

S A B E R E S

Revista de estudios jurídicos, económicos y sociales

VOLUMEN 3 ~ AÑO 2005

Separata



USOS Y PERSPECTIVAS SOCIOLOGICAS DE LA ENTREVISTA COMO
TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL

Alfonso Valero García



UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO
Facultad de Estudios Sociales
Villanueva de la Cañada

© Alfonso Valero García

© Universidad Alfonso X el Sabio
Avda. de la Universidad,1
28691 Villanueva de la Cañada (Madrid, España)

Saberes, vol. 3, 2005

ISSN: 1695-6311

No está permitida la reproducción total o parcial de este artículo ni su almacenamiento o transmisión, ya sea electrónico, químico, mecánico, por fotocopia u otros métodos, sin permiso previo por escrito de los titulares de los derechos.

USOS Y PERSPECTIVAS SOCIOLOGICAS DE LA ENTREVISTA COMO TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL.

Autor: José Alfonso Valero García

Doctor en Sociología. Investigador Social

Profesor Asociado de la Universidad Alfonso X y de la U.C.M.

Este artículo plantea y explica algunas diferencias que a nivel técnico, metodológico y epistemológico concurren en la técnica de la entrevista, puntuada desde las perspectivas distributiva y estructural, en el campo de la investigación sociológica. Al señalar las diferencias metodológicas entre las entrevistas de opinión que puntúa su nivel distributivo y las entrevistas abiertas o en profundidad que lo hacen en el nivel estructural queremos subrayar la distinción comunicacional y relacional que se opera en ambas técnicas y el carácter más o menos relevante que adquiere el investigador social como productor o recolector de datos e informaciones, materiales sobre los que se opera para articular los discursos sociales. Cuando las técnicas se realizan en los niveles standarizados del mercado, entonces la dicotomía que enfrenta la distinción con la que operamos, se abre hacia la complejidad, en un caso a la potencialidad de operar como sujeto en proceso, y en el otro, a un proceso de investigación estructurado y sistematizado por una metodología cuya lógica potencia el estriamiento del proceso de investigación y la constricción de la capacidad investigadora de los sujetos.

La entrevista

La entrevista en las ciencias humanas aparece en los EE.UU. profusamente utilizada en el campo de la psicoterapia y de la psicotecnia. En la psicoterapia para la obtención de una información útil y valiosa que facilite la cura del paciente; y en la psicotecnia para extraer una información útil para el analista. En los años cuarenta el uso de la entrevista es ya general, y su desarrollo sociológico tomará básicamente dos vías con usos metodológicos diferenciados: la encuesta precodificada de pregunta/respuesta, y la entrevista abierta, estructurada y no directiva.

La encuesta como proceso homogeneizador

Por un lado, tenemos en una perspectiva distributiva, la entrevista extensiva, en superficie, y utilización generalizada del cuestionario estadístico precodificado y sistematizado de pregunta/respuesta cerrada aplicado a muestras estadísticamente representativas. Para ello se recurre a censos y datos estadísticos para conocer universos y estratificar muestras, garantizar representatividades estadísticas según la estratificación del universo referente para que den fiabilidad y validez a los resultados obtenidos.

El rápido desarrollo de la entrevista extensiva, su enorme poder social basado en la lógica matemática que despliega, su generalización y uso como entrevista cerrada, precodificada y sistematizada, y su gran capacidad de comprensión uniformizante de los resultados que obtiene, estimula la necesidad e intereses de las grandes organizaciones sociales, políticas y económicas de indagar y conocer mediante la técnica de sondeo, y la utilización de muestras, la presencia e intensidad, en la estructura social de los elementos sociales; la adhesión o el rechazo de los encuestados, en su actitud o expresión consciente de los discursos holísticos y fragmentados, presentes en el orden social, sobre los que se interroga para analizar y conocer su influencia en las relaciones sociales de los grupos o colectivos concernidos en los estudios sociológicos. En el caso de las encuestas de opinión, su objetivo: conocer las actitudes, comportamientos, o valores que informan sobre las situaciones investigadas, correlacionando las variables generales con los valores más relevantes de las respuestas de los encuestados. Con ello se pretende obtener un conocimiento, a partir de una muestra seleccionada, de la estratificación discursiva que facilite el “marcaje” o “etiquetaje” social, al objeto de operativizar en una relación sistémica que protagonizan quienes demandan conocimiento social para su intervención en la estructura social.

La entrevista abierta como proceso de diferenciación

Por otra parte, y en la perspectiva estructural, la entrevista intensiva, en profundidad, estructurada y no directiva, enraizada en el campo de la metodología clínica que, apuntando a casos extremos o profundos, emerge como un claro intento de profundizar en el contenido comunicacional. Se desarrolla para indagar en los procesos y movimientos de frontera entre lo

preconsciente y lo inconsciente, sin olvidar el nivel de lo manifiesto o consciente, de los individuos mediante estudios de motivación, en los que se trata de acceder, en condiciones controladas, a los discursos e insatisfacciones, tanto en el nivel consciente como de aquello que está oculto y reprimido socialmente (en el nivel del significante), tratando de comprender las estructuras afectivo-cognitivas y comportamentales de los sujetos y de las relaciones sociales que se encuentran concernidas. La entrevista es abierta y, en el límite, se ensaya, más allá de la pregunta/respuesta, la entrevista no dirigida sin preguntas¹. La revolución rogersiana procedente del campo de la psicología social y de la dinámica de grupos (T. Group) formalizará la entrevista no dirigida.

La entrevista no dirigida es una tecnología concreta, el diseño es abierto, y para su realización es necesaria la interpretación y por tanto la subjetividad del investigador, frente a la entrevista cerrada y precodificada que, en tanto tecnología abstracta, excepto en la fase de diseño, su realización no requiere de la subjetividad del investigador.

En las técnicas cualitativas o estructurales, el investigador está integrado en el proceso de investigación, interviniendo activamente en el proceso de significación del objeto social analizado como parte de una realidad que se construye dialécticamente. Realidad que reclama, en su complejidad, la conquista de un sentido, como punto transitorio de un proceso abierto a la comprensión y explicación de los fenómenos investigados.

Siguiendo a Morín (1995b), podemos considerar que en la entrevista no dirigida el interés del investigador desborda el de la información². Tres aspectos relacionados con la utilidad de esta

¹ En el primer manual de etnografía publicado en Chicago por Vivien Palmer "Field Studies in Sociology: a Student's Manual", 1928, presenta la técnica de la entrevista: "La entrevista no estructurada puede parecer no comportar ninguna especie de estructuración pero, en realidad, el investigador debe elaborar una trama en el interior de la cual debe conducir su entrevista; la entrevista no estructurada es flexible, pero está controlada". Citado por George Lapassade, 1991, p. 46.

² Morín, es uno de los autores que ha investigado las relaciones entre la técnica de la entrevista en el campo de las ciencias sociales, y su relación con otros campos del conocimiento. "Una sociología clínica toma un sentido totalmente sorprendente en la contemporaneidad del sujeto (investigador) y del sujeto-objeto (de la investigación). Hasta ahora, no se ha querido ver más que el aspecto perturbador de esta relación. El historiador justificaba la validez científica de su propósito mediante el distanciamiento temporal entre su atención y el objeto estudiado (el «retroceso» histórico), y el sociólogo pretendía ser un sabio al rechazar el cuerpo a cuerpo concreto, es decir, la dialéctica entre el sujeto investigador y el sujeto-objeto estudiado. Ahora bien, hoy resulta que las ciencias más avanzadas, como la microfísica, redescubren la problemática de la indisolubilidad y de la intercomunicación de la pareja sujeto-objeto. En tanto que los métodos de simulación no han desarrollado posibilidades de sustitutos analógicos para el método experimental, las ciencias humanas son prisioneras de esta dialéctica que significa, de forma muy precisa, desde el punto de vista

técnica que descubren la capacidad ‘conversadora’ con realidades hablantes: en primer lugar la implicación democrática por cuanto que da la palabra a un sujeto interrogado; en segundo lugar puede ayudar a vivir, en su componente terapéutico, al provocar desbloques y por tanto puede tener un efecto de liberación; y en tercer lugar, puede contribuir a una toma de conciencia del sujeto como producto de un proceso de autoelucidación cognitiva. Podríamos añadir un cuarto aspecto por cuanto que en condiciones de producción discursiva la construcción del discurso es un acto más democrático que otras técnicas, solo sometido, en última instancia a la interpretación del investigador que trabaja con un material, en este caso, riguroso y altamente formalizado. La complejidad de la entrevista se estrella contra sus límites, en uno el analista mudo, en el otro el analista provocador³.

La entrevista en profundidad está ampliamente fundamentada tanto metodológica como técnicamente. A. Ortí, al analizar la entrevista en profundidad, la incluye entre el conjunto de técnicas cualitativas, por cuanto que:

“... se orienta (de modo intencionalmente específico) a captar (de forma concreta y comprensiva), analizar e interpretar los aspectos significativos diferenciales de la conducta y de las representaciones de los sujetos y/o grupos investigados. Por ello mismo, este enfoque cualitativo, inherente a la investigación motivacional profunda, exige precisamente la libre manifestación por los sujetos encuestados de sus intereses informativos

metodológico, que la ciencia es un arte y que el arte es una ciencia, que el sociólogo es como un clínico para quien el arte y la ciencia se confunden en la operación de diagnóstico”. E. Morín, 1995b, p. 189.

³ Tipológicamente Morín distingue varios tipos de entrevista: la entrevista-rito que informa de sucesos, ceremonias, actos o encuentros oficiales; la entrevista anecdótica, basada en materiales frívolos, complaciente y autocomplacientes; la entrevista diálogo, representa una interacción conversacional más allá de la conversación mundana, cuyo objetivo es la búsqueda común, “el entrevistador y el entrevistado colaboran para obtener una verdad que afecta bien a la persona entrevistada, o bien a un problema”; y las neoconfesiones o propiamente entrevistas en profundidad. “La búsqueda de la mayor riqueza nos lleva a privilegiar la entrevista en profundidad, es decir, a un terreno en el que las precauciones técnicas y las reglas metodológicas ceden el paso a este factor propiamente humano que se deriva del arte de la sutileza y de la simpatía. El factor humano, anulado de entrada por la tendencia técnico-estadística de la entrevista, reaparece como triunfador al final del análisis metodológicamente crítico”. Morín 1995b, p. 213.

(recuerdo espontáneo), creencias (expectativas y orientaciones de valor sobre las informaciones recibidas) y deseos (motivaciones internas conscientes e inconscientes)⁴.

Para obtener un material informativo y discursivo relevante, es preciso producir unas condiciones previas que faciliten la fluidez comunicativa, y, más importante, conseguir una actitud empática y cooperativa con el entrevistado basada en un interés común con el objeto y objetivo de la investigación, y que coloque a los interlocutores en una posición de relativa reciprocidad e igualdad.

ENTREVISTA EXTENSIVA	ESTUDIOS DE OPINIÓN	CUESTIONARIO
Relevancia de la respuesta. Entrevistador y entrevistado como medio.	Entrevista cerrada precodificada.	Formulación y explotación estadística
Posibilidad de establecer una muestra representativa y de tratar y generalizar estadísticamente los resultados	Respuestas claras y simples. Sobredeterminación de lo digital sobre lo analógico	Cuestionario de items de pregunta/respuesta rápido y cerradas
ENTREVISTA INTENSIVA	ESTUDIO DE MOTIVACIÓN	GUIÓN/NO DIRIGIDA
Relevancia contextual del entrevistador y del entrevistado: situación psicoafectiva	Entrevista abierta. Importancia del componente analógico.	En el límite sin preguntas. Abierta al feed back con el sujeto entrevistado
Extrema dificultad para interpretar la entrevista y para explotar sus resultados. El investigador como sujeto en proceso.	Respuestas prolíficas, completas y ambiguas. Importancia de lo manifiesto y de lo latente. El análisis de la significación y del sentido de las respuestas forman parte de la construcción del discurso social.	Conversación de larga duración. Comunicación analógica y digital.

Cuadro nº 1. Basado en A. Ortí (1989) y elaboración propia.

⁴ A. Ortí (1989) p. 195.

La distinción axiológica de la entrevista en extensiva e intensiva nos muestra, como podemos observar en el cuadro, la utilidad preferente hacia la que ha derivado su uso metodológico en cada una de las técnicas. Por una parte como técnica para la realización de estudios de opinión, y podemos añadir que con considerable éxito, y por otra parte, en el caso de la entrevista abierta y en profundidad para el estudio de la motivación, de la significación y sentido del comportamiento y acción de los sujetos.

Las técnicas cualitativas aventajan, como nos recuerda A. Ortí⁵, a las técnicas cuantitativas no sólo desde la significatividad y relevancia de sus conclusiones, sino también desde el punto de vista de la cantidad de información que aportan sobre las dimensiones funcionales y simbólicas, lo cual viene determinado por la estructura y sistema de relaciones que se establecen entre los diversos instrumentos metodológicos, como técnicas de recolección (la encuesta) o como técnicas de producción (la entrevista en profundidad y el grupo de discusión).

Mientras las técnicas distributivas se caracterizan por su alta formalización y cristalización en la fase práctica, ya que trasladan la significatividad y relevancia de la técnica a la fase de diseño de los instrumentos, de cuya secuencia aparece netamente disociada, no estando prevista la retroalimentación en el marco de la investigación sociológica general, las técnicas cualitativas tratan de integrar el diseño metodológico en su ejecución, como apertura metodológica hacia los colectivos y fenómenos investigados. El campo metodológico está abierto a que el investigador retroalimente la parte teórica y la parte empírica, en un proceso abierto en el que el investigador funciona como sujeto en proceso⁶.

Los criterios valorativos y los objetivos y procesos subyacentes a cada técnica son en gran medida distintos y múltiples, y diversos los efectos que provocan en la red social que interacciona con los dispositivos tecnológicos que despliega la metodología correspondiente.

⁵ A. Ortí (1989) “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural, la entrevista abierta y la discusión de grupo”, en García Ferrando, M.; Ibáñez, J.; y Alvira, F. (comps), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación social*, Madrid, Alianza Editorial (págs. 171-203).

⁶ Sobre la capacidad de producir teorías es sugerente la imagen que emplea Popper para explicar su funcionalidad en el campo del conocimiento: “Las teorías son redes que lanzamos para apresar aquello que llamamos «el mundo»: para racionalizarlo, explicarlo y dominarlo” Popper, 1977, p. 57.

La subjetividad en la entrevista abierta

La entrevista abierta (semidirectiva) en tanto técnica cualitativa es una técnica de observación directa, entraña pues un contacto vivo, y se precisa una interacción de tipo personal entre el investigador y el sujeto o grupos investigados, siempre en condiciones controladas. En cuanto que es definida como un proceso de producción intercomunicativo, por el cual un entrevistado, interlocutor o informante, produce una información en un contexto social determinado mediante un dispositivo técnico que pone en funcionamiento un investigador social, produce representaciones simbólicas expresivas de aquellas prácticas sociales en que se inserta el comportamiento del entrevistado según el interés y el objetivo que persigue el investigador.

La principal característica de la entrevista es la subjetividad de la información que se obtiene, pero también y, como muy bien señala Alonso (1998: 68), donde tiene su principal limitación. Pues trata de reproducir discursivamente una situación social, aplicando la lógica estructural del lenguaje, entre cuyos intersticios se produce un cierto desplazamiento desde una situación social concreta hacia significaciones discursivas reflexivas que apuntan de lo manifiesto a lo latente, de lo semejante y estructurado a lo diferente y virtualmente estructurante, del comportamiento al deseo⁷.

En la entrevista el yo que comunica no es un tanto un yo lingüístico y gramatical como un yo especular y por tanto social, que emerge en un proceso en el que el individuo se produce a sí mismo en una relación dialéctica con la función del otro generalizado (Mead, 1972), instrumentalizando un “nosotros” en que cristaliza el conjunto de puntos vista de su dinámica grupal producto de su posición y estructura social determinada y del grupo social al que socialmente se adscribe.

En este proceso de comunicación entre entrevistador y entrevistado aparece canales metacomunicativos que adquieren una enorme complejidad, señalados en campo etnográfico,

⁷ Es interesante subrayar lo que dice Alonso (1998), respecto a la formalización científica de la técnica de entrevista en profundidad, afirmando que su «constitución es refractaria a cualquier criterio cientifista de definición de la herramienta metodológica». Y su argumento es que no existe ninguna regla fija, ni sobre la forma de realizar la entrevista, ni sobre la conducta del entrevistador. Toda entrevista es producto de un proceso interlocutorio que no se puede reducir a una contrastación de hipótesis y al criterio de falsación; y que los resultados de la entrevista por sí mismos no tienen posibilidad de generalización indiscriminada ni menos aún de universalización.

y que generalmente son ignorados en la investigación sociológica, y sin embargo tienen un fuerte componente semiótico⁸. Nos estamos refiriendo a lo que Bateson⁹ ha señalado, hablando de la comunicación entre seres humanos, al decir que

«... esta estructuración y rotulación de mensajes y acciones significativas alcanzan una considerable complejidad, con la peculiaridad de que nuestro vocabulario para establecer tal discriminación está aún muy rudimentariamente desarrollado, y que nos apoyamos fundamentalmente sobre medios no verbales como la postura, el gesto, la expresión facial, la entonación y el contexto para la comunicación de estos niveles sumamente abstractos pero literalmente importantes». (Bateson, 1985: 233).

En la entrevista abierta, cuando la selección se realiza mediante criterios sociológicos y fundamentados metodológicamente, el análisis se realiza sobre las representaciones sociales de carácter colectivo, y no tanto individuales, por cuanto que el proceso de producción de estas significaciones son eminentemente reflexivas y dialécticas.

Análisis y producción de significación y sentido en la entrevista en profundidad

Bateson¹⁰ ha explicado la importancia que tiene en la comunicación las señales paralingüísticas y cinéticas como los movimientos corporales, la tensión y distensión muscular, los cambios en la expresión facial, las vacilaciones, las alteraciones del lenguaje, los movimientos, tonos y sobretonos de la voz, e incluso las irregularidades de la respiración, desvelando una parte del significado de la “conversación” del sujeto solo

⁸ Luhmann(1996) ha escrito que la información como acto de comunicar y de comprender forma parte de la comunicación. Tanto el acto de comunicar como la información se construyen en la comunicación y en ella misma desaparecen y se actualizan.

⁹ Bateson, entre sus profundos y prolijos estudios en los muy diversos campos de las ciencias humanas, se ha interesado especialmente por los problemas que afectan a la comunicación, especialmente la esquizofrenia, basada en el análisis de la Teoría de los Tipos Lógicos de Bertrand Russell, destacando la descripción de su propuesta teórica del doble vínculo. (Ver Bateson, 1985)

accesible en una entrevista *face to face* en la que la comunicación analógica forma parte de la estructura preconsciente del sujeto. Este substrato biológico ha sido también ampliamente desarrollado por el sociólogo Norbert Elias al subrayar el papel que juega en las formaciones sociales los niveles biológicos de la conducta que complementan lo que para algunas teorías sociológicas es un factor decisivo. Nos estamos refiriendo a las normas humanas como factor esencial y auténticamente integrador de la formación social. Esto último significa que aunque las normas no están biológicamente fijadas, las disposiciones biológicas del hombre juegan un importante papel en las vinculaciones sociales de los hombres.

La búsqueda de satisfacción se orienta, en el hombre, hacia otras personas, y la satisfacción misma no depende tan solo del propio cuerpo, sino también y en gran medida de las demás personas. Y no solo, como señala Elias, se limita a las satisfacciones sexuales, pues las personas también necesitan de otras personas para la satisfacción de otros ídolos de impulsos, que afectan al componente emocional de otras personas. De manera que podríamos decir que en el ámbito de las ciencias sociales y de la teoría sociológica solo se adquiere una visión más completa cuando se integran las interdependencias de las personas y sobre todo “las vinculaciones emocionales de los hombres como eslabones de unión de la sociedad” (1999: 165).

Todo ello implica tener en cuenta los patrones de la relación (“pattern”), como afecta, por ejemplo, la relación entre un conferenciante y su auditorio, y también al contexto relacional entrevistador/entrevistado, sobredeterminado por la comunicación digital del lenguaje que está orientado básicamente hacia las cosas. Esta distinción que recogemos de Bateson, y que ha sido subrayada por otros científicos sociales, entre comunicación digital y comunicación analógica nos permite distinguir la mayor complejidad en que se sitúa la comunicación analógica y el esfuerzo interpretativo y analítico que en toda técnica de entrevista en profundidad ha de realizar la parte investigadora para situar correctamente la comunicación analógica. Sin embargo, no se ha subrayado lo suficiente que, como humanos, nos sentimos muy incómodos si alguien interpreta nuestras posturas, gestos o actos kinésicos traduciéndolos en palabras, en definitiva, analizando y puntuando la

¹⁰ G. Bateson, 1988, *Pasos hacia una ecología de la mente*, Buenos Aires. Ed. Carlos Lohlé S.A, (Págs. 397 y ss..)

relación entre el contexto analógico y digital que implica toda relación. La preferencia por las inferencias analógicas, explican en parte el éxito de las técnicas distributivas, y preferimos que ese nivel de metamensaje permanezca inconsciente o se señale como parte de una acción involuntaria.

La entrevista en profundidad como proceso metodológico de interacción específico en condiciones controladas por un investigador y un actor social “informante” podemos definirlo por tanto como un proceso de construcción de arquetipos y discursos sociales que se modelan a partir de los materiales, tanto biográficos como proyectivos, que conforman lo que podríamos llamar la representación social de un sujeto que interactúa en la estructura social.

Este proceso que tratamos de describir y analizar supone también un acercamiento al actor que ocupa una posición social y que desempeña roles o papeles sociales que al interpretar se pueden generalizar por la función abstracta de las posiciones sociales que se ocupan frente a la singularidad de quienes ocupan dichas posiciones.

Por eso, los discursos de los actores sociales que se representan como consecuencia de una acción informante sirven para comprender los discursos sociales que asumen e interiorizan en su conciencia social, precisamente porque ocupan posiciones sociales análogas, en relación con los grupos de referencia que, como copia analógica, forma parte de un grupo de referencia determinado. Es por ello que en la entrevista abierta, la palabra social se abre al otro generalizado como lugar donde concurre la complejidad de la estructura psíquica con los roles sociales de la persona.

BIBLIOGRAFÍA:

- ALONSO, L.E. (1998), *La mirada cualitativa en sociología*, Madrid, Ed. Fundamentos.
- BATESON, G., (1988), *Pasos hacia una ecología de la mente*, Buenos Aires. Ed. Carlos Lohlé S,A
- BION, W.R., (1985), *Experiencias en grupos*, Barcelona, Paidós.
- ELIAS, N. (1999), *Sociología fundamental*, Barcelona, Gedisa.
- LAPASSADE, G., (1999), *Grupos, organizaciones e instituciones*, Barcelona, Gedisa.

MORIN, E., (1995), *Sociología*, Madrid, Tecnos.

ORTÍ A., (1989) “La apertura y el enfoque cualitativo o estructural, la entrevista abierta y la discusión de grupo”, en García Ferrando, M.; Ibáñez, J.; y Alvira, F. (comps), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación social*, Madrid, Alianza Editorial.

WILDEN, A., (1979), *Sistema y estructura*, Madrid, Alianza Editorial.