

José Ignacio Ruiz Olabuénaga



# Metodología de la investigación cualitativa

5.<sup>a</sup> edición

2012  
Universidad de Deusto  
Bilbao

Copia Univ. de Deusto

- La decimotercera dificultad nace de la tendencia a la ironía que se fomenta dentro del investigador cuando éste relaciona ciertas prácticas observadas con la ingenuidad con la que los actores entienden que estas mismas prácticas brotan de dictados más o menos naturales, inevitables, razonados y objetivos de su auténtica situación real.
- La decimocuarta dificultad enfrenta al observador con el destino que piensa dar a su información, actuando como el espía que pasa un informe secreto, el traidor que revela información peligrosa que puede ser utilizada en contra de sus excompañeros, o el falsificador que sólo publica la información **inocente**, inocua o inofensivamente espectacular.

## Capítulo 5

### La entrevista

#### Introducción

La segunda gran técnica de investigación cualitativa viene representada por la llamada Entrevista en Profundidad, que no es otra cosa que una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales. La entrevista en profundidad implica siempre un proceso de comunicación, en el transcurso del cual, ambos actores, entrevistador y entrevistado, pueden influirse mutuamente, tanto consciente como inconscientemente. El relato final es un obra en comandita, entre (entrevista) los dos personajes. La entrevista, en opinión de Denzin<sup>1</sup>, es la herramienta metodológica favorita del investigador cualitativo. La entrevista es fundamentalmente una conversación en la que y durante la que, se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas.

Lejos de constituir un intercambio social espontáneo comprende un proceso, un tanto artificial y artificioso, a través del cual el entrevistador crea una situación concreta —la entrevista— que, lejos de ser neutral, implica una situación única. En esta situación, intervienen tanto el entrevistador como el entrevistado, dando lugar, con frecuencia, a ciertos significados que sólo pueden expresarse y comprenderse en este mismo marco de interacción mutua. La entrevista comprende un desarrollo de interacción, creador y captador de significados, en el que influyen decisivamente las características personales (biológicas, culturales, sociales, conductuales) del entrevistador lo mismo que las del entrevistado.

<sup>1</sup> Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, p. 353.

El paradigma constructivista sostiene que el investigador socialmente situado crea, a través de la interacción, las realidades que constituyen los emplazamientos donde se recogen y analizan los materiales empíricos. La característica de las prácticas interpretativas es que son aplicadas con mayor intensidad para la producción e interpretación de estos materiales. Como observan D. Clandinin y F. Connelly<sup>2</sup>, la manera en que el entrevistador actúa, pregunta y responde en una entrevista conforma la relación y, por tanto, los modos como responden y cuentan su experiencia los participantes. Más aún, el tipo de sus preguntas y el modo como las estructuran, configuran un marco dentro del cual los participantes responden y facilitan la información de sus experiencias personales.

Una diferencia específica distingue la Entrevista en Profundidad de la Observación participada y es la artificialidad con la que normalmente se lleva a cabo la entrevista. La Observación participada ocurre en situaciones y escenarios naturales en los que el observador es un actor indiferenciado de la escena. Actor que ocasionalmente puede iniciar una conversación profunda con alguno de sus compañeros de escena; pero es su propia experiencia personal la que le introduce en la captación de significado. La Entrevista en profundidad, por el contrario, reposa exclusivamente en la experiencia vicaria transmitida al investigador a través de la conversación con otro actor social. La entrevista crea un marco artificial y artificioso de recogida de datos en el que, fruto de la convivencia, se crea una relación intensa entre investigador que entrevista y actor social entrevistado. En la entrevista, el investigador busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo.

La Entrevista en profundidad, en definitiva, es una técnica para obtener que un individuo transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación. La entrevista comprende un esfuerzo de «inmersión» (más exactamente re-inmersión) por parte del entrevistado frente a, o en colaboración con, el entrevistador que asiste activamente a este ejercicio de reposición cuasi teatral. Comprende, asimismo, un cierto grado de intimidad y familiaridad que haga más llevadera y justificada esta *inmersión teatral*, tanto más necesaria cuanto que la entrevista es una reconstrucción «post festum», a diferencia de la observación directa o participada que presencia el «festum in vivo». Vista de esta manera, la entrevista en profundidad es una técnica de descubrimiento a posteriori

<sup>2</sup> Clandinin, D.J. & Connelly, F.M., «Personal Experience Methods» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 26.

para el investigador, en sustitución de la observación directa que convive simultáneamente con el fenómeno en estudio. La entrevista, por tanto:

- Toma la forma de *relato de un suceso*, narrado por la *misma persona* que lo ha experimentado, y desde su *punto de vista*.
- La entrevista en sí es el *contexto* en el cual se elabora este relato, y crea una *situación social* para que pueda tener lugar. En este relato el entrevistador desempeña el papel de *facilitador* o mayéutico<sup>3</sup>.

Taylor y Bogdan definen la entrevista en profundidad como «encuentros reiterados, cara a cara, entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias vidas<sup>4</sup>», en las cuales el entrevistador, lejos de asimilarse a un robot recolector de datos, es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. Hacer preguntas y obtener respuestas, comentan Andrea Fontana y James Frey<sup>5</sup>, es mucho más árido de lo que parece a primera vista. A pesar de ello, es una de las más comunes y poderosas formas que utilizamos para comprendernos entre las personas, y, citando a Benney y Hughes, «la entrevista constituye un encuentro en el que ambas partes se comportan como si fuesen de igual status durante su duración sea ésto o no así»<sup>6</sup>.

## Tipos

El término de entrevista se utiliza para designar una serie bastante heterogénea de clases de entrevistas y no sólo a las denominadas en profundidad. La entrevista puede adoptar una serie interminable de formas diferentes desde la más común, la entrevista individual hablada, hasta la entrevista de grupo, o las desarrolladas por correo o teléfono, de forma estructurada y controlada o libre. La entrevista, igualmente, puede reducirse a un breve intercambio de pocos minutos o acaparar sesiones y días de conversación interminable. Tres características pueden sobre todo diferenciar las entrevistas:

<sup>3</sup> Bradburn, N. & Sudman, S., *Improving Interview Method*, Jossey Bass, San Francisco, 1981, p. 160.

<sup>4</sup> Taylor, S. & Bogdan, R., *Ob. cit.*, p. 101.

<sup>5</sup> Fontana, A. & Frey, J.H., «Interviewing: The Art of Science» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 22, p. 361.

<sup>6</sup> Benney, M. & Hughes, E., «Of Sociology and the Interview: Editorial Preface» en *American Journal of Sociology*, 62, 1956, p. 142.

## Tipos de entrevistas

- a) *Las entrevistas sostenidas con un solo individuo (Individual) o con un grupo de personas (de Grupo).* La entrevista en profundidad a grupos, por ejemplo, es utilizada con cierta frecuencia, en el marketing económico y político y, en general, en los estudios prepublicitarios.
- b) *Las entrevistas que cubren un amplio espectro de temas (biográficas) o las monotemáticas.* Este último caso es el que, siguiendo a Merton, suele denominarse entrevista enfocada (Focused).
- c) *Las entrevistas dirigidas (Estructurada) en las que el actor lleva la iniciativa de la conversación o aquellas en la que el entrevistador sigue un esquema general y flexible de preguntas,* en cuanto a orden, contenido y formulación de las mismas (No estructurada).

La entrevista en profundidad a la que aquí nos referimos es principalmente la de carácter individual, holístico y no directivo. Aún así, antes de entrar en su descripción y manejo, conviene matizar algunos detalles. Cuando decimos «individual» entendemos que la conversación se desarrolla entre entrevistador-entrevistado únicamente, pero ello no impide que el entrevistador, sobre el mismo tema, repita su entrevista con «otro» sujeto. Lo que se mantiene como criterio básico es la conversación individualizada, y no con un grupo. Del mismo modo, al hablar de entrevista holística, no entendemos que en ella se deba hablar de «toda» la vida social de un individuo. Lo que se evita, con este planteamiento, es el procedimiento «en torno a un punto diana» con el que opera la entrevista enfocada, y el entrevistador recorre panorámicamente el mundo de significados del actor, aunque éste se refiera a un solo tema. Finalmente el término «no directiva» es excesivamente vago y, en nuestro concepto, la entrevista en profundidad se desarrolla siempre bajo control y dirección del entrevistador, aunque esto no implica rigidez ni en cuanto al contenido, ni en cuanto a la forma de desarrollar la conversación-entrevista.

La «no-dirección» no equivale a mantener una conversación con «preguntas exclusivamente abiertas», puesto que nada impide que, a lo largo de aquella, se formulen preguntas totalmente cerradas. Menos aún significa «lista fija de preguntas abiertas» ya que, en este caso, no tendría lugar una auténtica conversación ni comunicación personal, sino que se daría un escueto interrogatorio. Tampoco equivale a «prescindir de guión orientador». Todo lo contrario, una entrevista sin guión es un camino muerto, con frecuencia no conduce a ninguna parte y pierde las mejores oportunidades de captar el significado que se busca. La entrevista en profundidad, a la que ahora nos referimos, es la que suele denomi-

narse «Entrevista No Estructurada», que suele oponerse a la Entrevista estructurada propia de los Sondeos o surveys. Las diferencias entre esta nuestra Entrevista en profundidad Individual y No Estructurada con la, asimismo Individual pero Estructurada quedan recogidas en la Tabla Si-guiente:

## Diferencias entre las entrevistas estructurada y no estructurada

### La Entrevista Estructurada

#### 1. La Entrevista

- Pretende explicar más que comprender.
- Busca minimizar los errores.
- Adopta el formato estímulo/respuesta, suponiendo que a una respuesta correcta el entrevistado contesta con la verdad.
- Obtiene con frecuencia respuestas racionales, pero pasa por alto la dimensión emocional.

#### 2. El Entrevistador

- Formula una serie de preguntas con una serie de respuestas prefijadas entre las que elegir.
- Controla el ritmo de la entrevista siguiendo un patrón estandarizado y directo.
- No da explicaciones largas del trabajo.
- No altera el orden ni la formulación de las preguntas.
- No permite interrupciones ni intervención de otras personas en las respuestas.
- No expresa su opinión personal en favor o en contra. Su papel es el de un rol neutral.
- No interpreta el sentido de las preguntas, sólo da las explicaciones previstas.
- Nunca improvisa el contenido o forma de las preguntas.
- Establece una «relación equilibrada» que implica familiaridad al mismo tiempo que impersonalidad.
- Adopta el estilo de «oyente interesado» pero no evalúa las respuestas oídas.

#### 3. El Entrevistado

- Todos los entrevistados reciben el mismo paquete de preguntas.
- Las escuchan en el mismo orden y formato.

#### 4. Las Respuestas

- Son cerradas al cuadro de categorías preestablecido.
- Grabadas conforme al sistema de codificación previamente establecido.

## La Entrevista No Estructurada

### 1. La Entrevista

- Pretende comprender más que explicar.
- Busca maximizar el significado.
- Adopta el formato de estímulo/respuesta sin esperar la respuesta objetivamente verdadera, sino subjetivamente sincera.
- Obtiene con frecuencia respuestas emocionales, pasando por alto la racionalidad.

### 2. El Entrevistador

- Formula preguntas sin esquema fijo de categorías de respuesta.
- Controla el ritmo de la entrevista en función de las respuestas del entrevistado.
- Explica el objetivo y motivación del estudio.
- Altera con frecuencia el orden y forma de las preguntas, añadiendo nuevas si es preciso.
- Permite interrupciones e intervención de terceros si es conveniente.
- Si es requerido no oculta sus sentimientos ni juicios de valor.
- Explica cuanto haga falta del sentido de las preguntas.
- Con frecuencia improvisa el contenido y la forma de las preguntas.
- Establece una «relación equilibrada» entre familiaridad y profesionalidad.
- Adopta el estilo del «oyente interesado» pero no evalúa las respuestas.

### 3. El Entrevistado

- Cada entrevistado recibe su propio conjunto de preguntas.
- El orden y formato puede diferir de uno a otro.

### 4. Las Respuestas

- Son abiertas por definición, sin categorías de respuestas preestablecidas.
- Grabadas conforme a un sistema de codificación flexible y abierto a cambios en todo momento.

## Los Fundamentos Operativos

La entrevista en profundidad se ejecuta en base a unos criterios operativos fundamentales en los que reside su validez como instrumento de captación y transmisión de significado. La entrevista ignora el concepto de individuo como engranaje de una máquina que opera por leyes fijas y universales. A diferencia de Skinner para quien el hombre, «carente de libertad y dignidad» puede ser conducido y, de hecho, se comporta conducido por mecanismos ajenos a él, la entrevista parte del postulado básico que defiende la capacidad de iniciativa personal en cada individuo, por la cual éste no se limita a «reaccionar» y ni siquiera a «repetir» lo aprendido

en un marco sociocultural que lo absorbe y lo transforma en un alienado drogado por su propia cultura. Esta interpretación constructivista del comportamiento humano es la que defiende el Interaccionismo Simbólico, cuyos postulados básicos, presuponen que el comportamiento humano:

- se basa en un mundo «nombrado» o clasificado y que los nombres comportan un significado que consiste en expectativas participadas de conducta que emergen del proceso de interacción social con los otros. Uno aprende en interacción con otros, tanto a clasificar los diferentes objetos como el modo se espera que se comporte ante ellos. La clasificación de los objetos que uno efectúa depende de las expectativas de los demás.
- Entre estos nombres están los símbolos usados para designar los componentes estables y morfológicos de la estructura social denominados «posiciones», y son estas posiciones las que se denominan convencionalmente «roles».
- Los actores se denominan unos a otros dentro de esta estructura social y
- al hacerlo así invocan y crean las expectativas internalizadas de conducta respecto de unos con otros.
- La conducta social, no obstante, no viene dada por estas expectativas, sino que se derivan de un proceso social iniciado por ellas pero desarrollado a través de un intercambio sutil que va configurando constantemente tanto la forma como el contenido de la interacción.

Sin negar el influjo y la importancia que la reacción y el aprendizaje tienen para la explicación de la conducta humana, la entrevista concibe al hombre, al actor social, como una persona que construye sentidos y significados de la realidad ambiental. Con ellos entiende, interpreta y maneja la realidad a través de un marco complejo de creencias y valores, desarrollado por él, para categorizar, explicar y predecir los sucesos del mundo. Este marco lo participa, en parte, con otros dentro de un mundo social, pero, en parte, es irreductiblemente único para él. Para entender por qué las personas actúan como actúan, hay que comprender no sólo el sentido compartido, sino el sentido único que ellas dan a sus actos. La entrevista, en consecuencia, nace de una ignorancia consciente por parte del entrevistador quien, lejos de suponer que conoce, a través de su comportamiento exterior, el sentido que los individuos dan a sus actos, se compromete a preguntárselo a los interesados, de tal modo que éstos puedan expresarlo en sus propios términos y con la suficiente profundidad para captar toda la riqueza de su significado. Esta batería de preguntas no puede quedar fijada de antemano en cuanto a contenido, ritmo, orden o formulación, puesto que ello supondría que se conoce de antemano el significado, la jerarquía de valores,... del propio entrevistado.

Para evitar precisamente esta «petitio principii» la entrevista adopta un talante, en principio, no directivo, de conversación. Semejante planteamiento no directivo es más complejo de lo que, a primera vista, pudiera creerse. Implica que, lejos de contar de entrada con un «mapa detallado de carreteras» o un «manual detallado de usuario», el entrevistador se acerca al mundo simbólico del entrevistado de forma gradual y escalonada, partiendo de cuestiones amplias al comienzo, extraídas de experiencias personales semejantes, de teorías científicas ya elaboradas o del entrenamiento personal del propio investigador. Este va acercándose al núcleo de la experiencia y del mundo interior del entrevistado trazando círculos concéntricos cada vez más reducidos que, mediante un proceso de elecciones ininterrumpidas, se va desplazando en el tiempo y el espacio simbólico de éste. La conversación iniciada, casi sin rumbo fijo, sin brújula ni altímetro va, poco a poco, centrándose, las preguntas se van encadenando temáticamente, e, imperceptiblemente, el entrevistador va imponiendo una estructura cada vez más sólida con la que orientar el resto de su conversación y sus preguntas. En ningún momento el entrevistador puede permitirse el capricho de «preguntar lo que se le antoje» al margen del interés del propio entrevistado. Si así lo hiciese, éste rompería pronto el lazo de interacción social y la conversación perdería inmediatamente profundidad y capacidad de captación de información. La estructura que, poco a poco, se va imponiendo en la conversación como una especie de marco de referencia, dentro del cual, cobran sentido no sólo las respuestas sino las mismas preguntas, es una guía de conversación, flexible y sometida a cambios continuos, como resultado de la propia conversación.

Ello implica un cierto «balance» entre una *estructura* tenue y tentativa inicial, propuesta más que impuesta por el entrevistador, y una cierta *ambigüedad e indecisión*, siempre a merced de las respuestas y de las claves que va ofreciendo sucesivamente, a lo largo de la conversación, el entrevistado. No se trata de mantener a ultranza una estructura fija desde el inicio de la conversación, cosa que podría provocar una desorientación y pérdida de norte irreparable, pero tampoco se puede prolongar la ambigüedad a lo largo de la misma, porque entonces sería el propio entrevistado el desorientado, que se vería incapacitado para saber qué responder y qué importancia dar a un aspecto u otro. El investigador trata de establecer una relación personal con sus interlocutores, avanzando lentamente al principio, formulando inicialmente preguntas no directivas y aprendiendo lo que es importante para su entrevistado antes de enfocar clara y directamente el objeto de su investigación. A medida que progresa la conversación, el entrevistador se irá interesando más por significados que por hechos, por sentimientos que por conocimientos, por interpretaciones que por descripciones, y tomará al entrevistado como un sujeto apasionado, partidista y comprometido, incapaz de mantener la objetividad y la neutralidad descriptiva. A diferencia de los

métodos cuantitativos que descansan en una supuesta objetividad neutral de entrevistador-entrevistado, la entrevista entiende el logro de esta neutralidad como una quimera utópica, *no sólo inalcanzable, sino indeseable*.

El entrevistador no espera ni supone que el entrevistado sea objetivo y neutral, sino todo lo contrario. No se imagina el entrevistador que otros sujetos coincidan con su entrevistado. Lo que aquél busca es que éste coincida consigo mismo. El mundo del entrevistado no coincide con el mundo exterior objetivo, por eso no se pretende su coincidencia. Lo que se busca es que la descripción que el entrevistado hace coincida con su propio mundo individual. Sólo buscando este mundo subjetivo se puede profundizar en su riqueza de contenido. Es más, el propio entrevistador renuncia a una pose de objetividad neutral en favor de una actitud de empatía para contactar con el mundo subjetivo del entrevistado. No se pretende, en ningún caso, que la empatía del entrevistador ni el sesgo del entrevistado «suplan» o «suplanten», imponiéndose, su verdad a la verdad objetiva del mundo exterior. Se trata solamente de acceder, mediante empatía y sesgo, al mundo interior latente, inaccesible de otro modo. Ahora bien, esta conjunción de empatía-sesgo no suprime la aceptación y sometimiento a seguir otros criterios a lo largo de la entrevista. Así, por ejemplo, la empatía del entrevistador no puede suprimir los intentos por comprobar y contrastar las afirmaciones del entrevistado, como tampoco supone que deba abstenerse de emitir opinión propia, si es requerido por el entrevistado, a lo largo de la conversación. El entrevistador que empatiza no es un pelele sin personalidad propia, ni el entrevistado que comunica su mundo interior es un prestidigitador que fascina con insomniaciones caprichosas, a su interlocutor.

Por este motivo, el entrevistador hará bien en *combinar* preguntas abiertas (que toleran al entrevistado la máxima libertad de autoexpresión) con preguntas cerradas (que comprueben y verifiquen la verdad de determinadas afirmaciones y datos aportados). Hará bien en huir de contradecir abiertamente las manifestaciones de su interlocutor, pero no puede mentir, disimular o negar su opinión sobre un punto concreto si así se le solicita. Su comportamiento para elegir entre preguntas cerradas o abiertas, aprobar o abstenerse, emitir opinión o mantener cara de poker, debe estar guiado por el criterio básico de obtener el máximo de riqueza auténtica de contenido. El entrevistador no puede olvidar que la entrevista misma crea una situación social nueva, y la comunicación de información por parte del entrevistado depende fundamentalmente de la definición que éste haga de la actual situación. No se cuentan las mismas cosas, en una entrevista, a un padre, un juez, un abogado, un espía, un amigo o un investigador científico. De ahí la trascendencia máxima que cobran, para el éxito de la entrevista, los términos en los que tiene lugar la interacción social entrevistador-entrevistado por la definición que haga éste último de la situación. Lo

declare abiertamente o no, el entrevistado desea saber, antes de comunicar, quién es su entrevistador, qué pretende, cuál es su cualidad profesional, su garantía de fidelidad, qué se puede temer o esperar de él, su nivel de credibilidad, de ingenuidad, de tolerancia, de manipulabilidad,... La inmensa mayoría de las respuestas a estos interrogantes cruciales depende del propio entrevistador, y la respuesta vendrá dada más por claves indirectas y señales no declaradas que por comunicación oral expresa. Dado el grado de acercamiento personal que una entrevista supone, a diferencia, por ejemplo, de una observación o lectura, la comunicación no verbal adquiere, en ocasiones, tanta o mayor importancia que la comunicación oral.

## Los Procesos

La comunicación no verbal exige un talento especial para convencer al entrevistado de que se quiere oír y tomar en serio lo que sólo él tiene que contar y expresar. En este contexto el entrevistador, tiene que prestar atención esmerada a posturas, gestos, tonos de voz, apariencia externa en el vestir,... cosas todas, a través de las cuales, se intercambian estados de ánimo, nivel de interés, de aburrimiento, de cansancio, de disgusto, de indiferencia, de desprecio, de frialdad,... Son *tres procesos*, por consiguiente, los que se interrelacionan e influyen mutuamente:

- el proceso *social* de interacción interpersonal,
- el proceso *técnico* de recogida de información,
- el proceso *instrumental* de conservar la información, grabando la conversación.

Una entrevista en profundidad se puede considerar adecuada en su fase de Recogida de Información, cuando desarrolla acertadamente estos tres procesos básicos de los que consta. Pasemos, pues, a describirlos algo más detalladamente.

### 1) El Proceso de Interacción

La entrevista es, por definición, un acto de interacción personal, espontáneo o inducido, libre o forzado, entre dos personas, entrevistador y entrevistado, en el cual se efectúa un *intercambio* de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador transmite interés, motivación confianza, garantía y el entrevistado devuelve, a cambio, información personal en forma de descripción, interpretación y evaluación. Cuanto mayor sea el énfasis puesto en la profundidad, la interacción personal será más intensa y la in-

vención en el cruzamiento de la comunicación será más importante. Cualquier deficiencia, por parte del entrevistador, en transmitir interés, confianza o garantía, bloquea o impide la transmisión de información por parte del entrevistado. Y, a su vez, cualquier bloqueo o limitación por parte de éste, en su oferta de información, desvirtúa y deja sin sentido el papel del entrevistador. La *empatía* es la condición esencial y característica para que tenga lugar una interacción social de auténtica comunicación interpersonal.

La primera norma que debe seguir un entrevistador es semejante a la que se recomienda a cualquier entrevistador de sondeos cuantitativos. Este debe iniciar su trabajo «justificando» su proyecto y su modo de actuar. Sólo tras una auténtica aceptación por parte del entrevistado puede iniciarse una entrevista fecunda. La intromisión, el encuentro forzado, la motivación escasa desvirtúan cualquier intento de entrevista fructífera. El entrevistador debe *persuadir* a su entrevistado del interés, utilidad y oportunidad de la entrevista, identificando sus objetivos y condiciones básicas. La concesión de una entrevista no puede ser aceptada como un acto de limosna, compasión o generosidad hacia el entrevistador. Este no puede iniciar su trabajo ni en condición de fuerza o superioridad, ni en condiciones de debilidad y sumisión. De ahí que la entrevista exige un marco de cierta familiaridad, carente de actitudes tanto invasoras como, al contrario, servilistas. La familiaridad no reclama crear un marco de igualdad que objetivamente no exista entre ambos interlocutores, pero sí reclama una ausencia de suspicacias, recelos, minusvaloraciones, reticencias, segundas intenciones o disimulos calculados. Cada entrevistado define sus condiciones de entrevista, entre las que figura, con no poca importancia, el sitio, la hora, el anonimato de la entrevista, así como la presencia externa, modales, comportamiento y estilo de conversación que debe adoptar el entrevistador.

Un error inicial de ofensa o mal entendimiento del entrevistador para con las «condiciones» que, latente o abiertamente, impone el entrevistado, puede acarrear consecuencias irreparables para el resto de la entrevista. Tanto la sensación de invasión o prepotencia como la de servilismo y adulación, adoptadas por el entrevistador, deben ser cuidadosamente evitadas no sólo al comienzo, sino a lo largo de toda la entrevista. El entrevistador debe estar dispuesto a renunciar a seguir adelante, a insistir demasiado en un tema, a forzar respuestas cuando el entrevistado exprese su deseo decidido de no colaboración. En el mismo tono, no se puede aceptar sin lógica, sin prudencia y sin un mínimo de crítica, cuanto el entrevistado tenga a capricho decir o manifestar. Formas sutiles de invasión tales como entrar demasiado pronto en materia, formular preguntas excesivamente directas o provocadoras, contradecir o enjuiciar negativamente al entrevistado, cambian la naturaleza de la entrevista misma, que pasa a convertirse en examen (investigación), juicio o protocolo.



La condición de familiaridad, en cuyo marco debe desarrollarse la entrevista, no siempre es fácil de lograr y toca al entrevistador iniciar una estrategia de aliento y motivación que lleve al entrevistado a comunicar su experiencia personal. A cambio de una oferta personal, por parte del entrevistador, de empatía y de garantía de fidelidad y respeto del contenido solicitado, al entrevistado se le invita a la reflexión personal, a la exploración en profundidad de su propio yo social. Un tanteo de toma y daca, de garantía y espontaneidad, de empatía y reflexión, preside los primeros momentos, y no deja de acompañar a lo largo de toda la entrevista. El mutuo entendimiento inicial va desenvolviéndose en forma de interés y atención por expresar y escuchar, por contar y oír. La comunicación verbal se hace más espontánea y se enriquece con la comunicación no verbal, en la que los silencios, los gestos, las esperas, contribuyen a que el entrevistador acreciente su espontaneidad y profundice su propia reflexión. Cuatro tácticas sencillas debe seguir el entrevistador en orden a potenciar esta comunicación no verbal, sin dejar que decaiga en ningún momento el interés de la entrevista.

- Mirar al rostro del entrevistado* de forma natural y directa, y de forma más bien continua. De lo contrario se dificulta la reflexión espontánea, si el entrevistador «se distrae» mirando a otros elementos o personas, o es incapaz de sostener el diálogo ocular con su entrevistado. En el primer caso, el entrevistador está manifestando intereses distintos a los del contenido expresado por el entrevistado, y, en el segundo, le deja a éste solo sin participar con él su interés por la información ofrecida.
- La naturalidad en las posturas y movimientos corporales* propios de quien sigue con atención y satisfacción el desarrollo de la conversación, y no como quien, con movimientos inquietos o desasistidos, muestra hastío, cansancio o hartazgo.
- Las respuestas y comentarios* del entrevistador deben formularse en tono amable, suficientemente espaciados, sin crítica, ni adulación, en línea con los propios comentarios del entrevistado. No se debe cambiar, con ellos, de tema ni interrumpir el discurso de quien se está expresando con sinceridad.
- Es de singular relevancia saber ejercer el *arte del silencio*, tanto propio como ajeno, respetando los silencios del entrevistado, sin violentarlos con preguntas o comentarios apresurados o fuera de tono. El silencio es una forma de comunicar, y sólo cuando dejan de ofrecer un mensaje deben ser controlados como mecanismos que son del ritmo de la conversación que, en función del tema, del tono, del momento en el que se encuentre el entrevistado, deben acelerarse o ralentizarse oportunamente.

Junto al interés y la atención, el entrevistador debe manifestarse a sí mismo como un maestro de la comprensión y del arte en conocer exactamente e interpretar correctamente lo que el entrevistado posee y quiere decir. La comprensión busca entrar en el mundo interior del entrevistado, como un alter ego, para vivir como él su propia experiencia, definiendo la situación en sus propios términos, atribuyéndoles el mismo significado y jerarquía a las cosas. La comprensión no debe confundirse con una *evaluación* ética o profesional, positiva o negativa, de lo dicho. La comprensión tampoco puede confundirse con un tono de *autoritarismo* que determina lo importante y lo superficial y dictamina qué es interesante manifestar y qué no lo es. La comprensión, igualmente, está reñida con un cierto aire de *paternalismo* que intenta, a lo largo de la conversación, ayudar, consolar, echar una mano al protagonista entrevistado.

La comprensión, sobre todo, rehuye todo carácter *inquisitorial* que asemeje la entrevista a una encuesta judicial o búsqueda de pruebas acusatorias. La comprensión, sin embargo, se apoya en la empatía y se acompaña de la discreción para crear un medio ambiente de *solidaridad* en la que el amigo, el colega, colabora con el profesional y el científico, de forma que la escucha atenta del entrevistador no impida que, cuando es solicitado por el entrevistado, exprese su opinión y su juicio personal sobre lo que viene siendo objeto de conversación. El entrevistador no es un mudo jugador de póker, por muy astuto que sea, sino un comedido participante de información, que no viene a imponer su personalidad o juicio personal, pero que tampoco los niega ni los disimula. El entrevistador nunca enjuicia al *entrevistado*, pero, si es requerido, emitirá su opinión sobre lo que le ha sido comunicado por el entrevistado. El entrevistador tampoco es espejo frío que capta y transmite con precisión, pero con absoluta frialdad, cuanto se le pone delante. El entrevistador, por el contrario, es una persona dotada de sentimiento y, como tal, debe comportarse:

- El entrevistador debe reflejar sentimiento siempre que el entrevistado exprese alguna emoción, lo mismo sobre el contenido que sobre el desarrollo mismo de la entrevista. Por ejemplo, cuando indica problemas.
- El entrevistador debe captar toda la profundidad y todo el espectro de las emociones del entrevistado y así debe hacérselo saber, directa ó indirectamente, verbal o no verbalmente, a éste.
- El entrevistador periódicamente debe ir resumiendo los sentimientos del entrevistado para comprobar y, al mismo tiempo, demostrar que va captando el mensaje que va recibiendo.
- Es en este aspecto en el que el entrevistador debe exhibir una singular *prudencia*, descartando obligar a que el entrevistado expon-



ga sentimientos que éste rehuye sacar a la luz, no imponiendo temas, actitudes, o tópicos que él evita sistemáticamente; hay que saber, sobre todo:

- esperar al momento oportuno para, con un acertado ejercicio de sindiéresis, empalmar temas y sentimientos propios con ajenos;
- introducir nuevos temas, con un sutil ejercicio de *sonsacamiento*, que el entrevistado no puede o no quiere fácilmente sacar a flote.

Para resumir, podríamos concretar en unos breves puntos-guía, las normas concretas para un proceso correcto de interacción humana de comunicación:

#### Normas del proceso de comunicación

- Se trata de una conversación, no de un interrogatorio judicial o una pesquisa policial improvisada.
- La conversación no sigue un esquema rígido de desarrollo, razón por la cual, es posible (y a veces, deseable) retroceder, retomar temas ya tratados.
- Aún así la conversación, no es un intercambio natural, espontáneo y libre, sino controlado, sistemático, profesional.
- La conversación debe ser alimentada continuamente con incentivos que garanticen y fomenten la motivación, el interés y la participación espontánea.
- La relación entrevistador-entrevistado tiene que ser amistosa, pero no adulatora o servilista, ni autoritaria o paternalista.
- La amistad de la relación no debe suprimir el carácter profesional de la entrevista, por lo que, a lo largo de ésta, la precisión y fidelidad de los datos, así como la comunicación de sentimientos deben entremezclarse.

Entre los diferentes paradigmas utilizables en el desarrollo de una entrevista, nosotros optamos por el que sugiere el Interaccionismo Simbólico y, dentro de este enfoque, entendemos con Goffman, Babbie, Berg, Peshkin y otros que la *entrevista equivale a un encuentro cuyo desarrollo puede asimilarse al modelo dramático* en el que conceptos como escenario, guión, diálogo, protagonista, actor, puesta en escena, audiencia y otros muchos adquieren una capacidad heurística interpretativa de primer orden. Cuando se entiende la entrevista como una representación teatral, el entrevistador *desarrolla un papel en una representación* a los ojos de su entrevistado (espectador), lo cual implica que el éxito de su trabajo depende:

- del *grado de legitimación* que tal papel reciba del entrevistado/ espectador y
- del *grado de perfección* con el que lo desempeñe, una vez que la representación haya sido legitimada.

El proceso de interacción en el que se basa la entrevista depende, para su éxito, fundamentalmente del acierto en el desempeño de ambas dimensiones. Todo ello exige del entrevistador en todo momento una clara conciencia del papel que está desempeñando en esta «representación social»<sup>7</sup>. Este proceso de representación se desarrolla y pone en escena, *a través pero exclusivamente*, de una comunicación verbal. Tan importante como ella es la comunicación no verbal. Esta comunicación utiliza como canales y código de símbolos, gestos, movimientos del cuerpo, poses, sonidos y otros artilugios que sustituyen la expresión verbal. A lo largo del proceso de representación, ambos actores, el entrevistador y el entrevistado, se transmiten mensajes a través de canales verbales y no verbales y, lejos de responder a movimientos instintivos, responden a comportamientos aprendidos a base de educación, de experiencia o de talento. Lo cual no significa que los actores sean ellos mismos conscientes siempre de los mensajes que envían o reciben. En esta ceremonia de representación teatral, por tanto, el entrevistador ejerce (o puede ejercer) un triple papel:

- El primero, y más obvio, es el de *Actor*, que sigue un guión participado por él y por los demás actores. El no actúa en solitario sino en dependencia y en complementariedad con el otro.
- El segundo es el de *Director de Escena*, alerta en todo momento al desarrollo de la escena y dispuesto a introducir los cambios necesarios y posibles en el desarrollo de la representación.
- El tercero es el de *Coreógrafo*, en el que introduce cambios de escenario, de decoración o de accesorios que puedan desbloquear una situación imprevista o aprovechar las oportunidades de una representación más rica y brillante<sup>8</sup>.

#### 2) El Proceso de Sonsacamiento

La interacción social de la entrevista no es más que el *soporte* utilizado por el entrevistador para lograr su objetivo: sonsacar del entrevistado la experiencia, la definición de la situación, el significado que él solo posee. Para conseguirlo hay que seguir una estrategia concreta, idéntica en sus detalles concretos para cada caso particular. Desde los tiempos ya remotos en los que Sócrates utilizaba la táctica mayéutica, el proceso de sonsacamiento ha sido objeto de numerosas teorizaciones. Los trabajos de S. Freud o C. Rogers son sólo algunos de los ejemplos más elocuentes. La

<sup>7</sup> Archer, D. & Akert, R.M., «The Encoding of Meaning: A Test of Three Theories of Social Interaction» en *Sociological Inquiry*, 50, n.º 3-4, 1980, pp. 393-419.

<sup>8</sup> Berg, B.L., *Ob. cit.*, pp. 35-36.

estrategia de sonsacamiento de la entrevista en profundidad ha tomado no pocas pistas de estos trabajos, pero no puede identificarse con ellas por cuanto la entrevista en profundidad, no es una técnica terapéutica, como tampoco es una indagación judicial o una pesquisa policial. La naturaleza propia de la entrevista en profundidad reclama una estrategia propia que podría concretarse en tres elementos o dimensiones: la captación o «Lanzadera», la indagación o «Relanzamiento» y la fiabilidad o «control». El entrevistador nunca acude a una entrevista sin *haber diseñado* previamente todo un *protocolo de conversación* en la que están registrados horario, emplazamiento, guión de temas, hipótesis posibles de trabajo, estructura de la conversación, ritmo y duración de la misma. Antes de iniciar la entrevista, igualmente, el entrevistador debe *garantizar*, ante su interlocutor potencial, su propio status social y profesionalidad; debe haber justificado el objetivo y los motivos de la entrevista, así como las líneas generales de la misma. De una u otra forma, quedará establecida la seriedad en cuanto a la confidencialidad de la información, el interés en su consecución, y en cuanto al compromiso de fecha, escenario y tiempo de duración de la entrevista.

## 2.1. La Lanzadera

Los primeros compases de la entrevista se desarrollan en forma de comentarios y preguntas de carácter *superficial, general y abierto*. Una pregunta abierta de carácter general suele ser la manera más efectiva de iniciar la entrevista sin violencia y con un ambiente de intercambio espontáneo de información. La pregunta abierta permite al entrevistado orientar la conversación por el derrotero que él desee. Es el momento en el que el entrevistador debe ser consciente de que le compete a él llevar, sin perderla, la iniciativa en toda la conversación. Si la orientación adoptada por el entrevistado promete ser fructífera, se seguirá gustosamente con ella; de lo contrario, habrá que adoptar la táctica del pescador, «dando cuerda» al entrevistado para, poco a poco, ir cerrando el tema, acortar ese hilo temático y «arrojar de nuevo la caña» en búsqueda de otro tema más prometedor. Hay que precaverse, de entrada, contra el atosigamiento propio de quien bombardea a su interlocutor con preguntas, puntos de vista, informaciones y datos, sin cuento. En principio, una pregunta general, básica pero bien centrada, fruto de una sólida reflexión previa, es la manera ideal de comenzar.

Sólo con una pregunta abierta de este tipo es posible avanzar sistemáticamente, *elaborando* con puntos más concretos y detallados, los primeros enriquecimientos que suministra la respuesta a la primera pregunta abierta. Es de fundamental importancia la elección de esta primera pregunta abierta y de las que, eventualmente, puedan seguirle a lo largo de los primeros momentos de la conversación. Ella impide que el entrevistado establezca un

tipo de diálogo de respuestas «sí-no», que se vea acorralado inicialmente, sin espontaneidad para exponer sus puntos de vista y en sus propios términos. La pregunta abierta permite, en cierto sentido, al entrevistado, creer que es él quien fija el ritmo, la densidad y la profundidad de la conversación. Y, al principio, es mejor que así sea hasta que el propio entrevistador presione, *sutil pero efizcamente*, para alterar tal ritmo, densidad o profundidad de comentarios. El entrevistador evitará, por consiguiente, al comienzo, no sólo las preguntas cuya respuesta pueda concretarse en un «sí» o un «no», sino también aquellas del tipo qué, cómo, cuándo, por qué,... ya que a ellas el entrevistado podría aferrarse fácilmente para contestar simplemente con un hecho concreto, bloqueando, de este modo, la continuación de su respuesta, o para orientarse «hacia personas» en lugar de «la vía temas», acelerando prematuramente el nivel de las confidencias, o, simplemente, provocando innecesariamente actitudes defensivas ante un interrogador que da la impresión de ser un tanto indiscreto y curioso. Las preguntas cerradas quedan reservadas para sólo los momentos finales de la conversación, o para concretar datos ya mencionados y suficientemente explorados.

- El insistir en el uso de preguntas abiertas no debe confundirse con el vicio de formular preguntas *confusas o ambiguas*, que pueden poner en guardia al entrevistado al sentirse éste desorientado y sin poder controlar el riesgo que corre con su respuesta. La pregunta abierta debe, por el contrario, ser tan explícita y amplia como para que el entrevistado pueda ser consciente, al mismo tiempo, de qué es lo que se le pregunta y de qué es lo que él puede manifestar u ocultar.
- Tan peligroso como el vicio de las preguntas confusas y ambiguas, es el de las preguntas *sesgadas*, que insinúan al entrevistado el tipo y orientación de respuesta que parece agradar (o desagradar) al entrevistador.
- En tercer lugar, las preguntas abiertas iniciales, deben huir de cualquier apariencia de enfrentamiento o de choque, aunque éste sea sólo de carácter informativo, como quien busca, desde el comienzo, la obtención de una respuesta-noticia/comentario-«bomba». La pregunta abierta no tiene por qué ser una pregunta *directa* que confronte dura y escuetamente al entrevistado con el tema cuyo comentario se espera de él.

La estrategia básica de todo el proceso de captación de la información está presidida por la que se denomina lanzadera-embudo. Conforme a esta estrategia, el entrevistador inicia un tema, al principio o a lo largo de la conversación, abordándolo con una pregunta abierta de carácter general, que, luego, en pasos sucesivos, se va estrechando, explicando, concretando, aclarando y minimizando, descendiendo a detalles y datos singulares, a modo de conversación embudo, que parte:

- de lo más amplio a lo más pequeño,
- de lo más superficial a lo más profundo,
- de lo más impersonal a lo más personalizado,
- de lo más informativo a lo más interpretativo,
- de datos a interpretación de los mismos.

**Mediante el embudo** el investigador descubre al entrevistado una agresividad creciente, en forma de preguntas o comentarios más personales, más íntimos, más específicos, más comprometidos. **Mediante la lanzadera**, el entrevistador se permite, siempre que sea necesario y no se violenten las reglas psicológicas impuestas por el proceso de interacción social ya comentado, salirse del tema, iniciar uno nuevo, volver al comienzo del mismo para un nuevo replanteamiento, para concretar aspectos o puntos no aclarados suficientemente en fases anteriores de la conversación. En esta táctica de captación de la información, el entrevistador debe hacer gala de dos habilidades un tanto opuestas, aunque complementarias, entre sí:

- Por un lado, debe exhibir una rica *sensibilidad*
  - a) para captar todos los mensajes de su interlocutor, tanto los emitidos de forma ostensiva como los formulados de manera subliminal,
  - b) para seleccionar aquellos de contenido más rico o más significativo, y
  - c) para sacar a flote aquellos tímidamente apuntados pero «bloqueados» por algún motivo.
- Por otro lado, el entrevistador debe exhibir, envuelta en todas las vaselinas que sean necesarias para no herir la susceptibilidad del entrevistado, una *agresividad creciente* que
  - a) elimine preguntas inútiles, repeticiones innecesarias, digresiones ralentizadoras, respuestas pantalla o de humo que ocultan el verdadero núcleo del significado, y que
  - b) concrete progresivamente la conversación inexorablemente a datos, personas, aspectos, sentimientos, cada vez más concretos, más reveladores, más significativos.

Esta agresividad creciente, en el fondo y en la forma de conducir la entrevista, por la que el entrevistador exhibe un comportamiento comunicativo de carácter invasor, un tanto al abordaje del tesoro simbólico que posee el entrevistado, debe ir acompañada de una receptividad, igualmente creciente, por la que el entrevistador hace saber a aquél qué información va captando, qué interpretación va elaborando y qué sentido va dando a toda la situación. El entrevistador capta información —elabora interpretaciones—

atribuye sentido. A modo de *espejo viviente y a intervalos periódicos*, el entrevistador debe ayudar al entrevistado a contemplarse a sí mismo, mediante resúmenes que reflejen de manera escueta el contenido y el significado transmitidos. Estos miniespejismos, a su vez, deben ir ayudando, tanto al entrevistador como al entrevistado, a ir estructurando sistemáticamente el mensaje, de forma que el sentido profundo vaya emanando desde el fondo de la empatía existente entre ambos interlocutores. Esta operación, en efecto, consta de dos ejercicios: **el Reflejo y la Estructuración**.

**El Reflejo:** El entrevistador tiene que ser capaz de reflejar lo que va captando **en presencia del propio interlocutor**, sin reservarse para un momento posterior de soledad. Para ello se compromete a repetir las principales ideas expuestas, con algunas paráfrasis, evitando a toda costa tergiversar tal contenido temático. Este ejercicio de reflejo parafraseado permite al entrevistado comprobar que, en efecto, se le sigue y se le comprende correctamente, y le ayuda a él mismo a cristalizar mejor sus ideas.

**La Estructuración:** Sirve básicamente para posibilitar la captación del significado subjetivo, y no sólo la memorización superficial de los datos descriptivos. Es una reconstrucción en la que cada elemento va siendo colocado en su puesto y contribuyendo a una gestalt final de significado. Con frecuencia, a lo largo de la conversación, sirve de comodín de cierre de un tema y de plataforma para abordar uno nuevo. Tanto el reflejo como la estructuración exigen del entrevistador una exhibición de serenidad, de confianza en su propio trabajo, de valentía ante el propio interlocutor. Por ello debe realizarse de forma serena, personalizada, enfrentando la mirada del entrevistado, arriesgando sus discrepancias, sin prisas, en actitud relajada y de aplomo, con la suficiente seguridad para admitir matizaciones y correcciones de detalle por parte del entrevistado. Reflejar y estructurar, resumir y relacionar unas partes con otras, condensar y sistematizar todo lo que se va hablando, es un instrumento eficaz para que, entre ambos, vaya brotando, sin esfuerzo, una *interpretación y significado* compartidos, objetivo final de la entrevista. Esta labor se desarrolla a lo largo de todo el cuerpo de la entrevista, sin intentar adelantarla demasiado apresuradamente, cuando la conversación se halla todavía en sus primeros compases, y sin relegarla remitiéndola a los momentos últimos de cierre.

## 2.2. El Relanzamiento

Son muchos los motivos que, a lo largo de la conversación, fuerzan a que ésta se interrumpa, bloqueada, sin poder aparentemente continuar su curso. Bien porque se haya agotado el tema iniciado, bien por cansancio del interlocutor, o por motivos más particulares, como cuando éste recela de profundizar aún más un punto concreto o encuentra difícil exponer su pro-

pio pensamiento. La tarea del entrevistador consiste en mantenerse alerta a la expectativa de estos momentos de bloqueo e iniciar de nuevo la conversación mediante la táctica del relanzamiento. Este equivale a colocar de nuevo en órbita al entrevistador, obligándole a continuar su marcha comunicativa. El relanzamiento es un mecanismo que es seleccionado en función de la causa que bloquea la conversación. Si se ha agotado el tema, hay que recurrir a la táctica de la «lanzadera» abriendo un nuevo tema de conversación; si el entrevistado da señales de hastío o cansancio, se recurre a la distracción, al pequeño descanso, al chiste oportuno, a la copa o la taza de café, etc. Si el desinterés comienza a imponerse, se exponen motivos que recuerdan la importancia de la información; si, por el contrario, es el bloqueo psicológico en forma de recelo, duda, confusión, el que provoca la dificultad para continuar, habrá que apelar al silencio, la ayuda, el quite de hierro al tema, etc. El relanzamiento asegura que la información no queda a medio recoger, fragmentada y superficialmente. Su objetivo no es otro que ayudar al entrevistado a recorrer su camino hasta el final. Todo relanzamiento está sometido a dos leyes de manejo: la Oportunidad y la Opacidad.

**La Oportunidad:** El relanzamiento es un mecanismo de reserva, que no debe ser utilizado nunca, hasta que no se compruebe que la conversación ha quedado realmente bloqueada. El que un interlocutor quede en silencio no significa que no tenga más cosas que decir o que se resista a manifestarlas. Hay, por tanto, que *saber esperar* cuando el entrevistado queda en silencio, y esperar hasta el momento oportuno en el que no intervenir produzca una situación embarazosa. Por este motivo, una norma de oportunidad consiste en *no interrumpir* nunca al entrevistado. Tiempo habrá para traerlo de nuevo a la cesta del pescador, si se declara en rebeldía de verborrea distractora. Hay que saber, igualmente, guardar *silencio mutuo*, cuando este silencio consista en una forma sutil de hablar, y hay que *saber hablar, interviniendo* cuando el silencio ya ha dejado de hablar.

**La Opacidad:** Exige que el relanzamiento sea, en cierto modo, aséptico y neutral. Debe precaverse de orientar en ningún sentido el resto de la conversación. En los primeros momentos de ésta, sólo debe aludir a hechos flagrantemente ciertos y comprobados. Más adelante, debe estar a tono con el nivel de estructuración, de ritmo y de sentido que vaya llevando la conversación. Se puede pedir una aclaración, pero no formular una crítica, se puede expresar una duda sobre si se ha entendido bien al entrevistado, pero no se puede poner en duda su veracidad. Solamente en fases ulteriores y conclusivas de la conversación se puede recurrir a relanzamientos «sorpresa», en los que el entrevistado es obligado a la «auto-revisión» que le lleva a confirmarse en lo dicho o matizar sus declaraciones anteriores. Los tipos de relanzamiento pueden ser muchos y muy variados, siendo la norma suprema la de saber acertar *cuándo y cuál* de ellos debe aplicarse en cada momento.

## Tipos de relanzamiento

- El *Silencio*: Se utiliza como muestra de interés, de ganas de saber más, utilizando expresiones no verbales, que muestren ese deseo, al tiempo que permiten al interlocutor descansar, recobrar aliento, ordenar sus ideas, o buscar un nuevo tema de conversación.
- El *Eco*: El entrevistador repite la última palabra o frase de su interlocutor, o resume su contenido o último sentimiento expresado. En realidad es un silencio «disfrazado» de sonido.
- El *Resumen*: Es una forma de aprovechar el bloqueo para fomentar la empatía y garantizar que se va comprendiendo correctamente al interlocutor. Resumiendo lo que éste ha dicho él mismo se contempla en una pantalla y cae en la cuenta de que aún le quedan más cosas por contar o, con ocasión de lo ya referido, se le ocurren datos nuevos.
- El *Desarrollo*: Si el entrevistador es lo suficientemente avisado, no tendrá dificultades en «ahondar» más en el tema, concretando, aclarando, profundizando, sugiriendo aspectos nuevos,...
- La *Insistencia*: El entrevistador, en un aparente lapsus, vuelve a repetir la pregunta inicial que abría la conversación.
- La *Cita Selectiva*: Se puede entresacar del monólogo del entrevistado algún dato, expresión, confesión o cita, sobre la que, por su relieve especial, merezca la pena volver a insistir, dándole oportunidad a nuevas formulaciones o desarrollos de la misma.
- El *Frigorífico*: El entrevistador debe ir provisto de un arsenal de temas, seleccionados de antemano y guardados en el frigorífico de su protocolo de entrevista, a los que recurre, en operación lanzadera, siempre que un tema está agotado o definitivamente bloqueado y hay que iniciar una nueva pista de conversación.
- La *Distensión*: Recurrir a una taza de café, un vaso de vino, una anécdota o chascarrillo preparado de antemano, sirve para enfriar momentos en los que la tensión bloquea la conversación espontánea. Unos breves minutos de distensión son suficientes para relajar la situación y reiniciar la conversación sin barreras.
- La *Distracción*: De forma parecida, en no pocas ocasiones, el entrevistado se siente súbitamente preso como pez en anzuelo, y hay que soltar hilo, darle libertad, en forma de distracción, cambiando de tema, superficializando la conversación, recordando temas ajenos a la propia entrevista.
- La *Estimulación*: Se apela a la memoria del interlocutor, recordando anécdotas, detalles, datos olvidados o no, que por su vaciedad o interés levantan de nuevo el tono de la conversación, recordando temas ajenos y reinician el deseo de seguir conversando.
- La *Posposición*: Cuando el bloqueo, por cualquier motivo, es tan serio que resulta insuperable, se recurre a una interrupción temporal, nunca definitiva, de la entrevista, mediante una posposición de la misma, a una fecha o circunstancia que el entrevistador debe llevar prevista, en todo caso, previamente en su protocolo.

Como se puede ver, el relanzamiento es una táctica para garantizar la captación de la información, es decir, su sonsacamiento material, pero no asegura su fiabilidad ni su validez. Para este cometido la entrevista es sometida por el entrevistador a una serie de controles de calidad que buscan este último objetivo. El relanzamiento guarda una relación estrecha con lo que se denomina, en términos dramaturgicos, el «repertorio» del entrevistador (como actor/director/coreógrafo) para *no perder el control* de la representación y las puestas en escena que implica la entrevista. Más que un depósito de trucos constituye una reserva de responsabilidad profesional, dado que el entrevistador no puede quedar al albur de un bloqueo inesperado ni presuponer que su imaginación o su intuición le faciliten, en un momento inesperado, una salida feliz a su embarazosa situación.

### 2.3. El Control

A diferencia del observador, el entrevistador capta toda su información de forma vicaria, mediatizada por la comunicación del entrevistado. Es por ésto por lo que el investigador, aún admitida la buena voluntad y la colaboración del investigado, debe aplicar algún tipo de control a la información recibida. Este control debe extenderse a varios aspectos de la entrevista, para que ésta pueda contar con suficiente garantía de validez. Exponemos, a continuación, los elementos que deben ser sometidos a control por parte del entrevistador.

- Citas y datos descriptivos*: La memoria del entrevistado puede ser defectuosa e, inadvertidamente, puede aducir datos o citas que, aún sin él pretenderlo, pueden confundir, ofreciendo pistas o escenarios falsos, al entrevistador. Por su propia seguridad y para aclarar la propia estructura de la entrevista, éste es el primer control que debe efectuarse.
- Inconsistencias y Ambigüedades*: El ejercicio de reflejo y estructuración puede poner de manifiesto inconsistencias de narración o de interpretación que sólo aparecen, al mismo entrevistado, cuando él mismo se va confrontando en el espejo de su propio relato. Al mismo tiempo aparecerán aspectos que, siendo coherentes, no destacan con suficiente claridad y precisión, y deben ser aclarados oportunamente para comprobar su parte en el sentido y significado de la situación analizada. Pudiera suceder, incluso, que las inconsistencias o ambigüedades, no sean fruto de un error inconsciente de memoria, sino resultado de una falsificación pretendida por parte del entrevistado. En este caso, el control, por parte del entrevistador, es preceptivo e insoslayable.

- Idealizaciones y fugas*: Es harto frecuente que un sujeto, deseando ocultar aspectos menos brillantes de su personalidad o de su comportamiento, al verse obligado a exponerlos abiertamente ante el entrevistador, recurra a uno de los dos mecanismos de huida (o ambos a la vez): la idealización que sublima, lima, oculta, recorta o reconstruye sus elementos oscuros, y la fuga, que desvía la conversación a otros temas, evitando enfrentarse o retrasando el hacerlo, a todos aquellos detalles que desacreditan su personalidad individual o social.
- El desinterés y el cansancio*: Son dos amenazas potenciales en toda entrevista, cuando el entrevistado, tras el entusiasmo inicial, y tras creer haber cumplido su cometido o su compromiso, entra en una fase de hastío que le lleva a pasar por alto temas o reflexiones que comienzan a parecerle de menor interés, o empieza a sentir síntomas de cansancio que le llevan a sintetizar excesivamente, reduciendo su comunicación a datos esenciales, superficiales o meramente descriptivos, sin riqueza, interpretación y profundidad.
- El Sentido Común*: Es uno de los enemigos más útiles de la captación de sentido, que lleva al investigador a interpretaciones fáciles, guiadas más por una «aparente» coherencia que por un verdadero análisis en profundidad. El entrevistador se deja guiar por su propio marco jerárquico de valores y lo aplica incontroladamente a la experiencia personal del entrevistado. Ejecuta así un transfert de interpretación sumamente peligroso que, sólo mediante un control riguroso, evita este raptó de significado por el que el entrevistado impone «su» sentido al de su interlocutor. El control de este sentido común es el mejor recurso para evitar *conclusiones prematuras*, en forma de opiniones, interpretaciones o valoraciones que nada tienen que ver con la realidad personal del entrevistado, y que, formuladas en las fases iniciales, pueden acarrear *desviaciones* irreparables en el desarrollo de la entrevista. Desviaciones que pueden impedir abordar temas importantes o llevar a hacerlo de forma parcial, defectuosa o sesgada.

El proceso de sonsacamiento (lanzadera, relanzamiento, control) consta, como se ha podido ver, de unos cuantos elementos básicos que deben ser tenidos en cuenta en toda entrevista:

- La conversación funciona a modo de *lanzadera* (de fuera a dentro y de dentro a fuera) con la que se abordan sucesivamente los temas, unas veces en forma de «embudo» (de lo más general a lo más concreto), en forma de «bola de nieve» (cada tema se va engrosando con los datos anteriores), o en forma de «calendario biográfico» (la historia es narrada de forma evolutiva).

- La conversación está *dirigida* por el entrevistador quien lleva en todo momento la *iniciativa* y que hace gala de una *agresividad creciente* a medida que avanza la conversación (preguntas más incisivas, comprometidas,...) y recurre constantemente a *relanzamientos* sucesivos para iniciar nuevos temas, evitar el hastío,...
- La conversación es un *testimonio* controlado por el investigador que controla citas, inconsistencias, idealizaciones, fugas e interpretaciones superficiales.

### 3) El Proceso de Registro

El tercer proceso que tiene lugar en la entrevista es el del registro y conservación de la información obtenida. A diferencia de la observación que, normalmente, dura largo tiempo y permite la reflexión, la revisión de notas y su estructuración durante los momentos de recesión, la entrevista es única o se reduce a muy pocas sesiones de trabajo. La reflexión simultánea al proceso de captación de información es más importante que en la observación y la interacción social es más intensa, por lo que las interferencias ajenas a ella acarrear consecuencias más decisivas. La entrevista consiste fundamentalmente en una conversación intensa que exige el mismo sumo interés y concentración por parte del entrevistador que por la del entrevistado. De ahí que cualquier actividad que implique una distracción, un embarazo, un contratiempo para cualquiera de ellos incide directamente en la calidad de la información, pudiendo llegar a impedirla por completo. Todavía hay personas, aunque cada vez son menos, y situaciones para las que la presencia de una cámara (de vídeo, por ejemplo), un grabador magnetofónico, ejerce una presión insuperable que bloquea su espontaneidad por completo. Algo parecido, aunque con menos gravedad, ocurre cuando el entrevistador saca su cuaderno de notas. La toma de notas durante la conversación acarrea consecuencias no menos graves al entrevistador que, obligado por ellas, pierde la atención a su conversación, se aísla del entrevistado perdiendo intimidad, y rompe el ritmo de una conversación fluida y cómoda.

El entrevistador se mueve entre un deseo de asegurar la fiabilidad intentando copiar literalmente lo que oye, y la validez de una conversación en la que se rompe la interacción humana viva. La toma personal de notas violenta menos al entrevistado y permite, al entrevistador, algunas veces anotar comentarios que vienen a su mente y cuya conservación puede ser importante, pero exige demasiada concentración por parte de éste y resta vida e intimidad a la conversación. La toma mecánica (cámara, grabador) libera totalmente al entrevistador y le permite trabajar al pleno de

sus facultades, pero, casi siempre, resta espontaneidad al entrevistado y, en ocasiones, le bloquea por completo. Aún así, las notas deben ser recogidas por el investigador quien, en ningún caso, debe fiarse de su propia memoria y de su capacidad de retener datos o expresiones literales.

Una alternativa, tampoco exenta de riesgos, es la de recurrir a la grabación oculta, mediante grabadores o cámaras disimuladas, en cuyo caso se plantea un problema de ética y de imposibilidad de recurrir a ulteriores entrevistas si, por cualquier motivo, el entrevistador llega a percatarse del engaño del que ha sido víctima. En este tema, como en otros muchos, la astucia y la ingeniosidad solucionan situaciones poco menos que imposibles. Así, por ejemplo, un sociólogo que entrevistaba personas relacionadas con movimientos y grupos clandestinos, pidió permiso a una muchacha para grabar su conversación a lo que ésta dio permiso contra su voluntad y de muy mala gana. Pasados quince minutos, el entrevistador cerró el grabador manifestando a la muchacha que la conversación se estaba desarrollando sin espontaneidad y sin libertad suficiente para revelar su experiencia personal de activista clandestina. Esta protestó, reconociendo que, salvada la inhibición inicial, se encontraba confortable y dispuesta a «vaciar» por completo. El entrevistador hizo caso omiso de las protestas, retiró el grabador y prosiguió la conversación durante una hora larga. Concluida ésta, pidió perdón a su interlocutora, extrajo de un bolsillo interior un minigrabador policial cuyo micrófono estaba conectado a su reloj de pulsera y exclamó: «Perdón por mi mentira, pero era la única forma de que hablases con libertad, toma la cinta; si quieres te quedas con ella y yo pierdo toda la información». Herida no poco en su orgullo, la entrevistada dudó unos instantes y, al fin, cedió con una sonrisa la cinta. «Al fin y al cabo, ya está hecho». No siempre el resultado es tan satisfactorio y el entrevistador se expuso a perder la entrevista.

En todo caso no puede olvidarse que la grabación es menos importante que la obtención directa y que la calidad de la información, y que no se puede sacrificar ésta por aquélla, si bien una información perdida es un despilfarro, a veces, irreparable. Finalmente, la grabación debe incluir todos aquellos elementos de *datación* (fecha, lugar, condiciones), *contextualización* (personaje, situación) y *enriquecimiento* convenientes para una mejor interpretación de la información obtenida.