

Metodología cualitativa

Se propone comprender un fenómeno desde dentro, procurando determinar el significado de un fenómeno, antes que su cuantificación.

Técnicas utilizadas en la perspectiva cualitativa: observación, observación participante, entrevistas, análisis de documentos y técnicas participativas (grupos focales, juego de roles), etc.

La Entrevista

La Entrevista es una técnica para obtener información que consiste en un diálogo entre dos personas: el investigador y el entrevistado, se realiza con el fin de obtener información, el entrevistado es una persona relevante para la investigación.

Presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca. Como técnica de recolección va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación.

Mediante las entrevistas el investigador hábil logra por lo general aprehender de qué modo los informantes se ven a sí mismos y a su mundo, obteniendo a veces una narración precisa de acontecimientos pasados y de actividades presentes.

La entrevista nos permite tomar contacto con el discurso que el otro nos comunica, un discurso que se arma en función de lo que se interroga. Al ser interrogado respondo para satisfacer el requerimiento del otro, pero muchas veces sin comprometer lo que se piensa o siente en esa respuesta. Si lo que se busca es construir una mirada, un análisis sobre un aspecto de la "realidad", se vuelve central la mirada que el propio actor tiene sobre ella. En este sentido considero que las entrevistas semi-estructuradas, teniendo una guía con los temas centrales a ser abordados, estando alertas a repreguntar, son centrales en el trabajo de construir esa mirada sobre la "realidad".

Los 'desvíos' que nuestro entrevistado realiza muchas veces nos da pistas sobre lo que piensa. Pueden deberse a no querer transitar sobre algunos temas o a manifestar interés por otro tema, aquí la repregunta en procura de una mayor explicitación es central.

Es importante tener contacto con diferentes actores de la realidad que se quiere estudiar, para dimensionar las diferentes percepciones que existen. La percepción de la realidad y la visión que construimos para el OTRO tiene que ver con el espacio que ocupamos, es importante entonces, dialogar con la mayor variedad de actores posibles.

Funciones de la Entrevista:

La Entrevista en la investigación científica nos permite:

- Obtener información de individuos y grupos
- Facilitar la recolección de información
- Es una técnica flexible, capaz de adaptarse a cualquier condición, situación, personas, permitiendo la posibilidad de aclarar preguntas, orientar la investigación.

Ventajas:

- La Entrevista es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos desde el punto de vista de las ciencias sociales
- La información que el entrevistador obtiene a través de la Entrevista es muy superior que cuando se limita a la lectura de respuesta escrita
- Su condición es oral y verbal.
- A través de la Entrevista se pueden captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema y las personas entrevistadas.
- Permite el intercambio con el entrevistado sobre los aspectos que aparecen como *importantes* y que no teníamos previsto como tales.

La ventaja esencial de la Entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes nos proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes, expectativas, etc. Cosas que por su misma naturaleza es casi imposible observar desde fuera.

Desventajas:

- Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y entrevistado.
- Se hace muy difícil nivelar y darle el mismo peso a todas las respuestas, sobre todo a aquellas que provienen de personas que poseen mejor elocuencia verbal, pero con escaso valor informativo o científico.
- Es muy común encontrar personas que mientan, deforman o exageran las respuestas y muchas veces existe un divorcio parcial o total entre lo que se dice y se hace, entre la verdad y lo real.
- Muchas personas se inhiben ante un entrevistador y les cuesta mucho responder con seguridad y fluidez una serie de preguntas.

- Existen muchos temas tabú entre las personas, algunos de los cuales producen rechazo cuando se trata de responder preguntas concretas, como por ejemplo temas políticos, sexuales, económicos, sociales, etc.

A tener en cuenta al realizar la Entrevista

- El lugar en el que se desarrolla, hay que procurar que el entrevistado se sienta cómodo, que no sea interrumpido. Buscar un espacio en el que pueda establecerse un mano a mano con el entrevistado, otros actores no comprometidos con la entrevista, pueden entorpecer el desarrollo del diálogo.
- Abordar gradualmente al interrogado, generando un acercamiento previo. La entrevista comienza con acercamientos progresivos, donde el comienzo. Interesarse por el otro y su realidad puede ser un buen comienzo.
- Dejar que el entrevistado concluya su relato, no cortar bruscamente una conversación porque se vaya del tema. Puede ser la forma en la que el entrevistado construye su discurso.
- Formular las preguntas con frases fácilmente comprensibles, existen formulaciones embarazosas con carácter personal o privado.
- Actuar con espontaneidad y franqueza, y no con astucias o rodeos.

Tipos de Entrevista

Entrevista estructurada:

Llamada también formal o estandarizada. Se caracteriza por estar rígidamente estandarizada, se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes, quienes deben escoger la respuesta entre dos, tres o más alternativas que se les ofrecen.

Esta modalidad también se conoce como encuesta.

Para orientar mejor la Entrevista se elabora un cuestionario, que contiene todas las preguntas. Sin embargo, al utilizar este tipo de entrevista el investigador tiene limitada libertad para formular preguntas independientes generadas por la interacción personal.

Entre las **ventajas** que tiene este tipo de Entrevista, se mencionan:

- La información es más fácil de procesar, simplificando el análisis comparativo.
- El entrevistador no necesita estar entrenado arduamente en la técnica.
- Hay uniformidad en la información obtenida.

Entre las **desventajas** se tienen:

- Es difícil obtener información confidencial.
- Se limita la posibilidad de profundizar en un tema que emerja durante la Entrevista.

El objetivo de este tipo de entrevistas es obtener información de una muestra importante, con el objetivo de establecer comparaciones.

Entrevista no estructurada

Es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas, su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentran por entero en manos del entrevistador. Si bien el investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables, elabora las preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encauzar las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio.

Entre las **ventajas** de este tipo de Entrevista se tienen:

- Es adaptable y susceptible de aplicarse a diversos actores en situaciones diferentes.
- Permite profundizar en temas de interés.
- Orienta posibles hipótesis y variables cuando se exploran áreas nuevas.

Entre sus **desventajas** se mencionan:

- Se requiere de mayor tiempo.
- Es más costoso por la inversión de tiempo de los entrevistadores.
- Se dificulta la tabulación de los datos.
- Se requiere mucha habilidad técnica para obtener la información y mayor conocimiento del tema.

Dentro de la Entrevista no estructurada se comentarán tres tipos de: Entrevista a profundidad, Entrevista enfocada y Entrevista focalizada.

Entrevista en Profundidad

Es una técnica para obtener que una persona transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación. La Entrevista comprende un esfuerzo de inmersión (más exactamente re-inmersión) del entrevistado

frente a/o en colaboración con el entrevistador que asiste activamente a este ejercicio de representación casi teatral.

La Entrevista a profundidad, al igual que la observación puede plantearse holísticamente (al todo), pero también puede ceñirse a un solo acto, experiencia social (entrevistada enfocada).

La diferencia más marcada resulta del grado de dirección-no dirección que se pueda imprimir a la misma y que oscila desde la entrevista en al que el actor lleva la iniciativa de la conversación, hasta aquella en al que el entrevistador sigue un esquema de preguntas, fijo en cuanto al orden, contenido y formulación de las mismas.

Entrevista Enfocada:

Se puede decir que la Entrevista enfocada, es una Entrevista en profundidad pero específicamente dirigida a situaciones concretas. Va dirigida a un individuo concreto, caracterizado y señalado previamente por haber tomado parte de la situación o experiencia definida.

A diferencia de la Entrevista en profundidad, la Entrevista enfocada no revive toda la vida, sino la reconstrucción de una experiencia personal concreta. De alguna manera el entrevistador conoce de antemano directa o indirectamente, esta situación con los elementos, procesos y estructura total de la misma y la ha analizado sistemáticamente. En base de este análisis es que se elabora la guía de preguntas.

Entrevista Focalizada:

Es una forma de llevar la Entrevista en profundidad en forma grupal. La Entrevista en grupo ofrece unas oportunidades de conocimiento y de análisis que la Entrevista individual no ofrece. La experiencia en grupo promueve un ambiente en el cual se intercambian puntos de vista, los individuos encuentran una mayor facilidad de reflexión sobre el tema tratado.

La Entrevista con un grupo de tiene lugar entre un moderador y un grupo que no se conocen de antemano, y lo deseable es que las personas del grupo no se conozcan entre sí. Este tipo de Entrevista requiere de una gran experiencia por parte del entrevistador.

La Entrevista es también una técnica excelente para ser utilizada con el fin de estudiar situaciones-problema y para explorar una determinada problemática poco conocida por el investigador y que luego será motivo de estudios más profundos y sistemáticos.

La ventaja esencial de la Entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos.

Guía de la entrevista:

Es una lista de temas a tratar con cada entrevistado, para asegurarse de que los temas claves sean explorados.

En tanto guía, sirve para que el entrevistado lleve un control del diálogo y lo que quiere forme parte del mismo.

El sondeo: se deben sondear los detalles de las experiencias de las personas y los significados que estas les atribuyen. Ese es el punto en que las entrevistas se apartan de las conversaciones cotidianas. El entrevistador no puede dar por sentados supuestos y comprensiones del sentido común que otras personas comparten, debe pedir continuamente que clarifiquen y elaboren lo que han dicho, incluso pareciendo ingenuos.

Controles cruzados: estar alertas a eventuales exageraciones y distorsiones de historias. Examinar la coherencia de los dichos en diferentes relatos del mismo acontecimiento. Para controlar las afirmaciones se debe apelar a tantas fuentes de datos como sea posible.

En este tipo de investigación el tema de la “verdad” es difícil. Aunque debe señalarse que la validez y el valor del documento no depende de su objetividad o veracidad.

Entrevistas grabadas: tener en cuenta que la presencia del grabador puede, generar inhibición o modificar lo que el entrevistado dice sino se siente seguro.

Es imprescindible acordar el uso del grabador. Muchas veces las entrevistas son anónimas, ya que importa lo que se dice y no tanto quien lo dice.

Diario del entrevistador: como apoyo de la entrevista grabada, permite ir registrando durante el periodo de entrevista e inmediatamente después, aquellas cosas que no pudieron esclarecerse, tomar nota de las interpretaciones, intuiciones, conjeturas emergentes y expresiones no verbales.

Etapas de la entrevista:

Preparación de la entrevista

- Elaborar la guía.
- Definir de manera clara los propósitos de la misma.

- Determinar cantidad de entrevistadores, tiempo y presupuesto necesarios.
- Planear las citas con los entrevistados, mostrando respeto por el tiempo del mismo.

Ejecución de la entrevista

- Propiciar durante ésta un ambiente positivo.
 - Presentarse y explicar los propósitos de la misma.
 - Mostrar interés y saber escuchar. Estar atentos a repreguntar o solicitar aclaraciones.
 - Actuar con naturalidad.
 - No mostrar prisa.
 - Hacer las preguntas sin una respuesta implícita. No inducir las respuestas.
- Tener cuidado con las categorías que manejamos en la entrevista.
- No extraer información del entrevistado sin su voluntad.
 - No apabullar con preguntas.

-Control de la entrevista

- Verificar si todas las preguntas han tenido respuesta.
- Detectar contradicciones.
- Detectar mentiras, dándole a conocer lo que se conoce del hecho.
- Evitar desviaciones del tema y oportunidades para distraer la atención.

Cierre de la entrevista

- Concluirla antes que el entrevistado se canse.
- Despedirse, dejando el camino abierto por si es necesario volver.
- Si se requiere de una entrevista larga, programarla en sesiones.

Bibliografía

- Arfuch, Leonor, (1995), *La entrevista, una invención dialógica*, Ed. Paidós, Barcelona.
- Díaz, Esther, (1997), *Metodología de las Ciencias Sociales*, Ed. Biblos, Bs.As.
- Taylor, S. Y R Bodgan (1990). *Introducción a los Métodos Cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.

Lic. Felipe Stevenazzi