué se dice sino cómo se dice. En ésta la función del investigador entrevistador es fundamentalmente la de servir como catalizador de una expresión exhaustiva de los sentimientos y opiniones del sujeto y del marco de referencia dentro del cual tienen personal significación sus sentimientos y opiniones. Para esto se debe crear una atmósfera facilitadora en la que el sujeto halla libertad para expresarse a sí mismo sin miedo o desacuerdo y sin consejo por parte del entrevistador.

b) Antecedentes de la entrevista

En sus antecedentes podemos referirnos a los Diálogos de Platón (Mayéutica), como el primer uso del diálogo para acceder el conocimiento de lo público; pero su origen está ligado al proceso de modernización y racionalización social de las relaciones en el espacio público a través de la creación de las ciencias sociales y la puesta en circulación de la prensa de masas.

El origen de la entrevista deriva de la divulgación de los usos periodísticos. James Gordon Bennet en 1836 publica una entrevista a Rosine Townsend que era administradora de un burdel en Nueva Cork y aunque este acto fue muy criticado, terminó popularizándose. La entrevista se afirma en los medios de comunicación al punto en que se vuelve la base original de las noticias orientadas a 3 objetivos fundamentales:

- obtener alguna información del entrevistado

- conseguir comentarios sobre un hecho

- perfilar la semblanza de un hecho

La entrevista pretende proporcionar tanto información como emoción a quien se le informa; así, en el periodismo esta técnica no tiene reglas.

Es hasta finales de la época de los 30's del siglo pasado, cuando comienza a ser utilizada ampliamente por las ciencias sociales en las tareas de investigación, la sociología y la psicología son las primeras en disciplinas en adoptarla; es a partir de este entonces que la entrevista se generaliza en dos usos que hasta ahora han marcado una distinción entre lo cualitativo y lo cuantitativo:

- por un lado, la entrevista es extensiva (encuesta de opinión)

- por otro es intensiva (entrevista abierta)

Siendo la primera la más dominante por la posición sistemática de la ciencia que en ese entonces exigía legitimidad científica a la técnica, pero más adelante se extiende su uso en la psicología social.

c) Tipos de entrevista cualitativa

Actualmente, el amplio uso de la técnica en ciencias sociales se divide en dos grandes formas:

- La entrevista terapéutica o psicológica, y

- La entrevista como técnica de investigación

A su vez, la entrevista de investigación se divide en:

-Entrevista de profundidad y

-Entrevista enfocada.

En este módulo se abordará la entrevista como técnica de investigación.

a) Entrevista a profundidad. - es una entrevista cualitativa de carácter holística en la que el objeto de investigación está constituido por la vida, experiencia, ideas, valores, y estructura simbólica del entrevistado aquí y ahora. Pretende hacer un mapa dinámico de la configuración vivencial y cognitiva de un individuo.

b) Entrevista enfocada. - fue desarrollada por Merton (1956), las preguntas se plantean en forma estandarizada, es más estructurada y cuenta con un foco de interés predeterminado hacia el que se orienta la conversación y mediante la cual se ha seleccionado a la persona objeto de la entrevista, pretende dar respuestas a cuestiones muy concretas; generalmente trata de probar hipótesis (Keatz D., 1992). El movimiento de la conversación es repetitivo y hasta redundante pues se trata de profundizar una y otra vez en el mismo asunto, no hay cuestionario, pero sí cuestionamiento.

c) Entrevista grupal. - tiene características propias ya que el entrevistador no sólo se tiene que relacionar con cada miembro individualmente sino también con todo el grupo; en esta situación se desarrollan roles y el entrevistador debe balancear las relaciones de poder competitivo dentro del grupo.

Keats D. (1992) menciona la clasificación de la entrevista como sigue:

Entrevistas de opinión

De investigación

Clínica

Informante clave

Guiadas con cuestionario de opción múltiple

Enfocadas

De grupo

De Trabajo

Telefónicas

A su vez Bogdan (1986) clasifica la entrevista en profundidad de la siguiente manera:

- La historia de vida o autobiografía sociológica. - el investigador trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a tales experiencias. La historia de vida presenta la visión de Su vida que tiene una persona, en sus propias palabras.

- Aprendizaje. - en este tipo de entrevista el entrevistado es un mero informante sobre acontecimientos o actividades que no se pueden observar directamente; el entrevistado debe describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben.

- Situacional. - tiene la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas.

d) Diferencias con otras técnicas

Algunas diferencias con la encuesta

En la encuesta el sujeto investigador es un sujeto que cosifica a su objeto de estudio gracias a la distancia que opera en la producción de datos. Las experiencias verbales son estandarizadas.

En la entrevista con encuesta el sujeto entrevistado sólo puede suscribir la alternativa con la que más se identifica o mayor acuerdo demuestra. El investigador tiene las preguntas, el sujeto las respuestas.

La entrevista cualitativa favorece la reflexividad del propio entrevistado no con fines terapéuticos, sino para conocer y compartir, expresarse o manifestarse.

Finalmente, la entrevista cualitativa es una técnica de producción e interpretación de la información a través del análisis de discurso. Su objeto de análisis es el habla, pero no sólo es textual sino contextual y situacional, los procedimientos de interacción verbal cara a cara incorporan los lenguajes no verbales del cuerpo (kinésica) y la utilización y el manejo del espacio (proxémica).

En la entrevista cualitativa el investigador está más interesado en la interacción verbal que en el producto por lo que trata a las personas y a las situaciones en que esta dinámica se desenvuelve como experiencias únicas que exigen retroalimentación permanente en el proceso. Así, es un proceso de determinación de un texto en un contexto.

El objetivo último del recurso de la entrevista en la investigación social es dar a conocer los procesos sociales a través del análisis de casos arquetípicos o ejemplificadores.

En la entrevista el problema de la verdad no es tan importante, el investigador no ve la verdad, sino las verosimilitudes.

Algunas diferencias con el cuestionario

Selltiz (1981) menciona en su libro Métodos de investigación en las relaciones sociales, que el cuestionario al igual que la entrevista basa su fiabilidad sobre la validez de los informes verbales; en el cuestionario la información que se obtiene se limita a las respuestas escritas de los sujetos ante preguntas ya preparadas, sin embargo, en la entrevista como están presentes entrevistado y entrevistador existe una mayor oportunidad en la formulación de preguntas y respuestas.

Pero es posible afirmar lo siguiente con respecto al cuestionario:

- Es menos caro
- Requiere de menos habilidad en su aplicación
- Puede aplicarse a un gran número de individuos
- Pueden ser enviados por correo
- Su naturaleza es impersonal
- Posee mayor uniformidad en la formulación de preguntas
- Existe mayor confianza en el anonimato
- El sujeto tiene más oportunidad de considerar su respuesta
- Requiere de personas alfabetizadas entre otras cosas.

3. ¿CUÁNDO UTILIZAR LA ENTREVISTA EN INVESTIGACIÓN?

DESPEJANDO DUDAS

La elección del método de investigación debe estar determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de las personas a estudiar y por las limitaciones prácticas del investigador (Bodgan,1986).

Las entrevistas a profundidad son adecuadas en las siguientes situaciones:

a) Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos, lo que se está interesado en estudiar varía dependiendo del investigador.

b) Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo, cuando se desea estudiar acontecimientos del pasado o no se puede tener acceso a un particular tipo de escenario o de personas.

c) El investigador tiene límites de tiempo, en comparación con otras técnicas como observación participante, las entrevistas pueden completarse más rápido. Éstas permiten un empleo más eficiente del tiempo.

d) La investigación depende de una amplia gama de escenarios

e) El investigador desea esclarecer una experiencia humana subjetiva, nos referimos a historia de vida basadas en entrevistas a profundidad

f) Cuando se requiera información acerca de las percepciones, creencias, sentimientos, motivaciones, opiniones, valores, anticipaciones o planes futuros e información sobre la conducta pasada o privada.

g) Se puede usar también para enriquecer los datos obtenidos por otras técnicas y después de un experimento.

La importancia de las entrevistas a profundidad radica en que permiten conocer a la gente lo bastante bien como para comprender lo que quiere decir y generan una atmósfera en la cual es probable que se exprese libremente. El investigador aprende de qué modo se ven a sí mismos los informantes y a su mundo, obteniendo a veces una narración precisa de acontecimientos pasados y actividades presentes.

4. ¿QUÉ ASPECTOS HAY QUE CONSIDERAR PARA HACER ENTREVISTA?

Algunos requisitos.

Selección de informantes

Las entrevistas cualitativas requieren un diseño flexible en la investigación, es posible que ni el número ni el tipo de informantes se especifique de antemano; aunque es posible seguir la estrategia del muestreo teórico en el cuál el número de casos carece de importancia, lo que es relevante es el potencial de cada caso.

Otra técnica importante es la “bola de nieve” que consiste en conocer a algunos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros.

Conviene aclarar que no existen pasos fáciles para encontrar a un buen informante proveedor de una historia de vida en este tipo de investigaciones es más frecuente que los informantes aparezcan en las actividades cotidianas.

Aproximación de informantes

Es difícil delimitar con anterioridad el número de entrevistas que hay que desarrollar con un informante, más bien esto se puede proyectar hasta que se comienza a hablar con el mismo. Los proyectos de entrevistas van de varias a más de 25 sesiones y de 50 a 100 horas en el caso de las historias de vida (Bogdan, 1986).

Generalmente los acuerdos en este sentido con el informante se toman después de dos o tres sesiones. Pero hay que planear los siguientes puntos:

Motivos e intenciones del investigador

¿Qué es lo que se espera obtener del proyecto?

Algunas personas pueden desconfiar del manejo que se dará a la información y a veces no se entienden los fines académicos del investigador.

Anonimato

Emplear seudónimos para designar a las personas y lugares en los estudios escritos.

Palabra final

Un modo de ganar la confianza es decir al informante que tendrá la oportunidad de leer y comentar los borradores del artículo.

Contrato comunicativo

La entrevista establece un principio básico de cooperación, sin el cual no es posible el intercambio regulador de palabras y en el que se fijan las reglas, los procedimientos y el conjunto de condiciones en los que el contacto conversacional se va a desarrollar.

Dinero

El dinero puede corromper el vínculo convirtiendo el deseable compañerismo en una relación empleador – empleado.

Logística

Hay que establecer un horario general y un lugar de encuentro, los encuentros deben ser aproximadamente una vez por semana; ubicar un sitio donde se pueda hablar con tranquilidad sin interrupciones y en el cuál el informante esté relajado.

Un comentario en cuanto a las preguntas

Las preguntas varían en cuanto al contenido de las mismas, ya que éste puede implicar las siguientes variaciones:

- Preguntas en las que es importante determinar los hechos (se pregunta directamente por la información deseada)

- Determinación de las creencias (qué es lo que la gente cree que son los hechos)

- Determinación de sentimientos (identificar las reacciones emocionales)

- Descubrimiento de normas reacción (éstas se dividen en dos partes, su criterio ético o lo que debe hacerse y su criterio práctico o lo que es posible hacer).

- Contenido dirigido a la pregunta presente o pasada (la forma en que se haya comportado con respecto a una situación)

- Contenido dirigido a las razones conscientes para las creencias, sentimientos, normas de comportamiento (¿qué razones tiene el interrogado para sostener sus creencias, sentimientos, normas de conducta o comportamientos, es asegurar una respuesta total a la pregunta Por qué?)