

CAPÍTULO 8

SUJETO Y DISCURSO: EL LUGAR DE LA ENTREVISTA ABIERTA EN LAS PRÁCTICAS DE LA SOCIOLOGÍA CUALITATIVA

Luis Enrique Alonso

8.1. Introducción: el grupo de discusión y las entrevistas en profundidad. Su lugar diferencial como prácticas de la sociología cualitativa

Las aproximaciones metodológicas cuantitativa y cualitativa operan y se desenvuelven en niveles diferentes de la información y comunicación interpersonal. Así, las técnicas cuantitativas siempre se mueven –dentro del conocidísimo modelo de las funciones del lenguaje de Roman Jakobson (1981: 347 y ss.)– en el momento y la función comunicativa *referencial*, lo que representa una comunicación denotativa, descriptiva y cognoscitiva basada en lo que el propio Jakobson (1981: 353-357) llama un *lenguaje/objeto* –en la encuesta estadística el cuestionario cerrado, por ejemplo, está diseñado para recoger este nivel referencial preestableciendo un lenguaje/objeto–, sin embargo las diferentes prácticas cualitativas exploran y encuentran su productividad en otros ámbitos comunicacionales, concretamente el grupo de discusión se adapta a la función *metalingüística* del lenguaje y la entrevista abierta a la función *expresiva*. Veamos.

El grupo de discusión se sitúa en la definida por Jakobson como *función metalingüística del lenguaje*, en cuanto que produce discursos particulares y controlados que remiten a otros discursos generales y sociales. Comportándose fundamentalmente el grupo de forma paralela a como los semiólogos suelen definir un metalenguaje –aquel en el que el mensaje tiene por objeto otro mensaje (Eco, 1977: 160)– o como más concretamente postula Roland Barthes, un sistema en el que el plano de contenido esta a su vez constituido por un sistema de significación (Barthes, 1970: 104), (véase capítulo *Grupos de discusión*).

De forma alternativa, y en un primer desbroce, la entrevista es un *proceso comunicativo* por el cual un investigador extrae una información de una persona –“el informante”, en término prestado del vocabulario básico de la antropología cultural!– que se halla

contenida en la biografía de ese interlocutor. Entendemos aquí biografía como el conjunto de las representaciones asociadas a los acontecimientos vividos por el entrevistado. Esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada con una orientación e interpretación significativa de la experiencia del entrevistado. Orientación, deformación o interpretación que muchas veces resulta más interesante informativamente que la propia exposición cronológica o sistemática de acontecimientos más o menos factuales.

La *subjetividad* directa del producto informativo generado por la entrevista es su principal característica y, a la vez, su principal limitación. La entrevista abierta de investigación social tiene su mayor sentido, por lo tanto, al ser utilizada donde nos interesan los actos ilocutorios más *expresivos*,² en el sentido, otra vez, de Jakobson (1981: 353 y ss.), de individuos concretos que por su situación social nos interesan para localizar discursos que cristalizan no tanto los metalenguajes de colectivos centralmente estructurados, sino las situaciones de descentramiento y diferencia expresa.

La llamada función *emotiva* o *expresiva* centrada en el *destinador* –el yo de la comunicación– se convierte en el punto central de referencia de la práctica de la entrevista abierta de investigación, pues apunta a conseguir una expresión directa de la actitud del emisor ante aquello que constituye su mensaje. Tiende a producir la impresión de una cierta *emoción*, sea verdadera o fingida (de ahí su nombre de función emotiva), es reflejo de la subjetividad del emisor y revela su actitud ante la naturaleza del referente de investigación en cuanto que objeto a conocer, definiéndose así en esta función las relaciones internas entre el mensaje y su autor. Como observa Pierre Giraud (1973: 12), la función autoexpresiva tiende a ser complementaria y concurrente de la función referencial de la comunicación, introduciendo el elemento de la afectividad subjetiva, y el de los propios prejuicios, racionalizaciones y proyecciones, transfiriendo *identidad* a la dimensión cognoscitiva y objetivante de la función referencial del lenguaje.

El *yo* de la comunicación en la entrevista no es, pues, simplemente un *yo lingüístico* –de hecho ha sido puesto repetidamente en duda el sentido estrictamente lingüístico de la función expresiva²–, sino un *yo* especular o directamente *social* que aparece como un proceso en el que –como señaló en su día el clásico Georges H. Mead (1972)– el individuo se experimenta a sí mismo como tal, no directamente, sino indirectamente en función del *otro generalizado*, esto es, desde el conjunto de puntos de vista particulares de otros individuos miembros del mismo grupo, o desde el punto de vista generalizado del grupo social al que pertenece. Esto nos lleva a la relación concreta de la entrevista como un lugar en el que se expresa un *yo* que poco tiene que ver con el *yo* como “realidad objetiva”, individualista y racionalizado –típico del conductismo, el utilitarismo microeconómico o cualquier visión paradigmática fundamentada más o menos cercanamente en el individualismo metodológico–, sino un *yo narrativo*, un *yo* que cuenta historias en las que se incluye un bosquejo del *yo* como parte de la historia (Bruner, 1991: 110), típico de la perspectiva constructivista que desde más de tres decenios se viene abriendo paso en diversos espacios de las ciencias del comportamiento humano³.

La técnica de la entrevista abierta se presenta útil, por lo tanto, para obtener informaciones de carácter *pragmático*, es decir, de cómo los sujetos diversos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus prácticas individuales. Así la entrevista tiene un espacio de cobertura fundamentado en el comportamiento ideal del individuo concreto en su relación con el objeto de investigación, circunscribiendo un espacio pragmático –tal y como utilizaba, por ejemplo, Ch. S. Peirce el concepto⁴– en cuanto que el proceso de signi-

ficación se produce por el hecho que el discurso es susceptible de ser actualizado en una práctica correspondiente. Y por eso las preguntas adecuadas son aquellas que se refieren a los comportamientos pasados, presentes o futuros, es decir, al orden de lo realizado o realizable, no sólo a lo que el informante piensa sobre el asunto que investigamos, sino a cómo se actúa o actuó en relación con dicho asunto. La entrevista abierta, por tanto, no se sitúa en el campo puro de la conducta –el orden del hacer–, ni en el lugar puro de lo lingüístico –el orden del decir– sino en un campo intermedio en el que encuentra su pleno rendimiento metodológico: algo así como *el decir del hacer*, basado fundamentalmente en que el hecho de hablar con los interlocutores de lo que hacen y lo que son (lo que creen ser y hacer) es el primer paso de toda etnografía (Catani, 1990: 152).

De tal manera que, entonces, hay que señalar que las entrevistas abiertas pueden, si son planteadas así, servir complementariamente a los grupos de discusión, porque en los grupos de discusión lo que obtenemos son siempre representaciones de carácter colectivo, no individual. Los grupos no nos proporcionan conocimiento sobre los comportamientos, sino sobre los sistemas de representaciones en relación con los objetos de estudio. Y cuando encontrar la dimensión pragmática personalizada es interesante dentro de la estrategia de la investigación, cuando nos interesa movernos en la dimensión sintagmática, *événementiel* y diacrónica del objeto investigado⁵, la complementariedad de la entrevista se hace evidente.

Por tanto, en este primer nivel, mientras que en el grupo de discusión las posiciones discursivas *básicas* tienen carácter *prototípico*, es decir, es el lugar *al que tienden* las diferentes actitudes y opiniones de los miembros de los grupos de discusión y que aparecen precisamente como producto del propio proceso de debate, enfrentamiento y oposición entre diversas posturas personales que se llevan a cabo en las discusiones de grupo, –combinándose y homogeneizándose así opiniones, imágenes y representaciones personales en discursos más o menos *tópicos* que tienden a representar a los grupos sociales que los enuncian– la entrevista, sin embargo, se sitúa en el discurso de los *estereotipos*, tal como los define el sociolingüista norteamericano William Labov (1983: 387), esto es, como las formas construidas de marcaje y reconocimiento social que encuadran la conciencia del hablante.

El campo de actuación así de la entrevista en profundidad sería el del habla en el sentido de la actualización personalizada del código de la lengua. Pero frente a la atribución a este campo por parte de Saussure (1980: 40) de un carácter de acto individual de voluntad e inteligencia –otorgándole luego a la lengua todo lo que de social tiene el ser humano– nosotros en este trabajo vamos a pensar en *el habla* desde el lugar social. Lo que no es otra cosa por decirlo así, y utilizando seguramente de una manera impropia a Octavio Paz, que frente a la imagen de “mono gramático” que da la lingüística estructural del hablante, nosotros desde aquí reclamamos la condición de animal social (dialógico e intertextual) del hombre incluso en sus actos ilocutorios más individualizados⁶. Como señaló en su día Valentín Voloshinov en sus requerimientos contra la lingüística formalista y/o estructuralista:

La verdadera realidad del lenguaje no es un sistema abstracto de formas lingüísticas, ni el habla monologal aislada, ni el acto psicofisiológico de su realización, sino el hecho social de la interacción verbal que se cumple en uno o más enunciados (Voloshinov, 1976: 118)⁷.

8.2. La entrevista abierta en sus usos

Es reconfortante, en fin, considerar el mundo, la vida, el hombre, el conocimiento y la acción como sistemas abiertos (Morin, 1974: 250).

Jean-Baptiste Fages (1990: 129) llega a distinguir entre siete tipos más o menos normalizados de lo que en general se denomina entrevista, siete tipos construidos en función del grado de apertura y directividad de las intervenciones del entrevistador y dentro de diferentes ámbitos de las ciencias humanas: la sesión clínica (psicoanalítica o psicológica), la entrevista no directiva, la entrevista focalizada sobre temas preciso, la entrevista con respuestas provocadas pero libres en su formulación, la entrevista con preguntas abiertas pero siguiendo un orden precisado, la entrevista con preguntas listadas y la entrevista con preguntas cerradas.

Aquí es necesario rápidamente distinguir también entre la *entrevista de investigación social* (en sus diferentes versiones: enfocada, no directiva, etc.⁸) y las *entrevistas terapéuticas y clínicas*. La entrevista de investigación pretende, a través de la recogida de un conjunto de saberes privados, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de ese individuo. La entrevista clínica o terapéutica tiene un propósito casi opuesto, favorece a través de la construcción de un discurso y unas prácticas discursivas —en una serie de juegos relacionales entre paciente y terapeuta planteados por escuelas tan diferentes como la de Palo Alto, el psicoanálisis, o la psicoterapia basada en el cliente de Carl Rogers, entre otras⁹— un saber privado capaz de estructurar y estabilizar una determinada acción personal. Esto no quiere decir que de la entrevista terapéutica no podamos extraer datos para la investigación sociológica, pero no es su objetivo fundamental.

La entrevista de investigación es por lo tanto 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* —no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo— 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 (Grele, 1990: 112).

La entrevista de investigación social encuentra su mayor productividad no tanto para explorar un simple lugar fáctico de la realidad social, sino para entrar en ese lugar comunicativo de la realidad donde la palabra es vector vehiculante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible.

Esto nos suele demarcar cuatro campos básicos de utilización de la entrevista en profundidad:

1. Reconstrucción de acciones pasadas: enfoques biográficos, archivos orales, análisis retrospectivo de la acción, etc.¹⁰
2. Estudio de las representaciones sociales personalizadas: sistemas de normas y valores asumidos, imágenes y creencias prejuiciales, códigos y estereotipos cristalizados, rutas y trayectorias vitales particulares, etc.¹¹

3. Estudio de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas: estudios, por ejemplo, sobre agresividad, violencia, las llamadas conductas desviadas, etc.¹², donde el grupo de discusión tampoco suele funcionar por la tendencia a la dispersión y falta de homogeneidad de las trayectorias y respuestas individuales.
4. Prospección de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos sobre los que luego vamos a pasar un cuestionario cerrado.¹³

La entrevista de investigación, por su constitución, es refractaria a cualquier criterio cientifista de definición de la herramienta metodológica, ya que:

1. No existe regla fija ninguna sobre la forma de realizar la entrevista ni la conducta del entrevistador.
2. Toda entrevista es producto de un proceso interlocutorio que no se puede reducir a una contrastación de hipótesis y al criterio de falsación.
3. Los resultados de la entrevista por sí mismos no tienen posibilidad de generalización indiscriminada ni mucho menos de universalización.

La entrevista entonces sólo se puede juzgar, como cualquier otra práctica cualitativa, por sus resultados finales, por la riqueza heurística de las producciones discursivas obtenidas en ella. Sobre todo en la posibilidad de recoger y analizar saberes sociales cristalizados en discursos que han sido construidos por la práctica directa y no mediada de los sujetos protagonistas de la acción. El empleo de la entrevista presupone que el objeto temático de la investigación, sea cual fuere, será analizado a través de la experiencia que de él poseen un cierto número de individuos que a la vez son parte y producto de la acción estudiada, ya que el análisis del narrador es parte de la historia que se narra (Greele, 1990: 124).

Este tipo de concepción, además, se enfrenta a la idea de la entrevista como una técnica de *recogida de datos* para las orientaciones más positivistas, o de *recogida de discursos* para las de carácter más lingüístico. Como si los datos tuvieran una existencia y una estructura fija independiente de la interacción social que los genera y del método que los recoge. Lo mismo ocurre cuando hablamos de discursos y nos comportamos como si los discursos existiesen en sí mismos independientes, y como si de una toma de muestras biológicas o geológicas se tratara, se recogieran aproblemáticamente, siendo lo verdaderamente importante el análisis ulterior de los elementos internos en función de su coherencia estructural.

Así frente a las posiciones que podríamos denominar *textualistas* –tal como las designa Alex Callinicos en un magnífico artículo crítico del postestructuralismo francés (Callinicos, 1986: 263-293)– las cuales presentan los discursos como autónomos –los discursos son considerados como juegos infinitos de significantes que hablan al sujeto–, y a los textos como totalidades epistemológicas fuera de los cuales no existe nada, por lo que al final el sujeto del habla no es más que un guiñapo hecho de significantes jamás alcanzables en su sentido profundo para su autor, pues literalmente le dominan; así el discurso (social, multi-dimensional, contextualizado en un tiempo y espacio histórico) se convierte en texto y el texto es objeto de una supuesta *deconstrucción* que, después de muchas vueltas, nos acabamos enterando, como dice el historiador Josep Fontana (1992: 87-100), que no es otra cosa que denominar de una manera nueva a los estudios literarios académicos de siempre. Nosotros, en estas páginas, partimos de dos tesis fundamentales, prácticamente contrarias a las sostenidas desde el textualismo, así:

1. El habla tiene referentes extradiscursivos: el discurso no se explica por el discurso mismo.
2. Entre estos referentes están las prácticas sociales parcialmente constitutivas del discurso. Tesis que pueden ser llamadas de realismo materialista y contextualismo, y que marcan desde su base nuestra concepción teórica metodológica de la entrevista abierta.

La entrevista en profundidad es, pues, un *constructo comunicativo* y no un simple registro de discursos que “hablan al sujeto”. Los discursos no son así preexistentes de una manera absoluta a la operación de toma que sería la entrevista, sino que constituyen un marco social de la situación de la entrevista. El discurso aparece, pues, como respuesta a una interrogación difundida en una situación dual y conversacional, con su presencia y participación, cada uno de los interlocutores (entrevistador y entrevistado) co-construye en cada instante ese discurso. Contrariamente a la idea de la toma biológica, cuya repetición permite recoger el mismo producto, la construcción discursiva es siempre singular y difícilmente reproductiva en sus aspectos de sintaxis lógica interna. Cada investigador realiza una entrevista diferente según su cultura, sensibilidad y conocimiento particular del tema, y, lo que es más importante, según sea el contexto espacial, temporal o social en el que se está llevando a cabo de una manera efectiva.

La entrevista en profundidad es, de esta manera, un proceso de determinación de un texto en un *contexto*⁴, no de aislamiento de un texto, y por tanto siguiendo a Anthony Wilden (1979: 112-113) podemos decir que es un proceso de *puntuación*, esto es, un proceso de organización de los hechos y representaciones de la conducta: ya que cuando producimos o interpretamos un texto estamos haciendo algo más que producir o interpretar ese texto, estamos actuando o sufriendo los efectos de una acción (González Martín, 1982: 254-255). Nos estamos moviendo con ello en un proceso y no en una forma, en la puntuación y no en el simple terreno de la sintaxis lógica o significante. Tal es el nivel de nuestro enfoque, muy cercano a las ideas sobre la “sociología profana” y el análisis conversacional etnometodológico –que se resiste a considerar al actor social como un simple *idiota cultural*, en la expresión de Harold Garfinkel (1984: 67 y ss.)– y, por ello, lógicamente, bastante lejano de las posiciones estructuralistas y postestructuralistas.

8.3. La práctica de la entrevista en profundidad

Entre narradores y escuchadores la relación es directa, imprevisible, problemática. Es, en otras palabras, una relación verdaderamente humana, es decir, dramática, sin resultados asegurados. No hablan sólo las palabras, sino los gestos, las expresiones del rostro, los movimientos de las manos, la luz de los ojos. Este es el don de la oralidad: la presencia, el sudor, los rostros, el timbre de las voces, el significado –el sonido– del silencio (Ferravanti, 1991: 19-20).

La entrevista de investigación social es la mínima expresión de un sistema comunicativo que se retroalimenta, y como todo sistema abierto no puede entenderse como la suma de sus partes, sino como el resultado de una circularidad interaccional cuyos resultados

dependen de la organización concreta y sucesiva de las secuencias comunicativas y no de la simple programación del canal de información.

Toda comunicación implica un compromiso y define una relación, esto es, una comunicación no sólo transfiere información sino que a la vez impone conductas. Son las dos operaciones básicas de la relación comunicativa que Gregory Bateson (1984: 81-116) presenta como dos planos complementarios; por una parte los aspectos conativo-relacionales y por otra los aspectos referenciales y de contenido de toda comunicación. En la entrevista, como en toda secuencia comunicacional, todo intercambio de mensajes manifiestos va retroalimentando el contexto interpersonal y marca los límites sobre la interacción posterior, por lo que no sólo resulta afectado el receptor sino toda la relación.

La entrevista al realizarse tiende a convertirse así en un sistema tipo homeostático¹⁵, esto es, en un sistema en equilibrio inestable contrapesado por secuencias comunicativas que perfilan una relación potencialmente conflictiva:

En la entrevista abierta, no basta la propuesta puntual inicial: la información inicial que el entrevistador le transmite al entrevistado cataliza en un proceso que enseguida se agota –retorna al equilibrio– (el dispositivo conversacional uno-consigo-mismo pone en juego relaciones reflexivas de comunicación: hay un amortiguamiento de la retroacción)... El entrevistador tiene que actuar para provocar al entrevistador a hablar, evitando canalizar o conducir su habla. Los modos generales de actuación siguen siendo la reformulación y la interpretación, pero los tiene que poner en juego con más frecuencia que en el grupo de discusión. El movimiento del entrevistador por la entrevista es tan delicado y problemático como el de un caracol reptando a lo largo del filo de una navaja barbera. Cualquier diseño previo de sus intervenciones –cualquier cuestionario o guía– provocará el corte, y el habla del entrevistado se derramará en el discurso del entrevistador (Ibáñez, 1986: 62).

Operativamente la entrevista de investigación se construye como un discurso principalmente enunciado por el entrevistado, pero que comprende también las intervenciones del investigador, cada uno con un sentido y un proyecto de sentido determinado (generalmente distintos), relacionados a partir de lo que se ha llamado un *contrato de comunicación*¹⁶, y en función de un contexto social o situación.

La entrevista se establece así como un wíngensteiniano juego de lenguaje con una serie de actos de habla programados y con efectos previstos e imprevistos, pero también como un juego social en el que se despliegan un largo repertorio de estrategias, transacciones y caricias¹⁷, así como un buen número de resortes *gestuales* y *proxémicos*¹⁸, codificados por el lugar social previo de los interlocutores, lo que nos remite fundamentalmente a un juego de poderes.

Distinguiremos así tres niveles en la entrevista (niveles relacionales que determinan el sentido del discurso):

1. El contrato comunicativo.
2. La interacción verbal.
3. El universo social de referencia.

8.4. El contrato comunicativo

El trabajo sociológico es uno de los componentes centrales de lo que he venido observando como reflexividad intrínseca de la modernidad (Giddens, 1991 : 207).

La entrevista aquí resulta siempre paradójica, interesa y se solicita por ser una forma de producir expresiones de carácter ciertamente íntimo, pero precisamente dejan de ser íntimas al producirse. Situación paradójica, típicamente doble vinculante en el sentido de la escuela de Palo Alto (Watzlawick y otros, 1981), doble vínculo que hay que romper acudiendo a una situación de pacto que facilite el encuentro y el diálogo. El establecimiento del contrato de comunicación es entonces fundamental para el funcionamiento del dispositivo, sobre todo porque diluye o al menos elude esta situación paradójica generalmente remitiendo el uso de la información y la comunicación a un contexto exterior al propio encuentro, contexto más o menos anónimo—depende de los términos del pacto— que no es otro que la investigación o el informe escrito, uso que desbloquea y da salida a la misma situación de la entrevista⁹.

Este contrato se halla constituido inicialmente por unos parámetros que representan los saberes mínimos compartidos por los interlocutores sobre lo que hay en juego y los objetivos del diálogo. Y es un aspecto renegociable a lo largo de la entrevista pero a sabiendas que renegociarlo significa también redefinir el sentido discursivo de la entrevista.

Estos saberes suelen ser divididos en dos grandes grupos:

1. Saberes implícitos, capaces de crear una situación potencialmente comunicativa: códigos lingüísticos y culturales, reglas sociales y modelos de intercambio oral.
2. Saberes explícitos, suscitados en la función de la temática del trabajo, saberes que constituyen la base común de los primeros intercambios entrevistador-entrevistado y se fundan en los objetivos de la investigación, del cómo, por qué y quién la realiza.

La entrevista es pues una forma de diálogo social que, como tal, se ve sometido a la regla de la pertinencia. Cuando las partes desconocen los retos y objetivos de su diálogo, el discurso que producen carece de sentido. Por eso es imprescindible y absolutamente *reflexiva* la labor del investigador, pues la renegociación permanente de las reglas implícitas del contrato en el curso mismo del diálogo conduce a la producción de un discurso compuesto y multidimensional (lo que diferencia al investigador del simple entrevistador que efectúa un cuestionario sin posibilidad de modificarlo). A la reflexividad metodológica, propia de la investigación social como proceso de producción de conocimiento, se le añade aquí una reflexividad de oficio, de capacidad de mirada sobre el campo que estructura a la entrevista, y de escucha activa y metódica (Bourdieu, 1993: 904). Frente a los juegos de lenguaje de tipo “estímulo/respuesta”, donde los papeles están cerrados y la retroalimentación es inexistente, en la entrevista abierta como en todos los juegos de tipo conversacional los papeles tienden a estar más abiertos y la unidad mínima informativa no es simplemente “la respuesta”, sino la conversación en sí misma:

La conversación es una totalidad: un todo que es más que la suma de sus partes, que no puede distribuirse en interlocutores ni en (inter)locuciones —por eso es la unidad mínima—. Cada interlocutor es, no una entidad, sino un proceso: al conservar cambia, como cambia el sistema en que conversa (Ibáñez, 1988: 230).

La entrevista, por tanto, es una variedad especializada de conversación, como interacción estereotipada de las posiciones de poder lingüístico y social²⁰ –el entrevistador siempre tiene la potestad de orientar la entrevista en función de sus intereses– que se plasman en un pacto o contrato implícito o explícito de comunicación. Ahora bien, la excesiva ambigüedad o la constante reorientación de estas pautas discursivas –la inestabilidad del contrato–, crea un *status* conversacional variable e indeterminado y, por consiguiente, poco utilizable como entrada relevante en el marco de una investigación. Por el contrario el abuso de la situación de supuesto poder del entrevistador –dentro de esa conversación– puede provocar inmediatamente la ruptura del pacto y crear la imposibilidad misma de comunicar.

8.5. La interacción verbal

La comunicación no es como una emisora y un receptor. Es una negociación entre dos personas, un acto creativo. No se mide por el hecho de que el otro entienda exactamente lo que uno dice, sino por que él contribuya con su parte, ambos cambien con la acción. Y, cuando comunican realmente, lo que forman es un sistema de interacción y reacción bien integrado (Birdwhistell, citado en Davis, 1976: 29).

La interacción se fundamenta en la apertura de los sujetos a la comunicación y a la aceptación de sus reglas. Se puede distinguir entre la interacción no focalizada –simple intercambio de mensajes orales o visuales sin proyecto de construcción común– y la focalizada, en la que dos personas se reúnen y cooperan en mantener un único centro de atención generalmente por turno (Goffman, 1967: 27-31).

Las conversaciones son así actividades sociales –incluso se puede decir que la conversación es la unidad mínima de interacción social (Ibáñez, 1990: 189)– reguladas no sólo en términos pragmáticos de adecuación al contexto, sino también dentro de las mismas secuencias verbales (cómo están sincronizadas y cómo se producen). Así las palabras intercambiadas son en apariencia espontáneas, pero implican y manifiestan la posibilidad de activar una labor socialmente reconocida y exigida, y por otra parte, manifiestan una amplia gama de estrategias de discurso, de movimientos, de trucos conversacionales (usados cotidianamente tanto en las ocasiones más informales como en las más estructuradas) para persuadir, defender la propia posición, realinearse, justificarse, etc.²¹

La situación de interacción conversacional está siempre regulada por un *marco*. El marco es según Gregory Bateson (1985: 218) lo que hace que una conversación sea más que una simple *ensalada de palabras*; una persona que participara en una conversación en la que no existieran *marcos* se hallaría recogiendo una comunicación como un manojito de palabras sin sentido. El marco crea lo que Goffman (1979: 46 y ss.) denomina territorios del yo, los territorios lingüísticos, corporales, espaciales y sociales que dan sensación de normalidad y verosimilitud a la interacción interpersonal.

El mínimo marco *pautado* de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción, pero tal guión no está organizado, estructurado secuencialmente. Se trata de que durante la entrevista la persona entrevistada

produzca información sobre todos los temas que nos interesan, pero no de ir inquiriendo sobre cada uno de los temas en un orden prefijado. El objetivo es crear una relación dinámica en que, por su propia lógica comunicativa, se vayan generando los temas de acuerdo con el tipo de sujeto que entrevistamos, arbitrando un primer estímulo verbal de apertura que verosímelmente sea el comienzo de esa dinámica que preveemos.

La entrevista abierta no es una situación de interrogatorio –yo te hago la entrevista y tú me tienes que contestar, inquiero quién eres, desde la autoridad que se le supone al entrevistador, tú me lo tienes que decir–, la entrevista abierta es la situación de la confesión, donde a lo que se invita al sujeto entrevistado es a *la confidencia*. Hay naturalmente al comienzo de la entrevista una cierta dosis de angustia que hay que resolver. La manera de resolverla no está pautada tampoco. Esto es un problema de empatía, de *empatía controlada*²², es decir, de formación de *un ritual* en que se controlan y canalizan los afectos. Ritual que se genera produciendo los gestos, las expresiones corporales y la elección de palabras que tienden a estabilizar de una manera eficaz las tendencias disruptivas de la comunicación, creando un clima de naturalidad, y neutralidad, donde la proyección, la confesión, sea posible. De lo que se trata, por tanto, en la relación social entrevista, como dice Pierre Bourdieu (1993: 906), es de reducir al máximo la violencia simbólica que puede ejercerse a través de ella.

Propiamente *la interacción verbal*²³ se establece a partir de un sistema de intervenciones del entrevistador, compuestas por:

1. *Consignas*: son instrucciones que determinan el tema del discurso del entrevistado.
2. *Comentarios*: son explicaciones, observaciones, preguntas e indicaciones que subrayan las palabras del entrevistado.

Toda mecánica discursiva se halla fundada en la asociación y el ajuste de un tema y de un comentario. Las *consignas* sirven al entrevistador para encaminar y definir el tema del discurso subsiguiente del entrevistado. La formulación de la consigna es determinante para el sentido que hay que atribuir al discurso.

Cada consigna modifica el contrato de comunicación y por lo tanto representa la forma más directa de encajar el discurso del entrevistado en los objetivos de la investigación.

Los *comentarios* tienen como objetivo favorecer la producción del discurso como un discurso continuo, ajustan de una manera mucho más suave el discurso a los objetivos de la investigación, ya que las consignas –y mucho menos su abuso– cierran la posibilidad de continuidad discursiva provocando más bien su ruptura.

Los principales *actos de habla*²⁴ llevados a cabo por el entrevistador pueden ser agrupados en tres tipos de instancias:

1. *Declaración*. Acto por el cual el que habla hace conocer al interlocutor su punto de vista o conocimientos.
2. *Interrogación*. El que habla obliga al interlocutor a responder un pregunta.
3. *Reiteración*. Acto por el cual el que habla asume, repitiéndolo, un punto de vista enunciado por el interlocutor.

Estos tres actos del lenguaje se pueden establecer remitiendo a dos registros discursivos comunes a todo enunciado:

1. Un registro *referencial*, definido como la instancia discursiva de identificación y de definición del objeto del que se habla.
2. Un registro *modal*, definido como la instancia discursiva que traduce la actitud del locutor respecto de la referencia.

Del cruce entre el *tipo de acto* y el *tipo de registro* nos salen los seis tipos básicos de intervenciones o comentarios del investigador en la entrevista.

1. Una declaración a nivel referencial es una *complementación*.
2. Una declaración a nivel modal es una *interpretación*.
3. Una interrogación a nivel referencial es una *pregunta sobre el contenido*.
4. Una interrogación a nivel modal es una *pregunta sobre actitud*.
5. A la reiteración referencial la denominaremos *eco*.
6. A la reiteración modal la denominaremos *reflejo*.

Las *complementaciones* estimulan un discurso narrativo y descriptivo, tratando de abundar en su exhaustividad y su profundidad, vienen a añadir un elemento de identificación de la referencia al enunciado precedente del entrevistado. Son, o bien síntesis parciales, o bien anticipaciones inseguras que fuercen a la contrastación por parte del entrevistado, o bien inferencias que tratan de establecer las implicaciones lógicas o pragmáticas de los enunciados.

Las *interpretaciones* tienden a orientar el discurso hacia el registro modal, es una intervención que pretende expresar una actitud del entrevistado no explicitada centrada en la causa de lo dicho por el entrevistado, es decir, sobre su sentido tal como se halla constituido por la intervención del sujeto parlante. Este tipo de intervención es casi siempre percibido por el entrevistado como un poder sobre su discurso. La interpretación entonces provoca unos efectos de consentimiento o de resistencia, según que se suponga que revela unas intenciones congruentes con el contenido proposicional de lo dicho (interpretación confirmativa) o unas intenciones incongruentes u opositivas que tratan de otorgar una coherencia y una orientación diferente a las versiones causales de la cadena de las causas. La interpretación confiere un sentido al acto de palabra y lo transforma en acto intencional.

Preguntas sobre el contenido: toda intervención de modo interrogativo que solicita una identificación suplementaria de la referencia.

Preguntas sobre la actitud: toda intervención de modo interrogativo que solicita una identificación de la actitud proposicional del entrevistado.

Ambas intervenciones aceleran el intercambio oral y son fundamentales en la construcción discursiva de la entrevista —frente a la pregunta cerrada e inamovible del cuestionario—. De la buena distribución y dosis de las interrogaciones dependen la posibilidad de ir estableciendo el registro discursivo en función de los objetivos integrados en la temática tratada. Sin embargo, una dosis masiva de interrogación perturba el desarrollo de la entrevista de investigación.

El *eco* opera una selección en el conjunto del discurso que subraya su importancia. Aísla reiterando una parte y por lo tanto representa de entrada un corte en la totalidad y linealidad del discurso que de producirse en exceso puede resultar trivializador e incluso artificial o irritante.

El *reflejo*. Es la reiteración que refleja en el entrevistador la actitud del que habla. En este sentido el *reflejo* tiene la función (casi conductista) de que el entrevistado se refiera de una manera más amplia a su posición personal y hace centrarse el discurso en el desa-

rollo del propio pensamiento, íntimo y privado del entrevistado. Su empleo excesivo produce una *sobremodalización* de la entrevista mucho más necesaria en la entrevista terapéutica o clínica que en la entrevista de investigación social.

Del uso de todos estos resortes enunciativos depende el resultado de la entrevista, esto es lo que hace del entrevistador un auténtico investigador, depende de su habilidad, su sensibilidad y su cultura para llevar a cabo la entrevista, no hay recetas ni instrucciones estandarizadas sino su *capacidad de reflexión* y decisión sobre el trabajo que está realizando.

8.6. La entrevista, el contexto social y la construcción del sentido

Así se desarrollan nuestras conversaciones, victoria perpetua del lenguaje sobre la opacidad de las cosas, silencios luminosos que expresan más de lo que callan (...) El mundo entero está en lo que decimos...y enteramente iluminado por lo que callamos (Pennac, 1993: 29).

La entrevista, a nuestro modo de ver, es un acercamiento a la figura del individuo como un actor que —como diría Goffman (1974: 505-518)— desempeña, dramatizándolo, un cierto *modelo de rol* social. Y este desempeño a la vez que dramatización de un código es una idealización, pues tiende a moldear un desempeño según la forma ideal del rol pertinente. De este modo, cuando el individuo se presenta ante otros, su desempeño tenderá más a incorporar y ejemplificar los valores que espera sean atendidos por la sociedad desde su *grupo de referencia*²⁵. Lo que no es más que recuperar el sentido profundamente social del sujeto, pues como decía Amando de Miguel en una temprana presentación de la microsociología norteamericana de los años sesenta:

El sujeto de la interacción social no sería propiamente el yo, sino la persona en cuanto representando un papel determinado en función de un status también determinado. Por eso "persona" es máscara, porque cada una de ellas adopta tantas "caras" o "papeles" como situaciones de interacción sean posibles (de Miguel, 1969: 29).

Esta actuación puede definirse como la actividad total de un participante dado en una ocasión dada que sirve para influir de algún modo sobre otro participante. La pauta de actuación preestablecida que se tiende a generar en una interacción puede denominarse "papel" o "rutina" (Goffman, 1974: 286-297). El individuo esta siempre involucrado en dos papeles básicos, como "actuante", forjador de impresiones, y como "personaje", una figura cuyo espíritu, fortaleza e imagen deben ser evocadas en esa situación. Se exige que el individuo se transforme en personaje para poder sostener la realidad social de la interacción cara a cara. La expresividad del individuo involucra dos tipos distintos de actividad significativa: la expresión que da y la expresión que emana de él. Así la entrevista produce los símbolos verbales que el individuo usa con el único propósito de transmitir información —la comunicación en sentido tradicional y limitado del término—, pero siempre es complementada con acciones que tienden a perfilar al actor social como personaje.

La entrevista de investigación social, por lo tanto, es especialmente interesante para determinar los discursos *arquetípicos*²⁶ de los individuos en sus grupos de referencia, ya que al

grupo de referencia el individuo se refiere para formular evaluaciones acerca de sí mismo y de los otros. Se trata entonces de una *función perceptiva* y *comparativa* en el curso de la cual el sujeto se evalúa a sí mismo. Por tanto, la entrevista abierta sirve para dar la palabra social a la *estructura del carácter* de un sujeto arquetípico, pero no en el sentido estrechamente psicologista de este concepto, sino en el plano interactivo de relación del carácter personal con el otro generalizado, esto es, en el ámbito de la integración relativamente estabilizada de la estructura psíquica del organismo con los roles sociales de la persona (Gerth y Mills, 1984). Cuanto más arquetípico, mejor representa un rol social y cuanto más delimitable sea el grupo de referencia, más fácil será por lo tanto que la entrevista abierta sea útil en la investigación social.

La entrevista individual abierta tiende a resultar muy productiva para el estudio de casos típicos o extremos, en el cual la actitud de ciertos individuos encarna, con toda su riqueza, el modelo ideal de una determinada actitud, mucho menos cristalizada en la “media” del colectivo de referencia, debido a la potencialidad de su situación proyectiva para revelar las relaciones con los modelos culturales de personalidad (reflejados en el otro generalizado) o, si se quiere, la relación, en términos freudianos, del narcisismo del “yo ideal” y las exigencias de “ideal del yo”:

La función metodológica básica de este tipo de entrevista en el contexto de una investigación sociológica se limita –en nuestra opinión a la reproducción del discurso motivacional (consciente e inconsciente) de una personalidad típica en una situación social bien delimitada... En la elaboración por el entrevistado de su propio discurso, el sociólogo aspira a leer, en todas sus dimensiones y niveles únicamente las coordenadas motivacionales (psíquicas, culturales, clasistas...), más que sus características individuales, de la acción social situada en la “clase de sujeto” en presencia o lo que es lo mismo, del sujeto típico de la clase de referencia)... En conclusión, lo que aspiramos “a ver” y podemos estudiar en el discurso del entrevistado no son en este género de investigación, sus problemas personales, sino la forma social –cultural y de clase– de la estructura de su personalidad y los condicionamientos ideológicos de su proceso motivacional típico (Ortí, 1986: 178-179).

La entrevista, entonces, tiende a producir una expresión individual pero precisamente porque esta individualidad es una individualidad socializada por una mentalidad cotidiana estructurada tanto por *hábitus* lingüísticos y sociales –en tanto que sistema de esquemas generadores de prácticas y, al mismo tiempo, de percepción de estas prácticas (Bourdieu, 1991: 91 y ss.)–, como por *estilos de vida*, en cuanto que formaciones y validaciones específicas de la conducta realizadas dentro de los grupos de *status* socioeconómico”. Pues como insistió en su día Ch. Wright Mills (1981: 340), las palabras son portadoras de significados en virtud de las interpretaciones dominantes atribuidas a ellas por la conducta social; las interpretaciones surgen de los modos habituales de conducta que giran en torno a los símbolos y son esos moldes sociales los que construyen los significados de los símbolos.

La entrevista abierta, es por lo tanto, un proceso de interacción específico y parcialmente controlado en el que el interlocutor “informante” construye arquetípicamente una imagen de su personalidad, escogiendo una serie de materiales biográficos y proyectivos de cara a su *representación social* (Goffman, 1973), de tal manera que:

La identidad personal puede ser vista como algo que reside en las convenciones prevalentes sobre los miembros de un sistema social. La identidad en este sentido no es una propiedad de la persona a quien es atribuida, sino inherente más bien a la pauta del control social que

es ejercido sobre esa persona por ella misma y por cuantos la rodean. Este tipo de ordenamiento institucional más que soportar la identidad la construye (Goffman, 1961: 168).

La entrevista, de esta manera, se instituye y desvuelve a partir de su capacidad para dar cuenta de la vivencia individual del informante (manifiesta o latente) del sistema de “marcadores sociales” que encuadran la vida social del individuo específico, ya que en nuestra sociedad rige un sistema de *etiquetas*²⁸ que insta al individuo a manejar en forma conveniente sus sucesos expresivos, y a proyectar, por medio de ellos, una imagen adecuada de sí, un respeto apropiado por los presentes y una consideración satisfactoria por el encuadre. El discurso que se produce a través de ella, por lo tanto, es un relato en el que la *situación implicativa* genera una “inversión de la persona” (Péninou, 1976: 127 y ss.) que al verse a sí misma en realidad observa el sistema de etiquetas sociales que lo enmarcan.

NOTAS AL CAPÍTULO 8

¹ Véase Rossi y O'Higgins (1981: 163 y ss.), Taylor y Bogdan (1992); como referencia crítica a la utilización de este término y su sustitución por el menos cargado técnicamente de *interlocutor*, puede verse el magnífico artículo de Maurizio Catani (1990: 151-164).

² De una manera muy inteligente Georges Mounin (1983: 23 y ss.) presenta las dificultades de caracterización lingüística de la función expresiva del lenguaje y la tendencia de ciertas lingüísticas a dejarla fuera de su ámbito de estudio.

³ Los jalones típicos de esta visión constructivista pueden ser: en psicología Bruner (1986), en antropología Geertz (1988) y en sociología Goffman (1973).

⁴ Véase, por ejemplo, Pierce (1974). Una completa revisión de Pierce y todo el pragmatismo norteamericano se encuentra en Pérez de Tudela (1988).

⁵ Para la clásica disyuntiva entre lo paradigmático y lo sintagmático, véanse sus relaciones con otros conceptos afines y su utilización en la estrategia de investigación (Berger, 1991: 13-20).

⁶ Para ampliar como resulta necesario este tema, véase Beltrán (1991b). Otra interesante revisión de las relaciones entre los problemas del estudio del lenguaje y la metodología de la investigación social, enfatizando en el acercamiento de la sociología a los temas centrales de la lingüística a partir de la llamada por Alvin Goldner “crisis de la sociología occidental”, se encuentra en Pérez-Agote y Tejerina (1990: 145-160).

⁷ Un interesantísimo estudio de las propuestas metodológicas del círculo encabezado por el crítico literario Mijail Bajtín en la Unión Soviética de los años veinte, y su posible enfrentamiento con planteamientos intelectuales más recientes, se encuentra en Zavala (1991).

⁸ En el terreno específicamente sociológico tanto Ruiz Olabuina e Ispizua (1989), como Michelat (1975), hacen una interesante revisión de las técnicas de entrevista en investigación cualitativa; por otra parte la clásica referencia es todavía la de Merton y otros (1957).

⁹ Obras que presentan la entrevista terapéutica: Haley (1980), Rogers (1966), Sullivan (1981). Una revisión más general de la entrevista, desde la perspectiva de la psicología conductista y con diferentes aplicaciones clínicas y empresariales, está en Goodale (1990).

¹⁰ Es el campo paradigmático de la llamada historia oral, espacio donde la entrevista abierta tiene un valor máximo como fuente primitiva de saberes. Para un conocimiento de sus problemas

metodológicos, véase la cada vez más abundante bibliografía específica: Joutard (1986), Sitton y otros (1989) y Thompson (1988). También hay que referirse en este punto al uso de las historias de vida en investigación social. Véanse Sarabia (1986: 187-208) y Pujadas (1992).

¹¹ Es el campo típico de la sociología del prejuicio político, cuyo producto con mayor y más multidimensional carga metodológica quizás siga siendo el conocido trabajo de Adorno y cols. (1965).

¹² La relación entre entrevista en profundidad y conducta desviada ha sido desde siempre puesta en relación por las más antiguas aportaciones académicas al tema. Véase Hyman (1967).

¹³ Para este tema es modélico el análisis de Bauman y Adair (1992: 9-25).

¹⁴ Es de considerable interés la definición de *contexto* que ofrecen los autores franceses Edmond Marc y Dominique Picard (1992: 75), para los que el contexto no es solamente el entorno de la interacción sino también el conjunto de circunstancias en las que se inserta. Es, por tanto y fundamentalmente, un *campo social* (conjunto de sistemas simbólicos, estructuras y prácticas) que constituye a la vez un referente, un sistema convencional y un orden que hace posible el intercambio y le otorga sus mayores significados. Por otra parte existe un considerable trabajo técnico de investigación y clasificación de los contextos extralingüísticos en diversas escuelas de la etnolingüística contemporánea. Véase Casado Velarde (1988).

¹⁵ Sobre los mecanismos homeostáticos como sistemas de equilibrios oscilantes sobre una pauta de interacción básica véase la clásica aportación de Jackson (1981: 23-46).

¹⁶ Lo que no es más que una generalización del concepto de *contrato terapéutico*, muy difundido en las diferentes disciplinas clínicas donde se utiliza como un contrato explícito entre un paciente y un terapeuta que fija el objetivo del tratamiento en cada fase del proceso, véase, por ejemplo, Berne (1983). Para un análisis desde la teoría sistémica de la comunicación véase Nardone y Watzlawick (1992).

¹⁷ Utilizamos aquí estos términos, de una manera más o menos propia, prestados del vocabulario habitual del llamado "análisis transaccional" sencillamente para indicar *los gestos y caminos de reconocimiento mutuo* en una relación -la situación de la entrevista- que se retroalimenta según pautas frecuentemente recurrentes y, añadimos desde aquí, socialmente condicionadas. Véase Berne (1966), y con carácter de generalización, Chandezon y Lancaster (1982).

¹⁸ No es aquí lógicamente el lugar adecuado para hablar de la importancia del lenguaje gestual ni mucho menos de las posibilidades de estudios *proxémicos* y de situación en los microespacios de interacción, nos limitaremos a señalar su importancia en el ritual de la entrevista y remitir al lector a los clásicos trabajos de Edward T. Hall (1989 y 1981), artículo este último, además, donde se contienen interesantes apuntes sobre la entrevista abierta.

¹⁹ Lo oral se convierte así en escrito, contraparafoja que sirve precisamente para que fluya lo oral, pero que presenta inmediatamente no sólo problemas metodológicos de transcripción, sino también de cambio de tipos lógicos de comunicación, sobre ello véanse Joutard (1986: 331-375) y Ferrarotti (1991: 19-29).

²⁰ Para un análisis de la entrevista como juego de poderes conversacionales véase Kress y Fowler (1983: 89-110).

²¹ No es el lugar aquí para detenemos en el estudio interno de los procedimientos y *estrategias conversacionales* -mecanismo de turno, secuencia, composición, etc.- que ha sido uno de los campos de análisis más frecuentados por los planteamientos etnometodológicos, o próximos, con resultados más fecundos, véase con carácter de resumen, por ejemplo, el trabajo de Wolf (1988: 184-216); y de una manera ya monográfica y avanzada el muy interesante texto de Stubbs (1987).

²² Sobre la sinceridad o simple simulación de este vínculo empático hay posiciones muy diversas, desde los que apelan casi a un enamoramiento entre el investigador y el sujeto entrevistado,

hasta los que descaradamente reconocen su carácter cínico; entre los primeros se encuentra el historiador Ronald Fraser (1990:129-150); entre los segundos sobresale el ya mítico sociólogo Erving Goffman, además de sus clásicos títulos merece consultar, para entender su obsesión permanente sobre ser social –y el investigador– como *fingidor*, su selección de textos (Goffman, 1991) y especialmente la introducción de Yves Winkin a esta antología.

²³ En este punto seguimos, aunque adaptándolos a nuestras necesidades e intenciones, dos magníficos trabajos de Alain Blanchet a los que nuestras páginas le deben mucho en varios aspectos, véase Blanchet (1985 y 1989).

²⁴ Utilizamos el concepto de actos de habla en el clásico sentido de J. L. Austin, esto es, como unidades discretas del discurso, delimitadas por un sistema de reglas y tomadas como conductas que expresan *unidades de voluntad expresa*. Cada acto es un hecho de voluntad para convencer, preguntar, aclarar, dirigir, etc. Véase Austin (1981), su desarrollo en Searle (1986) y como magnífica síntesis de la moderna pragmática lingüística: Escandell Vidal (1993).

²⁵ Recordemos que *grupo de referencia* Merton y Kitt (1975: 243-245) lo diferencian del simple grupo o grupos de interacción –que no son más que parte del ambiente social en que un individuo despliega su sistema de interacciones sin más trascendencia valorativa personal–, sin embargo el grupo de referencia siempre se define en función de tres criterios: a) comprende cierto número de individuos que interactúan entre sí sobre la base de pautas establecidas; b) las personas que interactúan se definen a sí mismos como miembros del grupo; c) estas personas son definidas por otros (miembros y no miembros) como miembros del grupo.

²⁶ Aclaremos que no estamos manejando aquí ningún concepto psicoanalítico/mitológico (asociado habitualmente a C. J. Jung) de *arquetipo*, sino su más convencional uso cotidiano como tipo ideal que sirve de ejemplo y modelo al entendimiento y a la voluntad de los otros. Eugenio Triás (1983: 163 y ss.) trabajando el concepto de arquetipo, desde el punto de vista filosófico, lo define como síntesis de idea y símbolo, lo cual resulta aquí totalmente adecuado.

²⁷ Es un tema temprana y agudamente tratado, como es habitual en este gran clásico, por Max Weber (por ejemplo, 1985: 145 y ss.).

²⁸ Nos recuerda Amando de Miguel (1969: 24) que fue Pareto el primero en utilizar el término de *etiqueta* y que para este autor, además, son las "etiquetas" y no las personas la unidad básica de análisis de la realidad social, creando desde entonces una poderosa línea de estudio dentro de las ciencias sociales.