

LA ENTREVISTA CUALITATIVA

LA RECOGIDA DE DATOS MEDIANTE INTERROGACIÓN

La entrevista cualitativa puede ser contemplada como el correspondiente, en la vertiente del interrogar, de lo que la observación participante constituye en la vertiente del observar. Es evidente que la inmersión en la realidad social que el investigador efectúa con la entrevista cualitativa no es tan profunda como la que se realiza con la observación participante. Con la entrevista el investigador no pretende entrar en el mundo estudiado hasta el punto de alcanzar la identificación que le permita verlo con los ojos de sus personajes. Pero, en cualquier caso, el objetivo último es *acceder a la perspectiva del sujeto estudiado*: comprender sus categorías mentales, sus interpretaciones, sus percepciones y sus sentimientos, los motivos de sus actos.

Podemos definir la entrevista cualitativa como *una conversación*: a) *provocada por el entrevistador*; b) *dirigida a sujetos elegidos sobre la base de un plan de investigación*; c) *en número considerable*; d) *que tiene una finalidad de tipo cognoscitivo*; e) *guiada por el entrevistador* y f) *sobre la base de un esquema flexible y no estandarizado de interrogación*.

Vamos a analizar los diversos puntos de esta definición. En primer lugar, la entrevista la provoca el entrevistador, y en esto se distingue de la conversación ocasional. Ello no significa que la conversación ocasional carezca de utilidad y de valores informativos en la investigación social: es más, ésta es muy utilizada por el observador participante con la finalidad de comprender mejor la realidad en la que está inmerso. Pero la entrevista de la que ahora hablamos es algo distinto: se trata de una conversación solicitada explícitamente por el entrevistador (en general, el encuentro se programa con una cita).

En segundo lugar, la entrevista cualitativa se dirige a sujetos elegidos según un plan sistemático de recogida de datos, en el sentido de que ni siquiera el entrevistado es ocasional: éste es elegido por sus características (que haya tenido determinadas experiencias, que pertenezca a determinadas categorías sociales, etc.). Debe contarse con un número bastante considerable de estos sujetos (para orientarnos, al menos varias decenas'). Es decir, no debe tratarse de entrevistas esporádicas, sino de entrevistas a un número de casos tal que permita obtener informaciones generalizables a una población más extensa.

Tal conversación está encaminada a una finalidad, que es la finalidad cognoscitiva del entrevistador. Por lo tanto, no es ocasional el acontecimiento, no es ocasional la persona entrevistada, no es ocasional el tema de la conversación. Y su objetivo es estrictamente cognoscitivo: de tal forma que queda excluida de nuestra acepción de entrevista tanto el diálogo del psicólogo con el paciente (que tiene una finalidad terapéutica) como la entrevista de trabajo que precede una contratación (que tiene finalidades de evaluación).

Por último, no se trata de una conversación normal, de un diálogo común entre dos personas en el que los roles de los interlocutores están equilibrados y colocados en un mismo nivel, sino de una conversación guiada, en la que el entrevistador establece el tema y controla que el desarrollo de la misma responda a los fines cognoscitivos que él se ha marcado. Esta intervención de guía del entrevistador puede realizarse con distintos grados de direccionalidad, pero respetando en esencia la libertad del entrevistado para estructurar la respuesta, o incluso toda la conversación, como él crea conveniente (de lo contrario se incurriría en el caso de la encuesta por muestreo y del cuestionario).

ENTREVISTA CUANTITATIVA Y ENTREVISTA CUALITATIVA

Interrogar a individuos para conocer la sociedad, podemos hacerlo según un criterio cuantitativo o un criterio cualitativo. En efecto, podemos interrogar para obtener informaciones mediante dos instrumentos: mediante un *cuestionario estandarizado* (es decir, rígidamente estructurado en las preguntas y en las respuestas), o bien mediante una *entrevista libre* (es decir, carente de un rígido esquema establecido de antemano). Se trata de dos técnicas similares sólo aparentemente: en esencia son muy distintas, pues se basan en dos filosofías de investigación, dos paradigmas, divergentes.

• **Falta de estandarización.** Ésta es la diferencia fundamental entre cuestionario y entrevista, diferencia que genera todas las demás. Mientras que en el caso del cuestionario el objetivo es colocar al entrevistado dentro de esquemas preestablecidos por el investigador (las respuestas a una pregunta cerrada), en el caso de la entrevista el propósito es comprender las categorías mentales del entrevistado, sin partir de ideas y concepciones predefinidas, *«la finalidad de la entrevista cualitativa es entender cómo ven [el mundo] los sujetos estudiados, comprender su terminología y su modo de juzgar, captar la complejidad de sus percepciones y experiencias individuales [...] El objetivo prioritario de la entrevista cualitativa es proporcionar un marco dentro del cual los entrevistados puedan expresar su propio modo de sentir con sus propias palabras».*

El criterio cuantitativo, el que se sirve del instrumento del cuestionario, obliga al entrevistado a limitar sus propias respuestas, le enseña a autocontrolarse. Si él quisiera calificar sus propias ideas, por ejemplo explicar por qué -sobre la base de una experiencia personal- es partidario de la gestión privada de los hospitales, en lugar de la pública, no puede hacerlo. Estas reflexiones del entrevistado no son consideradas relevantes y no son registradas por el entrevistador, que le ha preguntado si está «muy, bastante, poco o nada» a favor de la gestión privada de la sanidad. Al entrevistado no se le permitiría explayarse sobre un tema que le interesa mucho y sobre el que ha elaborado sus propias convicciones, ni extenderse menos sobre otro que no le interesa y sobre el que no sabe qué responder, puesto que el esquema de interrogación es rígido: el entrevistador debe plantear a todos las mismas preguntas, no puede saltarse unas para unos entrevistados y abordar nuevos temas para otros; ni el entrevistado puede desviar la conversación hacia temas que mejor respondan a su personalidad y a sus vivencias.

En todos estos casos la voz del entrevistador se alza sobre la del entrevistado. Por el contrario, en la entrevista (cualitativa), manteniendo el entrevistador su cometido de plantear los temas de la conversación, la voz sobresaliente debe ser la del entrevistado: en la situación extrema (y en algunos aspectos ideal), el entrevistador habla muy poco, se limita a estimular y a animar al entrevistado, que cuenta con absoluta libertad su forma de ver las cosas, sus motivaciones, sus pensamientos.

Por lo tanto, si el objetivo es tener acceso a la perspectiva del sujeto estudiado, se infiere inevitablemente la individualidad de la relación en la entrevista: este instrumento de recogida de las informaciones debe ser flexible, debe poder adaptarse a las distintas personalidades de los entrevistados, debe poder cambiar al pasar de un sujeto a otro. Debe conceder al entrevistado plena libertad de expresión, para situarle en condiciones de destacar su propio punto de vista utilizando sus propias categorías mentales y su propio lenguaje. En definitiva, el instrumento de la entrevista no puede estar (o debe estar poco) estandarizado.

• **Comprensión frente a documentación (contexto del descubrimiento frente a contexto de la justificación).** Podemos hablar de la interrogación bien como instrumento de recogida de datos, bien como instrumento de comprensión de la realidad social. En el primer caso (planteamiento cuantitativo) la interrogación se utiliza para recoger informaciones sobre las personas, opiniones, comportamientos o características sociales. La entrevista (cualitativa) no se utiliza para recoger datos sobre las personas, sino para entenderlas, comprenderlas desde dentro.

• **Falta de muestra representativa.** Otra diferencia entre cuestionario y entrevista, que se deduce de los dos puntos precedentes, es la relativa al problema de la muestra. La investigación realizada mediante cuestionarios -la encuesta por muestreo- tiene como elemento característico el hecho de que se realiza sobre una muestra construida de tal forma que pueda ser definida como «representativa», es decir, capaz de reproducir a un tamaño más reducido las características de la población.

La entrevista cualitativa no aspira a este objetivo. Incluso cuando hay sistematicidad en la elección de las personas a entrevistar, este plan nace más de la exigencia de cubrir la variedad de las situaciones sociales que de la de reproducir sobre una escala reducida las características de la población. Y ello no porque el objetivo no sea deseable, sino porque resultaría caprichoso y en cualquier caso inalcanzable dadas las dimensiones de la muestra. Muy a menudo las muestras utilizadas en las investigaciones que emplean entrevistas cualitativas rondan el centenar de casos, número insuficiente para lograr cualquier objetivo de representatividad.

• **Criterio centrado en el sujeto frente a criterio centrado en las variables.** De lo expuesto en los puntos anteriores se infiere que el interés del investigador se dirige a la comprensión de los hechos sociales a partir de una lectura global de los fenómenos y, sobre todo, de los sujetos estudiados.

TIPOS DE ENTREVISTA

Podemos distinguir las entrevistas de acuerdo a su grado de estandarización, es decir por el diferente grado de libertad/constricción que se concede a los dos actores, al entrevistador y al entrevistado. Ya hemos establecido una distinción entre instrumentos estandarizados (cuestionario) e instrumentos no estandarizados (entrevista) en la recogida de datos mediante la interrogación. Pero es necesario profundizar en esta distinción, en particular por lo que respecta a la entrevista. Esta última se caracteriza por ser un instrumento abierto, flexible, adaptable a los distintos contextos empíricos, moldeable a lo largo de la interacción: pero la flexibilidad puede presentar diversos grados. Por consiguiente distinguiremos tres tipos básicos: entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas. Más adelante añadiremos consideraciones sobre algunos tipos especiales de entrevista.

Entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas.

• **Entrevista estructurada.** Denominamos así a las *entrevistas en las que a todos los entrevistados se les hacen las mismas preguntas con la misma formulación y en el mismo orden*. El «estímulo» es, por tanto, igual para todos los entrevistados. Éstos, sin embargo, tienen plena libertad para manifestar su respuesta. En definitiva se trata de un cuestionario de preguntas abiertas. Debemos indicar que, si bien la pregunta no compromete la libre manifestación del entrevistado, y aunque el entrevistador tenga cuidado en «dejar hablar al entrevistado», el simple hecho de plantear las mismas preguntas en el mismo orden a todos los entrevistados introduce un fuerte elemento de rigidez en la dinámica de la entrevista.

Podemos distinguir tres motivos que inducen al investigador a hacer uso de entrevistas estructuradas. Un primer caso está generado por la extrema singularidad de las situaciones, cada una distinta de la otra, que impide la determinación de un exhaustivo arco de respuestas antes de la administración de la entrevista. ...entrevistas, sobre el tema de la disciplina y de los castigos. Por ejemplo, la pregunta «¿Cuáles son las cosas sobre las que no estáis de acuerdo tú y tu hijo, las que crean tensiones entre vosotros?», dirigida a descubrir los principales puntos de fricción entre madre e hijo, no puede ser «cerrada» previamente, ya que la gran variedad de situaciones impide prever todos los posibles puntos de enfrentamiento entre madre e hijo.

Otras veces se escoge esta solución no tanto porque la problemática sea poco conocida para el investigador, sino porque evoca una complejidad de dimensiones tal que las respuestas resultan totalmente imprevisibles (además de difícilmente sintetizables en pocas palabras). Preguntas tales como «¿Cuáles eran los mayores defectos de su madre?», o bien, para volver a la investigación citada anteriormente, «¿Qué opina del hecho de dar alguna bofetada a un niño de esta edad?», presentan tal variedad y complejidad de respuestas posibles que resulta complicado elaborar una lista exhaustiva (salvo que se presente una retahíla infinita de alternativas).

Por último, en muchos casos la decisión de servirse de la entrevista estructurada se asienta en la cultura del entrevistado, poco acostumbrado al lenguaje abstracto. Piénsese, por ejemplo, en una investigación realizada sobre mujeres ancianas y campesinas, con el objetivo de reconstruir su vida en la época en que contrajeron matrimonio (encuentro con su futuro marido, noviazgo, dote, banquete y viaje de novios, convivencia con las familias de procedencia, etc.). O bien en una investigación sobre niños en edad de enseñanza primaria, para reconstruir su relación con la escuela.

Ante este especial tipo de entrevistados, no es difícil conducir una entrevista que adopte una forma parecida a la de una conversación natural, con preguntas seguidas de respuestas libres; mientras que resultaría mucho más difícil una entrevista que adopte la forma innatural de preguntas con respuestas a escoger de entre un abanico predefinido. Nótese que mientras que la pregunta puede ser fácilmente comprendida (por ejemplo, la pregunta «¿Sabrías decirme por qué se va al colegio?» de la Tabla 10.1), la comprensión de las alternativas de respuesta puede ser mucho más difícil, puesto que exige una alta capacidad de abstracción; además, puede resultar que las alternativas de respuestas predefinidas hayan sido formuladas conforme a categorías mentales alejadas de las del entrevistado. Y, por último, si la pregunta es cerrada, el entrevistado debe hacer un esfuerzo de comprensión mucho mayor, ya que debe comprender tanto la pregunta como todas las respuestas alternativas que se le proponen.

• **Entrevista semiestructurada.** En este caso el entrevistador dispone de un «guión», que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. Sin embargo, el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración del entrevistador. En el ámbito de un determinado tema, éste puede plantear la conversación como desee, efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, explicar su significado, pedir al entrevistado aclaraciones cuando no entienda algún punto y que profundice en algún extremo cuando le parezca necesario, establecer un estilo propio y personal de conversación.

• **Entrevista no estructurada.** En la entrevista estructurada las preguntas hechas por el entrevistador están preestablecidas, tanto en la forma como en el contenido; en la entrevista semiestructurada el contenido está preestablecido, pero no así la forma de las preguntas; por último, en la entrevista no estructurada, ni siquiera el contenido de las preguntas está preestablecido, y puede variar en función del sujeto.

La especificidad de la entrevista no estructurada está en la individualidad de los temas y del itinerario de la entrevista. El entrevistador tiene como único cometido el de sacar, a lo largo de la conversación, los temas que desea abordar; se hablará de educación de los niños más que de consumo, de participación en la vida política de la ciudad más que del sentido de lo sagrado; después el entrevistador dejará que el entrevistado desarrolle su visión del asunto y mantenga la iniciativa de la conversación, limitándose a animarlo o a incitarlo a que profundice cuando toque temas que parezcan interesantes. El entrevistador, además de esta función de aliciente y de estímulo, desempeña también una función de control, atajando las divagaciones excesivas, vigilando que la entrevista no degenere hacia cuestiones totalmente carentes de conexión con el tema analizado. En una entrevista sobre el trabajo nos podremos extender sobre los aspectos técnicos, relacionales, de sueldo, profesionales, en función de hacia dónde lleve el entrevistado la conversación y dónde ponga el énfasis, pero en cualquier caso se hablará de trabajo y no, por ejemplo, de mujeres; si el entrevistado llevara la conversación hacia esos derroteros, el entrevistador deberá reconducirla al núcleo principal.

Casos especiales

• **Entrevista no dirigida y entrevista clínica.** En los tres tipos de entrevista que hemos presentados hasta el momento, la interacción siempre estaba de algún modo dirigida (o por lo menos controlada) por el entrevistador, quien al menos fijaba los temas y los límites de la conversación. En la entrevista no dirigida no está establecido de antemano ni siquiera el tema de la conversación; el entrevistador se deja guiar por el entrevistado, quien libremente puede llevar la conversación hacia donde él prefiera; y el hecho mismo de que la lleve hacia un determinado terreno y no hacia otros se considera elemento de diagnóstico.

Ejemplos de entrevistas estructuradas y posterior codificación:

a) Extracto de entrevistas a 700 madres sobre la relación con sus hijos de 7 años:

156. ¿Qué sucede cuando no estáis de acuerdo?, ¿Cuáles son las cosas que crean tensiones entre vosotros, entre usted y N?
157. ¿Su hijo/a N no le hace caso cuando usted le pide que haga algo que no le apetece hacer?
158. ¿Cómo reacciona usted cuando se comporta de esta forma?
159. ¿Qué sucede si él/ella se niega a hacer algo que usted quiere que haga?
160. ¿Qué opina del hecho de dar alguna vez una bofetada a niños de esta edad?
161. ¿Opina usted que los padres deberían en todo caso evitar dar bofetones, o bien piensa que dar bofetones también puede servir para educar a los hijos?
162. En general, ¿usted piensa que alguna bofetada da buenos resultados con niños de esta edad?
163. ¿Ningún efecto negativo?
164. ¿Qué efecto le causa el hecho de dar alguna bofetada a N? ¿Se siente desahogada, o bien alterada? (¿O bien se trata de una costumbre que no le produce ninguna emoción?)

Codificación de las preguntas 160-163

1. En líneas generales aprueba el uso de los bofetones
2. Piensa que es poco deseable pero necesario
3. En líneas generales desaprueba el uso de bofetones

Codificación de la pregunta 164

1. Ninguna emoción -es una rutina
2. Se siente desahogada
3. Se siente culpable y alterada

b) Extracto de entrevistas a niños

1. ¿Te gusta ir al colegio?
2. ¿Cuáles son las cosas que más te gustan en el colegio?
3. ¿Cuáles son las cosas que menos te gustan en el colegio?
4. ¿Sabrías decirme cuál es el peor defecto y cuál es la mejor cualidad de tu maestro?
5. ¿Sabrías decirme por qué se va al colegio? (indagar si por enseñanza-cultura, para aprender un oficio, por obligación)
6. ¿Hay algo que te gustaría hacer en el colegio y que ahora no puedes hacer?
7. ¿Hay cosas que te obligan a hacer en el colegio y que si tú pudieras no harías?

Actitud hacia el colegio

1. Rechazo al colegio (con motivaciones concretas)
2. Ninguna o escasa participación
3. Aceptación pasiva del colegio
4. Aceptación motivada del colegio (especifica los elementos por los que va de buen grado al colegio).

Extractos de los «guiones» de entrevistas semiestructuradas:

a) Entrevistas a activistas de partido

Parte sobre «El compromiso político del activista»

1. El ingreso en el partido:
 - Imagen del partido
 - Cómo conoció el activista el partido
 - Tipo de adhesión (progresiva o por crisis)
 - Las sucesivas fases del compromiso
2. El adoctrinamiento:
 - Fuentes de formación (cursos, congresos, fuente oficiales, etc.)
 - Necesidad de la preparación doctrinal
 - La elección de la tendencia
3. El proselitismo:
 - Campo de acción Ocasiones
 - Instrumentos y modalidades
 - Necesidad y significado del compromiso de proselitismo
4. Tiempos, lugares y modalidades del compromiso político:
 - Durante el día
 - Durante la semana
 - Durante el año
 - Durante el periodo electoral

5. Características del buen activista

6. La integración en el partido:

- Significado funcional y remuneraciones del compromiso político
- Integración con las metas y los procedimientos del partido
- Las relaciones interpersonales en el partido

b) Entrevista sobre cómo se ha encontrado trabajo y sobre la carrera laboral:

¿Hubo un momento durante su trabajo anterior en el que usted decidió buscar otro trabajo, o bien simplemente «se produjo»?

¿Cómo ha encontrado su trabajo actual?

Cerciorarse:

Si ha buscado un trabajo de forma activa, ¿ha habido métodos de búsqueda que no funcionaron?

Durante la época en la que aceptó una oferta de trabajo, ¿le han propuesto otros trabajos que usted rechazó? Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo surgieron estas propuestas?

Cuando se incorporó al nuevo puesto de trabajo, ¿advirtió que estaba ocupando el puesto de otra persona que había antes? (Si la respuesta es negativa, tratar de entender exactamente cómo y por qué se creó un nuevo puesto de trabajo.)

¿Se acuerda también de cómo encontró el trabajo anterior al actual? (Reconstruir toda la vida laboral desde el primer trabajo a tiempo completo hasta el trabajo actual. Si hay demasiadas experiencias laborales, referir el primer trabajo a tiempo completo y uno de los más largos de entre los intermedios; indicar además el número total de experiencias laborales.)

La *entrevista clínica* es distinta de la anterior, puesto que está fuertemente guiada por el entrevistador (el psicólogo, el médico, el asistente social): el objetivo consiste en releer, mediante una entrevista en profundidad no muy distinta de la entrevista no estructurada, la historia personal del entrevistado, reconstruyendo, en una especie de lectura a cámara lenta, el itinerario que lo ha llevado hacia un determinado resultado, por ejemplo hacia una conducta desviada (droga, delincuencia, etc.).

• *Entrevista de grupo*. Hasta el momento siempre nos hemos referido a entrevistas individuales. Pero hay fenómenos sociales que requieren entrevistar a grupos de individuos a un tiempo, siempre aparecerán sentimientos y motivaciones que de manera individual no aflorarían.

CONDUCCIÓN DE LA ENTREVISTA

Realizar una buena entrevista cualitativa es un arte difícil. De hecho, el problema no consiste únicamente en obtener el asentimiento del entrevistado a ser entrevistado y a responder con sinceridad a una serie de preguntas. La parte más difícil está en «*hacer hablar*» al entrevistado, lograr provocar un relato fluido en el que el entrevistador se limite a escuchar y a realizar de vez en cuando alguna pregunta de aclaración o alguna intervención cauta para reconducir la conversación a los temas centrales; consiste en conseguir acceder, si no a lo más profundo, al menos al mundo de las emociones y de los sentimientos de la persona entrevistada, a sus más genuinos pensamientos.

Para obtener la plena colaboración del sujeto, el entrevistador debe lograr establecer con él una relación de confianza, no como profesional, sino como persona; lo cual no resulta sencillo en una relación de límites temporales estrechísimos, que a menudo se agota con un solo encuentro, a veces carente de preparación preliminar (a diferencia de lo que sucede en la interacción psicoterapéutica, que se desarrolla a lo largo de un largo período y a través de múltiples encuentros).

La entrevista cualitativa no es una mera obtención de informaciones, sino *un proceso de interacción social entre dos individuos*. Por ello no resulta fácil dar reglas generales de actuación, dado que su modo de desarrollarse está fuertemente influido por componentes subjetivos. Nos limitaremos, pues, a dar algunas sugerencias.

- **Explicaciones preliminares.** En el problema del contacto con el entrevistado y de la concesión de la entrevista, el problema principal lo constituye la desconfianza inicial del entrevistado y su inseguridad ante una situación nueva y desconocida. En el caso de la entrevista cualitativa este problema es menor, ya que se suele llegar a la entrevista con una mayor preparación: previamente ha habido un proceso de acercamiento (carta de presentación, llamada telefónica solicitando una cita, a veces presentación por parte de un conocido, etc.), lo que es posible gracias al menor número de contactos necesarios en la entrevista cualitativa respecto a la encuesta con cuestionario (que permite cuidar más cada caso), y por el hecho de que al tratarse de una entrevista en profundidad, es necesario resolver todas las posibles dudas y motivos de desconfianza.

Por lo tanto, en este caso, el problema con el que nos enfrentamos en el contacto inicial no consiste tanto en superar la desconfianza del entrevistado como en hacerle entender qué es lo que queremos de él. Se tratará de describirle explícitamente el objetivo de la investigación, explicarle por qué le hemos escogido a él y por qué le haremos determinadas preguntas que pueden ser personales, justificar en su caso el hecho de que grabemos la conversación, etc.

- **Preguntas primarias.** Según la distinción que se hace entre «preguntas primarias» y «preguntas secundarias», primarias son las que introducen un nuevo tema o bien abren un nuevo interrogante, mientras que las «preguntas secundarias» tienen como finalidad articular y profundizar el tema de la pregunta primaria. Utilizando una clasificación de Spradley, referida a lo que él llama entrevista etnográfica, podemos distinguir tres tipos de preguntas primarias. En primer lugar, tenemos las *preguntas descriptivas*, como: «¿Me puede hablar de su trabajo?», «¿Cómo se desarrolla su jornada laboral?». Después tenemos las *preguntas estructurales*, que tienen como finalidad descubrir cómo estructura el entrevistado su conocimiento; por ejemplo: «¿Me puede decir qué tipo de personas trabajan para usted?», «¿A través de qué vías se puede hacer carrera en su empresa?». Por último, tenemos las *preguntas de contraste*, basadas en una comparación; por ejemplo: «¿Qué diferencia hay entre un tractorista y un motorista?», «¿En qué sentido es mejor su trabajo actual que el anterior?».

- **Preguntas exploratorias.** Una entrevista no consiste simplemente en plantear una determinada pregunta y registrar la correspondiente respuesta. La parte esencial del bagaje técnico del entrevistador está constituida por una serie de instrumentos dirigidos a descubrir y a poner de relieve las posiciones reales del entrevistado - incluso las más ocultas y menos explícitas-. Una típica intervención en esta dirección consiste en el empleo de las denominadas preguntas exploratorias: éstas no son verdaderas preguntas, sino estímulos que tratan de ser neutrales y que tienen como función animar al entrevistado a continuar, a que no esté a la defensiva, a profundizar en la cuestión, a dar más detalles. Se trata de intervenciones caracterizadas por la no directividad, a través de las cuales se intenta hacer hablar al sujeto, limitándose el entrevistador a estimular su iniciativa, sin influir en él, dejando que sea el propio entrevistado quien elija los temas en los que hay que profundizar y la forma de exponerlos, siguiendo el hilo de su razonamiento más que respondiendo a las preguntas.

Podemos distinguir diversas maneras de formular estos estímulos.

- **Repetición de la pregunta.** A veces basta con repetir la pregunta, bien formulándola de forma distinta, o bien haciendo hincapié en determinadas palabras.

- **Repetición de la respuesta o de una síntesis de las últimas respuestas** (acción «eco»). En este caso se trata de retomar las últimas respuestas del entrevistado, con sus palabras o con una síntesis nuestra, para invitarlo a profundizar en ellas o a aclararlas. Por ejemplo: «Entonces, me ha dicho que...» (sigue la repetición literal de la frase), «¿Pero qué entiende usted realmente con...?». O bien: «Veamos, si he entendido bien usted me ha dicho que...» (sigue una síntesis de las últimas respuestas), «¿Hay otros motivos?», «¿Hay algo más?», «¿Tiene algo más que decir al respecto?».

- **Estímulo, expresión de interés.** En este caso el entrevistador se limita a manifestar interés, con expresiones verbales o a veces incluso con simples gestos con la cabeza o bien con interjecciones como «a-ha», en relación a todo lo que el entrevistado está contando. Para señalar su interés el entrevistador puede utilizar también un «Sí ...?» interlocutorio, que puede ser suficiente para animar al entrevistado a que prosiga con su narración. Expresiones neutras para obtener este efecto son, por ejemplo: «Esto es muy interesante», «Continúe», «Entiendo», «¿De verdad?».
- **Pausa.** A veces dejar pasar algún segundo de silencio, sin preocuparse (por parte del entrevistador) de llenarlo enseguida por temor a crear malestar, puede favorecer que se genere confianza por parte del entrevistado; otras veces el momento de cierta incomodidad creada por la pausa hace que el entrevistado se sienta obligado a romper la situación retomando su narración con más detalles.
- **Solicitud de profundización.** A veces es necesario pedir al entrevistado más explícitamente que suspenda la narración, para aclarar o profundizar algún extremo. Intervenciones de este tipo son, por ejemplo: «Cuéntemelo más detenidamente», «Me gustaría conocer mejor su pensamiento a este respecto», «No estoy seguro de entender bien lo que usted piensa», «¿Por qué reaccionó usted de ese modo?».
- **Lenguaje.** En el caso del cuestionario el problema del lenguaje se planteaba en términos de claridad y de comprensibilidad, puesto que la estandarización del instrumento exigía una cuidadosa selección de formulaciones que resultaran comprensibles para todos. En la entrevista cualitativa el problema del lenguaje no se plantea en estos términos, ya que el estilo lingüístico de las preguntas puede variar en función del sujeto, adaptándose a las características del entrevistado. El problema del lenguaje se plantea en el sentido de que éste constituye el instrumento fundamental para establecer el clima de empatía, y por tanto de comunicación, entre entrevistador y entrevistado.

El lenguaje proporciona tanto al entrevistador como al entrevistado indicios para entender qué tipo de persona es el propio interlocutor. Las primeras indicaciones que el entrevistado logra tener, para saber si el entrevistador es una persona muy parecida a sí mismo o muy distinta, serán proporcionadas precisamente por el lenguaje que el entrevistador utilice para presentarse, y para presentar el tema de la entrevista. Si el entrevistador y el entrevistado «hablan el mismo lenguaje», es muy probable que tengan experiencias parecidas, y por tanto es mucho más probable que puedan entenderse el uno al otro.

Naturalmente no siempre es necesario (ni posible) que entrevistado y entrevistador hablen el mismo lenguaje. A menudo el entrevistador se presenta con la apariencia y el lenguaje propios de un investigador y como tal es aceptado, siempre que se muestre auténticamente interesado y el entrevistado pueda percibirlo como una persona que sabe comprenderlo. Aun así pueden darse situaciones en las que rija un clima de desconfianza o de consciente diversidad con respecto al mundo exterior, clima que puede vencerse únicamente si el entrevistador es percibido como una persona que puede entender ese mundo porque de alguna forma lo ha experimentado personalmente o por lo menos ha estado cerca de él. Por ejemplo, en una entrevista sobre jóvenes drogadictos, un entrevistador que de alguna manera haya frecuentado esos ambientes y por tanto conozca su jerga y entienda al vuelo las situaciones cuenta con ventaja respecto a un entrevistador que se presente con el estilo propio de un psicólogo.

- **Papel del entrevistador.** Después de todo lo que hemos visto hasta aquí, resulta totalmente evidente que en la entrevista cualitativa el entrevistador desempeña un papel no sólo central, sino además determinante (en el sentido literal de que «determina» el resultado de la conversación). Al respecto es necesario recordar brevemente todo lo que hemos dicho sobre el enfoque constructivista en la investigación social, es decir, sobre el hecho de que en el paradigma interpretativo la entrevista es entendida no como una operación de «recogida de datos», en la que el entrevistador registra las opiniones del entrevistado, sino como una relación dinámica en la que la entrevista se «construye» conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado, y su resultado depende en gran medida del vínculo empático que se haya instaurado entre los dos interlocutores.

En este contexto la función del entrevistador resulta compleja y no carente de contradicciones. Por una parte, está llamado a desarrollar una función activa de orientación de la entrevista, dirigiendo la comunicación hacia sus objetivos: el entrevistador «premia de forma sistemática las respuestas completas y exhaustivas,

pertinentes respecto a los objetivos de la entrevista, y tiende a desanimar las comunicaciones no pertinentes para estos objetivos». Pero, al mismo tiempo, debe tener cuidado de que estas actitudes de animar y desanimar no se transformen, de simples limitaciones de campo, en alteraciones del pensamiento del entrevistado: desplazándole hacia temas más afines a los objetivos de la investigación, el entrevistador puede inducir al entrevistado a alejarse de la autenticidad de sus sentimientos, llegando a orientar sus respuestas.

El análisis de tipo cualitativo

Una vez que las entrevistas han sido efectuadas, grabadas y transcritas, llega el momento de analizarlas, interpretarlas y redactar el informe de investigación. Ya hemos tratado el tema del análisis de los datos procedentes de entrevistas cualitativas, cuando hemos comparado el planteamiento cuantitativo y el planteamiento cualitativo en las varias fases de la investigación social. De hecho esta exposición se ha realizado colocando a menudo las técnicas de la entrevista cuantitativa (cuestionario) y de la entrevista cualitativa frente a frente. ¿Qué es lo que se dijimos?.

- El análisis de los datos se centra en los sujetos y no en las variables, como sucede en la investigación cuantitativa. El criterio debe ser por tanto de tipo holístico, en el sentido de que el individuo es observado y estudiado en su totalidad, en la convicción de que cada ser humano (del mismo modo que cada episodio social) es algo más que la suma de sus partes (en este caso, las variables). El objetivo del análisis es comprender a las personas, más que analizar las relaciones entre variables.
- La presentación de los resultados se produce según una perspectiva narrativa, en el sentido de que se desarrolla a través de relatos de episodios, descripción de casos, a menudo utilizando las mismas palabras de los entrevistados para no alterar el material recogido y transmitir al lector la inmediatez de las situaciones estudiadas. La forma estándar de proceder en la presentación de los resultados es la siguiente: se desarrolla un razonamiento, y para apoyarlo y explicarlo se reproduce un fragmento de entrevista. Por ejemplo, en la investigación sobre los activistas de partido se dice: la visión del mundo de los activistas ancianos del Partido Comunista es de tipo estrictamente dicotómico, en el sentido de que en cada uno de los campos ésta se orienta por una distinción de fondo entre «nosotros» y «ellos», los amigos y los enemigos, el proletariado y los capitalistas. Y para ilustrar este concepto los autores transcriben fragmentos ejemplares de entrevistas referidos, por ejemplo, a la política internacional (EE. UU. y URSS), a los partidos (PSOE y PP), al deporte, etc.