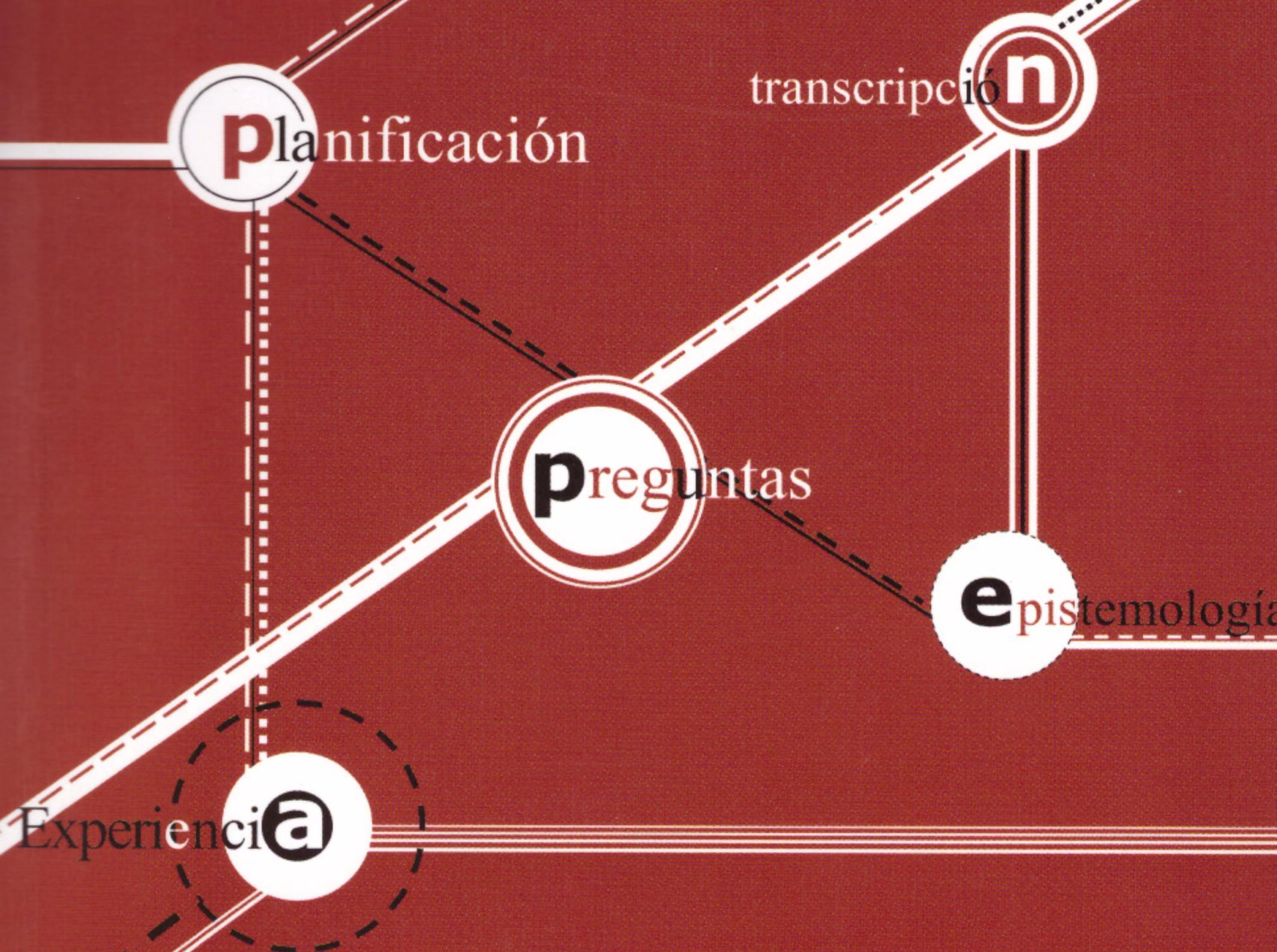


Steinar Kvale

**Las entrevistas en
Investigación Cualitativa**



Morata

Colección: Investigación Cualitativa
Dirección: Uwe Flick

5 Realización de una entrevista

Contenido del capítulo

Pág.

Una entrevista de aula sobre las calificaciones	80
El establecimiento del escenario de la entrevista	83
El guión de la entrevista	85
Las preguntas del entrevistador	88
El arte de las segundas preguntas	91

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería comprender:

- el proceso de producción de conocimiento mediante una entrevista;
- a partir de una entrevista de demostración, la interacción y el interrogatorio en la entrevista;
- los preparativos para una entrevista, como el establecimiento del escenario para ella y la preparación de un guión en forma de guía de entrevista, y
- el papel de las preguntas del investigador, las preguntas del entrevistador, la forma lingüística de las preguntas y el arte de las segundas preguntas.

Este capítulo no aporta ninguna regla general para la entrevista, sino que describe algunas de las técnicas del oficio de entrevistar, técnicas que se han de aprender por medio de una extensa práctica. Disponiendo del dominio de las técnicas de entrevista, el entrevistador puede concentrarse en el sujeto y en el tema de la entrevista. En este capítulo trato las entrevistas semi-estructuradas del mundo de la vida y en el capítulo siguiente presento una panorámica de diversas formas de entrevista. La entrevista semi-estructurada del mundo de la vida trata de obtener descripciones del mundo de la vida del entrevistado con respecto

a la interpretación del significado del fenómeno descrito; tendrá una secuencia de temas que se han de cubrir, así como algunas preguntas propuestas. Sin embargo, al mismo tiempo, hay una apertura a los cambios de secuencia y forma de las preguntas para profundizar en las respuestas específicas dadas y las historias que los sujetos cuentan. El enfoque abiertamente fenomenológico de una entrevista del mundo de la vida para aprender del entrevistado se expresa bien en esta introducción a la entrevista antropológica:

Quiero entender el mundo desde su punto de vista. Quiero conocer lo que usted conoce en la forma en que usted lo conoce. Quiero entender el significado de su experiencia, ponerme en su piel, sentir las cosas como usted las siente, explicar las cosas como usted las explica. ¿Se convertirá usted en mi maestro y me ayudará a entender?
(SPRADLEY, 1979, pág. 34.)

Una entrevista de aula sobre las calificaciones

A continuación recojo una entrevista (véase el Recuadro 5.1) que realicé en una clase dentro del taller de entrevistas en el Saybrook Institute, San Francisco, en 1987. Aunque la situación de entrevista es artificial, proporciona de forma condensada una imagen bastante adecuada de una entrevista semi-estructurada del mundo de la vida. La entrevista se reproduce de forma abreviada y literal, con solo unos cuantos cambios menores en el estilo lingüístico.

Recuadro 5.1. Entrevista de demostración

Steinar KVALE 0: Intentaré demostrar ahora el modo de comprensión en una entrevista de investigación cualitativa y necesito un voluntario. Será un tema bastante neutral. No es una entrevista psicoanalítica profunda. La entrevista durará unos diez minutos y después la debatiremos aquí.

Una mujer de unos treinta años se ofrece voluntaria.

SK 1: Gracias por consentir en participar y ser entrevistada aquí. He estado estudiando los efectos de las calificaciones en Europa durante unos años y me interesa ahora el significado de las calificaciones para los estudiantes y alumnos norteamericanos. Primero quiero hacerte una pregunta que quizá sea difícil. Si tratas de recordar cuando asistías a la escuela de primaria, ¿eres capaz de recordar la primera vez que recibiste calificaciones?

Estudiante 1: Recuerdo una vez, pero podría no ser la primera.

SK 2: Vamos a hablar de esa vez. ¿Puedes contarme qué pasó?

(Continúa)

- Estudiante 2:* Lo hice muy bien. Recuerdo que conseguí una estrella roja en la parte superior de mi examen con un 100 y ese recuerdo se destaca en mi memoria como algo emocionante e interesante.
- SK 3:* Sí. ¿Es sólo la estrella roja lo que destaca, o lo que ocurrió en torno a ella?
- Estudiante 3:* (Risas) Recuerdo el color muy bien. Brillaba. Recuerdo que me premiaron por todas partes. Recuerdo que me felicitaron mis compañeros y la profesora y mis padres, que hicieron muchos aspavientos. Y algunos de los otros chicos que no lo hicieron tan bien en el examen, no respondieron tan bien. Fue una mezcla de emociones, pero generalmente recuerdo el aspecto de celebración.
- SK 4:* Has dicho: una mezcla de emociones. ¿Eres capaz de describirlas?
- Estudiante 4:* Bueno, en esa época yo era la favorita de la profesora y algunos dirían: "Ajá, quizá no se lo ganó, quizá es solo porque le cae muy bien a la profesora". Y tuvo lugar alguna forma de estratificación, porque yo no solo era la favorita de la profesora, sino que acaso obtenía mejores calificaciones y ello creó algún tipo de disonancia dentro de la experiencia que mis compañeros tenían socialmente de mí.
- SK 5:* ¿Podrías describir esa disonancia?
- Estudiante 5:* Bueno, creo que siempre hay algún tipo de separación entre los estudiantes que van bien y los que no van tan bien, y que eso está determinado, especialmente en los cursos de primaria, por el número que obtienes en la parte superior de tu hoja de examen.
- SK 6:* ¿Ocurría eso en los primeros cursos? ¿Fue en el primero?
- Estudiante 6:* En tercero.
- SK 7:* En tercero. Bueno, eso fue hace mucho tiempo. ¿Puedes recordar lo que dijeron? O...
- Estudiante 7:* No; era más el sentimiento...
- SK 8:* El sentimiento ...
- Estudiante 8:* Sí, era el sentimiento de que yo había puesto una cierta distancia entre mí y el grupo de los iguales...
- SK 9:* A causa de tus buenas calificaciones...
- Estudiante 9:* Sí.
- SK 10:* ¿Intentaste hacer algo al respecto?
- Estudiante 10:* No me fue tan bien después de eso. Realmente me afectó durante mucho tiempo. En realidad, yo quería estar con ellos más que con la profesora o que en la lista de los buenos de la profesora. Así que fue importante.
- SK 11:* Fue una experiencia importante —(Sí)— para ti, y te metiste en un conflicto entre la profesora y tus iguales, o tú lo experimentaste como un conflicto. (Sí) ¿Participaron tus padres en la situación?
- Estudiante 11:* No que yo recuerde, porque fue... para mí fue un cambio importante en el modo de vivir las calificaciones. Para ellos fue quizá sólo un poquito menos. Pero era todavía satisfactorio, era todavía aceptable, y yo era recompensada todavía en términos generales por ir bien y no suspender. Así que esa dicotomía se respetó.

(Continúa)

SK 12: Ese tipo de disonancia entre, digamos, la lealtad hacia tu profesora y el cariño de los compañeros, ¿es una situación en la que hayas estado otras veces? ¿Te recuerda a... otra?

Estudiante 12: Se ha ido repitiendo en mi vida, sí. Cuando empiezo a dar por garantizados a mis amigos o a mi grupo de iguales, recibo algún tipo de mensaje diciendo, oh, oh, ¿qué es más importante para mí? Y lo que es más importante para mí son mis relaciones de amistad.

SK 13: Ajá. Esa es la cuestión básica. Has mencionado varias veces antes "recompensada"... ¿qué quieres decir por "recompensada"?

Estudiante 13: Oh, conseguir quedarme hasta más tarde viendo la tele cuando estaba en tercer curso, quizá; o conseguir ir a algún sitio o volver más tarde a casa o tal vez simplemente conseguir helado, algo de comer...

(El resto de la entrevista, omitido aquí por motivos de espacio, prosiguió tratando sobre la importancia de las relaciones de amistad de la estudiante en la universidad, y terminó como sigue:)

SK 26: Bien... ¿Hay algo más que quieras decir antes de terminar la entrevista?

Estudiante 26: No, creo que no.

SK 27: Bien; muchas gracias por tu colaboración.

(La entrevista se debatió en clase entonces, incluyendo el siguiente intercambio:)

SK 28: ¿Cómo te sentiste al entrevistarte sobre ello (las calificaciones) aquí delante?

Estudiante 28: Creía que iba a ser una oportunidad realmente buena para que yo explorara eso. No he pensado siquiera en ello desde hace mucho tiempo, pero sabía por la terapia que he recibido últimamente que, cuando estuve más cerca de mi profesora que de mis amigos, fue un momento importante en mi vida y he tenido que enfrentarme a eso muchas veces. Fue divertido hablar sobre esto porque tengo bastante claro lo que ocurrió.

Cuando examinamos el conocimiento producido en este breve pasaje de entrevista, se manifiestan varios aspectos importantes de los efectos sociales de las calificaciones, fundamentalmente un omnipresente conflicto de lealtades entre el profesor y los amigos; ser la favorita de una profesora, que consigue calificaciones altas, creó una disonancia en las experiencias que sus compañeros de aula tenían de ella, creó una distancia entre ella y el grupo de iguales, una disonancia que se siguió repitiendo en su vida, siendo sus relaciones de amistad lo más importante (Estudiante 3-5).

Aquí el modo de producir conocimiento en esta entrevista se inspiró en la entrevista centrada en el cliente de ROGERS. Temáticamente, en la guía de entrevista, mi deseo había sido ocuparme de lo que significaban las calificaciones

desde las tres posiciones teóricas mencionadas antes: los enfoques rogeriano, freudiano y skinneriano (Capítulo 4). Así, cuando la estudiante describió una “mezcla de sentimientos” (3) y “era más el sentimiento” (7), yo traté de alentar, de acuerdo con un enfoque rogeriano, una elaboración ulterior del sentimiento y la mezcla de emociones repitiendo esas mismas palabras (SK 4 y 8). Se intentó un enfoque freudiano en un sentido amplio preguntando: “¿Participaron tus padres en la situación?” (SK 11) y, más tarde, indagando si el conflicto de lealtades entre la profesora y los alumnos le recordaba a otras situaciones (SK 12). La respuesta de la estudiante confirma que eso se ha ido repitiendo en su vida, pero no pone sobre el tapete las relaciones familiares. Yo tenía en mente aquí la posibilidad de que su conflicto de lealtad con las calificaciones reactivara conflictos infantiles de celos y rivalidad fraternal por el cariño de los padres. Al principio de la entrevista, la estudiante (3) había mencionado refuerzos por las buenas calificaciones, como el que sus compañeros, su profesora y sus padres la felicitaran. Seguí un enfoque de refuerzo skinneriano (SK 13) sondeando el significado del término “recompensada” de la estudiante (3 y 13). Ésta cuenta entonces que, de niña, la recompensaban por las buenas calificaciones permitiéndola quedarse hasta tarde viendo la televisión o dándole helado (13).

El establecimiento del escenario de la entrevista

El establecimiento del escenario de la entrevista debe animar a los entrevistados a describir su punto de vista sobre su vida y su mundo. Los primeros minutos de una entrevista son decisivos. Los entrevistados desearán hacerse una idea de cómo es el entrevistador antes de lanzarse a hablar libremente y exponer sus experiencias y sentimientos a un extraño. Se establece un buen contacto por una escucha atenta, las muestras de interés, comprensión y respeto del entrevistador por lo que el sujeto dice, y la comodidad del entrevistador con la situación y la claridad con la que sabe lo que quiere saber.

La entrevista se inicia con una *introducción informativa* en la que el entrevistador define la situación al sujeto, le cuenta brevemente el propósito del encuentro, el uso de una grabadora, etc., y le pregunta si quiere preguntar algo antes de empezar. Es preferible que el resto de la información espere hasta que la entrevista termine. La entrevista de demostración sobre calificaciones se inició con una introducción informativa sobre el propósito y el contexto de la entrevista antes de su inicio (SK 0) y al principio de ella (SK 1).

Al final de una entrevista puede haber algo de tensión o ansiedad, porque el sujeto ha hablado francamente sobre experiencias a menudo personales y emocionales, y puede estar haciéndose preguntas sobre el propósito y el uso posterior de la entrevista. Es posible que haya también un sentimiento de vacío; el sujeto ha dado mucha información sobre su vida y puede que no haya recibido

nada a cambio. Dicho esto, una experiencia común después de las entrevistas de investigación es que los sujetos hayan experimentado la entrevista como genuinamente enriquecedora, hayan disfrutado hablando libremente ante un oyente atento y hayan alcanzado a veces algunas intuiciones nuevas sobre cuestiones importantes de su mundo de vida.

La información inicial debe ir seguida por una *sesión de reflexión* después de la entrevista. La entrevista de demostración se concluyó con una recogida de informaciones: antes de finalizar la entrevista, preguntando si la estudiante tenía algo más que decir (SK 26), y también después de ella, preguntándole cuál había sido su experiencia (SK 28), invitación que la estudiante aceptó cuando hizo comentarios adicionales sobre el tema de la entrevista en relación con su biografía.

Una entrevista puede terminar también mencionando el entrevistador algunos de los puntos principales sobre los que ha obtenido información a partir de ella. Es posible que el sujeto desee entonces realizar comentarios sobre esa información. Después de esto, se puede concluir la interacción diciendo el entrevistador, por ejemplo: “No tengo más preguntas, ¿hay algo más que le gustaría plantear, o preguntar, antes de que demos por terminada la entrevista?” Esto da al sujeto una oportunidad adicional de ocuparse de problemas en los que ha estado pensando o que le han estado preocupando durante el encuentro. Es probable que la recogida de reacciones continúe después de haber apagado la grabadora. Tras un primer suspiro de alivio, algunos entrevistados pueden plantear temas que no se sentían seguros de abordar con la grabadora en marcha. Y el entrevistador puede ahora, en la medida en que el sujeto esté interesado, contar más sobre el propósito y el diseño del estudio de entrevistas.

La situación de entrevista en vivo, con la voz del entrevistado y la expresión facial y corporal acompañando las declaraciones, proporciona un acceso más rico a los significados del sujeto que el que los textos transcritos proporcionarán más tarde. Tal vez merezca la pena que el entrevistador reserve un tiempo de 10 minutos o más de tranquilidad después de cada entrevista para reflexionar sobre lo que ha conocido a partir de esa entrevista particular. Estas impresiones inmediatas, basadas en el acceso empático del entrevistado a los significados comunicados en la situación de entrevista en vivo, pueden proporcionar un contexto valioso —en forma de notas, o grabadas simplemente en la cinta de la entrevista— para el análisis posterior de las transcripciones.

Si una entrevista va a aparecer en un informe y quizá va a ser citada extensamente, debe intentarse entonces, cuando sea posible, hacer explícito el contexto social durante su celebración, y también el tono emocional de la interacción, de modo que lo que se diga sea comprensible para los lectores, que no han sido testigos de la presencia física viva de la situación de entrevista. Se puede aprender mucho de los periodistas y los novelistas sobre cómo usar las preguntas y las respuestas para transmitir también el entorno y la atmósfera de una conversación.

El guión de la entrevista

El escenario de la entrevista se prepara habitualmente con un guión. Una guía de entrevista es un guión que estructura el curso de la entrevista de manera más o menos ajustada. La guía puede simplemente contener algunos temas que deben cubrirse o puede constituir una secuencia detallada de preguntas cuidadosamente formuladas. Para el tipo de entrevista semi-estructurada analizado aquí, la guía incluirá un resumen de los temas que se deben cubrir, con preguntas propuestas. Dependerá del estudio particular el que las preguntas y sus secuencias estén estrictamente predeterminadas y sean vinculantes para los entrevistadores o que deje al juicio y al tacto del entrevistador decidir cuánto ceñirse a la guía y cuánto profundizar en las respuestas de los entrevistados y las nuevas direcciones que pueden abrir.

Las entrevistas difieren en la franqueza de su propósito: el entrevistador puede explicar el propósito y plantear preguntas directas desde el principio o puede adoptar un enfoque indirecto, con preguntas indirectas, y revelar el propósito sólo cuando la entrevista ha acabado. El último enfoque se llama entrevista embudo: un entrevistador interesado en explorar las actitudes religiosas de una comunidad puede empezar preguntando en términos generales sobre el vecindario, seguir indagando si hay muchos emigrantes y terminar preguntando específicamente sobre las actitudes hacia sus vecinos musulmanes. La aplicación de estas técnicas de entrevista indirectas se tiene que considerar en relación con las directrices éticas del consentimiento informado.

Una pregunta de entrevista se puede evaluar tanto con respecto a una dimensión temática como con respecto a una dimensión dinámica: temáticamente, en lo que se refiere a la producción de conocimiento y dinámicamente, en lo que se refiere a la relación interpersonal en la entrevista. Una buena pregunta de entrevista debería contribuir temáticamente a la producción de conocimiento y dinámicamente a la promoción de una buena interacción de entrevista.

Temáticamente las preguntas se relacionan con el “qué” de una entrevista, con las concepciones teóricas del tema de la investigación y con el análisis posterior de la entrevista. Las preguntas diferirán según se entreviste en busca de descripciones espontáneas del mundo vivido, en busca de narraciones coherentes o en busca de un análisis conceptual de la comprensión personal de un asunto. Cuanto más espontáneo sea el procedimiento de la entrevista, más probable es que se obtengan respuestas espontáneas, vivas e inesperadas de los entrevistados. Y, por otra parte, cuanto más estructurada sea la situación de entrevista, más fácil será la estructuración conceptual de la entrevista por un análisis posterior.

En sintonía con el principio de la “anticipación”, cuando se preparan las preguntas de la entrevista, se debería tomar en consideración la etapa posterior del análisis. Si éste va a implicar la codificación de las respuestas, clarifique enton-

ces de forma continua durante la entrevista los significados de las respuestas con respecto a las categorías que se van a utilizar después. Si se va a emplear un análisis narrativo, conceda a los sujetos un amplio margen de libertad y tiempo para desarrollar sus propias historias y profundice con preguntas para arrojar luz sobre los episodios y los protagonistas principales de sus narraciones.

Dinámicamente, las preguntas tienen que ver con el “cómo” de una entrevista; deben promover una interacción positiva, mantener el flujo de la conversación y estimular a los sujetos para que hablen sobre sus experiencias y sentimientos. Las preguntas deben ser fáciles de entender, cortas y desprovistas de lenguaje académico. Una pregunta de investigación temática conceptualmente buena no tiene por qué ser una buena pregunta dinámica de entrevista. Los entrevistadores novatos pueden sentir la tentación de empezar con preguntas conceptuales directas. Así, el sociólogo SENNETT recibió la siguiente respuesta cuando, siendo un joven estudiante, utilizó un enfoque bastante directo al entrevistar a miembros de la élite de Boston: “¿Cómo dice?, joven’ respondió una anciana matrona de Boston cuando le pedí, a quemarropa a la hora del té en el Club Sommerset, que describiera su identidad. Acababa de cometer el error del entrevistador principiante de suponer que el ataque frontal es la mejor forma de obtener información de otros” (SENNETT, 2004, pág. 41).

Cuando se prepara una entrevista, puede ser útil desarrollar dos guías de entrevista, una con las preguntas de investigación temáticas del proyecto y otra con las preguntas de entrevista que se han de plantear, que tenga en cuenta las dimensiones tanto temática como dinámica. Las preguntas del investigador se formulan normalmente en un lenguaje teórico, mientras que las preguntas del entrevistador se deben expresar en el lenguaje cotidiano de los entrevistados. La Tabla 5.1 describe la traducción de las preguntas temáticas de la investigación en el estudio sobre calificaciones a preguntas de entrevista que podían proporcionar conocimiento temático y contribuir dinámicamente también al flujo natural de la conversación. Las preguntas de investigación académicas, como las que tratan sobre la motivación intrínseca y extrínseca, tienen que traducirse a formas fáciles, coloquiales para generar descripciones espontáneas y ricas. La formulación abstracta de las preguntas de investigación no llevará casi nunca a respuestas espontáneas por parte de alumnos de instituto. Una pregunta de investigación se puede estudiar mediante varias preguntas de entrevista, obteniendo así información rica y variada enfocando una cuestión desde varios ángulos. Y una pregunta de entrevista podría proporcionar respuestas a varias preguntas de investigación (véase también FLICK, 2007a, Cap. 2).

Los roles de las preguntas “por qué”, “qué” y “cómo” difieren en el caso de las preguntas de investigación y las preguntas de entrevista. Cuando se diseña un proyecto de entrevistas, se deben plantear y responder las preguntas “por qué” y “qué” antes de plantear la pregunta “cómo”. En la situación de entrevista, la prioridad cambia; las preguntas principales deben estar aquí en forma descriptiva:

TABLA 5.1. Preguntas de investigación y preguntas de entrevista

Preguntas del Investigador	Preguntas del entrevistador
¿Qué tipo de motivación para el aprendizaje predomina en el instituto?	¿Te parecen importantes las materias que aprendes?
	¿Te parece interesante el aprendizaje en sí mismo?
	¿Cuál es tu propósito principal para ir al instituto?
¿Promueven las calificaciones una motivación externa, instrumental, a expensas de una motivación intrínseca de interés por el aprendizaje?	¿Has experimentado un conflicto entre lo que quieres leer (estudiar) y lo que tienes que leer para obtener buenas calificaciones?
	¿Te han premiado con dinero por conseguir buenas calificaciones?
	¿Ves alguna relación entre el dinero y las calificaciones?
El aprendizaje mediante calificaciones ¿socializa para trabajar por un sueldo?	

“¿qué ocurrió y cómo ocurrió?”, “¿cómo se sintió usted entonces?”, “¿qué experimentó usted?” y otras parecidas. El objetivo es obtener descripciones espontáneas de los sujetos más que conseguir sus propias explicaciones, más o menos especulativas, de por qué algo tuvo lugar. Muchas preguntas “por qué” pueden llevar a una entrevista excesivamente reflexiva e intelectualizada y quizá evocuen también recuerdos de exámenes orales. Entender las razones y las explicaciones de por qué ha sucedido algo es primordialmente la tarea del investigador. Sin embargo, las preguntas de “por qué” sobre las razones propias de los sujetos para sus acciones pueden ser importantes por derecho propio y, cuando se planteen, es preferible hacerlo hacia el final de la entrevista.

La pregunta de por qué los sujetos tienen las experiencias que tienen y actúan como lo hacen es fundamentalmente una tarea que ha de evaluar el investigador, y el entrevistador puede aquí ir más allá de la comprensión de sí mismos de los sujetos. Una analogía con el diagnóstico de un médico puede ser esclarecedora. El médico no empieza preguntando al paciente por qué está enfermo, sino que le pregunta qué le pasa, cómo se siente y cuáles son los síntomas. Sobre la base de la información de la entrevista con el paciente y de otros métodos de investigación, el médico hace entonces un diagnóstico de qué enfermedad es la más probable. Tanto para el médico como para el investigador, hay casos en que es importante conocer las propias explicaciones del sujeto de su trastorno y hacer

preguntas sobre el porqué. Sin embargo, la tarea primaria tanto para el médico como para el investigador que utiliza entrevistas es obtener descripciones, de manera que puedan disponer de material pertinente y fiable a partir del cual extraer sus interpretaciones.

Además de prestar atención a los aspectos temáticos y dinámicos de las preguntas, el entrevistador debe también intentar tener presente el análisis, la verificación y el informe posteriores de las entrevistas. Los entrevistadores que saben lo que preguntan y por qué lo preguntan intentarán aclarar los significados pertinentes para el proyecto durante la entrevista. Esos intentos de clarificar las declaraciones de los entrevistados proporcionarán una base más segura para el análisis posterior. Esos esfuerzos de clarificación del significado durante la entrevista pueden comunicar también al sujeto que el investigador está realmente escuchando lo que está diciendo y está interesado en ello. Idealmente, la comprobación de hipótesis y de interpretaciones termina, al final de la entrevista, con la verificación, falsación o refinamiento de las hipótesis y las interpretaciones del entrevistador.

Las preguntas del entrevistador

Las preguntas del entrevistador deben ser breves y simples. La pregunta introductoria puede ocuparse de una situación concreta; así, inicié la entrevista de demostración con una pregunta acerca de si la estudiante recordaba la primera vez que había tenido alguna calificación (SK 1). Luego, profundicé durante el resto de la entrevista en las dimensiones de las calificaciones que introdujo en su respuesta.

El investigador que utiliza entrevistas es su propia herramienta de investigación. La capacidad del entrevistador para advertir el significado inmediato de una respuesta y el horizonte de los posibles significados que abre es decisiva. Esto requiere, de nuevo, un conocimiento y un interés en el tema de la investigación y en la interacción humana de la entrevista, así como familiaridad con los modos de interrogatorio, para que el entrevistador pueda dedicar su atención al sujeto de la entrevista y al tema tratado en ella.

Recuadro 5.2. Preguntas de entrevista

- A. *Preguntas introductorias.* ¿Puedes contarme...? ¿Recuerdas alguna ocasión en la que...? ¿Qué ocurrió en el episodio que mencionaste? y ¿Podrías describir lo más detalladamente posible una situación en que se produjera en ti un aprendizaje? Esas preguntas de inicio pueden arrojar descripciones espontáneas, ricas donde los mismos sujetos mismos proporcionen lo que ellos experimentan como aspectos principales del fenómeno investigado.

(Continúa)

- B. *Preguntas de profundización.* Las respuestas de los sujetos se pueden ampliar mediante una actitud curiosa, persistente y crítica del entrevistador. Esto se puede hacer preguntando directamente sobre lo que se acaba de decir. También un simple asentimiento, o un "mm", o una mera pausa pueden invitar al sujeto a seguir con la descripción. La repetición de palabras significativas de una respuesta puede conducir a una explicación posterior. Los entrevistadores pueden adiestrarse a sí mismos para detectar "luces rojas" en las respuestas —tales como términos inusuales, entonaciones fuertes y similares— que puedan señalar un conjunto de cuestiones importantes para el sujeto.
- C. *Preguntas de sondeo.* ¿Podrías decir algo más sobre eso? ¿Puedes dar una descripción más detallada de lo que sucedió? ¿Tienes más ejemplos de eso? El entrevistador sigue aquí la pista a las respuestas, sondeando su contenido pero sin afirmar qué dimensiones se van a tener en cuenta.
- D. *Preguntas de especificación.* El entrevistador puede profundizar también con preguntas más operativas, por ejemplo: ¿Qué hiciste cuando sentiste que la ansiedad aumentaba? ¿Cómo reaccionó tu cuerpo? En una entrevista con muchas aseveraciones generales, el entrevistador puede intentar obtener descripciones más precisas preguntando: ¿Has experimentado eso por ti mismo?
- E. *Preguntas directas.* El entrevistado introduce aquí directamente temas y dimensiones, por ejemplo: ¿Has recibido alguna vez dinero por conseguir buenas calificaciones? Cuando mencionas la competición, ¿piensas en una competición marcada por la deportividad o en una destructiva? Estas preguntas directas cabe posponerlas preferiblemente hasta las partes posteriores de la entrevista, después de que los sujetos hayan dado sus descripciones espontáneas propias y, de este modo, hayan indicado qué aspectos del fenómeno son centrales para ellos.
- F. *Preguntas indirectas.* El entrevistador puede aplicar aquí preguntas proyectivas del tipo: ¿Cómo crees que otros alumnos consideran la competición por las calificaciones? La respuesta puede referirse directamente a las actitudes de los otros o puede ser también una declaración indirecta de la propia actitud del alumno, que él no formula directamente. Será necesario aquí un cuidadoso interrogatorio adicional para interpretar la respuesta.
- G. *Preguntas de estructuración.* El entrevistador es responsable del curso de la entrevista y debe indicar cuándo un asunto se ha agotado. El entrevistador puede interrumpir directa y educadamente respuestas largas que no son pertinentes a la investigación, por ejemplo, afirmando brevemente su comprensión de una respuesta y diciendo entonces: "Me gustaría ahora introducir otro tema..."
- H. *Silencio.* Más que hacer de la entrevista un interrogatorio disparando continuamente preguntas, el entrevistador de investigación puede tomar ejemplo de los terapeutas en el empleo del silencio para favorecer la entrevista, siguiendo el dicho: "el silencio es oro". Permitiendo pausas en la conversación, los sujetos tienen un tiempo suficiente para asociar y reflexionar, y romper luego el silencio ellos mismos con información significativa.
- I. *Preguntas de interpretación.* El grado de interpretación puede implicar simplemente expresar de otra manera una respuesta, por ejemplo: ¿Quieres decir entonces que...? o intentar una aclaración: ¿Es correcto decir que sientes que...? ¿La expresión... refleja lo que acabas de decir ahora mismo? Puede haber también interpretaciones más directas de lo que el alumno ha dicho: "¿Es correcto decir que tu preocupación principal sobre las calificaciones tiene que ver con la reacción de tus padres?"

El Recuadro 5.2 describe algunos tipos principales de preguntas que pueden ser útiles. Varios de ellos se aplicaron en la entrevista de demostración. La pregunta introductoria, la que indagaba sobre un episodio específico de calificaciones (SK 1/pregunta tipo A), dio en el blanco y los dos primeros tercios de la entrevista fueron principalmente una profundización (B) de la respuesta de la estudiante (E 2) sobre la “estrella roja”. El término y probablemente también su voz y su expresión facial indicaban que era un símbolo de una experiencia importante. Mi pregunta de profundización, repitiendo “estrella roja” (SK 3/B), llevó a una respuesta emocional rica en información (E 3).

El sondeo continuado, repitiendo otra expresión significativa —“una mezcla de emociones”—, y el sondeo en busca de una descripción adicional (SK 4/B y C) se abrieron hacia un conflicto básico para el sujeto entre la lealtad a la profesora o a sus iguales. Se siguió la pista a este tema hasta el comentario final de la estudiante: “Y lo que es más importante para mí son mis relaciones de amistad” (12). En algunas de las respuestas en esta secuencia oí expresiones potencialmente importantes como “demarcación” y “espacio” (E 5 y 8) y, en vez de profundizar en ellas, planteé preguntas de especificación (SK 6/D) y de interpretación (SK 9/I).

La mayoría de las preguntas de esta entrevista eran de sondeo (C), repitiendo a menudo palabras significativas de las respuestas de la estudiante a las pocas preguntas directas sobre episodios y efectos de las calificaciones. Hubo algunas preguntas de interpretación; al principio en la entrevista, una interpretación directa de la declaración de la estudiante (8) como: “¿A causa de tus buenas calificaciones?” (SK 9/I) fue inmediatamente confirmada por un: “Sí” (E 9). Una pregunta posterior de clarificación del significado: “¿Qué quieres decir por ‘recompensada’?” (SK 13/I) llevó a descripciones de recompensas específicas, como conseguir helado o quedarse levantada viendo la tele (E 13).

Hubo también respuestas en las que no profundicé, como aquella en la que la estudiante subrayaba: “Lo que es más importante para mí son mis relaciones de amistad” (E 12). Es decir, lo intenté, reconociendo lo que decía —“Esa es la cuestión básica” (SK 13)—, pero cuando ella no lo recogió, cambié el tema a la recompensa por las calificaciones. No sé ya si decidí no profundizar en las relaciones de amistad porque sentí que era un asunto que se estaba haciendo demasiado sensible para que ella diera más explicaciones delante de la clase o si detecté que ella estaba cambiando mi intento de mantener la entrevista dentro de un discurso de calificaciones hacia uno sobre las relaciones de amistad.

Recuadro 5.3. Formas lingüísticas de las preguntas

- ¿Puedes describírmelo? ¿Qué ocurrió?
- ¿Qué hiciste? ¿Cómo lo recuerdas? ¿Cómo lo experimentaste?
- ¿Cómo te sentiste al respecto? ¿Cuál fue tu reacción emocional a este acontecimiento?
- ¿Qué piensas de eso? ¿Cómo te imaginas esta cuestión?
- ¿Cuál es tu opinión sobre lo ocurrido? ¿Cómo lo juzgas hoy?

El tipo de conocimiento producido en la entrevista depende en una medida considerable de la formulación de las preguntas, que debería estar en sintonía con el propósito de un estudio de entrevistas. En el Recuadro 5.3, se proponen formas lingüísticas diferentes de una pregunta que pide la elaboración de un episodio. La formulación invita a estilos de respuesta bastante diferentes, que van desde los dominios descriptivo, conductual y experiencial hasta los dominios emocional, cognitivo y evaluativo. Un uso coherente de un tipo de interrogatorio durante toda una entrevista puede llevar a un estilo específico de las respuestas que dé como resultado, por ejemplo, una entrevista predominantemente emocional o conceptual.

Las preguntas en la entrevista sobre las calificaciones (Recuadro 5.1) eran en su mayor parte preguntas asociadas a los hechos, que pedían a la estudiante “recordar” (SK 1 y 7), “lo que ocurrió” (SK 2 y 3) y “describir” (SK 4 y 5). Había una pregunta conceptual: “¿Qué quieres decir por...?” (SK 13). No había preguntas directas sobre los sentimientos, pero en dos casos repetí los términos relacionados con emociones que la estudiante había usado —“una mezcla de emociones” (SK 4) y “sentimiento” (SK 8)— y las dos preguntas que pedían descripciones se referían a sus sentimientos de “mezcla de emociones” y “disonancia” (SK 4 y 5). Por contraste, en la entrevista centrada en el cliente del Recuadro 2.3, el orientador utilizó predominantemente términos emocionales en sus preguntas, y Sócrates aplicó preguntas conceptuales inquisitivas en su búsqueda de la esencia del amor y de la belleza.

El arte de las segundas preguntas

El foco ha estado hasta ahora en las preguntas del entrevistador. La escucha activa —la habilidad del entrevistador para escuchar activamente lo que el entrevistado dice— es tan importante como el dominio específico de las técnicas de entrevista. El entrevistador tiene que aprender a escuchar lo que se dice y el modo en que se dice. Podemos advertir que, en las biografías de los veinte intelectuales más destacados del siglo xx de la revista *Time Magazine* (capítulo 1), aquello en lo que se hacía hincapié eran las destrezas de FREUD y PIAGET para escuchar y observar a los pacientes y a los niños, en particular la maestría de FREUD para escuchar a los pacientes.

Las decisiones sobre a cuál de las numerosas dimensiones de la respuesta de un sujeto se debe seguir la pista requieren una sensibilidad hacia la relación social de una entrevista y un conocimiento del entrevistador acerca de lo que quiere preguntar. Podemos establecer quizá aquí una analogía con el ajedrez, donde cada movimiento del oponente cambia la estructura del tablero y el jugador tiene que considerar las múltiples implicaciones del movimiento de su oponente antes de hacer su movimiento siguiente, anticipando los movimientos futuros del otro, y así sucesivamente.

Recuadro 5.4. Segundas preguntas

Alumno: Las calificaciones son injustas a menudo, porque muy a menudo —muy a menudo— son sólo una medida de cuánto hablas y cuánto estás de acuerdo con la opinión del profesor.

Entrevistador: ¿Cómo debería influir eso en las calificaciones?

Otras respuestas potenciales del entrevistador:

Silencio...

Hum,mm...

“¿Cuánto hablas tú?”

¿Puedes contarme más sobre eso?

¿Podrías dar algunos ejemplos de lo que dices?

¿Lo has experimentado tú mismo?

¿Sientes que las calificaciones no son justas?

¿Te parece que las calificaciones no revelan tus propias capacidades?

¿Puedes describirme más calificaciones como “sólo una medida de cuánto hablas”?

¿Podrías especificar cómo se sigue la opinión del profesor?

Cuando dices que las calificaciones dependen de cuánto hablas, ¿estás pensando en echarle faroles?

Cuando mencionas la importancia de seguir la opinión del profesor, ¿estás pensando en dar coba?

¿Estás seguro de que eso es correcto?

¿No es sólo tu teoría?

En el Recuadro 5.4 se proponen algunas respuestas potenciales del entrevistador para la declaración de un entrevistado sobre las calificaciones, de la que se informó en el Capítulo 1. No hay una pregunta de profundización “correcta”; las opciones propuestas en el Recuadro se abren a diferentes aspectos de la respuesta. Las respuestas potenciales se agrupan en términos generales desde la que meramente indica que se ha oído la respuesta y la repetición de unas cuantas palabras de la respuesta como una invitación para elaborarla, hasta preguntas de sondeo más específicas y preguntas con un grado mayor o menor de interpretación, y se mencionan finalmente algunas contra-preguntas, siendo la última de las cuales también la que utiliza el entrevistador en este caso. El arte de plantear segundas preguntas difícilmente se puede preparar por adelantado, ya que requiere profundizar de forma flexible en las respuestas de los sujetos en el momento, considerando las preguntas de investigación de la entrevista.

Algunas de mis maneras de profundizar las respuestas de la estudiante en la entrevista de demostración, pidiéndole más descripciones y aclaraciones de significados y emociones, se han analizado con anterioridad. Me pareció bastante sencillo obtener más detalles sobre las respuestas de la estudiante, ya que estaba familiarizado con el asunto y había realizado varias entrevistas sobre calificaciones en una investigación en Dinamarca (Recuadro 4.3). Yo sabía que, en esta entrevista breve, quería demostrar una técnica específica de entrevista a la clase y mostrar que esto podría producir un conocimiento interesante de un asunto con el que estaban familiarizados, y esperaba también poder aprender algo sobre las relaciones de los estudiantes norteamericanos con las calificaciones.

Puntos clave

- Una entrevista cualitativa es normalmente semi-estructurada; tiene una secuencia de temas que se deben tratar, así como algunas preguntas preparadas. Sin embargo, hay al mismo tiempo apertura a los cambios de secuencia y las formas de preguntas, para profundizar las respuestas que los entrevistados dan y las historias que cuentan.
- La interacción social creada en la situación de entrevista es decisiva para la buena disposición del entrevistado a responder a las preguntas que son importantes para el entrevistador y para la calidad de las respuestas.
- Se debe prestar una atención cuidadosa al establecimiento de la escena para una entrevista, haciendo uso de una introducción informativa con el sujeto antes de la entrevista y de una recogida de reacciones posterior a ella. Se ha de tener en cuenta los efectos de la introducción informativa en el conocimiento producido en la entrevista y las implicaciones éticas para el entrevistado.
- Cuando se prepara el guión para una entrevista en forma de guía de entrevista, puede ser útil desarrollar dos listas de preguntas: una con las preguntas de investigación principales del proyecto en lenguaje académico y otra con las preguntas de investigación traducidas a la lengua vernácula, como preguntas para plantear durante la entrevista.
- La calidad de una entrevista se apoya no sólo en las preguntas planteadas; la forma en la que el entrevistador reacciona *después* de una respuesta, como dejar una pausa para que el entrevistado continúe una respuesta, sondear en busca de más información e intentar verificar las respuestas obtenidas, puede ser igual de importante.

Lecturas adicionales

Las cuestiones prácticas de la realización de las entrevistas son el asunto de los libros siguientes:

- ANGROSINO, M. (2007) *Doing Ethnographic and Observational Research*. Londres. Sage. (Libro 3 de la Colección Investigación Cualitativa. Trad. cast.: *La investigación etnográfica y de observación*, Madrid, Morata, e.p.)
- FLICK, U. (2007a) *Designing Qualitative Research (Book 1 of the SAGE Qualitative Research Kit)*. Londres. Sage. (Libro 1 de la Colección Investigación Cualitativa. Trad. cast.: *El diseño de la investigación cualitativa*, Madrid, Morata, próxima aparición.)
- RUBIN, H. J. y RUBIN, I. S. (2005) *Qualitative Interviewing*. Thousand Oaks, CA. Sage.
- SEIDMAN, I. E. (1991) *Interviewing Qualitative Research*. Nueva York. Teachers College Press.
- SPRADLEY, J. (1979) *The Ethnographic Interview*. Nueva York. Holt, Rinehart & Winston.
- WENGRAF, T. (2001) *Qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks, CA. Sage.

8 La transcripción de las entrevistas

Contenido del capítulo

Pág.

Lenguaje oral y escrito	123
Grabación de las entrevistas	124
Transcripción de las entrevistas	126
Fiabilidad y validez de la transcripción	129
Herramientas informáticas para el análisis de entrevistas	131

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería saber más sobre:

- las fases de trabajo posteriores a la entrevista con el resultado que se obtiene en ella: la transcripción, el análisis, la verificación y la comunicación del conocimiento producido en las conversaciones de la entrevista;
- la transformación de la conversación oral de la entrevista en un texto escrito en forma de transcripciones susceptibles de análisis;
- algunas diferencias principales entre el lenguaje oral y el escrito;
- los problemas prácticos de la grabación y la transcripción;
- la fiabilidad y la validez de las transcripciones, y
- los programas informáticos que facilitan el análisis de entrevista.

Lenguaje oral y escrito

La calidad de la entrevista es a menudo objeto de debate, mientras que la calidad de la transcripción se aborda rara vez en las publicaciones de investigación cualitativa. Es posible relacionar esto con una tradicional falta de atención entre los científicos sociales al medio lingüístico con el que trabajan. La transcrip-

ción, en lugar de ser una simple tarea menor, es un proceso interpretativo en el que las diferencias entre el habla oral y los textos escritos dan lugar a una serie de problemas prácticos y principales.

Descuidando los problemas de la transcripción, el camino hacia el infierno del investigador que utiliza entrevistas está pavimentado de transcripciones. La entrevista es una conversación cara a cara entre dos personas que evoluciona; por la transcripción, la conversación directa cara a cara se abstrae y fija en una forma escrita. Una vez realizadas las transcripciones de la entrevista, tienden a considerarse como *los* datos empíricos fundamentales firmes de un proyecto de entrevista. Por contraste, desde una perspectiva lingüística, las transcripciones son traducciones de una lengua oral a una lengua escrita y las construcciones en ese camino de traducción implican una serie de juicios y decisiones. Una transcripción es una traducción de un modo narrativo, el discurso oral, a otro modo narrativo, el discurso escrito. El habla oral y los textos escritos conllevan juegos de lenguaje diferentes y, según ONG (1982), culturas diferentes también. Las reglas del juego difieren; un habla elocuente puede parecer incoherente y repetitiva en la transcripción directa, y un artículo argumentado con fluidez puede sonar aburrido cuando se lee en voz alta.

Transcribir significa transformar, cambiar de una forma a otra. Los intentos de transcribir entrevistas al pie de la letra producen híbridos, constructos artificiales que pueden no adecuarse ni a la conversación oral vivida ni al estilo formal de los textos escritos. Las transcripciones son traducciones de un lenguaje oral a un lenguaje escrito; lo que se dice en la tradición hermenéutica de los traductores —*traduttori traditori*, los traductores son traidores— se refiere también a los transcriptores.

Una entrevista es una interacción social viva en donde la extensión temporal, el tono de la voz y las expresiones corporales están disponibles de inmediato para los participantes en la conversación cara a cara, pero no son accesibles al lector fuera del contexto de la transcripción. La grabación en audio de la entrevista implica una primera abstracción de la presencia corporalmente vivida de las personas que conversan, con una pérdida de lenguaje corporal, como la postura y los gestos. La transcripción de la conversación de entrevista a una forma escrita implica una segunda abstracción, donde el tono de la voz, las entonaciones y la respiración se pierden. En resumen, las transcripciones son traducciones empobrecidas descontextualizadas de las conversaciones de la entrevista.

Grabación de las entrevistas

Los métodos de grabación de entrevistas para la documentación y el análisis posterior incluyen la grabación en audio, la grabación en vídeo, la toma de notas y el recuerdo. La manera habitual de registrar entrevistas ha sido usando una gra-

badora. El entrevistador puede concentrarse entonces en el tema y la dinámica de la entrevista. Las palabras y su tono, las pausas y otros aspectos análogos se registran en una forma permanente a la que es posible volver una y otra vez para nuevas audiciones. En la actualidad, se dispone de grabadoras digitales de voz; proporcionan una alta calidad acústica y permiten grabar durante muchas horas sin interrupción. Las grabaciones se pueden transferir directamente a un ordenador donde se pueden almacenar y escuchar para su análisis.

El primer requisito para transcribir una entrevista es que, de hecho, se haya grabado. Algunos entrevistadores tienen dolorosos recuerdos de una entrevista excepcional de la que no quedó nada en la cinta debido a defectos técnicos o, más a menudo, a un error humano. Un segundo requisito para la transcripción es que la conversación grabada sea audible al transcriptor. Eso puede requerir que el entrevistador tome medidas para evitar el ruido de fondo y no tema pedir al entrevistado que eleve el volumen de su voz cuando habla entre dientes.

Las grabaciones en vídeo ofrecen una oportunidad única para analizar la interacción interpersonal en una entrevista; sin embargo, la riqueza de la información hace que el análisis de la cinta de vídeo sea un proceso lento. Para los proyectos de entrevistas ordinarios, particularmente aquellos con muchas entrevistas y en los que el interés principal está en el contenido de lo que se dice, las grabaciones de vídeo pueden ser demasiado engorrosas para el análisis de contenido. Dicho esto, las grabaciones de vídeo de las entrevistas piloto podrían ser útiles para sensibilizar a los entrevistadores a la importancia del lenguaje corporal (véase también RAPPLEY, 2007, para más detalles).

Una entrevista se puede registrar también por un uso meditado del recuerdo del entrevistador, basándose en su empatía y memoria, y anotando los aspectos principales de la entrevista después de la sesión, ayudado en ocasiones por notas tomadas durante el encuentro. Sin embargo, recoger muchas notas durante una entrevista puede causar distracción, interrumpiendo el libre flujo de la conversación. Hay limitaciones obvias del recuerdo del entrevistador, como un olvido rápido de las formulaciones lingüísticas exactas, mientras que la presencia corporal y la atmósfera social de la situación de entrevista, perdidas en la cinta, pueden mantenerse en el fondo de la memoria. La escucha activa y el recuerdo del entrevistador pueden funcionar como un filtro selectivo, no solo como un sesgo, sino potencialmente también para retener los significados que son esenciales para el tema y el propósito de la entrevista. Cabe especular que, si se hubiera dispuesto de grabadoras en los tiempos de FREUD, el desarrollo de la teoría psicoanalítica podría no haber ido más allá de series infinitas de citas al pie de la letra de los pacientes y el psicoanálisis podría haber quedado reducido en la actualidad a una pequeña secta vienesa de psicoanalistas perdidos en un caos de cintas de terapia y disputas sobre su correcta transcripción.

Transcripción de las entrevistas

Transcribir las entrevistas de una forma oral a una escrita estructura las conversaciones de la entrevista en una forma susceptible de análisis más detallado y es, en sí mismo, un análisis inicial (véase RAPLEY, 2007, para más detalles). La cantidad y forma de la transcripción depende de factores tales como la naturaleza del material y el propósito de la investigación, el tiempo y dinero disponibles y —no se debe olvidar— de la disponibilidad de un mecanógrafo fiable y paciente.

Tiempo y recursos para la transcripción

El tiempo necesario para transcribir una entrevista dependerá de la calidad de la grabación, la experiencia mecanográfica del transcriptor y las exigencias de detalle y exactitud. Transcribir grandes cantidades de material de entrevista es a menudo un trabajo cansado y estresante, estrés que se reduce asegurando grabaciones de alta calidad acústica. Para las entrevistas en el estudio de las calificaciones, un secretario experimentado empleó unas cinco horas para mecanografiar al pie de la letra una entrevista de una hora. Una entrevista con esta duración da como resultado 20-25 páginas de texto a un solo espacio, dependiendo de la extensión del discurso y de cómo se disponga el texto al mecanografiarla.

- *¿Quién debe transcribir?* En la mayoría de los estudios de entrevista, las cintas las transcribe un secretario. Los investigadores que ponen énfasis en los modos de comunicación y el estilo lingüístico pueden decidir hacer su propia transcripción para proteger los numerosos detalles importantes para su análisis específico. MISHLER (1986, véase también 1991) describe que hacía que un secretario elaborara una transcripción burda de sus entrevistas y luego seleccionaba algunas para un análisis narrativo exhaustivo. Estas entrevistas las transcribía él con anotaciones lingüísticas, como en la narración del artesano (Recuadro 6.2). Los investigadores que transcriben sus propias entrevistas aprenderán mucho sobre su propio estilo de entrevista; hasta cierto punto, tendrán presentes durante la transcripción los aspectos sociales y emocionales de la situación de entrevista o los reavivarán, y comenzarán ya el análisis del significado de lo que se dijo.
- *Procedimiento de la transcripción.* Transcribir de cinta a texto implica una serie de cuestiones técnicas y de interpretación —en particular, un estilo oral al pie de la letra frente a un estilo escrito— para las que hay pocas reglas estándar y sí más bien una serie de elecciones que se deben tomar.

Hay una regla básica en la transcripción: indique explícitamente en el informe cómo se hicieron las transcripciones. Ello se debería basar preferentemente en instrucciones escritas a quienes las realizan. Si hay varios transcriptores para las entrevistas de un único estudio, se debe tener cuidado de que utilicen los mismos procedimientos al mecanografiar. Si eso no se hace, será difícil establecer comparaciones lingüísticas cruzadas entre las entrevistas.

- *Uso de las transcripciones.* Aunque no existe una forma o código tipo para la transcripción de entrevistas de investigación, hay algunas elecciones típicas que es preciso hacer. ¿Se deben transcribir las declaraciones al pie de la letra y palabra por palabra, manteniendo las repeticiones frecuentes, anotando los “humm” y cosas parecidas, o se debe transformar la entrevista en un estilo escrito más formal? El muestreo en los estudios de entrevistas no se refiere únicamente a la selección de los sujetos, la transcripción implica el muestreo de cuál de las múltiples dimensiones de las conversaciones de entrevista oral se seleccionará para la transcripción escrita; por ejemplo, ¿deben incluirse las pausas, los énfasis en la entonación y expresiones emocionales como la risa y el suspiro? Y si han de incluirse las pausas ¿cuánto detalle se debe indicar? No hay respuestas tipo correctas a estas preguntas; las respuestas dependerán del uso que se pretenda dar a la transcripción, por ejemplo, si es para un análisis conversacional lingüístico detallado o para dar a conocer lo que el sujeto cuenta en una historia pública amena.

Recuadro 8.1. Críticas habituales a las entrevistas cualitativas

E: ¡Cariño!, fue un almuerzo estupe:ndo (debería haberte) llamado antes (me encantó).
M: (Me alegro:::)
E: Fue maravillo:::so
M: (Bien)=
M: =(Me alegró) (que vinieras)
E: Y tus amigos son (tan encantadores)=
M: Sí::: fue
E: (Y, esa) Pat ¿(no es una) muñeca?
M: Sí, ¿no es bonita?
(.)
E: Oh es una chica guapa=
M: =Sí, es muy bonita:::=
E: (Y eso me) Recuerda:::
(.)
E: (Me ASUSTA)

Fuente: Heritage (1984), citado a partir de HAVE (1999, pág. 4).

(Continúa)

Convenciones de transcripción:

(Un <i>corchete izquierdo</i> indica el punto de comienzo del solapamiento.
)	Un <i>corchete derecho</i> indica el punto en el que una parte de la emisión termina frente a otra.
=	Los <i>signos de igualdad</i> , uno al final de una línea y otro al comienzo de una que sigue indican ausencia de separación entre las dos líneas.
(.)	Un punto entre paréntesis indica una separación muy pequeña dentro o entre emisiones.
::	Los dos puntos indican prolongación del sonido inmediatamente anterior. Los dos puntos múltiples indican un sonido más prolongado.
<u>Palabra</u>	El <u>subrayado</u> indica alguna forma de énfasis, vía el tono, la amplitud o ambos; un método alternativo es imprimir la parte con énfasis en <i>cursiva</i> .
PALABRA	Las <i>mayúsculas</i> indican sonidos con un volumen especialmente elevado en relación con el habla que los rodea.
()	Los <i>paréntesis vacíos</i> indican que el transcriptor no ha podido oír lo que se dijo.
(())	Los <i>dobles paréntesis</i> indican descripciones del transcriptor en lugar de transcripciones.

Fuente: Adaptado de HAVE (1999, Apéndice).

El texto en el Recuadro 8.1 puede parecer bastante incomprensible en un principio. Es la transcripción de una secuencia de conversación telefónica, presentada aquí para demostrar los complejos problemas de la transcripción con propósitos especiales, en este caso para un análisis conversacional, que se describirá en el Capítulo 9. Podemos señalar también que MISHLER utilizó algunas de las anotaciones en su versión de una entrevista narrativa con un artesano (Recuadro 6.2). Estas formas especializadas de transcripción no son viables ni necesarias para el análisis de significado de textos grandes en los proyectos habituales de entrevistas, mientras que si el enfoque se pone en el estilo lingüístico y la interacción social en una entrevista de investigación o en una entre médico y paciente, las pausas, los solapamientos y las entonaciones de la interacción de habla pueden ser de importancia clave. Las transcripciones detalladas, como en el Recuadro 8.1, pueden sensibilizar también a los entrevistadores hacia los aspectos más finos de la interacción de entrevista.

El problema del grado de detalle que la transcripción deba tener se ilustra en una secuencia de entrevista sobre la competición por las calificaciones, que en Dinamarca es un comportamiento negativo que muchos alumnos dudan en admitir:

- Entrevistador:* ¿Influye en la relación entre los alumnos que las calificaciones estén ahí?
- Alumno:* No, no – no, no miras por encima del hombro a alguien que tenga malas calificaciones eso no se hace. No creo eso; bueno, puede ser que haya algunos que lo hagan, pero yo no.
- Entrevistador:* ¿Significa esto que no hay competición en el aula?
- Alumno:* Así es. No la hay.

A primera vista, este chico dice que no se mira por encima del hombro a los alumnos con calificaciones bajas y confirma la interpretación del entrevistador de que en el aula no hay competición por las calificaciones. Sin embargo, una lectura crítica del pasaje puede llevar a la conclusión opuesta: cabe interpretar que las negaciones repetidas de mirar por encima del hombro a otros alumnos significan quizá lo opuesto de lo que se decía de manera manifiesta. Si la secuencia de entrevista anterior no se hubiera transcrito al pie de la letra, sino que se hubiera expresado en una forma más breve como: “No se mira por encima del hombro a otros alumnos con calificaciones bajas ni se compite por las calificaciones”, la potencial reinterpretación del significado manifiesto de la declaración en su opuesto no podría haber tenido lugar.

Fiabilidad y validez de la transcripción

La naturaleza constructiva de las transcripciones se hace evidente cuando se examina con más detalle su fiabilidad y validez.

Fiabilidad

Considerado técnicamente, hacer que dos personas transcriban independientemente el mismo pasaje de una entrevista grabada y que un programa informático enumere y cuente el número de palabras que difieren entre las dos transcripciones es un control sencillo. Esta simple comprobación cuantitativa de la fiabilidad de la correspondencia entre las dos transcripciones puede ser sorprendente para el investigador que utiliza entrevistas y herir la honra profesional de mecanógrafos experimentados.

Escuchar de nuevo la cinta podría mostrar que algunas discrepancias se deben a la mala calidad de la grabación, con errores en la audición o la interpretación de pasajes difícilmente audibles. Otras divergencias puede que no se resuelvan inequívocamente, como por ejemplo: ¿Dónde termina una oración? ¿Dónde hay una pausa? ¿Qué longitud tiene un silencio antes de convertirse en una pausa en una conversación? ¿Obedece una pausa específica al sujeto o al

entrevistador? Y si se incluyen los aspectos emocionales de la conversación, por ejemplo: “voz tensa”, “risitas”, “risa nerviosa”, etc., la fiabilidad intersubjetiva de la transcripción se podría convertir en un proyecto de investigación independiente. La transcripción de la conversación telefónica para un análisis conversacional en el Recuadro 8.1 indica los complejos problemas de una traducción precisa del habla oral al texto escrito.

Validez

Determinar la validez de las transcripciones de entrevista es más complicado que asegurar su fiabilidad. Transcribir implica traducir de una lengua oral, con su propio conjunto de reglas, a una lengua escrita con otro conjunto de reglas. Las transcripciones no son copias o representaciones de alguna realidad original, sino construcciones interpretativas que constituyen herramientas útiles para propósitos dados. Las transcripciones son conversaciones descontextualizadas, abstracciones, del mismo modo que los mapas topográficos son abstracciones del paisaje original del que derivan. Los mapas ponen de relieve algunos aspectos de la campiña y omiten otros, dependiendo la selección de los rasgos del uso pretendido.

De la misma manera, la pregunta “¿Cuál es la transcripción válida correcta?” no tiene respuesta: no hay una transformación verdadera, objetiva, del modo oral al escrito. Una pregunta más constructiva es: “¿Qué transcripción es más útil para los propósitos de mi investigación?” Así, las descripciones al pie de la letra son necesarias para los análisis lingüísticos; la inclusión de las pausas, las repeticiones y el tono de voz puede ser importante también para las interpretaciones psicológicas, por ejemplo, del nivel de ansiedad o el significado de las negaciones. Por otra parte, transformar la conversación en un estilo literario puede resaltar matices de una declaración y facilitar la comunicación del significado de las historias del sujeto a los lectores (véase también FLICK, 2007b, para fiabilidad y validez).

Herramientas informáticas para el análisis de las entrevistas

Una vez que las entrevistas se han transcrito, es posible disponer de ellas para su estructuración y análisis por medio de diversos programas informáticos. Entre los que son nuevos en el oficio, puede existir la creencia de que un programa informático se ocupará del complicado análisis de sus entrevistas. La comercialización de programas informáticos para análisis textual puede avivar estas elevadas expectativas, por ejemplo:

¡La investigación cualitativa es un reto! Se enfrenta usted a datos de gran riqueza procedentes de entrevistas, grupos de discusión, observaciones, encuestas, perfiles o búsquedas en la red. ¿Cómo puede dar sentido y hacer justicia a esa riqueza? ¿Cómo puede encontrar y explicar patrones, identificar temas y presentar convincentemente sus resultados? ¡Supere el desafío! XXX ofrece a los investigadores las soluciones cualitativas líderes en todo el mundo.

Los artífices de programas y los autores de manuales quizá prometan menos acerca de los programas para análisis textual: “No sustituyen la reflexión, pero son una gran ayuda para ella. ... Los ordenadores no analizan datos, las personas sí” (WEITZMAN y MILES, 1995, pág. 3).

Los programas informáticos facilitan el análisis de las transcripciones de entrevista. Sustituyen el lento enfoque de “corta y pega” para cientos de páginas de transcripciones por unas “tijeras electrónicas”. Son ayudas para estructurar el material de entrevista para un análisis más detenido; la tarea y la responsabilidad de la interpretación son del investigador. Los programas informáticos permiten operaciones como redactar memorandos, escribir reflexiones sobre las entrevistas para análisis posteriores, codificar, buscar palabras clave, realizar recuentos de palabras y elaborar representaciones gráficas. Algunos programas permiten la codificación y la toma de notas en la propia pantalla mientras se leen las transcripciones. Se debe advertir que los programas habituales de procesamiento de texto pueden ocuparse también de varias de estas tareas.

La forma más común de análisis informático en la actualidad es la codificación o categorización de las declaraciones de una entrevista, que se analizará en el capítulo siguiente. En la codificación, el investigador lee primero completas las transcripciones y codifica los pasajes importantes; luego, con la ayuda de programas de codificación y recuperación, se puede recuperar e inspeccionar los pasajes de nuevo, con las opciones de remodificación y de combinación de códigos. Los programas informáticos existentes están bien adaptados para las estrategias de codificación, mientras que las numerosas formas restantes de análisis de entrevista, como el análisis de narraciones y de discurso, tienen menos presencia en los programas asistidos por ordenador para el análisis de textos. Así, existe el peligro de que la fácil disponibilidad de programas informáticos para la codificación pueda tener el efecto de que ésta se convierta en el atajo preferido para el análisis, a expensas de una rica variedad de modos de análisis de entrevistas, que se presentará en el capítulo siguiente.

Mientras que la mayoría de los programas informáticos trabajan en la actualidad con textos escritos, existen formas más recientes que manejan directamente la grabación sonora. El investigador puede escuchar directamente la interacción de la entrevista, codificarla y escribir asociaciones o interpretaciones en la pantalla de texto, y volver luego de inmediato a la secuencia sonora codificada. Trabajar directamente con el sonido ahorrará tiempo y dinero para transcribir entre-

vistas enteras, permitirá sortear además muchos de los problemas de transcripción comentados con anterioridad y asegurará al investigador un contacto estrecho con el discurso oral original. Se pueden seleccionar entonces para transcripción pasajes más pequeños para su comunicación o análisis más intensivo (véase GIBBS, 2007, para más detalles).

Puntos clave

- Aunque la calidad de la entrevista se ha debatido intensamente, la calidad de las transcripciones de entrevista ha sido una cuestión olvidada.
- Las conversaciones orales y los textos escritos son discursos completamente diferentes en lo lingüístico y se deberían tener presentes sus divergencias al transcribir.
- Por lo general, se suele descuidar la fiabilidad y validez de las transcripciones. Si se estudian estos problemas, aparecerá la naturaleza interpretativa y constructiva de la transcripción.
- La fiabilidad de la transcripción puede mejorar asegurando la calidad de la grabación del sonido y proporcionando instrucciones claras para el modo de transcripción.
- No existe una transcripción válida de un relato oral, sino una variedad de formas de transcripción que serán válidas para usos diferentes de las transcripciones.
- Se dispone de programas informáticos que pueden facilitar el análisis de las entrevistas. Aunque la mayoría de los programas trabajan con textos transcritos, hay también programas en los que el análisis informático se puede realizar directamente con la grabación sonora.
- Los programas informáticos son herramientas para el análisis; los desafíos y la responsabilidad del análisis son del investigador.

Lecturas adicionales

La transcripción en general y su calidad en particular se tratan en las fuentes siguientes:

FLICK, U. (2007b) *Managing Quality in Qualitative Research*. Londres. Sage. (Libro 8 de la *Colección de Investigación Cualitativa*. Trad. cast.: *La gestión de calidad en Investigación Cualitativa*, Madrid, Morata, próxima aparición.)

- GIBBS, G. (2007) *Analyzing Qualitative Data* (Libro 6 de la *Colección de Investigación Cualitativa*). Londres. Sage.
- MISHLER, E. G. (1991) "Representing discourse: the rhetoric of transcription", *Journal of Narrative and Life History*, 1, págs. 255-280.
- POLAND, B. D. (2002) "Transcription quality", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN (Eds.) (2002) *Handbook of Interview Research*. Thousand Oaks. CA. Sage, págs. 629-449.
- RAPLEY, T. (2007) *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis*. Londres. Sage. (Libro 7 de la *Colección de Investigación Cualitativa*. Trad. cast.: *Los análisis de conversación, de discurso y de documentos en Investigación Cualitativa*, Madrid, Morata, próxima aparición.)
- WEITZMAN, E. A. y MILES, M. B. (1995) *Computer Programs for Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks. CA. Sage.



9 Análisis de las entrevistas

Contenido del capítulo

Pág.

La integración del análisis de entrevista en una investigación con entrevistas	135
Modos de análisis	136
Análisis de entrevista centrados en el significado	138
Análisis de entrevista centrados en el lenguaje	143
El análisis de entrevista como bricolaje	150
El análisis de entrevista como lectura teórica	151

Objetivos del capítulo

Después de leer este capítulo, usted debería:

- disponer de una panorámica de las herramientas analíticas para analizar textos de entrevista;
- como entrevistador, haberse sensibilizado ya, al realizar y transcribir sus entrevistas, para ser consciente de las demandas específicas que modos diferentes de análisis plantean a sus entrevistas y transcripciones;
- ver la necesidad de integrar el análisis a lo largo de todo el proyecto de entrevista;
- conocer los modos de análisis que se centran ante todo en los significados expresados por los sujetos;
- conocer los modos de análisis que se centran fundamentalmente en la forma lingüística de los relatos de los sujetos, y
- estar familiarizado con un bricolaje corriente, donde el investigador mezcla tipos diferentes de análisis, y además con una interpretación teórica de las entrevistas.

La integración del análisis de la entrevista en una investigación con entrevistas

Al realizar talleres sobre investigación cualitativa, se puede escuchar en ocasiones una pregunta como ésta: “¿Cómo puedo encontrar un método para analizar las mil páginas de transcripciones de entrevistas que he recogido?”

La respuesta es simple: “¡Son demasiadas y es demasiado tarde!” En primer lugar, mil páginas de transcripciones son, por lo general, demasiado material para que un solo investigador se haga cargo de él de manera significativa. En segundo lugar, después de realizar y transcribir las entrevistas, es demasiado tarde para comenzar a pensar en el análisis. El método de análisis debe no solo ser objeto de reflexión antes de las entrevistas, sino que se puede incorporar también, en grados diferentes, en la propia situación de entrevista. Una clarificación del significado de lo que se dice puede adoptar en ese momento la forma simple de: “Entiendo que lo que usted me acaba de decir significa...” El investigador puede intentar además confirmar o rechazar sus interpretaciones durante la entrevista. Con esa interpretación “sobre la marcha”, partes considerables del análisis se “adelantan” a la situación misma de entrevista. El análisis posterior no solo se hace entonces más sencillo y más manejable, sino que también descansará en un terreno más seguro.

Recuadro 9.1. Seis pasos de análisis

Un primer paso es cuando *los sujetos describen* su mundo de la vida durante la entrevista. Cuentan espontáneamente lo que experimentan, sienten y hacen en relación con un tema. Hay poca interpretación o explicación por parte de los entrevistados o del entrevistador.

Un segundo paso sería que *los propios sujetos descubran* nuevas relaciones durante la entrevista, vean nuevos significados en lo que experimentan y lo hagan a partir de sus descripciones espontáneas, sin interpretación por el entrevistador. Por ejemplo, un alumno, describiendo los efectos de las calificaciones, comienza a pensar en cómo fomentan una competición destructiva entre los alumnos.

En un tercer paso, *el entrevistador sintetiza e interpreta durante la entrevista* el significado de lo que el entrevistado describe y lo “envía” de vuelta. El entrevistado tiene entonces la oportunidad de replicar, por ejemplo: “No quiero decir eso”, “Eso era precisamente lo que estaba intentando decir” o “No, no es así como me sentía. Era más como si...” Este proceso continúa idealmente hasta que solo queda una interpretación posible o se establece que el sujeto comprende un tema de maneras múltiples y posiblemente contradictorias. Esta forma de entrevista implica una “interpretación en línea” en curso con la posibilidad de conformidad o disconformidad “instantánea” de las interpretaciones del entrevistador. El resultado puede ser entonces una entrevista “autocorrectora”.

(Continúa)

En un cuarto paso, *el entrevistador analiza la entrevista grabada solo o con otros investigadores*. Normalmente, la entrevista se estructura para su análisis por transcripción y con programas informáticos para un análisis textual. El análisis propiamente dicho implica desarrollar los significados de las entrevistas, sacar a la luz la propia comprensión de los sujetos y también la provisión de nuevas perspectivas por parte del investigador. Se dispone de diversas herramientas analíticas que se centran en el significado y la forma lingüística de los textos.

Un quinto paso sería la realización de *una nueva entrevista*. Cuando el investigador ha analizado los textos de entrevista, puede devolver las interpretaciones a los sujetos. En una continuación de una entrevista "autocorrectora", los sujetos tienen entonces una oportunidad de comentar las interpretaciones del entrevistador y dar además más detalles sobre sus propias declaraciones originales, como una forma de "validación de las respuestas por parte de la persona entrevistada".

Un sexto paso posible sería extender el continuo de descripción e interpretación para incluir *la acción*, comenzando los sujetos a actuar con arreglo a los nuevos puntos de vista que han alcanzado durante la entrevista. En estos casos, la entrevista de investigación puede aproximarse a una entrevista terapéutica. Los cambios se pueden producir también por acciones colectivas en un mayor entorno social, como la investigación-acción, donde el investigador y los sujetos actúan juntos basándose en el conocimiento producido en las entrevistas.

El Recuadro 9.1 presenta seis pasos de un continuo desde la descripción hasta la interpretación y la acción, que no se presuponen necesariamente los unos a los otros. Los tres primeros pasos de descripción, descubrimiento e interpretación durante todo el proceso de entrevista se perfilaron en el Capítulo 5. Dirigiré ahora mi atención a las herramientas analíticas disponibles en el cuarto paso del análisis de la entrevista transcrita.

Modos de análisis

La presentación que sigue defraudará a los que esperan herramientas mágicas que descubran finalmente los tesoros de significado escondidos en sus muchas páginas de transcripciones. No existe un método estándar, no existe una *via regia* para llegar a los significados esenciales y las implicaciones más profundas de lo que se dice en una entrevista. Una búsqueda de técnicas de análisis de esta índole puede constituir una búsqueda de atajos en forma de "apaño tecnológico" para la tarea del investigador de analizar y construir significado. Sin embargo, sí existen algunos enfoques comunes para el análisis del significado de los textos de entrevista, que implican procedimientos técnicos diferentes. Las técnicas de análisis son herramientas, útiles para algunos propósitos, pertinentes para algunos tipos de entrevistas y adecuadas para algunos investigadores.

El presente capítulo describe una caja de herramientas que el artesano de la entrevista tiene a su disposición para analizar esos encuentros. Estas herramientas no encuentran por sí solas el significado de cientos de páginas de transcripciones, lo hace el investigador que aplica las herramientas. La calidad del análisis descansa en su oficio, su conocimiento del tema de investigación, su sensibilidad para el medio con el que está trabajando —el lenguaje— y su dominio de las herramientas analíticas disponibles para analizar los significados expresados en éste. La panorámica general de la caja de herramientas que sigue y las descripciones de las herramientas principales pueden ayudar a los investigadores a escoger modos de análisis adecuados para su proyecto. Algunas de las herramientas analíticas, como la codificación, se han desarrollado a través de la práctica sin una base teórica; algunas se han inspirado en tradiciones filosóficas, como la fenomenología y la hermenéutica, mientras que otras, como el análisis de discurso y el análisis deconstructivo se han basado directamente en posiciones epistemológicas específicas.

TABLA 9.1. Modos de análisis de entrevista

<p>Análisis que se centran en el significado:</p> <ul style="list-style-type: none"> Codificación del significado Condensación del significado Interpretación del significado <p>Análisis que se centran en el lenguaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis lingüístico Análisis de conversación Análisis de narraciones Análisis de discurso Deconstrucción <p>Bricolaje</p> <p>Lectura teórica</p>

Algunos enfoques clave para el análisis de los textos de entrevista se presentan en la Tabla 9.1. Se agrupan en análisis que se centran sobre todo en el significado de lo que se dice y en análisis que se centran fundamentalmente en las formas lingüísticas por medio de las cuales se expresan los significados. Además, está el análisis como bricolaje, una combinación ecléctica de formas múltiples de análisis, y una interpretación de inspiración teórica de las entrevistas como modo significativo de análisis. Algunos de los análisis se acercan a una metáfora de minero de la entrevista, como la codificación y la condensación del significado, que intentan hacer salir lo que ya está ahí en los textos. Otros análisis están más de acuerdo con una metáfora de viajero, como los análisis

lingüístico, de conversación y de discurso, que se centran en el lenguaje como medio de las historias contadas, generalmente sin adoptar una postura sobre si las conversaciones se refieren a datos objetivos o significados esenciales. Para las variedades de interpretación del significado y análisis narrativo, se pueden aplicar ambas metáforas.

Análisis de entrevista centrados en el significado

El significado y el lenguaje están entremezclados; sin embargo, en la práctica del análisis de entrevista, el enfoque en el significado frente a la forma lingüística implica técnicas bastante diferentes. En primer lugar, se perfilarán algunos modos de análisis centrados en el significado de los textos; implican la codificación, la condensación y la interpretación del significado.

Codificación del significado

Codificar y categorizar fueron enfoques tempranos para el análisis de textos en las ciencias sociales. Codificar implica asignar una o más palabras clave a un segmento de texto para permitir la identificación posterior de una declaración, mientras que la categorización implica una conceptualización más sistemática de una declaración, susceptible de cuantificación; sin embargo, los dos términos se utilizan a menudo de manera intercambiable. La codificación es, en diversas formas, un aspecto clave del análisis de contenido, de la teoría fundamentada y del análisis asistido por ordenador de los textos de entrevista.

Análisis de contenido

Es una técnica para una descripción cuantitativa sistemática del contenido manifiesto de la comunicación. Se desarrolló para el estudio de la propaganda enemiga durante la Segunda Guerra Mundial y se ha utilizado ampliamente desde entonces para el análisis de los medios de comunicación. La codificación del significado de un texto en categorías hacía posible cuantificar con qué frecuencia se abordaban temas específicos en un texto, y la frecuencia de los temas se podía comparar y correlacionar entonces con otras mediciones. La codificación es también un rasgo clave del enfoque de la *teoría fundamentada* para la investigación cualitativa introducido por GLASER y STRAUSS en 1967. Aquí, la codificación abierta se refiere al “proceso de descomponer, examinar, comparar, conceptualizar y categorizar los datos” (STRAUSS y CORBIN, 1990, pág .61). A diferencia del análisis de contenido, los códigos en un enfoque de teoría fundamentada no han de estar

cuantificados necesariamente, sino que entran en un análisis cualitativo de las relaciones con otros códigos y con el contexto y las consecuencias de la acción. La codificación se ha convertido también en un rasgo clave de los nuevos programas para análisis asistido por ordenador de entrevistas (WEITZMAN y MILES, 1995).

Por la categorización, el significado de largas declaraciones de entrevista se reduce a unas pocas categorías simples. Cuando se codifica en categorías fijas, la presencia o ausencia de un fenómeno se puede expresar por un simple “+” o “-“. La fuerza de una opinión se puede indicar también con un solo número en una escala, por ejemplo, de 1 a 7. Así, la categorización reduce y estructura grandes textos de entrevista en unas pocas tablas y cifras. Las categorías se pueden desarrollar con antelación o se pueden derivar *ad hoc* durante el análisis; pueden tomarse de la teoría o del conocimiento vernáculo, así como del propio lenguaje de los entrevistados. Categorizar las entrevistas de una investigación puede proporcionar un panorama general de grandes cantidades de transcripciones y facilitar las comparaciones y la comprobación de hipótesis.

El análisis de las entrevistas sobre las calificaciones ilustra una forma de categorización. Se categorizaron las entrevistas de treinta alumnos, transcritas en 762 páginas, para someter a prueba la hipótesis de que utilizar calificaciones para medir el aprendizaje afecta a éste y a las relaciones sociales en la escuela. La Figura 9.1. describe ocho subcategorías de una dimensión principal de una

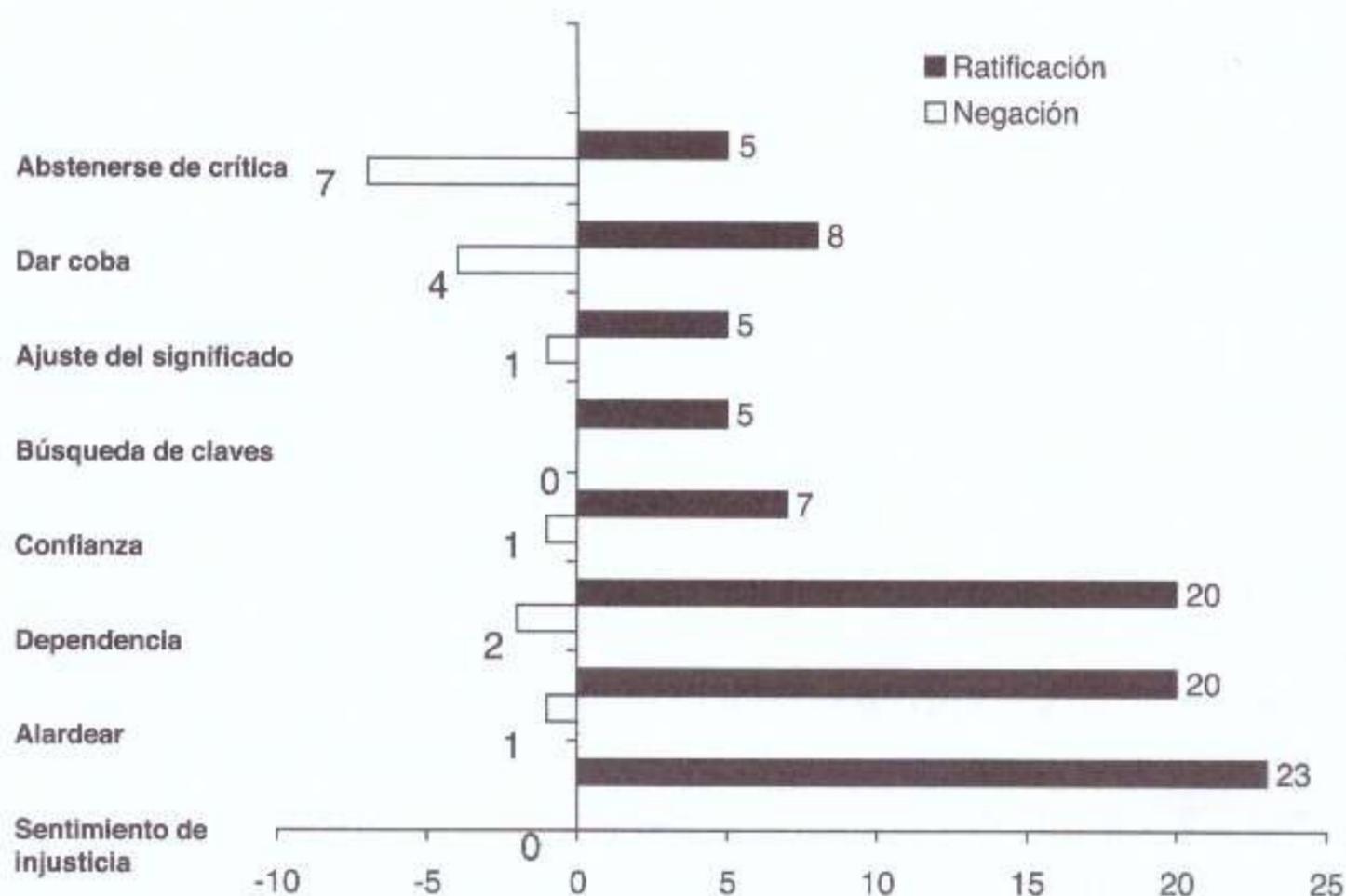


Figura 9.1. Categorización de la relación profesor-alumno. El número de alumnos de los 30 entrevistados que ratificó la presencia de un comportamiento y actitud en relación con las calificaciones se muestra a la derecha y el número de los que lo negaron está a la izquierda. Como varios alumnos no hicieron declaraciones con respecto a una categoría o éstas eran bastante vagas, la suma de las ratificaciones y negaciones directas es menor que 30.

perspectiva sobre las calificaciones: la “relación con el profesor”. Las categorías se tomaron de las publicaciones educativas y entrevistas piloto, y se definieron (por ejemplo: “Farolear: el alumno intenta dar la impresión de que sabe más de lo que sabe, con el propósito de obtener mejores calificaciones” y “Dar coba: el alumno intenta ganarse la simpatía del profesor con el propósito de obtener mejores calificaciones”). Dos codificadores categorizaron de manera independiente las 30 entrevistas y se combinó su codificación. La Figura 9.1. describe cuántos de los 30 alumnos confirmaron o no cada una de las 8 subcategorías de la dimensión “relación con el profesor”, apoyando de modo general la hipótesis de que las calificaciones influyen en las relaciones sociales en la escuela (KVALE, 1980, 1996b).

Implicaciones para la entrevista. Con una categorización que implique decisiones “o eso o lo otro”, es preferible utilizar definiciones precisas de las categorías antes de la entrevista y un sondeo cuidadoso durante ella para determinar cómo se pueden categorizar las declaraciones. Cuando los códigos o las categorías no se deben desarrollar hasta las entrevistas y el análisis, es importante obtener descripciones ricas de los fenómenos específicos que se han de codificar o categorizar en el transcurso de éstas.

Condensación del significado

La condensación del significado implica un resumen de los significados expresados por los entrevistados en formulaciones más breves. Las declaraciones largas se resumen en otras más breves en las que el significado principal de lo que se dice se expresa de otra manera en unas pocas palabras. Ejemplificaré aquí una forma de condensación del significado desarrollada por GIORGI (1975) a partir de la filosofía fenomenológica. El propósito temático de su estudio era investigar qué constituye el aprendizaje para las personas corrientes en sus actividades cotidianas. El propósito metodológico era demostrar cómo una persona hace frente de manera sistemática a los datos que se expresan desde el punto de vista del lenguaje ordinario y cómo se puede aplicar el rigor y la disciplina al análisis de datos sin transformar necesariamente éstos en expresiones cuantitativas.

La Tabla 9.2. demuestra cómo se sometió a condensación de significado una entrevista sobre el aprendizaje. El análisis implica cinco pasos. En primer lugar, se lee entera la entrevista para hacerse una idea del conjunto. Luego, el investigador determina las “unidades de significado” natural del texto, tal como las expresan los sujetos. En tercer lugar, el investigador formula de la manera más simple posible el tema que domina una unidad de significado natural, organizando temáticamente las declaraciones desde el punto de vista del sujeto tal como el entrevistador las entiende. La Tabla 9.2. describe este tercer paso de análisis. El

cuarto paso consiste en interrogar las unidades de significado desde el punto de vista del propósito específico del estudio. En el quinto paso, el esencial, los temas no redundantes de toda la entrevista se enlazan en una declaración descriptiva.

Esta forma de condensación de significado puede servir para analizar textos de entrevista extensos y a menudo complejos buscando unidades de significado

TABLA 9.2. Condensación del significado

Unidad natural	Tema central
<p>Lo primero que viene a la mente es lo que aprendí sobre decoración de interiores de Myrtis. Ella me explicaba la manera en que ves las cosas. Su concepción del examen de diferentes habitaciones ha cambiado. Ella me decía que cuando entras en una habitación no adviertes normalmente cuántas líneas verticales y horizontales hay, al menos conscientemente, no lo adviertes. Y, sin embargo, si tomaras a alguien que conoce lo que pasa en el campo de la decoración de interiores, ellos intuitivamente sentirían que había el número correcto de líneas verticales y horizontales.</p>	<p>Papel de las líneas verticales y horizontales en la decoración de interiores.</p>
<p>Entonces, fui a casa y comencé a mirar las líneas en nuestra sala de estar, y conté el número de líneas horizontales y verticales, de muchas de las cuales no me había dado cuenta antes de que eran líneas. Una viga... Nunca había pensado antes en ella realmente como vertical, sólo como un saliente de la pared (risas) diseño: descubrí lo que estaba mal con nuestra sala de estar: muchas, demasiadas líneas horizontales y un número insuficiente de líneas verticales. Así que comencé a intentar mover las cosas de sitio y cambiar la apariencia del salón. Hice esto moviendo varios muebles y sacando algunos cachivaches, restando énfasis a ciertas líneas y... realmente me parecía diferente.</p>	<p>S. busca líneas verticales y horizontales en su casa.</p> <p>S. encontró demasiadas líneas horizontales en la sala de estar y consiguió cambiar su apariencia.</p>
<p>Es interesante porque mi marido llegó a casa varias horas después y dijo: "Mira la sala de estar, está completamente distinta". Sin saber que yo había mejorado las cosas, no lo miró de la misma manera que yo lo hice. Vio que las cosas estaban cambiadas de sitio, pero no podía verbalizar que había un énfasis menor en las líneas horizontales y uno mayor en las verticales. De manera que sentí que había aprendido algo.</p>	<p>El marido confirma la diferencia sin saber por qué.</p>

Fuente: GIORGI (1975)

naturales y explicando sus temas principales. Estos temas se pueden someter después a interpretaciones y análisis teóricos más amplios. Así, GIORGI señala la importancia de las relaciones interpersonales en el aprendizaje, que se puso de manifiesto en este estudio y que se dejaba bastante de lado en las teorías de aprendizaje en la época. (Para desarrollos adicionales del método, véase FISCHER y WERTZ, 1979, y GIORGI y GIORGI, 2003). Se debería advertir también que la condensación de significado no se limita a un enfoque fenomenológico y se aplica también en otros estudios cualitativos (TESCH, 1990).

Implicaciones para la entrevista. Para una condensación de significado de base fenomenológica, es de importancia fundamental obtener descripciones ricas y matizadas de los fenómenos investigados en el lenguaje cotidiano de los sujetos. Las teorías del entrevistador acerca del contenido se deben “poner entre paréntesis” durante la entrevista.

Interpretación del significado

La interpretación del significado de los textos de entrevista va más allá de una estructuración de los contenidos manifiestos de lo que se dice, hacia interpretaciones más profundas y más críticas del texto. La interpretación del significado es frecuente en las humanidades, como en las interpretaciones de un crítico de un poema o una película y en las interpretaciones psicoanalíticas de los sueños de los pacientes. El intérprete va más allá de lo que se dice directamente para concebir estructuras y relaciones de significado que no son aparentes de modo inmediato en un texto. Por contraste con la de-contextualización de las declaraciones por la categorización, la interpretación re-contextualiza las declaraciones dentro de marcos más amplios de referencia. Comparado con las técnicas de reducción de texto de la categorización y la condensación, las interpretaciones llevan a menudo a una expansión del texto, con el resultado formulado en muchas más palabras que las declaraciones interpretadas originales.

Un ejemplo de interpretación del significado lo da la evaluación de la entrevista de Hamlet en el Capítulo 7 (véase Recuadro 7.1.). Diferentes interpretaciones de la entrevista llevan a significados bastante diferentes, como que las preguntas dirigidas de Hamlet llevan a un conocimiento poco fiable o fiable, y si es Polonio o es Hamlet el engañado en la entrevista. No estaba en juego aquí ningún método sistemático de interpretación del significado.

Dentro de una tradición hermenéutica de interpretación de textos en las humanidades, se han buscado principios para llegar a interpretaciones válidas de textos religiosos, legales y literarios (véase PALMER, 1969). La hermenéutica no implica un método paso por paso, sino que es una explicación de los principios generales que se han encontrado útiles en una larga tradición de

interpretación de textos. Así, la interpretación de un texto se caracteriza por un *círculo hermenéutico*, donde el significado del mismo se establece mediante un proceso en el que se determinan los significados de los distintos pasajes por el significado global anticipado del texto. La relectura de los pasajes individuales puede cambiar de nuevo el significado global del texto anticipado en primer lugar, lo que de nuevo altera el significado de los pasajes individuales, etc. En principio, esta interpretación hermenéutica de textos es un proceso infinito, mientras que en la práctica acaba cuando se ha alcanzado un significado coherente sensato.

Las interpretaciones del significado están empapadas a veces de una desconfianza hacia lo que se dice. Así, la entrevista de Hamlet se interpretaba como expresión de una desconfianza omnipresente hacia las palabras y los actos de los otros actores, llevando a conversaciones de averiguar “las direcciones indirectamente”. Dentro de una “hermenéutica de la sospecha”, se interpreta críticamente que las declaraciones significan otra cosa que lo que se dice de modo manifiesto, como cuando un intérprete psicoanalítico busca fuerzas inconscientes por debajo de lo que se dice o intérpretes marxistas buscan intereses ideológicos de clase tras declaraciones políticas.

Implicaciones para la entrevista y la transcripción. Para interpretaciones profundas y críticas del significado, son ventajosas las descripciones ricas y matizadas en las entrevistas, así como las preguntas interpretativas críticas durante la entrevista. Para algunos tipos de interpretación, pueden ser necesarias descripciones detalladas al pie de la letra, como cuando se interpretan críticamente las numerosas negaciones de un alumno de que haya competencia en el Capítulo 8.

Análisis de entrevista centrados en el lenguaje

Un buen artesano está familiarizado con el material con el que trabaja y las herramientas para manipularlo. El medio, o el material, con el que los entrevistadores trabajan es el lenguaje. El proceso de entrevista se produce a través del habla y los productos de la entrevista se presentan en palabras. Durante las últimas décadas, los investigadores en ciencia social cualitativa han estado sometidos a la influencia del giro lingüístico en la filosofía y han comenzado a utilizar herramientas lingüísticas desarrolladas en las humanidades para analizar su material lingüístico. Estas herramientas incluyen el análisis lingüístico, el análisis narrativo, el análisis de conversación, el análisis de discurso y la deconstrucción.

Análisis lingüístico

La entrevista es interacción lingüística y el producto de la entrevista es un texto de lenguaje. Un análisis lingüístico estudia los usos característicos del lenguaje en una entrevista, la utilización de la gramática y las formas lingüísticas. Así, un análisis lingüístico puede estudiar el uso de un entrevistado de la voz pasiva y la activa, de los pronombres personales e impersonales, las referencias temporales y espaciales, las posiciones implícitas del hablante y el oyente, y el uso de metáforas.

Un ejemplo del estudio de las calificaciones puede indicar la importancia de la forma lingüística. El análisis no se derivaba de ninguna competencia lingüística del investigador, sino que surgió como un problema práctico al categorizar las declaraciones de los alumnos. Aunque la mayoría de los comportamientos relativos a las calificaciones se describían comúnmente en forma de primera persona, como: "Encuentro injustas las calificaciones", "Faroleé ante el profesor", unas pocas actividades, como la de dar coba, se describían siempre en forma de tercera persona, como: "Daban coba" o "Uno daba coba". Si yo hubiera sido más sensible al uso diferencial de los pronombres personales, podríamos haber sondeado más expresiones vagas en las entrevistas como "uno da coba" y haber clarificado si se refería al hablante o a otros alumnos. Aunque constituía un problema de método a la hora de categorizar las declaraciones como referidas al entrevistado o a los otros alumnos, el diferente uso de los pronombres personales era importante para el tema de investigación, como uno de los numerosos índices de la diferente aceptación social de farolear frente a dar coba entre los alumnos de instituto daneses.

La atención a los rasgos lingüísticos de una entrevista puede contribuir a generar y verificar el significado de las declaraciones. Mientras que la significación del uso diferente de las formas gramaticales, como el ejemplo anterior de los pronombres personales, se puede derivar del sentido común, un lector con formación lingüística buscaría inmediatamente las expresiones lingüísticas y podría extraer matices que tal vez fueran importantes para interpretar el significado de una declaración. Se han propuesto argumentos a favor de aplicar las técnicas de la lingüística como una "estadística" de la investigación cualitativa (JENSEN, 1989). Prestando más atención al medio lingüístico de la investigación con entrevistas, quizá podamos ver a los investigadores sociales utilizar lingüistas como asesores cuando se enfrentan con textos de entrevista, en correspondencia al uso habitual de asesores estadísticos al analizar números.

Implicaciones para la entrevista y la transcripción. La atención a la forma lingüística puede mejorar la precisión de las preguntas de la entrevista, como se propuso en el Recuadro 5.4., y promover la sensibilidad en la escucha al uso del lenguaje de los sujetos. Para llevar a cabo análisis lingüísticos sistemáticos de la

interacción de entrevista, se necesita una transcripción detallada al pie de la letra y también formación lingüística.

Análisis de conversación

El análisis de conversación es un método para estudiar el habla en la interacción. Investiga la estructura y el proceso de interacción lingüística por el que se crea y mantiene la comprensión intersubjetiva. Inspirado por la etnometodología, el análisis de conversación implica una teoría pragmática del lenguaje, trata sobre lo que las palabras y las oraciones hacen; el significado de una declaración es el papel que desempeña en una práctica social específica. El análisis de la conversación se inició con los estudios de conversaciones telefónicas por SACKS y colaboradores en la década de 1960 y se ha utilizado desde entonces para una amplia variedad de habla en acción, como las interacciones médico-paciente, las sesiones de terapia y las entrevistas de actualidad.

El análisis de conversación examina los detalles mínimos del habla en la interacción, a la que todo el mundo puede acceder con el advenimiento de las grabadoras. Se centra en la secuenciación del habla, en particular en las secuencias de adopción de turnos y la reparación de los errores en ella. El centro de atención no son las intenciones de los hablantes en una declaración, sino en lo que logra un segmento específico del habla. Por consiguiente, el resultado del análisis de conversación de la charla telefónica transcrita en el Recuadro 8.1. era:

Aparentemente, E. ha llamado a M. después de haberla visitado. Ella proporciona una serie de "evaluaciones" de la ocasión y de los amigos de M. que estaban presentes. Las evaluaciones de E. son relativamente intensas y producidas en una especie de modo entrecortado. Las dos primeras, sobre la ocasión y los amigos en general, se aceptan con emisiones breves precedidas de "oh", cortadas cuando E. continúa... M. respalda las evaluaciones de Pat con "Sí", seguido por una evaluación de un nivel algo más bajo. "¿Una muñeca?" con "Sí, ¿no es bonita?" y "Oh: es una chica guapa" con "Sí, pienso que es bonita"... El "trabajo" que se hace con estas evaluaciones y recepciones se puede glosar como "mostrar y recibir gratitud y apreciación gentilmente".

(HAVE, 1999, págs. 4-5.)

De esta manera, el análisis de conversación se mantiene bastante próximo a la interacción verbal de los hablantes, renunciando a interpretaciones en profundidad. La trabajosa transcripción y los minuciosos análisis de las secuencias de habla descartan el análisis de conversación como método general para el análisis de grandes cantidades de material de entrevista. Sin embargo, el análisis de conversación puede ser pertinente para partes significativas seleccionadas de una entrevista y puede ser útil también en la formación de entrevistadores, para hacerlos conscientes de la sutileza de la interacción en las entrevistas.

Implicaciones para la transcripción. Aquí, no hay requisitos específicos para las entrevistas, ya que es posible hacer objeto de análisis de conversación cualquier intercambio verbal. Como se habrá puesto de manifiesto a partir de la transcripción en el Recuadro 8.1, hay, no obstante, requisitos muy específicos y elaborados para el modo en que las entrevistas se deben transcribir con el objeto de que sean susceptibles de análisis de conversación (véase también RAPLEY, 2007).

Análisis narrativo

Una narración es una historia. Los análisis narrativos se centran en el significado y la forma lingüística de los textos, estudian las estructuras temporales y sociales y las tramas de las historias de entrevista. Las estructuras narrativas de las historias que la gente cuenta se han desarrollado en las humanidades, comenzando con el análisis de PROPP de las estructuras de los cuentos de hadas rusos en la década de 1920, profundizado décadas después por GREIMAS y LABOV. En la estructura de un cuento de hadas, la posición principal del sujeto la puede asumir el príncipe como actor, que busca el objeto en forma de princesa. De esta manera, el príncipe encuentra oponentes así como ayudantes, y después de superar muchos obstáculos, recibe de manos del rey a la princesa y la mitad de su reino. GREIMAS utilizó esta estructura para elaborar un modelo actancial relativo a las estructuras narrativas en diversos géneros (véase también GIBBS, 2007).

El análisis de una entrevista puede adoptar la forma de una narración, como una continuación de la historia contada por el entrevistado. El análisis narrativo se centra en las historias contadas durante una entrevista y desarrolla sus estructuras y sus tramas. Si no se cuenta ninguna historia espontáneamente, es posible construir una narración coherente a partir de los numerosos episodios diseminados a lo largo de toda una entrevista. El análisis puede ser también una reconstrucción de los numerosos relatos contados por los diferentes sujetos en una narración "típica" como una historia más rica, condensada y coherente que las historias dispersas de las entrevistas individuales. Como con la condensación del significado, el análisis narrativo tenderá a permanecer dentro de lo vernáculo.

En el Recuadro 6.2. se presentó una secuencia narrativa a partir de la entrevista de MISHLER con un artesano del mueble que abandonó el programa de carpintería en la escuela. Podemos advertir también que la entrevista sobre el aprendizaje de decoración de interiores (Tabla 9.2) tenía la forma espontánea de una narración, que GIORGI no estudió por su condensación de significado de la entrevista. El Capítulo 4 sobre el diseño de un estudio de entrevistas tenía en su introducción una narración construida de un deterioro emocional sucesivo, segui-

do por una historia idealizada de una progresión lineal a través de siete etapas de una investigación de entrevistas.

Implicaciones para la entrevista y la transcripción. La entrevista que busca narraciones se describió en el Capítulo 6, donde se hacía hincapié en las preguntas sobre episodios concretos y la profundización de las historias espontáneas de los sujetos, ampliando sus estructuras y tramas temporales y sociales. En la transcripción, se puede experimentar con la disposición textual con medios que hagan accesible la forma narrativa, como con las estrofas en la historia del artesano de MISHLER (véase GIBBS, 2007; RAPLEY, 2007, para más detalles).

Análisis de discurso

El análisis de discurso se centra en cómo se crean efectos de veracidad dentro de los discursos, que no son verdaderos ni falsos. El análisis de FOUCAULT (1972) de las relaciones de poder de los discursos ha inspirado las formas posteriores de este análisis. Los discursos son prácticas discontinuas, que se cruzan entre sí y unas veces se tocan, mientras que otras se ignoran o excluyen entre sí. En el Capítulo 7, se presentó una secuencia de entrevista que se analizó, por inspiración del análisis de discurso, como un cruce de espadas entre los discursos divergentes del entrevistador y el alumno de electrónica sobre el aprendizaje.

En el análisis de discurso, el habla misma tiene primacía, el foco se pone en cómo se construye el habla y cuáles son las consecuencias sociales de las diferentes presentaciones discursivas de una situación social:

El discurso o textos sociales del participante se abordan por *propio derecho* y no como un camino secundario "más allá" del texto, como las actitudes, los acontecimientos o los procesos cognitivos. El discurso es tratado como un medio potente orientado a la acción, no como un canal de información transparente. Así, cuestiones cruciales para la investigación psicológica social tradicional dejan de ser relevantes. Por ejemplo, no estamos preguntando si una muestra de personas revela sus actitudes "genuinas" hacia las minorías étnicas o si las descripciones de los aficionados de lo que sucede en las gradas de los estadios de fútbol son "precisas".

(POTTER y WETHERELL, 1987, pág. 160.)

Desde una perspectiva de análisis de discurso, se disuelven de esta manera algunas objeciones comunes a la validez de la entrevista de investigación. Esto hace referencia a la cuestión de los significados personales auténticos —"¿Cómo te enteras de que has llegado a saber lo que el entrevistado quiere decir realmente?"— lo mismo que a la pregunta de la realidad objetiva: "¿Cómo sabes que tu entrevistado da una descripción verdadera de la situación objetiva?" Una objeción persistente acerca de la fiabilidad de la entrevista ha sido que entrevis-

tadores diferentes obtienen resultados diferentes. Si los sujetos se presentan a sí mismos de manera diferente a entrevistadores diferentes y cambian también sus opiniones durante el intercambio, entonces las entrevistas no producen un conocimiento fiable, objetivo.

Estas objeciones se pueden basar en concepciones del tema de investigación —tales como las actitudes o la presentación del yo— como expresiones de una persona nuclear estable esencial. Por contraste, un modo de comprensión basado en el discurso trata las actitudes y el yo como si estuvieran constituidos de manera interrelacional. Estos fenómenos pueden variar en situaciones diferentes con entrevistadores diferentes y la entrevista es un método sensible para investigar las variadas presentaciones sociales del yo. De este modo, según las diferentes concepciones epistemológicas de las actitudes y el yo —como esencias auténticas estables o como entidades constituidas socialmente y más o menos fluidas—, la entrevista aparece como un método muy poco fiable o como un método válido ajustado finamente.

Implicaciones para la entrevista. Aunque el análisis de discurso se puede aplicar a las entrevistas comunes, como la descrita como un “cruce de espadas”, una entrevista discursiva específica se centrará en la variación y la diversidad, y en la participación activa del entrevistador en el discurso, como se muestra en el Capítulo 6. La búsqueda de significados internos reales y de presentaciones objetivas de la realidad externa se disipa en esfuerzos condenados al fracaso.

Deconstrucción

El concepto de “deconstrucción” fue introducido por DERRIDA como una combinación de “destrucción” y “construcción”. La deconstrucción implica destruir una manera de comprender un texto y abrirlo para la construcción de otras maneras de comprender. El enfoque no se pone en lo que la persona que utiliza un concepto quiere decir, sino en lo que el concepto dice y no dice. La deconstrucción se asocia con una “hermenéutica de la sospecha” crítica pero, de acuerdo con los análisis de conversación y de discurso, no busca un significado genuino o estable subyacente oculto bajo un texto. El significado se entiende en relación con una red infinita de otras palabras en una lengua.

Una lectura deconstructiva desgarrará un texto, desestabilizando los conceptos que da por supuesto; se concentra en las tensiones y rupturas de un texto, en lo que un texto pretende decir y lo que alcanza a decir, así como en lo que no se dice en el texto, en lo que el uso de los conceptos del texto excluye. Una lectura deconstructiva revela los presupuestos y jerarquías internas de un texto y pone al descubierto las oposiciones binarias incluidas en el pensamiento y el lenguaje modernos, como verdadero/falso, real/irreal, subjetivo/objetivo. La deconstruc-

ción no sólo descompone un texto, sino que lleva también a una re-descripción de él.

Por ejemplo, una lectura deconstructiva podría centrarse en pasajes y frases de entrevista seleccionados y desarrollar los significados expresados, así como los significados ocultos y excluidos por los términos escogidos. En lugar de deconstruir un texto de entrevista, intentaré aquí deconstruir una frase evocada de manera recurrente en las publicaciones de entrevista y también en mis propios escritos anteriores: *“el diálogo de entrevista”*.

Podemos comenzar preguntando por qué dos términos similares, “entrevista” y “diálogo”, se unen a menudo y se refuerzan con no poca frecuencia con palabras de embellecimiento, como “auténtico”, “real”, “genuino”, “igualitario” y “confiado”. Cuando se utiliza “diálogo” en la investigación actual con entrevistas rara vez es en la forma socrática estricta, sino más comúnmente como diálogos cálidos de atención y cuidado. “Diálogo” existe en oposición binaria a “monólogo”, que puede connotar en la actualidad una forma anticuada, autoritaria de comunicación. “Entrevista dialogística” puede implicar una atención empática cálida, en contraste con formas alienadas y deshumanizadoras de investigación social, como los experimentos y los cuestionarios. Cuando la entrevista se concibe como un diálogo, el investigador y el sujeto se implican como compañeros iguales en una estrecha relación personal mutuamente beneficiosa. La expresión “diálogo de entrevista” glosa aquí las relaciones de poder asimétricas de la interacción de entrevista, donde el entrevistador inicia y termina la entrevista, plantea las preguntas y, normalmente, conserva el monopolio de la interpretación del significado de lo que el entrevistado dice (véase el Recuadro 2.2).

Señalamos además que el término “diálogo” se utiliza en la actualidad en textos de diversos campos, como la gestión y la educación, cuando se defiende el “diálogo entre directivos y trabajadores” y en la “educación dialogística” (KVALLE, 2006). En estos contextos, el término “diálogo”, con diferencias obvias de poder y a menudo conflictos, puede dar una impresión de igualdad y consenso armonioso. Concluiremos esta breve deconstrucción de la expresión “diálogo de entrevista” preguntando si la expresión “entrevistas dialogísticas” utilizada acerca de las entrevistas de investigación puede, en correspondencia con la gestión dialogística y la educación dialogística, servir para embellecer la asimetría de poder y disimular los conflictos potenciales de los entrevistadores de investigación y sus entrevistados.

Implicaciones para la entrevista. No hay requerimientos específicos para la entrevista, ya que cualquier clase de texto puede ser objeto de deconstrucción. No obstante, si se considera una deconstrucción de textos de entrevista, el entrevistador puede estudiar el uso de términos clave en diversos contextos, desde una multiplicidad de perspectivas, proporcionando de este modo un material con muchas facetas para la deconstrucción.

El análisis de entrevista como bricolaje

Muchos análisis de entrevistas se realizan sin seguir un método analítico específico. Así, los investigadores pueden cambiar libremente entre técnicas y enfoques diferentes. El término bricolaje se refiere a la mezcla de discursos técnicos en que el intérprete se mueve libremente entre técnicas analíticas diferentes. Esta forma ecléctica de generar significado —mediante una multiplicidad de métodos y enfoques conceptuales *ad hoc*— es un modo habitual de análisis de entrevista. Por contraste con los modos analíticos sistemáticos, como la categorización y el análisis de conversación, el bricolaje supone una interacción libre de técnicas durante el análisis. El investigador puede en este caso leer enteras las entrevistas y obtener una impresión general, volver luego a pasajes interesantes específicos, contar quizá las declaraciones que indican actitudes diferentes hacia un fenómeno, vaciar partes de la entrevista en una narración, elaborar metáforas para capturar modos de comprensión clave, intentar visualizar hallazgos en diagramas de flujo, etc. Para las entrevistas que carecen de un sentido global en la primera lectura, estas tácticas de generación de significado pueden sacar a relucir conexiones y estructuras significativas para un proyecto de investigación. El resultado de esta forma de generación de significado pueden ser palabras, números, figuras y diagramas de flujo o una combinación de estas formas.

Recuadro 9.2. Técnicas *ad hoc* de análisis de entrevista

Advertir patrones, temas (1), ver la plausibilidad (2) y agrupar (3) ayudan al analista a ver "qué va con qué". Hacer metáforas (4), como las tres tácticas precedentes, es una manera de lograr más integración entre diversos datos. Contar (5) es también una manera familiar de ver "lo que está ahí".

*Establecer contrastes/comparaciones (6) es una táctica extendida que afina la comprensión. En ocasiones se necesita también diferenciación, como al *dividir variables (7)*.*

*Necesitamos asimismo tácticas para ver las cosas y sus relaciones de manera más abstracta. Estas tácticas incluyen *subsumir detalles particulares en lo general (8)*; *factorizar (9)*, un análogo de una conocida técnica cuantitativa; *advertir relaciones entre variables (10)* y *encontrar variables intermedias (11)*.*

*Por último, ¿cómo podemos montar sistemáticamente una comprensión coherente de los datos? Las tácticas analizadas son: *construir una cadena lógica de datos (12)* y *conseguir coherencia conceptual/teórica (13)*.*

Fuente: MILES y HUBERMAN (1994, págs. 245-246.)

De acuerdo con un enfoque de bricolaje, el Recuadro 9.2 presenta algunas tácticas *ad hoc* útiles para generar significado en textos cualitativos, organizadas aproximadamente de lo descriptivo a lo explicativo, y de lo concreto a lo más con-

ceptual y abstracto. El Recuadro proporciona un resumen extraído del libro *Qualitative Data Analysis* de MILES y HUBERMAN (1994), que resume también diversas técnicas de análisis. Por tomar un ejemplo, la metáfora significa comprender un tipo de cosa por medio de otra, resaltando de este modo quizá nuevos aspectos de una clase. Una metáfora no conlleva una estructura conceptual clara en la que una declaración se pueda categorizar inequívocamente como perteneciente o no perteneciente a ella. En el presente texto, “hacer metáforas”, como la del minero y la del viajero, trata de lograr una mayor integración entre las diversas concepciones de la investigación con entrevistas representando y contrastando maneras diferentes de comprender el conocimiento de entrevista.

En mi estudio de las calificaciones se aplicó un bricolaje de métodos mixtos para buscar una conexión entre la locuacidad y las calificaciones, postulada por un alumno (Capítulo 1). Según un cuestionario de seguimiento (Tabla 4.1), un 82% de los alumnos creía que las calificaciones altas se debían a menudo a cuánto habla uno en clase. Al leer íntegramente las 30 entrevistas de los alumnos, me llamó la atención lo significativamente que variaban en longitud, aun cuando se había reservado una hora lectiva para cada entrevista. Siguiendo una corazonada, ordené las entrevistas según el número de páginas y correlacioné entonces el número de páginas con las calificaciones medias de los alumnos. La correlación resultante fue 0,65, con un nivel de probabilidad de $p < 0,001$. Así, hay una conexión estadísticamente significativa entre cuánto hablaban los alumnos durante las entrevistas y sus calificaciones medias. La correlación es susceptible de varias interpretaciones: ¿Consiguen los alumnos calificaciones altas porque hablan más por lo general o los alumnos que las obtienen reflexionan más sobre las calificaciones y se sienten más a gusto hablando extensamente con un entrevistador sobre ellas?

Este ejemplo demuestra cómo es posible utilizar diversas técnicas para investigar la hipótesis de una relación entre las calificaciones y la locuacidad: analizando el valor de veracidad de la declaración de entrevista de un alumno en la propia entrevista, comprobando la generalidad de la creencia en un cuestionario y encontrando datos estadísticos indirectos potenciales a lo largo de las entrevistas sobre calificaciones. En este bricolaje de métodos mixtos no se concede primacía epistemológica a ninguno de los métodos y técnicas, son medios diferentes de investigar una declaración provocativa sobre las calificaciones.

El análisis de entrevista como lectura teórica

Un investigador puede leer sus entrevistas una y otra vez, reflexionar teóricamente sobre temas específicos de interés, redactar una interpretación y no seguir ningún método o combinación sistemática de técnicas. Señalaremos que en varios estudios de entrevista influyentes de las últimas décadas que han lle-

vado a nuevos conocimientos en su disciplina no se utilizaron herramientas analíticas sistemáticas específicas para analizar las entrevistas. Esto se aplica al trabajo de BELLAH y cols., HARGREAVES, BOURDIEU y cols., y SENNETT, mencionados antes. Estas investigaciones se basaban en un conocimiento extenso y teóricamente reflexivo sobre la materia y, en los estudios de BOURDIEU y BELLAH, también en una forma de entrevista socrática de confrontación. No se aplicaron técnicas analíticas elaboradas en la lectura teóricamente reflexiva de las entrevistas para desarrollar sus ricos significados. Esto puede indicar quizá que el recurso a herramientas analíticas específicas se vuelve menos importante con un conocimiento extenso y teórico del tema de una investigación y con un interrogatorio de entrevista inspirado teóricamente.

En el estudio de HARGREAVES, *Changing Teachers, Changing Times* (1994), las entrevistas con 40 profesores y directores habían generado casi 1.000 páginas de transcripciones, que se leyeron y releeron para establecer una estrecha familiaridad con los datos. Se escribieron informes resumidos de cada entrevista según los temas clave. Los temas que aparecían en el texto se registraron, clasificaron y volvieron a clasificar sobre la base de una búsqueda activa en busca de datos confirmatorios o refutatorios. HARGREAVES estudió los datos con un enfoque conscientemente ecléctico, basado en conceptos y teorías diferentes. Describe su enfoque analítico como escuchar las voces de los profesores hablando sobre su trabajo y comparar sus descripciones con las afirmaciones sobre su trabajo procedentes de las publicaciones. "A lo largo de todo el estudio he intentado mantener un diálogo creativo entre diferentes teorías y los datos, en una búsqueda no para validar una perspectiva supuesta, sino simplemente para comprender los problemas en su contexto social, tal como los profesores los experimentan" (HARGREAVES, 1994, pág. 122).

No se presentan en el libro tablas o categorizaciones cuantificadas de los temas. Los hallazgos se comunican en un texto interpretativo continuo, con pasajes de entrevista intercalados, como la secuencia que lleva al concepto de "cooperación artificial" (Recuadro 1.2), que apareció inesperadamente a partir de la lectura de las transcripciones. "En la cooperación artificial, la colaboración entre profesores era obligatoria, no voluntaria; estaba limitada y fijada en el tiempo y el espacio; orientada a la aplicación, más bien que al desarrollo, y con el propósito de ser predecible en lugar de impredecible en sus resultados" (HARGREAVES, 1994, pág. 208). En el libro, los pasajes de entrevista se integran en reflexiones de inspiración teórica sobre el trabajo de los profesores, basadas en las publicaciones sobre organización y el análisis postmoderno de la cultura. Los resultados son descripciones sorprendentes de la situación laboral de los profesores canadienses en una cultura postmoderna, en particular con respecto a las presiones crecientes sobre el tiempo y la cooperación, descripciones que son perfectamente reconocibles para los profesores en Dinamarca.

BOURDIEU y cols. (1999) aportan poca interpretación textual explícita de sus entrevistas en *The Weight of the World*. Aunque en otro lugar escribe extensamente desde un punto de vista teórico sobre la situación de los oprimidos en Francia, BOURDIEU deja sobre todo en este libro que las numerosas entrevistas reproducidas en el texto hablen por sí mismas. Sin embargo, se ayuda al lector de varias maneras. En un apéndice al libro —“Comprensión”— se describe el enfoque para la entrevista:

...me parece imperativo hacer explícitas las intenciones y los principios de procedimiento que hemos puesto en práctica en el proyecto de investigación cuyos hallazgos presentamos aquí. Así, el lector podrá reproducir en la lectura de los textos el trabajo, tanto de construcción como de comprensión, que los produjo.

(BOURDIEU y cols., 1999, pág. 607.)

Cuando es posible permitir que las entrevistas hablen por sí mismas, ello es en gran parte porque las precede una presentación de la situación social de los entrevistados que permite al lector interpretar sus declaraciones en relación con su situación de vida. Además, gran parte del análisis estaba incorporado ya en las entrevistas mediante un método mayéutico socrático de facilitación de las explicaciones como la formulación de propuestas para obtener continuaciones abiertas de las declaraciones del entrevistado que llevaran a un autoanálisis inducido y acompañado. BOURDIEU presenta también algunos temas y análisis procedentes de una entrevista, como las repercusiones emocionales sobre él mismo de la entrevista con los dos jóvenes (Recuadro 1.3):

No tuve que forzarme a mí mismo para compartir el sentimiento inscrito en cada palabra, cada oración y, más especialmente, en el tono de su voz, sus expresiones faciales y su lenguaje corporal, de la *obviedad* de esta forma de mala suerte colectiva que se pega, como si fuera el destino sino, a todos aquellos a quienes se ha puesto en esos sitios de *relegación social*, donde el sufrimiento personal de cada uno aumenta por todo el sufrimiento que deriva de coexistir y vivir con tantas personas que sufren juntas y, quizá de modo más importante, del efecto de sino de pertenecer a un grupo estigmatizado.

(BOURDIEU y cols., 1999, pág. 64.)

≡≡≡ **Puntos clave**

- Se debería reflexionar sobre el análisis de las entrevistas desde el inicio de una investigación con ellas. El análisis comienza cuando se organiza temáticamente y se diseña el estudio, y los modos de análisis se deben tomar en consideración durante la entrevista y la transcripción.
- Cuanto más análisis se emprenda en las fases iniciales de una investigación con entrevistas, más sencillo y más cualificado será el análisis posterior.

- Los análisis de entrevista centrados en el significado incluyen la condensación del significado, la categorización del significado y la interpretación del significado.
- Los análisis de entrevista centrados en el lenguaje incluyen el análisis lingüístico, el análisis de conversación, el análisis narrativo, el análisis discursivo y la deconstrucción.
- El análisis como bricolaje y como reflexión teórica va más allá del seguimiento de técnicas o enfoques específicos para el análisis de entrevista y se basa en técnicas y conceptos teóricos diversos.

Lecturas adicionales

Los libros siguientes le ayudarán a profundizar en los problemas del análisis de entrevistas:

GIBBS, G. (2007) *Analyzing Qualitative Data*. Londres. Sage. (Libro 6 de la *Colección de Investigación Cualitativa*. Trad. cast.: *El análisis de los datos en Investigación Cualitativa*, Madrid, Morata, próxima aparición.)

MILES, M. B. y HUBERMAN, A. M. (1994) *QUALITATIVE Data Analysis*, Thousand Oaks, CA. Sage.

MISHLER, E. G. (1986) *Research Interviewing – Context and Narrative*. Cambridge, MA. Harvard University Press.

POTTER, J. y WETHEREL, M. (1987) *Discourse and Social Psychology*, Londres. Sage.

RAPLEY, T. (2007) *Doing Conversation, Discourse and Document Analysis*. Londres. Sage. (Libro 7 de la *Colección de Investigación Cualitativa*. Trad. cast.: *Los análisis de conversación, de discurso y de documentos en Investigación Cualitativa*, Madrid, Morata, próxima aparición.)

SILVERMAN, D. (2006) *Interpreting Qualitative Data*. (3ª Ed.). Londres. Sage.

TESCH, R. (1990) *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. Londres. Falmer.

Las entrevistas son una de las principales herramientas para la recogida de datos en la investigación cualitativa. Conocemos una variedad de formas de hacerlas en función de sus objetivos y modelos. Pero al mismo tiempo, entrevistar presenta ventajas, prácticas y problemas que son comunes a todas las distintas alternativas de realización.

Steinar KVALE estudia las entrevistas a diferentes niveles: teórico, epistemológico, ético y práctico. Una vez que la entrevista se ha realizado, analiza los distintos pasos que le siguen. Las formas específicas de documentar lo que ha ocurrido en la entrevista individual llevan a plantearnos compromisos y reglas para la transcripción. Los datos obtenidos demandan formas específicas de desarrollar el análisis cualitativo. La realización de entrevistas trae consigo necesidades de mejorar su calidad en general y su validez en particular y, asimismo, de la presentación de informes de lo que se dijo y de cómo se analizó.

Este libro aborda detalladamente todas estas cuestiones relacionadas con las entrevistas en investigación cualitativa: desde su planificación previa hasta los requisitos para generar resultados válidos y generalizables. Se basa en una amplia experiencia del autor en la realización, transcripción y análisis de entrevistas y en sus investigaciones sobre su filosofía y modelos.

Su lectura está especialmente recomendada para:

- *Profesionales prácticos* de la investigación cualitativa en las ciencias sociales, la investigación médica, la investigación de mercados, estudios de evaluación, organizaciones, negocios y gestión, la ciencia cognitiva, etc.
- *Profesores universitarios* en estos campos que utilicen métodos cualitativos; confiamos que esta serie les sirva como base de su docencia.
- *Estudiantes no graduados y graduados* de ciencias sociales, enfermería, educación, psicología y otros campos donde los métodos cualitativos son una parte (fundamental) de la formación universitaria, incluidas las aplicaciones prácticas (por ej., para la redacción de una tesis).

Steinar KVALE es Catedrático de Psicología de la Educación y Director del Centro de Investigación Cualitativa de la Universidad de Aarhus, Dinamarca, y profesor del Instituto Universitario Saybrook en San Francisco.

Títulos de la Colección "**Investigación Cualitativa**":

Uwe FLICK	<i>El diseño de la Investigación Cualitativa</i>
Steinar KVALE	<i>Las entrevistas en Investigación Cualitativa</i>
Michael ANGROSINO	<i>La investigación etnográfica y de observación en Investigación Cualitativa</i>
Rosaline BARBOUR	<i>Grupos de discusión en Investigación Cualitativa</i>
MARCUS BANKS	<i>Los datos visuales en Investigación Cualitativa</i>
Graham R. GIBBS	<i>El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa</i>
Tim RAPLEY	<i>Los análisis de conversación, de discurso y de documentos en Investigación Cualitativa</i>
Uwe FLICK	<i>La gestión de calidad en Investigación Cualitativa</i>



EDICIONES MORATA, S. L.
Mejía Lequerica, 12. 28004 - Madrid
morata@edmorata.es - www.edmorata.es



<http://twitter.com/edicionemorata>
www.facebook.com/EdicionesMorata

