

Miguel S. Valles Martínez, Licenciado en Ciencias Políticas y Sociología (1984) y Doctor en Sociología (1988), es Profesor Titular de Sociología (Metodología cuantitativa y cualitativa de la investigación social) en la Universidad Complutense de Madrid. Fue becario del Programa de Formación de Personal Investigador (FPI) del Ministerio de Educación y Ciencia, de 1985 a 1988, dentro del cual llevó a cabo su tesis doctoral sobre la transición de los jóvenes al trabajo y la vida adulta. Junto a esta línea de investigación, ha hecho estudios en el campo de la sociología de la vejez, del desarrollo social y las migraciones. Siempre con una atención especial en las cuestiones metodológicas, traducida en sus publicaciones, algunas de las cuales se citan en este cuaderno. Ha sido profesor visitante en la Universidad de Essex y mantiene contactos académicos, en la actualidad, con universidades e institutos europeos, americanos y canadienses especializados en metodología cualitativa.

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

ISBN 84-7476-342-8



9 788474 763423

32

Entrevistas cualitativas Miguel S. Valles

Cuadernos Metodológicos

32

Entrevistas cualitativas

Miguel S. Valles

La expresión *entrevistas cualitativas*, en plural, representa de manera sencilla en el lenguaje escrito y hablado una realidad diversa en la práctica investigadora de ayer y de hoy. Bajo este paraguas terminológico se alojan formas y usos conversacionales de muy variada denominación: entrevista en profundidad, abierta, focalizada, biográfica, especializada, narrativa, semiestructurada, no estandarizada, etcétera. Para comprender el trasfondo teórico y metodológico de estas modalidades de *entrevista cualitativa* ayuda sobremedida su enfoque histórico. También su comparación con las conversaciones cotidianas y la conceptualización hecha desde perspectivas y posturas paradigmáticas dispares. En esta publicación se abordan, además, los aspectos de diseño, campo y análisis de las *entrevistas cualitativas* con un grado de detalle inusual. La experiencia del autor se va entrelazando con lo publicado por otros especialistas.

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

Cuadernos Metodológicos

32

Entrevistas cualitativas

Miguel S. Valles

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier procedimiento (ya sea gráfico, electrónico, óptico, químico, mecánico, fotocopia, etc.) y el almacenamiento o transmisión de sus contenidos en soportes magnéticos, sonoros, visuales o de cualquier otro tipo sin permiso expreso del editor.

COLECCIÓN «CUADERNOS METODOLÓGICOS», NÚM. 32

Primera edición, diciembre de 2002

© CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS

Montalbán, 8. 28014 Madrid

DERECHOS RESERVADOS CONFORME A LA LEY

Impreso y hecho en España

Printed and made in Spain

NIPO: 004-02-023-9

ISBN: 84-7476-342-8

Depósito legal: M. 54.785-2002

Fotocomposición e impresión: EFCA, S.A.

Parque Industrial «Las Monjas». 28850 Torrejón de Ardoz (Madrid)

A todos los que me enseñaron
las artes de la conversación

Índice

Prefacio: las <i>entrevistas en profundidad</i> repensadas.....	7
1. LAS ENTREVISTAS CUALITATIVAS EN PERSPECTIVA HISTÓ- RICA.....	11
La <i>sociedad entrevista</i> y la tecnología de lo confesional	11
Aportaciones clásicas a la configuración de las entrevistas cualita- tivas de investigación	15
La entrevista terapéutica: influencia en la investigación social de la obra de Rogers y Dichter	16
La entrevista focalizada: Merton y colaboradores	19
Formas estandarizadas no estructuradas y estilos no estandari- zados de entrevista.....	22
La entrevista especializada y a elites	25
Aportaciones recientes a la configuración de las entrevistas cuali- tativas de investigación.....	28
2. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS DE LAS ENTREVISTAS CUALITATIVAS.....	37
Las entrevistas cualitativas y las conversaciones cotidianas.....	37
Pluralidad de perspectivas y posturas paradigmáticas	41
Modelos teóricos de comunicación e interacción social en la defi- nición de la entrevista.....	46
El modelo contextual interaccionista de Gorden.....	46
El modelo de Briggs-Wengraf	50
3. DISEÑO DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS	53
Decisiones de diseño I: entrevistar o no, usos combinados o auto- suficientes.....	53
Decisiones de diseño II: de las cuestiones de investigación a los asuntos de conversación y otros aspectos de la sesión de entre- vista.....	59
Decisiones de diseño III: la selección de los entrevistados y otros preparativos.....	66
A) La selección de entrevistados	66

B) Otros preparativos: selección de entrevistadores, fecha, lugar y registro de las entrevistas.....	77
Criterios evaluativos de la calidad de las entrevistas.....	82
4. EL TRABAJO DE CAMPO EN LAS ENTREVISTAS CUALITATIVAS.....	89
Trabajos previos a la sesión de entrevista: contactación, presentaciones y otros preparativos.....	89
Actuación del entrevistador durante la sesión de entrevista: estrategias y tácticas.....	96
El entrevistador ideal y los criterios maestros de campo.....	96
Las tácticas de entrevista en profundidad.....	111
Tras la sesión de entrevista: registro de impresiones y otros memorandos.....	126
5. ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS.....	135
La transcripción: aspectos metodológicos y tecnológicos.....	135
Fiabilidad y validez de la transcripción.....	136
¿Cuánto y cómo transcribir?.....	138
La revisión de la transcripción: oportunidad de arranque analítico intenso.....	141
La transcripción y los programas informáticos de análisis cualitativo.....	146
La interpretación: enfoques y operaciones de análisis y síntesis.....	149
La actividad analítica <i>circa</i> las entrevistas cualitativas.....	149
Ilustración de la trastienda del análisis de entrevistas cualitativas no asistido por ordenador.....	151
Notas y ejemplos sobre el análisis de entrevistas cualitativas asistido por ordenador.....	170
Bibliografía.....	177

Prefacio: las *entrevistas en profundidad* repensadas

Las páginas que siguen son fruto, en buena medida, de un encargo tiempo atrás anhelado¹. Por otro lado, surgen como resultado de una particular andadura entre la formación, la docencia y la investigación sociológicas principalmente². De todo ello se dio cuenta en lo publicado en una obra de mayor alcance temático, en la que junto a otros métodos y técnicas cualitativos se abordaba la reflexión metodológica y la práctica profesional de las *entrevistas en profundidad*³. Sin duda, el tratamiento más general y sintético dado entonces ha sido un punto de arranque para el abordaje monográfico y más pormenorizado que se hace aquí, ahora. Los años transcurridos han traído nuevas experiencias docentes e investigadoras. En el terreno de la docencia he tutorizado la metodología de varios trabajos, basados fundamentalmente en entrevistas cualitativas, que han culminado en tesis doctorales *cum laude*⁴. En el terreno investigador, destaco el estudio cualitativo realizado entre octubre de 1998 y junio de 1999 para el Instituto de la Juventud, en el que entrevisté a los supervivientes (políticos y sociólogos) que promovieron y realizaron la I Encuesta Nacional de Juventud 1960 en España⁵. O, más recientemente, la realización de *entrevistas abiertas*, grabadas en el Laboratorio de Técnicas Cualitativas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología

¹ Agradezco a Francisco Alvira su invitación a proyectar y elaborar un cuaderno metodológico sobre la «entrevista abierta» para la colección del CIS. No pude atender, algunos años antes, el ofrecimiento de Ángeles Valero para contribuir en dicha colección. A ella también mi reconocimiento.

² Amando de Miguel ha sido, sin duda, uno de los responsables más señalados de mi temprana y posterior dedicación a las *entrevistas en profundidad*; aunque el aprendizaje del oficio de sociólogo con él nunca se ha constreñido a los modos cualitativos, desde la época en el despacho de Serrano 19 y después.

³ Valles (1997), *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*, Madrid: Síntesis, pp. 177-234.

⁴ Quiero recordar las tesis doctorales de Gabriel Álvarez Silvar (1996), Laura Oso Casas (1997), Adriana Mitsue Ivama (1999) y Ana López Sala (2000).

⁵ Valles (2000a), «Historia oral de la primera Encuesta Nacional de Juventud. La peripecia humana y política», en A. de Miguel, *Dos generaciones de jóvenes 1960-1998*, Madrid: Injuve, pp. 113-140.

de la UCM, con practicantes expertos en la técnica del *grupo de discusión* en España⁶. Estas y otras experiencias investigadoras, donde las *entrevistas en profundidad* han tenido un papel crucial, han servido de material didáctico recurrente (aunque no único) para ilustrar la reflexión metodológica en estas páginas.

Por otro lado, en estos últimos años se han publicado aportaciones metodológicas destacables, como la obra colectiva reciente coordinada por Jaber F. Gubrium y James A. Holstein (2002), *Handbook of Interview Research*⁷, o la monografía de Tom Wengraf (2001), *Qualitative Research Interviewing*. Ciertamente, estos y otros trabajos más actuales han influido en la confección de este cuaderno metodológico, pero ello no ha supuesto el desconocimiento o el olvido de las que se consideran aportaciones clásicas. Precisamente, el primero de los capítulos que dan cuerpo a esta monografía se dedica a enfocar en perspectiva histórica las llamadas *entrevistas cualitativas de investigación*. Este es el título finalmente propuesto, después de barajar otras expresiones como la *entrevista abierta*, la *entrevista en profundidad* o *entrevistas en profundidad*. Espero convencer al lector, a lo largo de los capítulos siguientes, de la pertinencia de esta acuñación modal en la literatura especializada actual. Pero avanzo aquí una reflexión en esa dirección. En el momento de proyectar esta obra nueva, se habían publicado ya más de 30 títulos en la Colección «Cuadernos Metodológicos» del CIS, muchas veces referida en las conversaciones con alumnos y colegas por su color amarillo. Lo cual lleva, por asociación y nemotecnia cromática, a mencionar las colecciones verde y azul de Sage. Confieso que este referente tricolor ha servido de fondo para el nuevo libro amarillo, sobre todo la colección azul de Sage. En esta última, monográfica sobre métodos de investigación cualitativa, que comenzó en 1986 y va por el medio centenar de títulos, hay tres cuadernillos dedicados a la entrevista:

- vol. 13, G. McCracken (1988), *The Long Interview*;
- vol. 37, J. A. Holstein y J. F. Gubrium (1995), *The Active Interview*;
- vol. 44, R. Atkinson (1998), *The Life Story Interview*.

Estos tres volúmenes son una muestra incompleta de la gran variedad que hay en los planteamientos y en las modalidades de *entrevista cualitativa*

⁶ Valles (2001a), "Teoría y práctica del análisis del discurso del grupo de discusión en España. Una experiencia de investigación e innovación educativa en análisis cualitativo". Comunicación presentada al VII Congreso Español de Sociología, septiembre, Salamanca.

⁷ Conviene observar que esta compilación reúne contribuciones originales no sólo sobre *entrevistas cualitativas de investigación*, sino también acerca de las entrevistas de encuesta. Algo similar ocurre con la obra en cuatro volúmenes que anuncia SAGE Publications para noviembre de 2002, titulada *Interviewing* y editada por Nigel G. Fielding. Si bien esta próxima publicación agrupa artículos (algunos más clásicos que otros) ya publicados.

de investigación. Sobre el texto de McCracken ya he señalado (Valles, 1997: 189-190) su fallida pretensión de acuñar un nuevo término a partir de distinciones poco sólidas. Asimismo, es demostrable su deuda con el modelo mer-toniano de *entrevista focalizada* y la identificación con una forma de *entrevista estandarizada* y en parte *programada* (Denzin, 1970). Holstein y Gubrium (1995) plantean su libro como un cuaderno netamente de reflexión metodológica. De su lectura se colige la importancia de la postura paradigmática del practicante de las *entrevistas en profundidad*, a la hora de conceptualizar ésta y ejecutarla. Robert Atkinson, en cambio, se centra en un tipo muy concreto de *entrevista cualitativa*, pero aporta reflexiones metodológicas muy útiles y extrapolables a toda entrevista intensiva. Escribe algunas de las páginas más bellas acerca de la *escucha*, su importancia y significado. Personalmente, me ha reafirmado en la opinión de que, en el paraguas de las *entrevistas cualitativas* o *en profundidad*, la varilla de las *entrevistas biográficas* es fundamental. Así lo he comprobado en mi experiencia investigadora y ese es mi enfoque más característico. No obstante, entiendo que resulta muy conveniente, sobre todo si se piensa en los principales destinatarios de estos cuadernos (estudiantes y estudiosos de nuestro país, pero también de Latinoamérica), abrirse a la pluralidad de formas y usos que las *entrevistas cualitativas de investigación* ofrecen. He aquí un grano de arena.

Los Peñascales, verano de 2002

Las entrevistas cualitativas en perspectiva histórica

Apelar a una mínima cronología de lo acontecido en el campo de la metodología cualitativa puede resultar clarificador, especialmente en el caso que nos ocupa. No se pretende acometer una historia minuciosa de la génesis y desarrollo de una categoría de entrevistas de investigación, las *cualitativas* o *en profundidad*. Pero sí está en el ánimo de quien escribe refrescar la memoria suficientemente, y así de paso rendir homenaje a quienes han compartido con generosidad su conocimiento. El beneficio de este enfoque retrospectivo va más allá del mero reconocimiento de las aportaciones hechas por unos y otros autores. Sale ganando la definición y conceptualización del método, al relacionarlo con momentos sociohistóricos determinados. Parafraseando las ideas de Kirk y Miller (1986: 10) sobre la investigación cualitativa en su conjunto, podría decirse que las *entrevistas cualitativas* son un fenómeno empírico, definido por su propia historia. Resulta, por tanto, pertinente y hasta obligado una cierta contextualización histórica, lo cual supone en sí mismo un primer paso en el tratamiento epistemológico y metodológico de esta herramienta de indagación social. Y abre la puerta a una sociología de la entrevista, que en tanto ejercicio intelectual no se completará hasta poner en relación los elementos históricos, biográficos y de estructura o cambio social (Mills, 1959). Este es un granito de arena hacia ese empeño.

La sociedad entrevista y la tecnología de lo confesional

Un primer hilo, con madeja sociohistórica, del que tirar se encuentra en el capítulo introductorio, firmado por Jaber F. Gubrium y James A. Holstein, del *Handbook of Interview Research* (2001), del que son editores. Su mirada retrospectiva se sintetiza en la transición habida desde la entrevista individual a la *sociedad entrevista*. La idea más sencilla detrás de este concepto

clave es que “la entrevista es parte esencial de nuestra sociedad y cultura”, y no sólo una mera técnica de recogida de información con propósitos de investigación. Se trata de una producción cultural y como tal conviene abordarla. La noción más elaborada (también la más romántica) de *sociedad entrevista* se atribuye a Silverman (1997) y a Atkinson y Silverman (1997). Estos autores señalan tres condiciones para que se dé la llamada *sociedad entrevista*:

- 1) el surgimiento y reconocimiento de una subjetividad individual con competencia narrativa;
- 2) la existencia de una “tecnología de lo confesional”;
- 3) la disponibilidad de una extensa tecnología de comunicación de masas.

La primera condición de las señaladas da pie para intercalar algunos esbozos de historia de las *entrevistas cualitativas*. Robert G. Burgess (1984: 102) se refiere a una larga tradición de investigación social en la que las entrevistas se han entendido como métodos de *field research* basados en el arte de la conversación. Y menciona el estudio de Mayhew (1851), *London Labour and the London Poor*, como ejemplo temprano de uso de la entrevista “no estructurada o informal”. En el prefacio de dicho libro, su autor sostiene que se trata del “primer intento de publicación de la historia de la gente, de sus propios labios”. Todo un “retrato” de sus casas y sus familias “a través de la observación de los lugares y la comunicación directa con los individuos” (Mayhew, 1851: iii). Holstein y Gubrium (1995: 22) también se refieren al trabajo de Mayhew, pero van más allá en la concreción de su significación sociológica. La simple idea de entrevistar a cualquiera acerca de su vida, y menos aún los pobres, no tenía precedentes, a pesar de que la pobreza era un asunto recurrente en los debates públicos. La misma palabra *entrevista* se cree que no aparece tan siquiera hasta las fechas del estudio de Mayhew. Lo más relevante es, justamente, este cambio de mentalidad y las implicaciones metodológicas que de ello se derivan.

Aunque Mayhew era periodista, la noción de entrevista como medio de recogida de hechos de la experiencia en general, menos aún la experiencia de la pobreza urbana, sentó precedente para la investigación social, estableciendo un espectro amplio de personas competentes narrativamente. La visión emergente era que toda clase de gente, no sólo los educados o los pudientes, eran competentes para dar voz creíble a la experiencia [Holstein y Gubrium, 1995: 22].

Otros autores, entre los que destaca Steinar Kvale (1996: 8), se retrotraen mucho más atrás en el tiempo para documentar que “la conversación es una forma antigua de obtención de conocimiento”. Se anota, por ejemplo, que

Tucídides ya entrevistaba a los que volvían de las guerras del Peloponeso, con el fin de estudiar dichas batallas. O, también, que Sócrates se valía del diálogo para producir conocimiento filosófico. A decir de este autor, las modernas ciencias sociales habrían estado más próximas a las ciencias naturales y su énfasis reciente en la entrevista como conversación estaría aproximándolas al campo de las humanidades. No obstante, se reconoce el uso previo de las entrevistas informales por parte de antropólogos, sociólogos y psicólogos. La novedad de los momentos actuales residiría en el “uso creciente de las entrevistas cualitativas como método de investigación con derecho propio, apoyado en una literatura metodológica en expansión sobre la realización sistemática de investigación mediante entrevista” (Kvale, 1996: 8).

La segunda condición señalada por Atkinson y Silverman (1997) en su caracterización de la *sociedad entrevista* (“la tecnología de lo confesional”) remite a un precedente de singular importancia en la tradición cristiana de la sociedad española (y otras culturas y sociedades): los ritos religiosos de la Inquisición y la confesión (Valles, 1997: 182). Jesús Ibáñez (1979: 121), apoyándose en los escritos de Foucault y otros autores, dejó buena nota de esta particular contextualización histórica.

La confesión es introducida por la Inquisición en los ritos judiciales y de ella pasa a los tribunales laicos. En un contexto laico pasa de los ritos judiciales a las técnicas científicas: invade la pedagogía y la medicina, pero también la vida cotidiana...

Como he señalado en otro lugar (Valles, 1997: 183), Ibáñez toma de Foucault (1976: 79) un fragmento que le sirve para ilustrar esa *invasión* de la vida cotidiana por la *confesión*: “uno confiesa sus crímenes, confiesa sus pecados, confiesa sus pensamientos y sus deseos, confiesa su pasado y sus sueños, confiesa su infancia; se confiesan las enfermedades y las miserias (...) en público y en privado, a los padres, a los educadores, al médico, a los que se ama; uno se hace a sí mismo, con placer y con dolor, confesiones imposibles a cualquier otro”. Al igual que entonces, reitero ahora que la *confesión* no es un simple ejercicio de erudición al que se recurre para dar perspectiva histórica a la presentación de las *entrevistas cualitativas*. Más bien, se trata de una reflexión metodológica, en sí misma, que casa con el planteamiento de Atkinson y Silverman (1997) y del que se hacen eco Gubrium y Holstein (2002). Lo relevante sigue siendo la anotación sobre la presencia de un elemento confesional en las distintas formas de *entrevista profesional* y, en general, en los encuentros cara a cara propios de la vida cotidiana. Por ello, se advertía entonces (Valles, 1997: 183) que la *confesión* aludida no es sólo la religiosa, la psicoanalítica, la policial, la judicial o la del asesor fiscal. En una palabra, la *confesión profesional*. También se incluían las denominables *confesiones cotidianas menores*, aparentemente desritualizadas, casuales, in-

formales¹. De lo escrito por Ibáñez (1979: 113-123) sobre esta cuestión, merece extractarse aquí la siguiente cita:

La confesión se transforma en técnica de investigación social en forma de *entrevista en profundidad*. Su antecedente inmediato es la sesión individual de psicoanálisis o su análogo clínico. Introducida por Merton —*focussed interview*— para analizar las motivaciones de un comportamiento, tiene amplia utilización (...) proliferará, bajo la impulsión de Dichter, en los llamados *estudios de motivación* en investigación de mercados. Pero en seguida se escindirá en dos técnicas: la *entrevista en profundidad* y el grupo de discusión (que ya no será propiamente una confesión) [Ibáñez, 1979: 122-123].

Enseguida abordaremos las aportaciones de Merton y Dichter a esta reflexión metodológica. Antes conviene cerrar la exposición iniciada, a partir del concepto *sociedad entrevista*, y recalada en la relación entre *entrevista* y *confesión*. Lo expuesto hasta aquí ayudará a entender mejor el punto de vista de Atkinson y Silverman (1997), retomado por Gubrium y Holstein (2002: 11):

(...) las propiedades confesionales de la entrevista no sólo construyen la subjetividad individual sino que, cada vez más, profundizan y amplían las verdades experienciales de los sujetos. Ya no recurrimos al cosmos, a los dioses, a la palabra escrita, al sumo sacerdote o a las autoridades locales en busca de conocimiento auténtico, más bien, buscamos habitualmente la autenticidad a través de la entrevista en profundidad.

Queda así explicitada la relación entre los conceptos *sociedad entrevista* y *entrevista en profundidad*, esta última la clase de entrevista cualitativa con mayor predicamento. En palabras de uno de sus defensores actuales (Johnson, 2002: 104), el usuario de este tipo de entrevista persigue un conocimiento más a fondo (“asuntos muy personales, (...) experiencia vivida, valores y decisiones, etc.”) que el buscado con las “encuestas informales o los grupos focalizados”.

Por último, cabe señalar que la “tecnología de lo confesional” se aplica y cataloga como tal por parte de los profesionales de los medios de comunicación de masas. De ahí que las condiciones segunda y tercera, señaladas más arriba, aparezcan especialmente relacionadas en ese oficio. Baste un ejemplo cercano al lector de habla hispana para ilustrar este punto de vista. Me refiero al libro, aparecido en octubre de 2001, titulado precisamente *Confesiona-*

¹ El director de mi tesis doctoral, Amando de Miguel, tenía más razón de la que yo podía comprender entonces (1985-1988) cuando me sorprendió con la siguiente invitación: que explorase la relación entre la confesión religiosa practicada por la Iglesia Católica y la *entrevista en profundidad*. Recuerdo sus palabras: “Habría que hacer una cuidadosa indagación de los manuales de confesores”.

rio. Su autor, Juan Ramón Iborra, redactor de prensa escrita y de televisión desde 1976, escritor y fotógrafo, presenta 25 entrevistas² de las llamadas *de personalidad* (Halperin, 1995). El título del prólogo, firmado por Manuel Vázquez Montalbán, expresa con fuerza la idea expuesta aquí en las páginas precedentes: “Entre la osadía de entrevistar y la ambición de confesar”. El prologuista se refiere, particularmente, a las entrevistas hechas a celebridades de la literatura internacional. Y así son, desde José Saramago a Norman Mailer, los que encabezan y cierran la lista de 25 entrevistados por J. R. Iborra. Del estilo de entrevista practicado por Iborra, Vázquez Montalbán resalta la “disposición de superar la habitual distancia entre lo pasivo y lo activo, entre el cuestionador esponja y el entrevistado ubérrimo”. Aspectos que encontrarán resonancia en las aportaciones (a la reconceptualización de la entrevista cualitativa) hechas desde la sociología. Al igual que la definición que Iborra deja anotada sobre la *entrevista*: “el más puro, humilde y necesario de los géneros en un *oficio de escuchadores*”³.

Aportaciones clásicas a la configuración de las entrevistas cualitativas de investigación

Tal y como sucede con otras herramientas características de las estrategias metodológicas cualitativas, en el caso de las entrevistas en profundidad suele haber un reconocimiento (al menos parcial) de lo aportado por los sociólogos chicaguenses (Warren, 2002: 85-86). Los años veinte y treinta fueron la edad dorada de la llamada Escuela de Chicago, en sociología. En ella confluieron varios modelos de *fieldwork*. Jack D. Douglas (1976: 41-42) documenta el predominio que alcanzó el “modelo antropológico” sobre los modelos “periodístico” (de Robert Ezra Park)⁴ e “historiográfico”, practicados ampliamente por los sociólogos chicaguenses en los años veinte (Valles, 1997: 145). En todo caso, es conocida la utilización combinada de herramientas de muy diverso tipo (observación, documentación, conversación-narración) en sus estudios de casos. Sin duda, y desde el punto de vista de las entrevistas en profundidad, hay un legado atribuible a los pioneros, pero también a los seguidores de dicha escuela cuyas publicaciones van saliendo a la luz en las décadas siguientes.

² En realidad, son 25 los entrevistados, pero con algunos de ellos mantiene dos o más entrevistas, separadas en el tiempo varios años. Lo cual resulta, sin duda, en un valor añadido alto que se suma a un estilo de *entrevista a fondo* también en el tiempo.

³ Para una comprensión más cabal, en sociología, de la carga connotativa de la cursiva añadida basta la lectura del libro de los Rubin (1995), *Qualitative Interviewing, The Art of Hearing Data*.

⁴ Un tratamiento monográfico de la figura de Park y de su papel en la Escuela de Chicago puede verse en el libro de M^a Rosa Berganza Conde (2000).

Menos conocida resulta la aportación temprana a la configuración de las *entrevistas cualitativas* de F. J. Roethlisberger y William J. Dickson (1939). Aunque Jennifer Platt (2002) sugiere que la responsabilidad intelectual podría atribuirse a Elton Mayo, amigo del antropólogo Bronislaw Malinowski e interesado por el psicoanálisis de Jung, Roethlisberger y Dickson firman un libro que cabe considerar investigación empírica ejemplar en la historia de las *entrevistas en profundidad*. La experiencia investigadora surgió a partir de un programa de entrevistas convencionales diseñado con el propósito de conocer las opiniones de los empleados sobre su trabajo, para mejorar la supervisión. Dada la tendencia reiterada a querer hablar de cuestiones aparentemente irrelevantes, por parte de los empleados, los investigadores decidieron hacia 1929 seguir el hilo de los aspectos sacados por los empleados y tratar de comprender su significado. A los entrevistadores se les adiestró de acuerdo con un abordaje más indirecto, flexible y amigable. Las nuevas indicaciones a seguir en las entrevistas incluían recomendaciones como: “escucha de manera paciente, amigable, pero inteligentemente crítica”; o “no exhibir ninguna clase de autoridad” (Platt, 2002: 41)⁵.

Hay constancia documental de que este estilo de entrevista, presente en la práctica profesional del periodismo representado por Mayhew (1851) y de las relaciones laborales en el caso de Roethlisberger y Dickson (1939), tiene asiento también en algunos de los primeros manuales de métodos de investigación social. Sidney y Beatrice Webb publicaron, en 1932, *Methods of Social Study*. La recomendación de estos autores al entrevistador es “no olvidar que es deseable hacer la entrevista agradable a las personas entrevistadas”. Los Webb acaban atribuyendo un mayor aprovechamiento a las entrevistas conversacionales que a las entrevistas ceñidas a una serie de preguntas y respuestas.

Los años treinta y cuarenta son, sin duda, una época de contribuciones relevantes si se piensa en las *entrevistas cualitativas* de investigación. Ya se han señalado algunas pistas, cuyo rastro se adentra en los terrenos del periodismo, de la antropología, la sociología y la psicología. Desde estas últimas disciplinas surgen algunas de las aportaciones más sobresalientes, vinculadas con nombres propios como los de Robert K. Merton y Carl R. Rogers.

La entrevista terapéutica: influencia en la investigación social de la obra de Rogers y Dichter

A Rogers se le considera pionero en el desarrollo de un estilo abierto, no dirigido de entrevista terapéutica, cuya fundamentación teórica hunde sus raíces

⁵ Como señala esta autora, “el programa de entrevistas no se había planteado inicialmente con propósitos científico-sociales, pero acabó utilizándose para la ciencia social” (Platt, 2002: 41).

ces en el psicoanálisis de Freud⁶. También fue un adelantado en el uso del magnetofón y en la práctica de transcribir completamente las sesiones de terapia, lo que permitió el conocimiento de sus técnicas de entrevista. Pero lo más destacable de la obra de Rogers, para metodólogos como Steinar Kvale (1996: 24), con formación en psicología, es la consideración de los escritos de Rogers en tanto “fuente de inspiración en el desarrollo de las entrevistas cualitativas con propósitos de investigación”. A favor de este planteamiento estarían los trabajos de Dichter, considerado desarrollador temprano de las entrevistas de investigación del consumo desde un enfoque psicoanalítico y en consonancia con las técnicas de entrevista de Rogers.

Desde el punto de vista de la aproximación histórica que acometemos aquí, resulta destacable recordar un estudio sobre consumidores de automóviles realizado por Dichter en 1939 para la firma Plymouth, al que él mismo se referirá años más tarde en su obra *The strategy of desire* (1960). Las entrevistas conversacionales se presentan como “una nueva técnica de investigación psicológica con la que traspasar los límites de la investigación estadística al uso y alcanzar la comprensión de los factores que influyen en la venta de coches” (Dichter, 1960: 289). A través de estas entrevistas se ponía de manifiesto el valor simbólico, más allá del mero valor instrumental, del coche como objeto de consumo y satisfacción de los deseos en él representados. El estudio de 1939 dio lugar a nuevos modos en la publicidad y comercialización automovilística, más atentos a los significados ocultos de los productos, que han llegado hasta nuestros días (Kvale, 1996: 71).

Que la entrevista terapéutica, no dirigida, ha sido una referencia para los practicantes de la metodología cualitativa puede rastrearse en la obra de William Foote Whyte, por ejemplo. Autor del clásico *Street Corner Society* y considerado “padre de la investigación de campo” por su maestría en la realización de *observación participante* y de *entrevistas semiestructuradas*. De estas últimas nos habla en un libro escrito tras 50 años de experiencia investigadora (*Learning from the field*, 1984)⁷. Por un lado, deja claro que “un enfoque genuinamente no dirigido de entrevista, sencillamente no es apropiado para la investigación”. Sin embargo, admite que en ocasiones “el investigador puede desempeñar apropiadamente un rol no dirigido, al menos en la primera parte de la entrevista”. Más aún, aunque advierte de “importantes diferencias” entre una y otra entrevista (que concreta de hecho en tres)⁸ reconoce

⁶ Por ejemplo, véase la referencia que hace Gorden (1975: 573) al artículo de Rogers “The Non-Directive Method as a Technique for Social Research”, *American Journal of Sociology*, vol. 51 (1945), p. 143.

⁷ Whyte advierte que parte del material manejado sobre la entrevista pertenece a lo escrito en 1960.

⁸ Una, la no interrupción del paciente por el terapeuta. El consejo al investigador es “no interrumpir accidentalmente” o aprender a hacerlo “con gracia”. Dos, el ofrecimiento de consejo y juicios morales en el caso del terapeuta. Algo a evitar por el investigador. Tres, el terapeuta ayuda a los pacientes a expresarse más a fondo en los asuntos que les interesan. El investigador

que “las reglas seguidas al entrevistar se basan en las de la entrevista no dirigida” (Whyte, 1984: 98). A saber: a) “como el terapeuta, el entrevistador de investigación escucha más que habla, y escucha con vivo y simpático interés”; b) “en ocasiones es útil parafrasear y devolver a los informantes lo que parecen estar expresando”; y c) “y recapitular para comprobar la comprensión” (Whyte, 1984: 98).

La contraposición que hiciera Whyte, entre *entrevista terapéutica* y *entrevista cualitativa de investigación social*, trae al recuerdo el debate sobre la relación de los *grupos terapéuticos* y los *grupos de discusión* en España, de la que he tratado en otro lugar (Valles, 1997: 284-287). Como en el caso de los grupos de discusión, las entrevistas individuales cualitativas comparten antecedentes y afinidades con la práctica terapéutica, la investigación motivacional y los estudios de mercado.

El modelo de la entrevista psicoterapéutica ha servido de referencia metodológica a muchos otros investigadores sociales. Baste añadir aquí la mención de dos obras de relieve muy próximas en el tiempo. En 1950 aparece *The Authoritarian Personality*, firmada por Theodor W. Adorno, Else Frenkel-Brunswik, Daniel J. Levinson y R. Nevitt Sanford, promovida por el Comité Judío Americano dentro de un programa de estudios sobre el prejuicio hacia grupos raciales o religiosos. Las entrevistas, a las que se considera material esencial de “estudios clínicos intensivos” (parte II) y “estudios cualitativos de la ideología” (parte IV), se utilizaron “en parte como contraste de la validez del cuestionario” (p. 13). Se trataba de valorar si los encuestados que habían alcanzado puntuaciones antidemocráticas altas en el cuestionario eran, a su vez, los que “en una relación confidencial con otra persona, expresaban sentimientos antidemocráticos más intensos” (p. 13). Por otro lado, se esperaba que las entrevistas sirviesen para desvelar “los factores más profundos de la personalidad” en la base de la ideología antidemocrática y poder acometer su investigación a gran escala. Lo que significó en la práctica la revisión del cuestionario, con el fin de incluir los tópicos y las formas de expresión que surgían espontáneamente en las *entrevistas cualitativas*.

La publicación que reseñamos tiene un valor metodológico añadido, pues describe con gran detalle la técnica de la entrevista: la selección de los entrevistados, las instrucciones a los entrevistadores, el guión de la entrevista, etcétera. Todo ello en un capítulo, firmado por Else Frenkel-Brunswik, en el que se aprecian las influencias teóricas y la práctica clínica del psicoanálisis, entre otras⁹. El prototipo de entrevista cualitativa por el que se opta queda

precisa la cooperación también en algunos asuntos que a veces no interesan a los entrevistados (Whyte, 1984: 98-99).

⁹ Por ejemplo, si en la introducción se afirmaba que la técnica de entrevista “seguía el patrón general de la entrevista psiquiátrica, inspirada en una teoría dinámica de la personalidad” (p. 17), en el capítulo IX se apunta que más de la mitad de los entrevistadores tenían formación en psicología clínica y “familiaridad considerable con los conceptos básicos del psicoanálisis” (p. 301).

definido minuciosamente en las Instrucciones Generales a los entrevistadores, donde puede leerse:

Puede pensarse en diferentes tipos de entrevistas cuya variedad estaría entre dos extremos: por un lado, una entrevista completamente “controlada” en la que el entrevistador sigue un conjunto de preguntas definidas rígidamente para todos los sujetos; y por otro lado, una entrevista extremadamente “libre” en la que el entrevistador pregunta únicamente las cuestiones más generales, siendo determinada la secuencia de preguntas sobre todo por las respuestas del sujeto.

Nuestra entrevista prototípica se halla entre estos dos extremos pero está algo más próxima a la segunda. Hay seis áreas amplias que deben cubrirse: Vocación, Ingresos, Religión, Material Clínico, Política y Grupos minoritarios. Dentro de cada área hacemos una distinción básica entre Preguntas Subyacentes y Preguntas Directas Sugeridas (...) las Preguntas Directas utilizadas para obtener respuestas a una Pregunta Subyacente dada variarán grandemente de sujeto a sujeto, dependiendo en cada caso de la ideología del sujeto, de las actitudes superficiales, defensas, etc. (...) Las preguntas directas sugeridas (...) deberían cambiarse de cuando en cuando a la luz de la nueva teoría y experiencia¹⁰ [Frenkel-Brunswik, 1969: 304].

La segunda obra a la que aludíamos anteriormente, la de Riesman y otros (1950, 1952), ofrece una ilustración más sociológica del uso de las *entrevistas cualitativas* (Platt, 2002: 43). Ciertamente, se trata de trabajos que enfocan el cambio social en la sociedad americana, pero a través del estudio del cambiante carácter americano. En todo caso, la perspectiva freudiana está presente. Al referirse a su método de análisis de las entrevistas, los autores desvelan dicho enfoque: la interpretación de las entrevistas precisa una relectura de lo grabado “en busca de pequeñas trazas verbales y lapsos freudianos ocasionales que pudieran ser señales del carácter” (Riesman y Glazer, 1952: 15; citado por Platt, 2002: 43)¹¹.

La entrevista focalizada: Merton y colaboradores¹²

La expresión “focused interview” suele atribuirse a Robert K. Merton, por su artículo firmado con Patricia Kendall, en 1946, en *The American Journal of*

¹⁰ Sobre la distinción entre las preguntas de investigación (“subyacentes”, en la terminología de Else Frenkel-Brunswik) y las preguntas que el entrevistador hace en la entrevista (“directas sugeridas”), puede consultarse la reflexión reciente que hace Tom Wengraf (2001: 61 ss), autor que parece ignorar estos y otros antecedentes.

¹¹ Como señala Jennifer Platt, Riesman aportó una reflexión metodológica sobre la validez de las entrevistas (basándose en los informes de los entrevistados sobre la experiencia de ser entrevistados) en la compilación de Lazarsfeld y Thielens (1958) *The Academic Mind*.

¹² Parte del material de este apartado proviene de Valles (1997: 184-186).

Sociology. Diez años después, Merton, Fiske y Kendall (1956) publicaban un libro con el mismo título, cuya segunda edición aparecería en 1990. En el escrito primero sus autores consideran merecedora de distinción la clase de entrevista surgida durante una experiencia investigadora de años, dedicados al estudio de los efectos psicológicos y sociales de la comunicación de masas. El material a estudio eran los documentos radiados, impresos o filmados como propaganda bélica durante la Segunda Guerra Mundial. Las entrevistas, individuales o en grupo, fueron realizadas en el marco institucional de la Oficina de Investigación Social Aplicada de la Universidad de Columbia.

Para sus acuñadores, "la entrevista focalizada difiere de otros tipos de entrevistas de investigación que podrían parecer similares superficialmente" (Merton y Kendall, 1946: 541). Las razones dadas en apoyo de esta afirmación son:

- a) Los entrevistados han estado expuestos a una *situación concreta* ("han visto un film; han oído un programa de radio; han leído un panfleto, artículo o libro; o han participado en un experimento psicológico o en una situación social no controlada, pero observada").
- b) Los investigadores han estudiado previamente dicha situación, derivando del *análisis de contenido* y de la teoría psicológica social hipótesis sobre el significado y los efectos de determinados aspectos de la situación.
- c) El *guión de entrevista* se ha elaborado a partir del análisis de contenido y las hipótesis derivadas.
- d) La entrevista se centra en las *experiencias subjetivas* de la gente expuesta a la situación, con el propósito de contrastar las hipótesis y averiguar respuestas o efectos no anticipados.

La diferencia entre la "usual *entrevista en profundidad*" y la "entrevista focalizada" se señala expresamente. En concreto, se alude a la posición ventajosa (a la hora de obtener más detalle) que tiene el entrevistador cuando ha analizado, previamente, la situación objeto de la entrevista (Merton y Kendall, 1946: 542). Weiss (1994: 208) se ha fijado, precisamente, en esta diferencia al destacar la especificidad de la *entrevista focalizada* en el conjunto de las *entrevistas cualitativas*:

Merton, Fiske y Kendall han descrito una forma particular de entrevista cualitativa como *entrevista focalizada*. Este es un estilo de entrevista cualitativa dirigido a la obtención de las fuentes cognitivas y emocionales de las reacciones de los entrevistados ante algún suceso. Trata a los entrevistados como sujetos cuya respuesta al suceso es el material a estudio, más que como informantes del suceso mismo.

A pesar de su especificidad o diferenciación (dado su temprano y particular alumbramiento), la *entrevista focalizada* se la considera dentro de la categoría de *entrevistas cualitativas* de investigación. Ello se debe a la común fundamentación en un *enfoque semidirigido* de la entrevista. Según Merton y Kendall (1946: 545) la *entrevista focalizada* para que resulte productiva ha de basarse en cuatro criterios: 1) *no dirección* (tratar que la mayoría de las respuestas sean espontáneas o libres, en vez de forzadas o inducidas); 2) *especificidad* (animar al entrevistado a dar respuestas concretas, no difusas o genéricas); 3) *amplitud* (indagar en la gama de evocaciones experimentadas por el sujeto); 4) *profundidad y contexto personal* ("la entrevista debería sacar las implicaciones afectivas y con carga valorativa de las respuestas de los sujetos, para determinar si la experiencia tuvo significación central o periférica. Debería obtener el contexto personal relevante, las asociaciones ideosincráticas, creencias e ideas").

En realidad, se trata de criterios entrelazados (se dirá en el texto citado), pues la *aproximación abierta* o *semidirigida* conlleva en parte la obtención de *profundidad, especificidad y amplitud* en las respuestas. Por otro lado, el logro de estos tres últimos criterios exige rebajar la pretensión del criterio de *no dirección*. Así lo reconocen Merton y Kendall (1946: 547), al referirse al grado de cierre o apertura (de estructuración en el *estímulo* y en la respuesta, según su terminología) de las preguntas:

Aunque la pregunta completamente desestructurada es especialmente apropiada en las fases iniciales de la entrevista focalizada, donde su productividad resulta máxima, se utiliza provechosamente a lo largo de la entrevista. En ocasiones puede ser necesario para el entrevistador asumir más control en las fases posteriores de la entrevista, si los otros criterios —especificidad, amplitud y profundidad— se han de satisfacer. Pero incluso en tales casos... resulta más fructífera la dirección moderada que la completa dirección; las preguntas deberían ser parcialmente estructuradas mejor que estructuradas completamente.

Esta aportación primigenia de Merton y colaboradores quedaría incompleta si no se entronca en la perspectiva histórica que venimos trazando. Para ello resulta suficiente advertir al lector de la influencia que la obra de Rogers¹³ tiene en el clásico de Merton y Kendall. Estos autores reconocen su débito, especialmente en relación con el criterio de *no dirección*, primero y principal de la *entrevista focalizada* como ya se ha mencionado. Para ser justos conviene matizar que no sólo se menciona el trabajo de Rogers, sino también el de Roethlisberger y Dickson, al que aquí se ha hecho referencia

¹³ *Counseling and Psychotherapy* (1942) y "The Non-directive Method for Social Research". *American Journal of Sociology* (1945), pp. 279-83. Ambos escritos se citan en el artículo de Merton y Kendall.

va igualmente. Ambas referencias aparecen nuevamente citadas cuando Merton y Kendall (1946: 554-56) exponen el criterio de *profundidad*. De Rogers se retoma, concretamente, las tácticas de la reafirmación y de la recapitulación de los sentimientos implícitos o explicitados por el entrevistado.

Esta técnica, desarrollada extensamente por Carl Rogers en su trabajo sobre consejo psicoterapéutico, sirve una función doble. Al parafrasear actitudes emocionalizadas, el entrevistador invita implícitamente a una elaboración progresiva por parte del informante. Y, segundo, tal reformulación conlleva *rapport*, ya que el entrevistador deja claro que "comprende" totalmente y "sigue" al informante, en la expresión de sus sentimientos [Merton y Kendall, 1946: 556].

Sin duda, la contribución de Merton y colaboradores supuso un antes y un después en la configuración de las *entrevistas cualitativas*, particularmente en el campo de la sociología. Su influencia es reconocida explícitamente por quienes, más recientemente, han tratado de probar fortuna con otras expresiones: la *entrevista larga* (McCracken, 1988), la *entrevista episódica* (Flick, 2000). Uwe Flick escribe que "la entrevista focalizada puede entenderse como un prototipo de las entrevistas semiestructuradas". Y añade que los principios y criterios procedimentales expuestos por Merton y Kendall en 1946 "son relevantes también para la entrevista episódica" (Flick, 2000: 87). Pero no siempre es moneda corriente este reconocimiento de la deuda intelectual. En "The History of the Interview" capítulo incluido en el manual coordinado por Gubrium y Holstein (2002), su autora (Jennifer Platt) omite cualquier referencia a la obra de Merton y colaboradores¹⁴.

En España no hay que descartar un cierto desconocimiento y algunas omisiones, pero son sobradas las referencias bibliográficas que indican todo lo contrario (Ibáñez, 1979: 122-123; Beltrán, 1986: 41; Ruiz Olabuénaga e Ispizua, 1989: 127; Alonso, 1994: 238; Valles, 1997: 184-186; entre otras). Más aún, se cuenta con algunos ejemplos de práctica investigadora donde se retoma la expresión clásica de "entrevista focalizada" (Mercadé, 1982, 1986; Cabrera, 1992; entre otros).

Formas estandarizadas no estructuradas y estilos no estandarizados de entrevista

Retomo la conclusión apuntada con anterioridad: "la variedad de *formas y estilos* de entrevista que caben bajo la etiqueta de *entrevistas cualitativas* o en

¹⁴ Cicourel (1964: 74) no tiene reparo alguno en mencionar el libro de Merton y cols. (1956), entre los más conocidos, junto a los trabajos de Hyman (1954) y Kahn y Cannell (1957).

profundidad tiene abiertas dos grandes avenidas, sea la vertiente de las *formas estandarizadas no estructuradas* o la vertiente de los *estilos no estandarizados* (Valles, 1997: 188). Para un entendimiento más cabal de esta afirmación conviene seguir avanzando en el recorrido histórico que aquí venimos trazando, necesariamente selectivo. Una aportación con nombre propio y, sin duda, destacable se encuentra en los trabajos de Raymond L. Gorden. Leyó su tesis doctoral ("An Interaction Analysis of the Depth Interview") en el Departamento de Sociología de la Universidad de Chicago, en 1954¹⁵. Dos años después publicó, en un número monográfico sobre la entrevista en sociología de *The American Journal of Sociology*¹⁶, el artículo "Dimensions of the Depth Interview". En este escrito, el autor afronta la definición de "entrevista en profundidad", centrándose en algunas de las *barreras psicosociales* que obstruyen el libre flujo de información desde el entrevistado al entrevistador. Con el entrecomillado de la expresión Gorden hace la advertencia de un uso misterioso (del que se queja) frente a otro más científico (por el que aboga). Reconoce que el término "depth interview" ha ganado popularidad en la investigación motivacional, en la investigación de mercados, en los estudios de relaciones humanas dentro de la industria y en otros campos de las ciencias sociales aplicados y básicos. Pero deja clara su postura: "el objetivo principal del científico social al entrevistar es la información válida y fiable, no la terapia o la motivación" (p. 158). Lo cual no significa que en el retrato característico del entrevistador, en este tipo de entrevista, no aparezcan rasgos propios de la entrevista terapéutica, por ejemplo (permisividad, no dirección o, en general, "el principio de la actividad mínima")¹⁷.

Posteriormente (1969), R. L. Gorden publica una extensa monografía sobre *estrategias, técnicas y tácticas* de entrevista en la investigación social en general. En esa obra¹⁸ (reeditada en 1975 y 1987) retoma su primera catalogación de posibles barreras sociales y psicológicas de la comunicación, añadiendo los alicientes y recompensas que la experiencia de ser entrevistado puede reportar al sujeto (Valles, 1988; 1992). Sobre estas cuestiones se vuelve

¹⁵ Anselm Strauss y Leonard Schatzman se refieren a la investigación de Gorden en su artículo "Cross-Class Interviewing. An Analysis of Interaction and Communicative Styles", *Human Organization*, vol. XIV, núm. 2, 1955.

¹⁶ En este monográfico, coordinado por Mark Benney y Everett Hughes, aparecen otros artículos también destacables como los de Lewis A. Dexter y Theodore Caplow. El de ese último autor resulta particularmente relevante para completar y valorar la literatura especializada publicada hasta ese momento.

¹⁷ Como se verá más adelante, al referirnos a la obra de Holstein y Gubrium (1995), *The Active Interview* (y, en general, a la reconceptualización posterior de la entrevista en profundidad), el planteamiento de R. L. Gorden corresponde o guarda mayores afinidades con la denominada "metáfora del minero" que con la "metáfora del viajero" (Kvale, 1996). Dos concepciones de la entrevista cualitativa pertenecientes a momentos y posturas paradigmáticas diferentes.

¹⁸ En esa obra se aprecia cierta influencia tanto de los escritos de Merton y colaboradores sobre la "entrevista focalizada" como de Carl Rogers (particularmente, la técnica de no-dirección).

rá en los apartados siguientes. Ahora conviene anotar que en la obra citada de R. L. Gorden (al igual que en los escritos de otros autores¹⁹) se retoma la distinción planteada por Stephen A. Richardson, Barbara S. Dohrenwend y David Klein (1965: 32-55) de tres formas de entrevista. A saber:

- a) la entrevista *estandarizada programada* (*schedule standardized interview*);
- b) la entrevista *estandarizada no programada* (*nonschedule standardized interview*);
- c) la entrevista *no estandarizada* (*nonstandardized interview*).

La presentación que hiciera N. K. Denzin (1970: 122-143) de estos tres tipos de entrevista es ilustrativa de un cambio de orientación, más sociológico que psicológico²⁰ y distanciado del enfoque de la entrevista de encuesta, que obras anteriores venían anunciando²¹. Denzin pone en cuestión el carácter *estandarizado y programado* del primer tipo de entrevista. Para ello, aduce que los supuestos sobre los que se fundamenta no siempre se cumplen. Y destaca cuatro objeciones:

- 1) que el *estímulo* sea el mismo para todos los encuestados;
- 2) que sea posible redactar todas las preguntas de modo que tengan el *mismo significado* para todos los encuestados;
- 3) que el *orden* de las preguntas deba ser el mismo para todos, con el fin de conseguir un *contexto equivalente*;
- 4) que lo anterior sea posible en la práctica, tras la realización de *estudios piloto y la prueba del cuestionario*.

El segundo tipo básico de entrevista, la *estandarizada no programada*, sale mejor parado en el planteamiento de Denzin (1970: 124 ss). Según este autor, esta forma de entrevista se aproximaría a la *entrevista focalizada* de Merton y Kendall. La *estandarización sin programación* vendría por la focali-

¹⁹ Entre los que cabe mencionar el trabajo de Norman K. Denzin (1970) *The Research Act*, concretamente el capítulo 6 "The Sociological Interview", pp. 122-143.

²⁰ Como señala J. Platt (2002: 38-39), "muchos de los implicados en el desarrollo temprano de los sondeos preelectorales y la investigación de mercados mediante encuesta eran psicólogos, y para ellos el experimento era generalmente el modelo, así que ponían gran énfasis en la importancia de aplicar un estímulo uniforme". El texto de Seltiz y otros (1965) se cita como ejemplo de la notable influencia de la orientación psicológica en la concepción de la entrevista de encuesta.

²¹ En los llamados *roaring sixties* aparece el libro de Gideon Sjoberg y Roger Nett (1968) *A Methodology for Social Research*. Sus autores dedican un capítulo a describir cuatro clases de entrevista no estructurada: 1) entrevista de libre asociación; 2) focalizada; 3) "objectifying"; 4) de grupo. El planteamiento de fondo no es sólo teórico sino también sociopolítico, a la hora de definir la relación entre iguales que debiera establecerse con los sujetos para evitar reproducir situaciones de poder y explotación (Platt, 2002: 39-40).

zación en un mismo conjunto de información en todas las entrevistas y la no programación se debería a un estilo de entrevista que exige adaptar la formulación y el orden de las preguntas a cada entrevistado. Lo cual se traduce en supuestos bien distintos que marcan la diferencia con el tipo anterior de entrevista. El estudio clásico de Becker, Geer, Hughes y Strauss (1961), *Boys in white*, se cita como ejemplo de esta forma de entrevista, pues a pesar de disponer de un guión detallado de entrevista no forzaron a los estudiantes de medicina entrevistados a seguir dicha lista.

Por último, la entrevista *no estandarizada* representa el tercer gran tipo de entrevista, en el que ni tan siquiera hay un listado prefijado de preguntas abiertas a utilizar con todos y cada uno de los entrevistados. No se pretende la *estandarización*. Ahora bien, se considera una extensión lógica de la entrevista *estandarizada no estructurada*, en cuyos supuestos encuentra también sus fundamentos (Denzin, 1970: 126).

Gorden (1969; 1975: 61) subdivide en dos esta clase de entrevista: la entrevista *no estandarizada preparatoria* (de la *estandarizada*); y la *independiente* (no preparatoria, sino cumplidora de una función propia). Para ilustrar dicha función se mencionan los siguientes ejemplos: 1) "si queremos rastrear los canales por los que se ha difundido un rumor..., podríamos realizar una cadena de entrevistas en las que *el abordaje en cada entrevista consecutiva dependiera de lo que hubiésemos aprendido en todas las entrevistas previas*"; 2) "si queremos descubrir la estructura de alguna organización y cómo funciona, tendríamos que *hacer preguntas diferentes a la gente en cada posición de la organización*" (Gorden, 1975: 62; cursiva nuestra). Un ejemplo clásico de utilización del abordaje no estandarizado se encuentra en el estudio de Lindesmith (1947) sobre la adicción al opio. Este autor definió sus entrevistas como "conversaciones amigables informales"²² (citado por Denzin, 1970: 126).

En suma, la variedad de *formas y estilos* de entrevista que caben bajo la etiqueta de *entrevistas cualitativas o en profundidad* tiene abiertas dos grandes avenidas, sea la vertiente de las *formas estandarizadas no estructuradas* o la vertiente de los *estilos no estandarizados*.

La entrevista especializada y a elites

A lo largo de los años cincuenta y sesenta fueron muchas las monografías sobre la entrevista que vieron la luz. Pero en su mayoría abordaban las distintas formas de entrevista o se centraban especialmente en la entrevista de encuesta. En cambio, apenas hubo publicaciones específicas que centrasen su

²² Lo que recuerda el abanico de tipos de entrevista propuesto por Patton (1990: 258), que se recoge en Valles (1997: 180).

atención en las *entrevistas cualitativas*, o en una clase de ellas, como ocurre en la obra de Merton, Fiske y Kendall (1956). Quizá por ello la obra de Lewis A. Dexter (1970) *Elite and Specialized Interviewing* representa una contribución esperada, y en cierta medida única en su género durante varios años²³. La obra es fruto de su experiencia investigadora, basada en gran parte en entrevistas mantenidas con representantes de asociaciones, parlamentarios, senadores y personajes públicos en general. Al tiempo es el resultado de una labor de reflexión metodológica que Dexter había ido publicando tiempo atrás²⁴. Ahora bien, la definición que ofrece Dexter acerca de esta modalidad de entrevista cualitativa no resulta totalmente novedosa. Más bien toma partido en las formulaciones propuestas por los autores anteriores. Concretamente, aprovecha para desmarcarse del prototipo mertoniano²⁵ y, en general, de la forma *estandarizada* de entrevista. Estas son sus palabras:

Es una entrevista con *cualquier* entrevistado (...) a quien de acuerdo con los propósitos del investigador se le da un tratamiento especial, no estandarizado. Por tratamiento especial, no estandarizado quiero decir:

1. enfatizando la definición de la situación por el entrevistado,
2. animando al entrevistado a estructurar el relato de la situación,
3. permitiendo que el entrevistado introduzca en medida considerable (...) sus nociones de lo que considera relevante, en lugar de depender de las nociones del investigador sobre relevancia.

Dicho de otro modo, en las entrevistas estandarizadas —y en muchas entrevistas aparentemente no estandarizadas también (por ejemplo, en la “entrevista focalizada” de Merton en su forma pura)— el investigador define la pregunta y el problema; solamente busca respuestas dentro de los límites marcados por sus presuposiciones. Sin embargo, en las entrevistas a elites, tal como se definen aquí, el investigador está gustoso y a menudo deseoso de permitir que el entrevistado le enseñe cuál es el problema, la pregunta, la situación (...) [Dexter, 1970: 5].

Adviértase la insistencia de este autor en la contraposición de la forma *estandarizada* y la *no estandarizada* de entrevista. A pesar de su conocimiento y admiración por la obra de Richardson, Dohrenwend y Klein (1965)²⁶, Dexter

²³ El libro de Dexter tiene un interés añadido, pues proporciona una bibliografía comentada (pp. 163-193). Además reproduce el artículo de John P. Dean y William Foote Whyte, “How Do you Know if the Informant Is Telling the Truth?”, seguido de los comentarios de Dexter.

²⁴ Cabe destacar dos artículos: “Role Relationships and Conceptions of Neutrality in Interviewing”, *American Journal of Sociology*, LXII (1956); y “The Good Will of Important People: More on the Jeopardy of the Interview”, *Public Opinion Quarterly*, XXVII (1964), pp. 556-63.

²⁵ Adviértase la crítica explícita que hace Dexter a la *entrevista focalizada* “de Merton en su forma pura”.

²⁶ “La revisión más comprehensiva del procedimiento y la literatura de entrevista” (Dexter, 1970: 185).

equipara la forma *estandarizada* de entrevista con “la típica encuesta”. No distingue los subtipos *estandarizada programada* y *estandarizada no programada* expuestos aquí al revisar los escritos de Gorden y Denzin²⁷. Lo cual puede llevar a una cierta confusión. Tampoco es convencional el significado que Dexter atribuye a la expresión “elite”. No se trata, únicamente, de entrevistas hechas a personajes importantes de la vida pública (elites de la política, las finanzas o las profesiones de prestigio). Estamos, según el autor, ante un estilo de entrevista que recomienda siempre que los objetivos del estudio lo requieran, y se esté ante un entrevistado “experto” o “bien informado” (en sentido llano). El ejemplo proporcionado por Dexter (1970: 7) reafirma lo dicho: “casi cualquier madre con niños pequeños es un experto bien informado (...) una entrevista con una madre acerca de sus hijos será, en los términos de la definición usada aquí, una entrevista a elites”. De la lectura de este y otros fragmentos, encontrados en la obra de Dexter, cabe colegir que estamos ante *entrevistas en profundidad*. Este es el modelo o prototipo a la base también de esta modalidad de entrevistas denominada “especializada” o “a elites”²⁸.

Las *entrevistas cualitativas*, y particularmente las formas *no estandarizadas*²⁹, han sido utilizadas con provecho en la investigación politológica y sociológica de las elites³⁰. Elites en el sentido más convencional de individuos o grupos en posiciones encumbradas de la estructura social; o, coloquialmente, gente importante en determinadas instituciones u organizaciones.

En España, la influencia de la obra de Dexter puede encontrarse en investigaciones sociológicas como la realizada por José María Maravall (1978), sobre el disenso político protagonizado por obreros y estudiantes bajo el franquismo. O en estudios más recientes, como el dirigido por Amando de Miguel (2000), sobre la I Encuesta Nacional de Juventud, en el que se entrevistaron a los supervivientes (políticos y sociólogos) que promovieron y reali-

²⁷ El libro de Gorden (1969) sale a la luz cuando el texto de Dexter se halla en imprenta y apenas tiene ocasión de incluirlo en su bibliografía comentada: “cubre mucho terreno” (Dexter, 1970: 175). Y remite a la recensión que está preparando para la *American Sociological Review*.

²⁸ La equiparación explícita también puede leerse en el texto de Dexter (1970: 19): “elite or depth interview”.

²⁹ Conviene aclarar que G. Movser (1988: 115), por ejemplo, distingue tres grandes tipos de entrevista: “la (casi) totalmente desestructurada o no dirigida; la entrevista semi-estructurada; y la entrevista completamente estructurada”. De estos tres tipos, y pensando en la investigación de elites, este autor expresa su preferencia por el tipo intermedio, modalidad de entrevista que considera no estandarizada.

³⁰ Para una revisión de la pertinencia y procedimientos de las *entrevistas cualitativas* en este campo, véanse los trabajos propios (o compilados) de G. Movser y M. Wagstaffe (1987), *Research Methods for Elite Studies*; el capítulo de G. Movser, “Non-Standardized Interviewing in Elite Research”, en R. G. Burgess (1988) *Studies in Qualitative Methodology*; las aportaciones reunidas en la obra colectiva coordinada por R. Hertz y J. B. Imber (1995), *Studying Elites Using Qualitative Methods*; y el capítulo de Teresa Odendhal y Aileen M. Shaw, “Interviewing Elites” en el *Handbook* editado por Gubrium y Holstein (2002: 299-316).

zaron dicha encuesta³¹. Por otro lado, conviene advertir que la influencia de Dexter no es la única que puede encontrarse en las investigaciones realizadas en España con ayuda de las denominadas en ocasiones *entrevistas a notables*. Un claro ejemplo de ello se tiene en la investigación cualitativa centrada en los líderes sociales de Castilla y León (López Sala, 1996).

Aportaciones recientes a la configuración de las entrevistas cualitativas de investigación

Desde los años setenta hasta el momento actual han ido apareciendo contribuciones de diverso tipo en el terreno de las *entrevistas cualitativas*. Conviene mencionar algunas de ellas, a modo de *reading list* pero sobre todo con el propósito de completar la perspectiva histórica trazada en este capítulo. En primer lugar cabe llamar la atención del lector hacia la obra de Robert Bogdan y Steven J. Taylor (1975). En ella, los autores presentan un tratamiento introductorio a los métodos de investigación cualitativa que gira alrededor de la *observación participante* y los *documentos personales*. Las entrevistas, denominadas indistintamente “en profundidad” o “no estructuradas” (*unstructured*), aparecen como una “forma importante” en la recogida de los *documentos personales*, concretamente en la elaboración de *autobiografías* y de *historias de vida*. Si bien se advierte que lo planteado para esa clase de entrevistas “será útil para otras formas de entrevista abierta” (Bogdan y Taylor, 1975: 101)³².

Para Jennifer Platt (2002: 40-41) el libro de Bogdan y Taylor³³ es representativo, junto con los trabajos posteriores de otros autores³⁴, de una reacción contraria a la entrevista de encuesta estándar y robotizada, tan consolidada ya en esas fechas. Recuerda esta autora que en los años setenta se abrió todavía más la brecha entre la investigación cualitativa y la cuantitativa, por razones no sólo técnicas sino políticas o ideológicas. Según sus palabras, al-

³¹ El trabajo de campo y el análisis correspondiente a las entrevistas en profundidad realizadas fue hecho por Miguel S. Valles. Véase Valles (2000a) “Historia oral de la primera Encuesta Nacional de Juventud. La peripecia humana y política”, en A. de Miguel, *Dos generaciones de jóvenes 1960-1998*.

³² Aunque, en la bibliografía, Bogdan y Taylor mencionan los escritos de Rogers, de Merton y colaboradores, y de Dexter, no hay una integración efectiva de las aportaciones de estos antecedentes en su libro. Las obras clásicas de Thomas y Znaniecki (y en general de los sociólogos chicaguenses de los años treinta), junto con el modo de investigación etnográfica de Oscar Lewis, son el modelo a seguir que propugnan estos autores. Sin duda referentes indiscutibles, pero que aparecen como únicos de modo sorprendente en la fecha de 1975.

³³ En realidad, Platt cita la segunda edición del libro que comentamos, el cual aparece en 1984 con el mismo título pero con el nombre de Taylor en primer lugar.

³⁴ Se refiere Platt, explícitamente, a los textos de Douglas (1985) y de Holstein y Gubrium (1995).

gunos cambios “han respondido a movimientos intelectuales más amplios y a agendas definidas más en términos sociopolíticos que metodológicos”. Para Platt (2002: 49-51), en la historia de las *entrevistas cualitativas* cabría apreciar una *evolución en círculo*, pues se estaría nuevamente como en los comienzos: una definición de entrevista en la que “el entrevistador vuelve a tener un alto grado de libertad y de iniciativa y puede hacer uso de la experiencia personal en la conversación con los sujetos”. En cambio, la pauta en la historia de las entrevistas de encuesta sería la de una programación cada vez mayor.

Bajo mi punto de vista, lo publicado sobre las *entrevistas cualitativas*, desde los años setenta hasta hoy, no responde únicamente a una reacción en bloque (más o menos monolítica) contra el modelo de entrevista de encuesta. Hay diversas posturas, diferentes enfoques (y matices disciplinares) de la entrevista cualitativa entre los investigadores cualitativistas incluso³⁵. Ello se refleja, en parte, en algunos de los intentos de nuevas acuñaciones. En el campo de la antropología, James Spradley publica en 1979 *The Ethnographic Interview*, una de las monografías con mayor repercusión en sociología y disciplinas vecinas. Aunque no se menciona en la historia de la entrevista que escribe Platt (2002), cabría considerarlo un documento a favor de la tesis sobre la evolución en círculo que esta autora aprecia en el devenir de las *entrevistas cualitativas*.

Mi interpretación es que tanto los modos de indagación etnográficos como los biográficos han formado parte consustancial de la naturaleza de las *entrevistas cualitativas* desde el principio. En otras palabras, las *entrevistas en profundidad* no se entienden sin los modelos de *entrevista etnográfica* (esto es, las formas de conversación ligadas al estudio de casos etnográfico, al trabajo de campo cualitativo) y de *entrevista biográfica* (las formas de entrevista relacionadas con el estudio de casos biográfico, las historias de vida, los relatos biográficos de todo tipo). Tampoco sin tener en cuenta algunos modos de hacer propios del periodismo. Todas estas influencias o precedentes reaparecen en la obra de Jack D. Douglas (1985), *Creative Interviewing*.³⁶ Abre su monografía con una cita de Studs Terkel³⁶, representante de lo que algunos han denominado *periodismo de guerrilla*³⁷. Y aboga por una forma de entrevista que algunos hacen de manera natural, en las situaciones de la vida diaria, con la sola ayuda del sentido común y la experiencia. El libro de

³⁵ Sobre este particular volvemos, con más detenimiento, en el capítulo 2.

³⁶ En dicha cita Terkel tacha a las “entrevistas conducidas convencionalmente” de “sin sentido”. Y añade que “la técnica de pregunta-respuesta puede ser de algún valor para determinar los detergentes, pasta de dientes o desodorantes preferidos, pero no para descubrir a los hombres y mujeres”.

³⁷ La obra de Terkel, alabada por unos (Douglas, 1985; Platt, 2002; entre otros) y denostada por otros (Pujadas, 1992; Holstein y Gubrium, 1995; entre otros) es ilustrativa de un estilo de *entrevista cualitativa* en el campo del periodismo, pero con influencia en otros campos como la sociología, la psicología social o la historia.

Douglas es el resultado de una labor de reflexión sistemática sobre los aciertos y los errores cometidos en su experiencia como entrevistador. La creatividad que propugna para las *entrevistas cualitativas* la va practicando en la escritura de los capítulos, con gran derroche de originalidad y buenas dosis de relato autobiográfico. La experiencia de entrevistar a mujeres es el hilo conductor principal del libro. Se trata de entrevistas con un claro carácter biográfico, en las que Douglas destaca la importancia de concentrarse en las experiencias emocionales vividas para comprender a la entrevistada. Además de ello, Douglas confiesa otros rasgos característicos de sus entrevistas en este fragmento elocuente:

(...) también les hablo de la estructura general evolutiva de la entrevista —que vamos a ir de los hechos a algo de indagación (*probing*) por mi parte y quizá a una búsqueda cooperativa de un entendimiento más general y mutuo de su vida. Aunque no es casi tan importante, también acostumbro a comentarles que procederé en un orden aproximadamente cronológico, desde lo primero a lo último, pero que cuando algo particularmente importante surge por primera vez creo es muy valioso en muchos casos continuar y decirlo todo sobre ello, luego podemos volver a la experiencia original y retomar el hilo cronológico [Douglas, 1985: 91].

De la lectura del libro de Douglas se colige fácilmente que estamos, nuevamente, ante una forma de entrevista con raíces en una larga tradición de practicantes clásicos³⁸. Aunque se trata de un texto sin bibliografía y sin notas a pie de página, son numerosas las referencias a Freud y al menos en una ocasión menciona a Carl Rogers. De este último afirma ser “uno de los más grandes entrevistadores creativos” (Douglas, 1985: 23). A pesar de estas y otras herencias intelectuales, la obra de Douglas sobresale por su originalidad y singularidad. Hay una particular fusión de la experiencia investigadora con *entrevistas creativas*, la teoría o reflexión metodológica al respecto y la vida de este sociólogo. Lo cual le sitúa en la “perspectiva dialéctica de las relaciones sociales”, tal como ha sido planteada en España por Alfonso Ortí (1989: 190; 2000: 238)³⁹.

Comentario aparte merece la monografía del antropólogo McCracken, titulada *The Long Interview*, publicada en la colección *Qualitative Research*

³⁸ El planteamiento de fondo que hace Douglas de la entrevista creativa se entiende mejor si se conoce su obra más general (y anterior) acerca de la investigación social. Particularmente sus libros: *Understanding Everyday Life* (1970) e *Investigative Social Research* (1976). Sobre la significación de este último en la metodología cualitativa nos hemos pronunciado en otro lugar (Valles, 1997: 53-55).

³⁹ El trabajo de Alfonso Ortí citado, aparecido originalmente en 1986, contiene un planteamiento de gran calado histórico y metodológico sobre el contexto de la génesis y desarrollo de la indagación cualitativa y cuantitativa en España. La denominada por este autor *entrevista individual abierta semidirectiva* se presenta junto al grupo de discusión, al que se considera más pertinente y “productivo” en la investigación sociológica. La influencia del psicoanálisis en la conceptualización que hace Ortí de la entrevista cualitativa es notable (Ortí, 2000: 272-275).

Methods de la editorial Sage. Este autor trata de justificar la nueva expresión, afirmando que la *entrevista larga* puede distinguirse de la “entrevista no estructurada” practicada por el etnógrafo en la *observación participante*; y de la “*entrevista en profundidad*” (“practicada por el indagador psicológico”). A mi juicio, esta suerte de encasillamiento de la *entrevista en profundidad* en el territorio de la psicología demuestra un desconocimiento serio del uso de este prototipo de entrevista en psicología social, sociología y otros campos. Por otro lado, en la obra de McCracken (1988: 25) se aprecia, claramente, la deuda con el modelo mertoniano de *entrevista focalizada*. Finalmente, el papel que se da al “cuestionario” en la *entrevista larga* (cuando se afirma que resulta “indispensable” y que, entre sus funciones, la primera es “asegurar que el investigador cubra el terreno en el mismo orden para cada entrevistado”), indica que se está en realidad ante una entrevista *estandarizada* y en parte *programada*, pero de respuesta abierta. Esta es la definición que ofrece el autor:

Es un proceso de entrevista altamente intensivo, rápido, claramente focalizado que busca disminuir la indeterminación y redundancia de los procesos de investigación más desestructurados. La entrevista larga requiere preparación y estructura especiales, incluyendo el uso de un cuestionario abierto, de manera que el investigador pueda rentabilizar el tiempo empleado con el entrevistado [McCracken, 1988: 7].

Los años noventa han sido especialmente fructíferos por lo que respecta a la producción metodológica sobre las *entrevistas cualitativas*. Nada menos que cinco monografías sobresalientes ven la luz⁴⁰. Empezamos por el libro de Robert S. Weiss (1994), el más didáctico. En el prefacio, marcadamente autobiográfico, el autor revela sus primeras experiencias con las *entrevistas cualitativas* todavía siendo estudiante de sociología en Michigan. Pasó de ser encuestador en el *Survey Research Center* de dicha universidad a ser entrevistador para la empresa de Ernest Dichter⁴¹. La tradición de sociología cualitativa, representada por la Escuela de Chicago, ocupa un lugar preferente en sus créditos a través de la lectura y el “contacto personal” con figuras como Anselm Strauss y Everett Hughes entre otros⁴². La concepción de las *entrevistas*

⁴⁰ Las cinco monografías que destacamos aquí están publicadas en inglés. En España hay varias contribuciones en estos años, pero en forma de capítulos de libros. Baste citar dos ejemplos: Valles (1992, 1997); Alonso (1994).

⁴¹ El “psicoanalista rebotado” al que se refiere Ibáñez (1979: 123, nota 231) y del que hemos hablado aquí en el apartado sobre la entrevista psicoterapéutica.

⁴² Escribe Weiss (1994: viii) que: “(...) más importante para mí fue Everett Hughes, quien trajo consigo al Departamento de Sociología Brandeis, del que entonces yo era miembro, el cometido de la Escuela de Chicago de aprender de primera mano sobre la gente y sus vidas. Fui el beneficiario de una larga tutoría con él bajo el disfraz de co-instructor. También he tenido la fortuna de trabajar como colega junior con Margaret Mead y David Riesman: con la primera unas pocas ocasiones, con el segundo muchos años”.

tas cualitativas que transmite Weiss se sintetiza en el título y subtítulo que da a lo escrito sobre ellas. No hay, como en otros casos, un intento de acuñación (fallida o acertada). Más bien trata de expresar la esencia de una herramienta metodológica. De ahí su insistencia en el *aprendizaje* que se produce al conversar con *extraños* y hacerlo no sólo con *método* sino también con *arte*⁴³.

En el año 1995 se publican dos textos centrados en las *entrevistas cualitativas*: uno, más metodológico-técnico⁴⁴, firmado por Herbert J. Rubin e Irene S. Rubin; el otro, más metodológico-epistemológico, de James A. Holstein y Jaber F. Gubrium. El primero guarda algunas similitudes con el libro de Weiss: el recurso constante a los ejemplos e ilustraciones tomados de la experiencia investigadora propia, la insistencia desde el título mismo en el componente artístico de las *entrevistas cualitativas*⁴⁵. Una de las singularidades⁴⁶ del libro de los Rubin está en la diversidad de estilos y formas de entrevista que practican profesionalmente cada uno de los autores, lo que les lleva a hablar de la "familia de entrevistas cualitativas". En esta categoría incluyen a las entrevistas de formato *semiestructurado* (en referencia a las *focalizadas* de Merton y colaboradores); y a las *no estructuradas* (*unstructured format*) para cuya ilustración recurren al trabajo de Douglas (1985). Pero también a una modalidad mixta, presente en muchas entrevistas cualitativas, donde hay "partes más estructuradas y menos estructuradas pero varían en el balance entre ellas" (p. 5)⁴⁷. Además de esta clasificación, los Rubin distinguen las entrevistas *culturales* de las centradas en *tópicos*; y las entrevistas de *historia oral* de las entrevistas de *historia de vida*; las individuales de las grupales; y las entrevistas de *evaluación* (Rubin y Rubin, 1995: 5-6, 26-31, caps. 8 y 9).

Por su parte, el opúsculo de Holstein y Gubrium (1995) se presenta como una nueva toma de postura teórica sobre los procedimientos de investigación implicados en las entrevistas. No se trata de un manual sobre los procedimientos, sino una reconceptualización de estos: una aproximación "activa", que "ofrece una forma distinta de construir la entrevista" (pp. 73 ss). Para establecer la particularidad de la "entrevista activa", y así mejor diferenciarla de otras aportaciones, los autores comparan su propuesta con el

⁴³ La influencia de la obra de Weiss en España puede constatarse en Valles (1997: capítulos 6 y 7).

⁴⁴ Escrito desde (y para) la docencia universitaria y la investigación social aplicada. Léase el prefacio.

⁴⁵ La clave del aprendizaje, que se transmite a quienes se acercan a las *entrevistas cualitativas*, está en el arte de escuchar a los demás; y, en general, en la conversación.

⁴⁶ Otra singularidad destacable en la obra de los Rubin es la influencia que ejerce el libro de Glaser y Strauss (1967), mezcla de la formación investigadora de las universidades de Columbia y Chicago. Por otro lado, también es influyente la monografía de Spradley (1979).

⁴⁷ En cualquier caso, "no se impone un conjunto de categorías de respuesta, como 'acuerdo' o 'desacuerdo'" (Rubin y Rubin, 1995: 6).

estudio de Converse y Schuman (1974) sobre la entrevista de encuesta y con el libro de Douglas (1985). Este último trabajo reflejaría las "sensibilidades del Romanticismo" y el primero las "sensibilidades de la Ilustración"⁴⁸. Holstein y Gubrium (1995: 14) tercian al respecto que "el sujeto no es ni un depósito de opiniones y razón, ni esencialmente tampoco un manantial de emociones". Su planteamiento es que, en lugar de estar ante un sujeto epistemológicamente "predefinido" y *pasivo*, estamos ante un sujeto *activo* y *activable* "construido en relación con las contingencias comunicativas en marcha del proceso de entrevista". En otras palabras, entrevistado y entrevistador son sujetos en proceso, en constante desarrollo o evolución, al igual que la propia entrevista.

Un apunte más para acabar de captar la perspectiva de estos autores. Holstein y Gubrium (1995: 17) muestran su preferencia por la *metáfora dramaturgica de Pool*⁴⁹, la cual consideran adecuada porque aúna los aspectos estructurantes y artísticos de la entrevista. De ahí que entiendan la *entrevista activa* como una clase de actuación en la que la improvisación está limitada. Esto es, "la producción es espontánea, aunque estructurada —focalizada dentro de unos parámetros flexibles proporcionados por el entrevistador". En suma, la novedad de la propuesta de estos autores se hallaría más claramente en el orden epistemológico que en el tecnológico.

Desde una formación y ubicación profesional en la psicología, pero abierto a la literatura sociológica, Steinar Kvale (1996) elabora una extensa monografía repleta de sugerencias sobre cómo hacer y cómo conceptualizar las entrevistas en la investigación cualitativa. Para ilustrar las implicaciones metodológicas que se derivan de diferentes perspectivas teóricas, este autor presenta dos metáforas contrapuestas del entrevistador: como *minero* o como *viajero*. La *metáfora del entrevistador minero* representa una concepción moderna del conocimiento como algo "dado" que hay que saber buscar y extraer. En el caso de las entrevistas el metal preciado serían las pepitas de experiencia y significado almacenadas en el interior del sujeto⁵⁰. En la *metáfora del entrevistador viajero* se representaría una concepción postmoderna del conocimiento como algo a construir mediante la conversación con la gente encontrada durante el recorrido investigador. Lo visto y oído por el *entrevista-*

⁴⁸ El símil se toma de David Silverman (1985, 1989, 1993), a quien se atribuyen las expresiones entrecuñadas. Los investigadores y entrevistadores *ilustrados* se centrarían en los elementos racionales de lo comunicado por los entrevistados. Los investigadores y entrevistadores *románticos*, en cambio, prestarían mayor atención a los elementos emocionales (más profundos y auténticos, para los defensores de esta orientación) de los entrevistados.

⁴⁹ Se refiere a la definición de entrevista que hiciera Pool (1957: 193) en la revista *Public Opinion Quarterly*: "cada entrevista [además de ser una ocasión para la recogida de información] es un drama interpersonal con una trama en desarrollo".

⁵⁰ Esta concepción de la entrevista se da, según Kvale, tanto en la investigación de encuesta (donde los "mineros buscan hechos objetivos para su cuantificación"), como en la investigación cualitativa (en el caso de los que "buscan pepitas de significado esencial").

dor viajero da lugar a relatos y narrativas a su vuelta, pero ello no sólo conduce a nuevo conocimiento sino que puede transformar al propio investigador (Kvale, 1996: 3-5). Para este autor, la consideración actual de la importancia de las narrativas y las conversaciones en el conocimiento de la vida social está en la base del uso creciente de las *entrevistas cualitativas* y de su reconceptualización. A mi juicio, esta valoración del estudio de la vida cotidiana no hace sino retrotraernos a la génesis y la esencia de la indagación cualitativa (Valles, 1997: 21 ss).

El carácter circular de la historia de las *entrevistas cualitativas* parece reafirmarse en la monografía aparecida a finales de los años noventa. Su autor, Robert Atkinson, se centra en una de las modalidades de entrevista con mayor tradición académica: la *entrevista de relato de vida*⁵¹ o, si se quiere, la *entrevista biográfica* (Levinson y otros, 1978), "*auto/biográfica*" (De Miguel, 1996). Atkinson (1998: 3 ss) sitúa el comienzo del "uso de narrativas vitales para el estudio académico serio" en la obra de Freud, para el campo de la psicología. Y es "primordialmente psicológico" (según sus palabras) el enfoque que este autor adopta en su libro. Si bien enseguida advierte de las posibles aplicaciones de esta clase de entrevista en la investigación social realizada en la sociología, la antropología, la lingüística y otros muchos campos. Su concepción teórica está notablemente influenciada por el psicólogo cognitivo Jerome Bruner (Atkinson, 1998: 7)⁵². Pero, en la práctica, el planteamiento metodológico no difiere del realizado por los autores precedentes⁵³. Nada más elocuente que un fragmento de las recomendaciones de Atkinson respecto al *doing the interview*. El autor ofrece un guión muy detallado, de temas y preguntas, a tener en cuenta en las entrevistas biográficas. Pero advierte:

Las preguntas (...) se dan aquí sólo como sugerencias y no para dispararlas una tras otra en una rápida sucesión. Eso la convertiría en una entrevista estandarizada. Son preguntas posibles, cubriendo muchos aspectos de la vida de una persona, de las que puedes tirar. Proporcionan una dirección a seguir, pero sólo si y cuando la persona entrevistada ha agotado un tema. No deberías sentirte atado en absoluto por las preguntas. Están sólo por si las necesitas. Algunas personas puede que precisen solamente una luz verde —un oído atento— para empezar y acometer su relato de vida hasta completarlo. Otras puede que necesiten preguntas periódicas para continuar su relato. Lo

⁵¹ El libro de Atkinson (1998) *The Life Story Interview* hace el número 44 de la colección *Qualitative Research Methods Series* que publica Sage desde 1986.

⁵² Según Bruner (1991) el significado que una persona confiere a su vida se construye en el proceso de narración autobiográfico. Postura que recuerda el enfoque constructivista de los sociólogos Holstein y Gubrium (1995), cuya perspectiva teórica se asume en el libro de Atkinson (1998: 40).

⁵³ De hecho, se muestra receptivo a las aportaciones del antropólogo Spradley (1979) y del sociólogo Douglas (1985), por ejemplo. Una muestra de ello puede verse en Atkinson (1998: 41).

más corriente es que cuantas menos preguntas hagas en una entrevista de relato de vida, mejor [Atkinson, 1998: 41-42].

En España, la reflexión metodológica sobre las entrevistas biográficas ha solido hacerse colateralmente, en escritos centrados en el método biográfico (Marsal, 1974; Mercadé, 1986; Sarabia, 1985; Pujadas, 1992; De Miguel, 1996; Valles, 1997). Por ejemplo, el antropólogo Juan José Pujadas se refiere a ellas al exponer "cuatro formas básicas de hacerse con un relato biográfico" (Valles, 1997: 256-261). Ciertamente, considera a la *entrevista biográfica* "la técnica de campo más genuina", porque "otorga al investigador mayor control⁵⁴ sobre la situación, sobre los datos y las motivaciones del sujeto" (Pujadas, 1992: 66)⁵⁵. Además de la singularidad que otorga a las *entrevistas biográficas* más genuinas el hecho de su repetición, en el texto de Pujadas puede también encontrarse un punto de vista que anticipa en parte la perspectiva publicada por Holstein y Gubrium tres años más tarde. A mi juicio, la noción de *entrevista activa* y el cuestionamiento de la *neutralidad* (o no implicación), como norma de obligado cumplimiento por el entrevistador, están presentes en las palabras de Pujadas (1992: 69):

(...) una encuesta biográfica no es, no ha de ser, una experiencia unilateral en la que el único implicado sea el sujeto de estudio. Nosotros también debemos implicarnos con el sujeto y con sus circunstancias. Y esto no sólo para "salvar" la encuesta, sino por la reciprocidad humana que exige una ética profesional. El período más o menos largo de elaboración conjunta de un relato de vida constituye el *tempus* para una relación personal, que normalmente se prolonga más allá de la finalización del trabajo concreto. Sin un *feed-back* armonioso y positivo entre las dos partes de este proceso es difícil augurar un buen resultado final.

Podemos señalar algunos ejemplos de aplicación de la *entrevista biográfica* para la obtención de relatos biográficos, con pretensión o no de hacerlos culminar en una *historia de vida*⁵⁶. Ciñéndonos a los estudios hechos en España, y sin ánimo inventariable, cabe mencionar: *Testimonio de un rebelde*

⁵⁴ Se entiende mayor control que en el caso de que el material biográfico proceda de *documentos personales naturales* o de encargo, o se hayan obtenido dentro de una estrategia de investigación de campo de corte etnográfico (Valles, 1997: cap. 7).

⁵⁵ La definición que ofrece Pujadas (1992: 66-69) de la *entrevista biográfica* resulta muy equiparable a los rasgos trazados hasta aquí sobre las *entrevistas cualitativas o en profundidad*. Merece destacarse, no obstante, el carácter longitudinal de las *entrevistas biográficas repetidas*, como rasgo singular. Pujadas habla por boca de la experiencia a este respecto. Reléanse las páginas 68 y 69 de su monografía. Contrástese con la experiencia investigadora de Valles (1989) en su tesis doctoral.

⁵⁶ Sobre la distinción entre *historias de vida* y *relatos de vida* pueden consultarse los escritos de Denzin (1970), Sarabia (1985), Cachón (1989), Pujadas (1992) y Valles (1997).

(Maestre Alfonso, 1976); *A tumba abierta: autobiografía de un grifota* (Romaní, 1983); *Relatos de vida sobre la prostitución* (Negré, 1984; 1986; 1988); *Relatos de vida de los jóvenes madrileños* (Valles, 1985); *Dejar la heroína* (Funes y Romaní, 1985); "Las madres solteras: Historias de mujeres sin historia, en la España de los ochenta" (De Miguel, 1988); *Abrirse camino en la vida: proyectos vitales de los jóvenes madrileños* (Valles, 1989); *La sociedad transversal* (De Miguel, Castilla y Caís, 1994); *Lo personal es político* (Escario, Alberdi y López-Acotto, 1996); "Historia oral de la I Encuesta Nacional de Juventud" (Valles, 2000a).

Por este lado también, de lo biográfico en las *entrevistas cualitativas*, veremos a toparnos con la influencia del psicoanálisis. Jesús de Miguel ha señalado la importancia de esta relación en el campo sociológico:

A partir de los *roaring twenties* el análisis auto/biográfico es un punto de unión entre Sociología y Psicoanálisis. La Sociología de los años veinte en adelante se ve influenciada por el pensamiento freudiano y por la revolución psicoanalítica posterior. La vida social se explica a partir de las pulsiones individuales; a su vez el individuo/a es un fiel reflejo de los conflictos sociales e históricos (...) [De Miguel, 1996: 10].

Finalmente, puede decirse que las *entrevistas biográficas* compendian en gran parte los distintos rasgos de las *entrevistas cualitativas* surgidos a lo largo de su historia. La monografía de Tom Wengraf (2001) da respaldo a este aserto. Este autor presenta el modelo de *entrevista biográfico-narrativa* de Rosenthal y colaboradores. Una modalidad de entrevista que combina formas y estilos con distinto grado de estructuración o dirección (Wengraf, 2001: 118 ss), con raíces en los prototipos de entrevista *terapéutica*, *etnográfica* y (quizá sin conciencia de ello) *focalizada*⁵⁷. En todo caso, la lectura de lo escrito por Wengraf ha activado, en mi caso, el recuerdo de la recomendación hecha tiempo atrás por otros autores (Valles, 1997: 190). Me refiero a la recomendación de no descartar la combinación, de las diversas modalidades de entrevista, en la práctica, en las entrevistas reales (Denzin, 1970: 127-128; Schwartz y Jacobs, 1984: 70-71). Schwartz y Jacobs dejaron escrito que una "entrevista real" puede estar compuesta de una sola clase de preguntas o de una combinación de ellas. Las clases de preguntas a las que se refieren son: a) las "decididas con anticipación" (sean éstas *cerradas* o *abiertas*); y b) las que surgen durante la realización de las entrevistas. Sobre ello volveremos en los capítulos siguientes, al abordar los aspectos de diseño y de campo de las *entrevistas cualitativas de investigación*.

⁵⁷ En el libro de Wengraf hay un reconocimiento explícito de la aportación del psicoanálisis, de los escritos de Freud y Rogers; no así de la obra de Merton y colaboradores. Igualmente se consideran las aportaciones de Holstein y Gubrium (1995) o de Kvale (1996), pero no la de Weiss (1994).

2

Fundamentos metodológicos de las entrevistas cualitativas

La mirada retrospectiva proyectada en las páginas anteriores, siguiendo un cierto orden cronológico, habrá dejado un poso particular en cada lector. La lección aprendida, en mi caso, tras el ejercicio de bucear en el tiempo pasado se resume en dos palabras: permanencia y cambio. Por un lado, las *entrevistas cualitativas* han ido configurándose en distintos momentos, como resultado de las aportaciones firmadas con nombres y apellidos. A la vez, en este devenir se aprecia un encadenamiento de influencias, con presencias recurrentes y ausencias a modo de herencias o críticas intelectuales. Todo lo cual pudiera entenderse, en síntesis, como un proceso de invención e innovación; o, si se quiere, de reconceptualización. Veamos a continuación cómo se ha conceptualizado la *entrevista cualitativa*. Primero, mediante su comparación con la conversación en la vida diaria. Segundo, desde la pluralidad de perspectivas y posturas paradigmáticas que la práctica o la reflexión de diversos autores sugiere. Tercero, y último, a través de algunos modelos teóricos de comunicación e interacción social propuestos para la comprensión de las *entrevistas en profundidad*.

Las entrevistas cualitativas y las conversaciones cotidianas

El arte de la conversación, aprendido de modo natural durante la *socialización*, constituye el mejor fundamento conceptual y práctico para el aprendizaje de las diversas formas de *entrevista cualitativa*. Lo cual es particularmente cierto en el caso del *investigador de campo*, sobre todo en determinados roles de *observación participante*, donde sus conversaciones se entienden como formas de entrevista orientadas por la investigación. Tal es así que, en este terreno profesional, se suele emplear la expresión "entrevista conversacional"; y la recomendación para el neófito señala a la conversación

ordinaria como referente¹. Los autores de *Field Research* lo expresan de modo elocuente:

En el campo, el investigador considera toda conversación entre él y otros como formas de entrevista (...) El investigador encuentra innumerables ocasiones —dentro y fuera de escena, en ascensores, pasillos, comedores, e incluso en las calles— para hacer preguntas sobre cosas vistas y oídas (...) Las conversaciones pueden durar sólo unos pocos segundos o minutos, pero pueden conducir a oportunidades de sesiones más extensas [Schatzman y Strauss, 1973: 71].

En el libro del que se ha extractado la cita anterior aparecen dos ideas recurrentes en la literatura sobre las entrevistas cualitativas. Una, que su variedad abarca modalidades equiparables a las *conversaciones informales, casuales*. Dos, que uno de sus rasgos distintivos tiene que ver con la duración del encuentro conversacional. Así, Schatzman y Strauss (1973: 72) precisan que “el investigador de campo (...) entiende la entrevista como una conversación prolongada”². Esta afirmación remite a un rasgo consustancial de las entrevistas en cuestión, su *profundidad*. No basta con dejar libertad al entrevistado ante una serie de temas o preguntas. La *prolongación* a la que se alude se puede alcanzar en una sola sesión de entrevista, pero también puede extenderse a lo largo de varias sesiones. Se trata de la idea de *intermitencia*, tan característica de las relaciones y conversaciones corrientes. En palabras de Schatzman y Strauss (1973: 74), a diferencia de las entrevistas formales, las entrevistas conversacionales propias del trabajo de campo cualitativo “habiéndose sido ‘suspendidas’ más que ‘terminadas’, pueden activarse cómodamente una y otra vez”.

La alusión a la *conversación* o al *diálogo* propios de la cotidianidad aparece reiteradamente como uno de los ingredientes básicos en la definición de las *entrevistas cualitativas*. Por ejemplo, D. A. Erlandson, E. L. Harris, B. L. Skipper y S. D. Allen (1993: 85-86), los autores de *Doing Naturalistic Inquiry*, aportan esta reflexión:

(...) en la investigación naturalista, *las entrevistas adoptan más la forma de un diálogo o una interacción* (...) Permiten al investigador y al entrevistado moverse hacia atrás y hacia delante en el tiempo (...) Las entrevistas pueden adoptar una variedad de formas, incluyendo una gama desde las que son muy enfocadas o predeterminadas a las que son muy abiertas (...). La más común, sin embargo, es la entrevista semiestructurada que es guiada por un

¹ Schatzman y Strauss (1973: 72) advierten que “paradójicamente, hace varias décadas el arte y el oficio de la conversación en la investigación social se transformó en la ‘entrevista’ formal” en la investigación mediante encuesta.

² Tanto Schatzman y Strauss (1973: 70 ss) como otros autores (por ejemplo Atkinson, 1998: 20-21, 33-35) se refieren a un *arte conversacional* en el que prima el componente de la *escucha*. Sobre ello se volverá en el capítulo dedicado al *campo*, a la realización de las entrevistas.

conjunto de preguntas y cuestiones básicas a explorar, pero ni la redacción exacta, ni el orden de las preguntas está predeterminado (...)

Este proceso abierto e informal de entrevista *es similar y sin embargo diferente de una conversación informal*. El investigador y el entrevistado dialogan de una forma que *es una mezcla de conversación y preguntas insertadas* [la cursiva es nuestra].

Este planteamiento recuerda las reflexiones metodológicas hechas más tempranamente por Caplow (1956) o por Denzin (1970), sobre la relación entre las *entrevistas sociológicas* y la *conversación común*³. Más recientemente, los Rubin (1995) han recalado en el doble juego de las semejanzas y las diferencias que aproximan y separan a las partes referidas. En su monografía sobre las *entrevistas cualitativas* afirman que éstas “son modificaciones o extensiones de las conversaciones ordinarias pero con importantes distinciones” (p. 6). Entre los rasgos compartidos se destaca la idea de *invención* o *improvisación*: como en las conversaciones normales, las preguntas y respuestas se encadenan de modo similar a las tomas de palabra en la conversación, decidiendo sobre la marcha⁴. También se subraya la necesidad que tiene el entrevistador de conocer los sobreentendidos, el vocabulario propio de la gente, los símbolos y metáforas con los que describen su mundo. Algo que está en la base de cualquier conversación. Otro elemento conversacional se incorpora en las *entrevistas cualitativas*, según estos autores, sería el tratamiento del entrevistado como *sujeto* más que como *objeto* sin más de investigación⁵.

Por el lado de las diferencias, los Rubin (1995: 78) ponen de relieve “la intensidad de la escucha” que practica el entrevistador. La atención incrementada sobre el lenguaje verbal y no verbal tiene como meta “oír el significado”. Para ello, para traspasar la “escucha ordinaria”, el entrevistador tiene que “focalizar la discusión y obtener más profundidad y detalle sobre una gama más estrecha de tópicos que en las conversaciones ordinarias” (p. 8). Parece que estos autores se refieren a las conversaciones más superficiales

³ Véase a este respecto lo expuesto en Valles (1997: 179-180). Denzin, apoyándose en la obra de Goffman (1961) *Encounters*, indica que las entrevistas tienden a adoptar la forma conversacional por su condición de *encuentros* regidos por reglas de interacción que marcan los márgenes apropiados de relación interpersonal en cada circunstancia. Caplow, en cambio, pone el acento en las diferencias que hacen más gratificante a la “entrevista formal” respecto de algunas conversaciones ordinarias (con extraños o entre partes con intereses contrapuestos).

⁴ Kvale (1996: 13) se refiere a este mismo asunto con la expresión “espontaneidad metodológica”, una habilidad de nivel alto que se espera del entrevistador cualitativo.

⁵ Se trata de la noción de *conversational partner*, en la terminología de los Rubin (1995: 10-11). Noción que tendría “la ventaja de enfatizar el vínculo entre entrevista y conversación, y el rol activo del entrevistado en la configuración de la discusión”. Esto último significa que la entrevista se entiende como una “experiencia cooperativa, pues tanto el entrevistador como el entrevistado trabajan juntos para lograr el objetivo compartido del entendimiento”. La implicación, a los efectos de *campo*, de este planteamiento es que se debe permitir a los entrevistados “tomar la dirección y el flujo de la entrevista” como algo legítimo.

dentro de la categoría de ordinarias o cotidianas. John M. Johnson (2002: 104) disipa esta duda cuando señala, expresamente, que las *entrevistas en profundidad* se asemejan a las formas conversacionales que se dan entre amigos íntimos. Según este autor, la intimidad está en la base de una *entrevista cualitativa* "efectiva y útil"⁶. Pero añade enseguida que tales entrevistas difieren de las conversaciones entre amigos "principalmente porque el entrevistador persigue el uso de la información obtenida en la interacción para otros propósitos". Es decir, en las entrevistas hay siempre un "propósito pragmático que trasciende la amistad en sí". Podría precisarse aún más, distinguiendo las conversaciones cotidianas u ordinarias de las "profesionales" (Kvale, 1996: 5, 20; Valles, 1997: 181 ss). De este modo se comprende mejor lo señalado por Johnson. Las *entrevistas cualitativas* se fundamentan, por las razones metodológicas ya avanzadas, en las conversaciones cotidianas. Mas en tanto entrevistas profesionales de investigación son conversaciones profesionales con técnicas y propósitos propios⁷.

Hasta los autores que, en otros aspectos, representan posturas más alternativas de reconceptualización de la entrevista cualitativa (Holstein y Gubrium, 1995: 56) están en clara sintonía con lo anotado. Pero resulta más directo y, quizá, didáctico el modo en el que el mismo mensaje queda expresado en las palabras de Robert Atkinson (1998: 32):

UNA ENTREVISTA NO ES UNA CONVERSACIÓN⁸

Una entrevista es como una conversación, pero no es una conversación. Una entrevista debería ser informal y deshilvanada, como una conversación, pero en una entrevista, la otra persona es la que habla. Tú eres la que escucha. Tu conocimiento y tu voz deberían permanecer en segundo plano, primordialmente para proporcionar apoyo y ánimo. Una entrevista debería tener un empuje claro, tal como lo tiene un ritual que separa el tiempo ritual del tiempo regular. Una entrevista te permite también hacer preguntas con más detalle que en una conversación normal. Una entrevista tiene un modo propio que permite, por un lado, mucha más profundidad y por otro, una explicación de lo obvio.

⁶ Mi propia experiencia investigadora de realización de *entrevistas en profundidad biográficas* a jóvenes urbanos, en 1985 y 1987, me llevó a anotar en el apéndice metodológico de la tesis doctoral una reflexión que viene al caso retomar aquí. "La interacción se ha mantenido, a pesar de sus distintas formas y grados, dentro de lo que Gold llama 'interacción de extraños sociológicos'. O, 'en palabras de Simmel (...) el 'contenido' de la interacción ha sido íntimo, pero no así su 'forma'" (Valles, 1989: 45). Véase también Cicourel (1964: 76).

⁷ Kvale (1996: 20) sostiene, con buen criterio a mi juicio, que la entrevista de investigación difiere de las conversaciones cotidianas en dos rasgos principales: a) la *conciencia metodológica* de los modos de interrogación e interacción; b) la *asimetría de poder* "en contraste con los intercambios recíprocos de las conversaciones cotidianas (...), tiende a haber un interrogatorio unilateral del sujeto por parte del profesional".

⁸ Así reza la octava "guía básica de entrevista", que el autor de *The Life Story Interview* esquematiza en un capítulo sobre planificación de esta clase de *entrevista cualitativa*.

Queda dicho que las *entrevistas cualitativas o en profundidad* no son meras conversaciones cotidianas, aunque se aproximan a ellas en tanto interacción cara a cara producida en condiciones históricas y sociobiográficas determinadas. Se trata de conversaciones profesionales, con un propósito y un diseño orientados a la investigación social, que exige del entrevistador gran preparación, habilidad conversacional y capacidad analítica (Wengraf, 2001: 4-5).

Pluralidad de perspectivas y posturas paradigmáticas

La fundamentación teórico-metodológica de las *entrevistas cualitativas* va más allá de su consideración en relación con las conversaciones cotidianas y profesionales. Por ello, en este segundo apartado, abordamos otros planteamientos igualmente fundamentales por sus implicaciones en la conceptualización y la práctica de las *entrevistas en profundidad*. Se trata de las *perspectivas y posturas paradigmáticas* adoptadas respecto de la investigación cualitativa en general y de las *entrevistas cualitativas* en particular⁹. Algo se ha avanzado ya en el capítulo 1, dedicado a la génesis y desarrollo de esta clase de entrevistas. Recuérdense, por ejemplo, la doble metáfora (del *entrevistador como minero*, del *entrevistador como viajero*) de la que habla Kvale (1996) para referirse a la "transición metodológica" acaecida respecto de las *entrevistas cualitativas*. Conviene ahora añadir alguna pincelada.

De las *perspectivas* existentes en la investigación cualitativa, la *fenomenológica* destaca con luz propia. Está en la base de la concepción de la metodología cualitativa de autores como Bogdan y Taylor (1975: 13-14), que lo reconocen expresamente¹⁰. Para estos autores, los dos enfoques teóricos predominantes, en sociología, que se hallan dentro de la "tradición fenomenológica" son el *interaccionismo simbólico* y la *etnometodología*. El sustrato fenomenológico estaría en el intento de interpretación de lo dicho o hecho por la gente desde su punto de vista¹¹. Más aún, en lo dicho o hecho por la gente estaría la huella de su visión del mundo. De ahí el interés en la observación y en el registro del lenguaje natural.

⁹ Una presentación didáctica acerca de la variedad de *paradigmas y perspectivas* en la investigación cualitativa puede verse en Valles (1997: cap. 2).

¹⁰ "Lo que los metodólogos cualitativistas buscan en su investigación, la manera de conducirse en la situación investigadora, y el modo como interpretan los productos de su investigación: todo depende de su perspectiva teórica". Adviértase cómo la *perspectiva teórica* se entiende como creadora de la imagen del objeto, método y sujeto del conocimiento. Esto es, se concibe en tanto parte integrante de un *paradigma* o tradición ligada a una comunidad científica.

¹¹ En palabras de Bogdan y Taylor (1975: 14): "(...) hacer esto requiere lo que Weber llamó *verstehen*, comprensión empática o una habilidad para reproducir en la propia mente los sentimientos, motivos y pensamientos detrás de las acciones de otros".

Ahora bien, la teorización etnometodológica de la entrevista conviene diferenciarla en sí misma. A este respecto, la postura de Silverman (1985) resulta decididamente reveladora y crítica, en su valoración de la temprana versión etnometodológica de la entrevista que ofrece Cicourel (1964). Pero la diatriba del metodólogo británico se hace extensible a los etnometodólogos en general por defender que las entrevistas “sólo pueden ser *tópico* pero nunca *fuentes* del análisis sociológico” (Silverman, 1985: 157). Lo que ha supuesto, según este autor, un rechazo a la realización de entrevistas por parte de los etnometodólogos, y con ello la exclusión de aspectos importantes del orden moral relacionados con la estructura y el contenido de las narrativas.

Frente a las “versiones positivistas” e interaccionista de la entrevista, representadas por las obras de Selltiz y otros (1965) y de Denzin (1970) respectivamente, Silverman se autodefine y posiciona como “realista”¹². Sin embargo, esta etiqueta desaparece en sus escritos posteriores (Silverman, 1993). En esta monografía, dedicada a la interpretación de datos cualitativos obtenidos mediante entrevista, se exponen varios ejemplos de análisis desde *perspectivas positivistas, interaccionistas y etnometodológicas*. Uno de los ejemplos se toma del estudio de Glassner y Loughlin sobre las percepciones y usos de las drogas por los adolescentes americanos. Silverman (1993: 100) advierte que estos autores “tratan las respuestas de las entrevistas tanto como narrativas definidas culturalmente, como declaraciones posiblemente correctas de hechos”. Para este sociólogo británico, en el trabajo de Glassner y Loughlin hay una cierta tensión (que atribuye a los *interaccionistas* en general, debido a su ubicación flanqueada por posturas *positivistas* y *etnometodológicas*) entre la consideración de las entrevistas como pura “interacción simbólica”, o su consideración de técnicas de acceso a realidades externas. Silverman (1993) tuerca en esta cuestión subrayando que, en la interpretación sociológica de las entrevistas, se debe poner énfasis en las *formas morales* que caracterizan a la vida social. Por lo que sugiere tratar la información de entrevista como *narrativas* fruto de las *realidades morales*¹³.

Entre nosotros, Luis E. Alonso (1994: 225-226) ha teorizado sobre las *entrevistas en profundidad* como procesos comunicativos de extracción de in-

¹² Desde una perspectiva de *realismo*, la información obtenida mediante entrevista “no es ‘un lado del cuadro’ que debe contrastarse con la observación de lo que los entrevistados hacen realmente, o compararse con lo que sus pares dicen (...) el realismo implica que dicha información reproduce y rearticula particulares culturales enraizados en pautas de organización social” (Silverman, 1985: 157).

¹³ Advértase cómo en el libro de 1993 Silverman mantiene su planteamiento “realista” de 1985, aunque sin utilizar ahora este término. Más aún, se refiere a la existencia de una “tendencia más útil dentro del interaccionismo”, en la que se autoubica y define así: “no necesitamos oír las respuestas de entrevista simplemente como informes verdaderos o falsos sobre la realidad (...) podemos tratar dichas respuestas como reflejos de perspectivas y formas morales” (Silverman, 1993: 107). Este decantamiento por la perspectiva (del actor) y por lo moral o ideológico, frente a la búsqueda de la verdad (del científico), suena claramente fenomenológico y recuerda lo escrito por Bogdan y Taylor (1975) al respecto.

formación en un contexto de investigación. Dicha información se encuentra, según este autor, en la biografía de la persona entrevistada: “esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada con una orientación o interpretación que muchas veces resulta más interesante informativamente que la propia exposición cronológica o sistemática de acontecimientos más o menos factuales”¹⁴. El sociólogo español presenta una definición comparada de la *entrevista individual abierta*, el *grupo de discusión* y la *entrevista de cuestionario cerrado*, sirviéndose del “modelo de las funciones del lenguaje de Roman Jakobson” (Valles, 1997: 195). Lo que le lleva a marcar distancias entre las perspectivas teóricas *conductistas* o *utilitaristas* (que ven en la entrevista la expresión de un yo “individualista”, “racionalizado”) y las perspectivas *constructivistas* (que ven en la entrevista “un yo narrativo,... que cuenta historias en las que se incluye un bosquejo del yo como parte de la historia”). La obra de Goffman *La presentación de la persona en la vida cotidiana* se considera un punto de arranque característico de la concepción *constructivista* en sociología.

La obra de Holstein y Gubrium *The Active Interview* presenta “una perspectiva —una teoría implícita de la entrevista— más que un inventario de métodos”, en la que hay un reconocimiento explícito de su postura paradigmática. Según sus palabras, ofrecen “un enfoque constructivista social (cf. Berger y Luckman, 1967; Blumer, 1969; Garfinkel, 1967) que considera el proceso de producción de significado tan importante para la investigación social como el significado producido (...)” (Holstein y Gubrium, 1995: 4)¹⁵.

Si se retoma la concepción teórica de la *entrevista en profundidad* que defiende Alonso (1994: 229-230), encontramos una contraposición más amplia entre posturas “textualistas” (“estructuralistas” y “postestructuralistas”) y posturas “contextualistas” (o “de realismo materialista”). A diferencia del planteamiento de Holstein y Gubrium (sintetizado en la nota 15), el de Alonso sugiere de modo más claro y crítico que las llamadas *sensibilidades postmodernas*¹⁶ no siempre representan una misma visión teórica.

La *entrevista en profundidad* es (...) un *constructo comunicativo* y no un simple registro de discursos que “hablan al sujeto”. Los discursos no son así pre-

¹⁴ Esta advertencia sobre el valor de la construcción narrativa que tiene lugar en las *entrevistas cualitativas*, para aproximarse al conocimiento de la experiencia vivida, se halla también en el enfoque de Holstein y Gubrium (1995: 55-56).

¹⁵ Frente a la postura del *constructivismo*, Holstein y Gubrium (1995: 3) contraponen el enfoque o abordaje “típico”, que aunque reconecedor de las entrevistas como interacción social seguiría anclado en unos cánones clásicos de *validez* de la información de entrevista. Hay una alusión expresa a la obra de Gorden (1987). La contraposición que cabe colegir de todo ello remite, a mi juicio, a las posturas paradigmáticas del *constructivismo* y del *postpositivismo* (Valles, 1997: cap. 2).

¹⁶ Andrea Fontana (2002: 161-163) destaca siete sensibilidades postmodernas relacionadas con las entrevistas en profundidad. Si bien reconoce que algunas son “antiguas” y otras “nuevas”.

existentes de una manera absoluta a la operación de toma que sería la entrevista, sino que constituyen un marco social de la situación de la entrevista. El discurso aparece, pues, como respuesta a una interrogación difundida en una situación dual y conversacional, con su presencia y participación, cada uno de los interlocutores (entrevistador y entrevistado) co-construye en cada instante ese discurso (...). Cada investigador realiza una entrevista diferente según su cultura, sensibilidad y conocimiento particular del tema y, lo que es más importante, según sea el contexto espacial, temporal o social en el que se está llevando a cabo de una manera efectiva [Alonso, 1994: 230].

Esta postura "contextualista" o de "realismo materialista" muestra afinidades con la declarada más recientemente por Tom Wengraf (2001: 3-4), al menos en lo relativo al condicionamiento de una realidad histórica. Por su parte, Wengraf autodefine su "posición filosófica" como "realista". Lo que significa: 1) contraponerse a "otras filosofías", entre las que alude al *constructivismo*; 2) trabajar "estratégicamente" bajo el supuesto de la existencia de una realidad histórica externa; 3) sospechar "tácticamente, metodológicamente" que el informe del investigador es "una ficción que precisa rectificación ulterior". Más aún, para este autor, las *entrevistas cualitativas* de investigación "no se diseñan para 'ayudar', o 'dar poder', o 'cambiar' al informante"¹⁷. Todas ellas expresiones típicas de quienes se ubican en posturas paradigmáticas como la representada por Holstein y Gubrium (1995) o las propias de las llamadas teorías críticas y enfoques afines¹⁸. La postura de Wengraf acaba revelándose más claramente en su planteamiento metodológico-técnico de la *entrevista semiestructurada en profundidad*. Esta clase de entrevista "normalmente implica al entrevistador en un proceso tanto de construcción como de comprobación de modelos, tanto de construcción como de verificación de teoría, dentro de una misma sesión o de una serie de sesiones (...)" (Wengraf, 2001: 4).

Como se ha señalado en otro lugar (Valles, 1997: 65), la *fenomenología* resulta difícilmente caracterizable únicamente como una *perspectiva* más. La razón está en su condición de raíz intelectual de numerosas *perspectivas* y *estilos* de investigación cualitativa. A saber: *interaccionismo simbólico*, *etnometodología*, *análisis del discurso*, *grounded theory* (Tesch, 1990: 27). La *grounded theory* concretamente (propuesta originalmente por Glaser y Strauss, 1967) ha dejado un rastro de influencias en diversos tratamientos de las *entrevistas cualitativas* (Rubin y Rubin, 1995; Valles, 1997; Wengraf, 2001¹⁹; entre otros). En el caso de los Rubin, su fundamentación teórica y metodoló-

¹⁷ No se trata de una postura sin ética. Para Wengraf (2001: 3) se trataría de evitar, como norma básica, que los sujetos entrevistados cambien a peor.

¹⁸ Véase Valles (1997: cap. 2) donde se hace una presentación sintética de la versión de cuatro paradigmas en la investigación cualitativa que propugnan Guba y Lincoln.

¹⁹ Wengraf (2001: 112) señala que la propuesta de Gabriele Rosenthal y Wolfram Fischer-Rosenthal (de entrevista biográfico-narrativa) combina y desarrolla aportaciones procedentes de la lingüística, de la *grounded theory*, de la sociología fenomenológica y del análisis hermenéutico-estructural.

gica de la entrevista cualitativa se apoya en general en la "filosofía del enfoque interpretativo" y en el "modelo feminista"²⁰. Al mismo tiempo, se asume un mundo en continuo cambio y, por tanto, "lo que oímos depende de cuándo preguntamos y a quién". La conciencia del papel desempeñado por el factor cultural, tanto en lo dicho como en lo oído y entendido, se destaca en el enfoque de estos autores.

De lo expuesto hasta aquí cabe colegir, más allá de un mero enfrentamiento de posturas en la fundamentación de las *entrevistas cualitativas*, la necesidad de múltiples perspectivas y estrategias de análisis en el estudio de una realidad social cambiante y compleja. Lo que los investigadores sociales estudian cuando hacen uso de las entrevistas cualitativas tiene que ver con el foco de atención de una serie de corrientes de pensamiento (Kvale, 1996)²¹. Este autor destaca las contribuciones del pensamiento *postmoderno*, de las filosofías *hermenéutica*, *fenomenológica* y *dialéctica*. Pero, además de señalar los aspectos que las diferencian²², advierte de las convergencias, mezclas o mediaciones que algunos investigadores han practicado²³. En realidad, esto último guarda relación con los esfuerzos de *síntesis teórica*, de relación entre *acción* y *estructura* y con otras tendencias señaladas por Ritzer (1993), entre otros. Viejos y nuevos esfuerzos por lograr una relación adecuada entre teoría y práctica investigadora en el desarrollo de la sociología y otras disciplinas (Valles, 1997: 73-74).

No hay que descartar, por último, las posturas basadas en un *pragmatismo* más o menos exacerbado. Kvale (1996: 58) lo señala para el caso de las *entrevistas cualitativas*. Se refiere a la toma de decisiones metodológico-técnicas en circunstancias concretas de investigación que no se corresponden con las perspectivas y posturas paradigmáticas declaradas²⁴. Además, sale al paso de la valoración favorable ("progresista") que algunos atribuyen a los métodos cualitativos, contrapuesta a la valoración desfavorable de los métodos cuantitativos ("represivos"). Ciertamente, algunos estudios cualitativos pueden cumplir un papel emancipatorio, pero también servir para facilitar la manipulación del consumidor (Kvale, 1996: 70 ss), del votante, del *ciudadano*.

²⁰ Por ejemplo, siguiendo la *perspectiva feminista*, se recomienda al entrevistador no dominar la relación de entrevista y si considerar la influencia de sus creencias, deseos e intereses en la realización e interpretación de la entrevista (Rubin y Rubin, 1995: 38).

²¹ Se refiere Kvale (1996: 35-58) al estudio de la experiencia vivida, la conciencia, el significado, la descripción, la interpretación, la interacción.

²² Por ejemplo, el énfasis idealista en la *conciencia* y los *textos* por parte de la *fenomenología* y la *hermenéutica* contrasta con el énfasis *dialéctico materialista* en las contradicciones socioeconómicas. O la búsqueda de las esencias bajo las apariencias, que caracteriza a la *fenomenología* y la *dialéctica*, frente al pensamiento *postmoderno* donde la apariencia se ha convertido en esencia (Kvale, 1996: 58 ss).

²³ La obra de Sartre (1963), *The Problem of Method*, resulta ilustrativa del intento de mediación entre el *marxismo*, la *fenomenología*, el *existencialismo* y el *psicoanálisis*.

²⁴ Sobre la cuestión del pragmatismo en la investigación cualitativa en general ya nos hemos pronunciado anteriormente (Valles, 1997: 74-75).

Las entrevistas cualitativas no son en sí mismas progresistas o represivas; el valor del conocimiento producido depende del contexto y del uso de tal conocimiento. Las entrevistas cualitativas pueden, por ejemplo, utilizarse para investigar las actitudes de los adolescentes ante el tabaco, y el conocimiento obtenido usarse para motivar a los adolescentes a empezar a fumar o para evitar que fumen. Las entrevistas son herramientas poderosas para obtener conocimiento sobre la experiencia y el comportamiento humanos, y este conocimiento está a disposición del poder y del dinero [Kvale, 1996: 72].

Modelos teóricos de comunicación e interacción social en la definición de la entrevista

En este apartado se llama la atención del lector hacia algunos esfuerzos de teorización sobre la práctica de las entrevistas de investigación. Una suerte de teorías de medio o corto alcance que aportan sugerencias procedimentales prácticas, sin descuidar la reflexión metodológica. Estos modelos teóricos (con sus correspondientes implicaciones metodológico-técnicas) suelen partir de la consideración de la *entrevista* en tanto proceso de comunicación interpersonal, social y cultural. Esto es, las *entrevistas de investigación* no se consideran una experiencia de laboratorio, en el sentido de proporcionar al entrevistador y al entrevistado un aislamiento respecto de las *normas* propias de sus contextos socioculturales. Los procesos de comunicación e interacción social *cuasi naturales* en la vida cotidiana se simulan o se transforman en las entrevistas con el propósito de obtener información pertinente, de acuerdo con una demanda de estudio. Baste mencionar aquí dos contribuciones destacadas, con nombre propio.

El modelo contextual interaccionista de Gorden

Raymond L. Gorden (1969), desde la perspectiva y en un momento de recuperación del interaccionismo simbólico, propone un "modelo contextual" de comunicación. Según este modelo, el proceso comunicativo de obtención de información mediante entrevista depende de: a) la combinación de tres elementos internos a la situación de entrevista (entrevistador, entrevistado y tema de conversación); b) los elementos externos ("factores extra-situacionales que relacionan la entrevista con la sociedad, la comunidad o la cultura"). Gorden representa, gráficamente, este modelo trazando una circunferencia (con la que simboliza la *macrosituación*: la contextualización a escala local, social, cultural). Dentro de este gran círculo se halla la *microsituación* de la entrevista, cuya definición por parte del entrevistador y el entrevistado dependerá de una serie de factores psicosociales que afectan, favorable o negativamente,

al proceso comunicativo. Una adaptación gráfica de esta descripción se ha hecho en Valles (1997: 191).

Son numerosas las implicaciones de este modelo en la práctica investigadora. Una de las principales es que, antes del encuentro cara a cara (entrevistador-entrevistado), puede prepararse buena parte de la interacción y facilitar el trabajo del entrevistador²⁵. Gorden reitera que, una vez empezada la entrevista, poco puede hacerse ya para modificar la "relación triádica" (entrevistador, entrevistado, información). En palabras de este autor, "el flujo de información relevante, válido y fiable depende no sólo de la interacción dentro de la situación de entrevista sino también de la relación entre la situación y la comunidad local y la sociedad más amplia" (1975: 99-100). No se trata sólo de un problema de contactación, como se sugería en la nota 25 de esta página. Lo que está en juego son "problemas de comunicación verbal" y "no verbal" (Gorden, 1975: 93 ss)²⁶. En suma, pueden tomarse decisiones en la fase de preparación de las entrevistas que beneficien a éstas. Entre ellas, además de las señaladas, estarían: a) la selección de los entrevistados más capaces y dispuestos a dar información relevante; b) la selección de los entrevistadores que tengan la mejor relación con el entrevistado; c) la elección del tiempo y lugar más apropiado para la entrevista (Gorden, 1975: 86). Todas estas son *decisiones de diseño* y guardan relación con una regla práctica ya avanzada por el autor citado en 1956: preguntarse *qué* (información) comunicará el entrevistado, *a quién* (a qué clase de entrevistador) y *bajo qué condiciones* (de privacidad, de anonimato, de investigación avalada por una determinada entidad, etcétera). Todo ello habrá de tenerse en cuenta con el fin de lograr el mejor proceso comunicativo ("maximizar el flujo informativo") en la situación concreta de entrevista, de acuerdo con el modelo ya referido.

Para completar la caracterización de este modelo (y la concepción teórica y metodológica de la entrevista que aparece en la obra de Gorden), hay que referirse a otra de las *implicaciones metodológicas* principales. Si antes se aludía a las implicaciones del modelo en el diseño o preparación de la entrevista, ahora la alusión es a las implicaciones del modelo en la ejecución o realización de la entrevista. Estos aspectos se abordan con mayor detalle en el capítulo sobre el campo de las *entrevistas cualitativas*. Se adelanta aquí una síntesis.

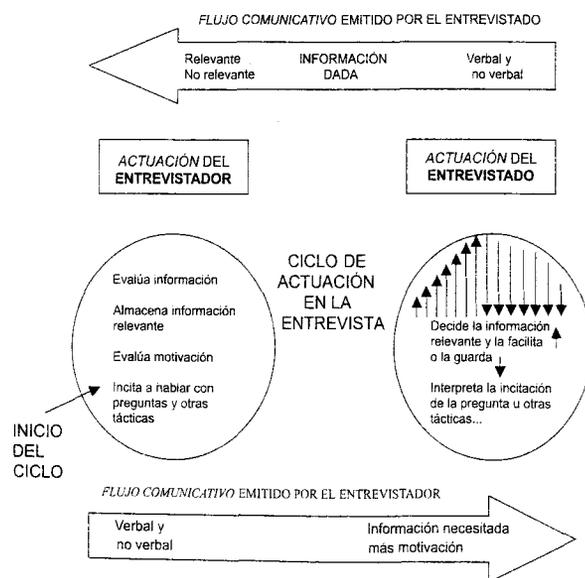
Durante la realización de cualquier entrevista, el proceso comunicativo entrevistador-entrevistado, en torno a una serie de temas o cuestiones, pre-

²⁵ En los capítulos siguientes, especialmente al abordar lo relativo a la contactación de los entrevistados, se expondrán algunos ejemplos. Piénsese en el papel que desempeñan en la vida cotidiana las presentaciones, las referencias en una cultura como la española.

²⁶ Apoyándose en un estudio de Harold Garfinkel, uno de los máximos representantes de la etnometodología, Gorden se refiere a la importancia del conocimiento o aprendizaje de los "universos especiales del discurso" de los entrevistados. Por ejemplo, "la comprensión del significado real de la conversación de hoy en la familia depende de que se hayan compartido las experiencias de ayer que proporcionan el contexto no hablado" (p. 96).

senta un ciclo de actividad repetida²⁷. Este ciclo se inicia con la primera intervención del entrevistador, haciendo saber al entrevistado la clase de información que necesita (comunicación verbal), pero transmitiendo también mensajes no verbales. Hay una emisión de "motivación" (dirá Gorden), del grado o signo que sea, hacia el entrevistado. Este interpreta lo que se le pide o pregunta, y responde con una información que le parece relevante (pero también filtrada por su capacidad y voluntad de transmitirla). Por ejemplo, la memoria afecta a la capacidad y la autocensura a la voluntad²⁸. El ciclo se completa cuando el entrevistador califica esta información (si es o no relevante para el estudio), evalúa la motivación (la relación interpersonal, grado de *rapport*, sintonía), y decide en función de ambas evaluaciones lanzar otra pregunta, animar al entrevistado a que continúe o poner en práctica toda una serie de otras tácticas de entrevista (que presentamos en el capítulo 4). El esquema es el siguiente:

MODELO TEÓRICO DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL EN LA SITUACIÓN DE ENTREVISTA CUALITATIVA (Gorden, 1975: 464; adaptación y traducción de Valles)



²⁷ Véase el gráfico, adaptado por nosotros, en el que se plasma el modelo Gorden de comunicación en la entrevista.

²⁸ En la representación gráfica que hace Gorden del "interviewing performance cycle", las flechas hacia arriba representan los "facilitators" (alicientes o razones que empujan al entrevistado a facilitar información) y las flechas hacia abajo simbolizan los "inhibidores" (barreras que obstruyen el flujo comunicativo que el entrevistado podría dar, pero decide filtrar y retener parcial o totalmente).

A este ciclo lo denomina Gorden (1975: 463-464): "interviewing performance cycle", señalando que "bajo la aparente unicidad de cada encuentro de entrevista está un ciclo general de actividad repetida"; y lo plasma gráficamente en su texto, donde puede consultarse junto con otros pormenores. Para cerrar esta inicial presentación de la obra de este autor, baste añadir que dicha obra es deudora de los esfuerzos de autores anteriores por comprender la *entrevista*. Sirva el fragmento siguiente, tomado de la *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, para mencionar tan siquiera algunos nombres propios en relación con un esfuerzo común:

La entrevista es una forma de comportamiento molar complejo; los intentos de comprenderla compartirán inevitablemente los puntos fuertes y débiles de toda la teoría sobre la motivación.

Pese a la falta de unanimidad en cuanto al tipo de motivación, los datos experimentales del proceso de la entrevista (Hyman *et al.*, 1954; Riesman, 1958; Kahn y Cannell, 1957; Richardson *et al.*, 1965) exigen que la motivación del entrevistado se considere a la vista de la situación social del entrevistador y el entrevistado, la naturaleza de la transacción entre ellos, la percepción que cada uno tiene del otro y de la tarea conjunta, y los efectos de esas percepciones. En resumen, tales datos indican la necesidad de buscar un modelo de motivación que considere la entrevista como un proceso social, y su producto como un resultado social [Kahn y Cannell y Wittenborn y Strupp, 1975: 269].

La concepción teórica y metodológica, de la que esta cita sólo es un botón de muestra, reaparece en buena medida en el "modelo contextual" de Gorden; y, también, en obras más recientes y generales como la de Millar, Crute y Hargie (1992: 17 ss), donde se presenta "un modelo interaccional social de la entrevista". Un modelo también llamado de "comunicación" o "interacción interpersonal", desarrollado por Hargie y Marshall en 1986. Con este modelo se pretende dar cuenta de los "principales procesos inherentes en la interacción diádica" entrevistador-entrevistado ("meta/motivación, factores mediadores, respuestas, feedback y percepción"). Todos ellos, procesos "operativos en cualquier contexto de entrevista". El modelo se completa con dos elementos cruciales en la interacción social: los factores *personales* (características físicas y sociodemográficas), y los factores *situacionales* (no sólo relativos al ambiente físico, también a pautas o prácticas habituales de actuación en cada situación o escenario).

El comentario entre paréntesis, acerca de los factores situacionales, sirve para llamar la atención aquí sobre una implicación metodológica más de estos modelos de comunicación contextual de la entrevista. A las implicaciones en la preparación (diseño) y en la realización de la entrevista hay que añadir una tercera implicación: en el análisis e interpretación de la información obtenida en situaciones de entrevista. Brenner ofrece un ejemplo, tomado de un estudio de Marsh, en el que se realizaron entrevistas con hinchas de fútbol.

bol, sobre incidentes violentos vividos por los entrevistados. De la reflexión metodológica de estos autores merece anotarse dos lecciones (Brenner, 1985: 149-159):

- a) Las declaraciones (relatos, narraciones) de los entrevistados no siempre pueden tomarse literalmente. En el ejemplo, Marsh apreció un exceso narrativo de los incidentes violentos protagonizados por los hinchas. Lo que se interpreta, teniendo en cuenta los factores situacionales del relato (*the accounting situation*), como un deseo de "representar el fenómeno de la violencia retóricamente, con el propósito de exhibición simbólica, en sí mismo, más que el de reflejar en el relato su experiencia real de los incidentes violentos".
- b) El analista precisa del "conocimiento de las prácticas relatoras empleadas por los informantes, antes de poder comprender con confianza razonable el significado de los relatos".

El modelo de Briggs-Wengraf

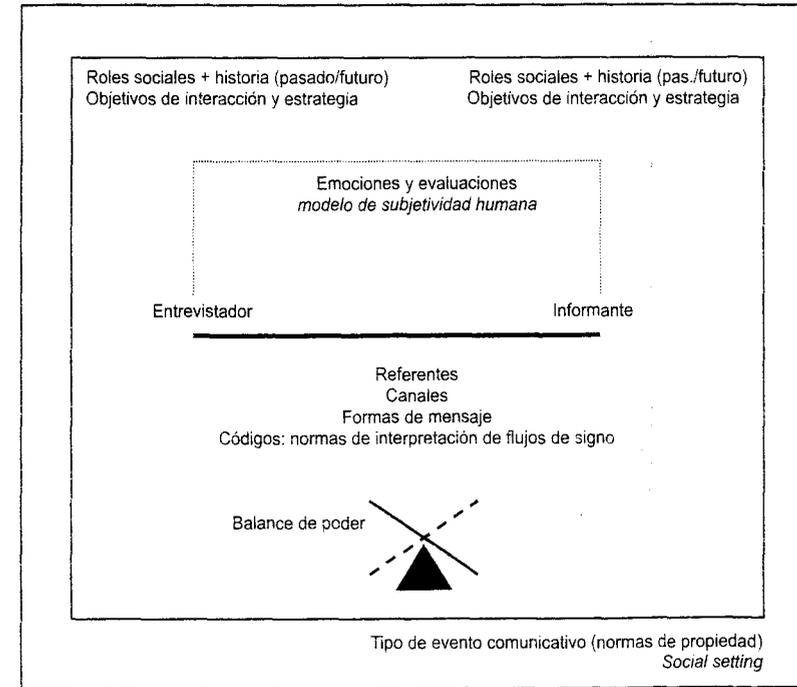
Tras presentar otras contribuciones²⁹, Tom Wengraf expone un enfoque "más antropológico e histórico" basado principalmente en la obra de Briggs (1986) pero con elementos propios y de otros autores. La pretensión declarada es ofrecer un modelo que tenga más en cuenta "el contexto de la vida real". Como en el caso de Gorden, se plasma la propuesta teórica en un diagrama en el que se resalta la relación comunicativa entre el entrevistador y el "informante" (Wengraf, 2001: 43). Reproducimos dicho esquema a continuación. Entre entrevistador e *informante* tiene lugar un proceso de circulación de *emociones y evaluaciones*, condicionado por toda una serie de elementos concurrentes:

- a) En primer lugar, las circunstancias socioespaciales y temporales de la entrevista. Wengraf opta aquí por la concreción del *social setting*, frente a la abstracción de la *social situation*. Esto es, se pregunta por cuáles podrían ser los efectos del lugar físico, de la fecha, el momento del día elegidos para la entrevista entre el entrevistador y el *informante*. Aspectos tratados también por Gorden (1975: 248 ss) dentro de su esquema de barreras y alicientes psicosociales en la comunicación entrevistador-entrevistado. Wengraf apenas despliega un planteamiento favorable a los espacios "neutrales", por razo-

²⁹ Los modelos de Foddy, y de Linell-Markova, de los que Wengraf (2001: 38-42) critica su abstracción o descontextualización.

nes de distracción tanto en los espacios privados como en los públicos³⁰.

MODELO TEÓRICO BRIGGS-WENGRAF DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL EN LA SITUACIÓN DE ENTREVISTA CUALITATIVA (Wengraf, 2001: 43)



- b) En segundo lugar, Wengraf advierte que "el evento comunicativo" y las normas apropiadas puede que no se definan por igual en ambas partes. Para el entrevistador es claro que se trata de una *entrevista en profundidad* con propósitos de investigación social. Pero para el entrevistado puede que sea un simple favor a un amigo de un amigo. El factor sociocultural resurge aquí, y la reflexión de este autor recuerda lo expuesto años antes por Gorden³¹.

³⁰ Sobre la conveniencia de los lugares neutrales para la práctica de las técnicas conversacionales, Jesús Ibáñez dejó escritas unas páginas con gran densidad metodológica. Véase Ibáñez (1979: 287-294).

³¹ En la edición de 1975 Gorden firma su monografía como Professor in Cross-Cultural Research, en el Departamento de Sociología-Antropología, en Antioch College. Es fácil de entender

- c) En tercer lugar, hecho el enmarque contextual anterior, Wengraf pasa a describir el interior de la "caja negra" de la interacción de la entrevista. Por un lado, se representa la relación de poder (*power balance*) entre entrevistador y entrevistado como algo que puede variar a lo largo de la entrevista. El planteamiento de este autor en este punto parece ir más allá del realizado por Gorden (1975: 237 ss), quien no obstante ofrece una reflexión de gran interés sobre las ventajas de las relaciones de *superioridad*, de *igualdad* y de *inferioridad* entre entrevistador y entrevistado, en tanto roles subsumibles como estrategia de entrevista. De hecho, Wengraf apunta a esto mismo cuando señala que el "power balance" está condicionado por los roles sociales, la biografía, los objetivos y la estrategia que traen a la entrevista ambas partes. Por ejemplo, el estilo de entrevista varía si el investigador pretende explorar el terreno o centrarse en cuestiones muy trabajadas. Pero para ello ha de contar con la colaboración del entrevistado. Y no siempre éste se adapta a las previsiones del entrevistador. Por otro lado, lo relacionado con el lenguaje verbal y no verbal de la comunicación en la entrevista (canales, códigos, etc.) recuerda nuevamente lo visto en el modelo de Gorden con mayor claridad gráfica³². Con todo, la reflexión metodológica de Wengraf, conviene advertirlo, desborda la representación gráfica trazada por él mismo. Por ejemplo, los efectos que sobre el sentido de las preguntas y las respuestas tiene la "secuencia" conversacional en la entrevista (Wengraf, 2001: 49-50).

En definitiva, tanto en el modelo aportado por Gorden como en el propuesto por Wengraf se encuentran numerosos elementos conceptuales que ayudan a planificar las entrevistas futuras y a entender lo que ocurrió en las ya hechas.

que su modelo teórico de comunicación e interacción social en la entrevista no sea sólo psicossocial, sino también antropológico y sociológico.

³² Wengraf muestra mayor receptividad a las aportaciones de los semiólogos. Que ello no sea así en el caso de Gorden se explica en parte si se tiene en cuenta la fecha de escritura de su obra (de 1969 es la primera edición). No obstante, puestos a precisar, en el texto de Wengraf aparecen más alusiones a la "semiótica de los códigos" que a la "semiótica de los procesos de intersubjetividad e intertextualidad", por emplear la terminología de Abril (Valles, 1997: 373).

3

Diseño de entrevistas cualitativas

Con este tercer capítulo damos un paso más en la dirección de la concreción. Las *entrevistas cualitativas* son hoy en día el resultado de una práctica investigadora fechada y firmada (capítulo 1), sobre la que se ha reflexionado con propósitos de fundamentarla teórica y metodológicamente (capítulo 2). Abordar su *diseño* requiere tener en cuenta la experiencia histórica de su uso y su conceptualización a la hora de plantearse nuevas prácticas en circunstancias de investigación actuales.

El *diseño* más específico de las *entrevistas en profundidad* suele estar contenido en el *diseño* más amplio de un estudio, donde la utilización de otras técnicas cualitativas y cuantitativas también se contempla¹. Lo que significa, en la práctica, tener que tomar la decisión de usar o no entrevistas; y, en caso afirmativo, optar por un uso combinado o autosuficiente. Este será nuestro punto de partida en las páginas siguientes. Y a continuación se tratarán toda una serie de otras *decisiones de diseño* que la preparación de las entrevistas acarrea.

Decisiones de diseño I: entrevistar o no², usos combinados o autosuficientes

Las respuestas a estas dicotomías, y a otros muchos interrogantes, se encuentran hibernadas en el legado de los clásicos. Baste mencionar a uno de ellos, o —mejor dicho— de ellas. En este caso se trata de una mujer, Beatrice

¹ No podemos abordar aquí los fundamentos e implicaciones metodológicas del *diseño* en la investigación social. Para una exposición didáctica sobre esta cuestión pueden consultarse los escritos de Cea D'Ancona (1996), Valles (1997) o el libro colectivo coordinado por García Ferrando, Ibáñez y Alvira (2000).

² Steinar Kvale (1996: 104-105) señala expresamente algunos supuestos en los que las *entrevistas en profundidad* no resultan adecuadas y sí, en cambio, las *encuestas preelectorales*, la *observación participante* o las técnicas terapéuticas.

Potter, más conocida por su apellido de casada, Webb³. En su autobiografía como investigadora social, publicada originalmente en 1926 con el título *My Apprenticeship*, dedica un apéndice al "método de entrevista". Por un lado, de la definición que aporta (comparando la entrevista del sociólogo con el "tubo de ensayo del químico" o el "microscopio del bacteriólogo") pudiera colegirse un uso obligado (y autosuficiente) de la misma en la investigación sociológica. Pero, por otro lado, la autora ya ha dejado claro (a lo largo de su vida profesional y en las páginas de su autobiografía) que opta por los usos combinados de la *entrevista*, la *documentación* y la *observación personal*⁴.

Hay muchos usos de la entrevista. Puede ser un pasaporte necesario para la inspección de documentos y para una oportunidad de observación, desde el interior, de la constitución y actividades de alguna pieza de organización social [Webb, 1950: 361; e.o. 1926].

No son estos los únicos usos potenciales de la entrevista que aparecen en los escritos de esta autora clásica. Junto a Sidney Webb escribe una reflexión metodológica sobre "¿cómo se hace una investigación social?", que incluyen en su magna obra *Industrial Democracy*. Este es un fragmento complementario de la cita anterior, imprescindible.

Por *entrevista*, como instrumento de investigación sociológica, entendemos algo más que las charlas preliminares y la cordialidad social que forma parte de la, digamos, antecámara para la obtención de documentación y de oportunidades para la observación personal de los procesos. La entrevista en sentido científico es el interrogatorio cualificado a un testigo relevante sobre hechos de su experiencia personal. Puesto que el informante no se halla coaccionado, el entrevistador tendrá que escuchar comprensivamente muchas cosas que no son pruebas, ya sean opiniones personales, tradiciones y rumores sobre hechos, todo lo cual puede ser útil para sugerir nuevas fuentes de investigación y revelar sesgos. Pero la principal utilidad de la entrevista consiste en averiguar la visión sobre los hechos de la persona entrevistada [Webb y Webb, 1965]⁵.

³ Agradezco a Juan José Castillo su invitación a volver a los clásicos y a recuperar el "paradigma de la interdisciplinariedad" (Castillo, 1998: 107-146). Sus escritos sobre la figura humana y profesional de Beatrice Webb han supuesto un redescubrimiento de la aportación de esta autora (y de su esposo, Sidney Webb) a la metodología cualitativa (Castillo, 2001: 15-38).

⁴ El tipo de *entrevista cualitativa* a la que se refiere Beatrice Webb es, sobre todo, la *entrevista especializada o a elites*. Muchos de sus entrevistados, en sus investigaciones más conocidas, han sido funcionarios portuarios, inspectores de fábrica, técnicos de ayuntamientos y otras administraciones, sindicalistas, trabajadores de distintas categorías. Como ha señalado J. J. Castillo (2001: 25): "desde su primer trabajo publicado... la documentación exhaustiva, la participación personal directa, el ir al terreno, las entrevistas cualificadas dan un enfoque específico a la metodología de Beatrice Potter que podemos, desde luego, recuperar e imitar hoy en día con provecho".

⁵ La cita está tomada de Castillo (2001: 35). La edición original del libro de los Webb es de 1898. La traducción del fragmento reproducido es de Arturo Lahera Sánchez.

Adviértase cómo estos autores hacen de las limitaciones de la entrevista con doble *c* (cualitativa, cualificada) ventajas⁶. *Hacer de la necesidad virtud*, reza el dicho popular. Lo que cuenta es, sobre todo, la experiencia personal que pueda relatar el entrevistado, en su calidad de "testigo relevante", de "informante". El investigador social tiene otras fuentes para el contraste de los hechos. Pero no son sólo "los hechos" lo que interesa estudiar, también cómo éstos se viven y se relatan⁷. Esta reflexión me trae al pensamiento lo escrito por Luis E. Alonso (1994: 227) sobre el terreno intersticial en el que se ubica el "pleno rendimiento metodológico" de la entrevista *abierta* o *en profundidad*⁸. Según este autor, las *entrevistas cualitativas* se hallarían a caballo entre el campo de la conducta (*el orden del hacer*) y el orden de lo lingüístico (*el orden del decir*). Un lugar fronterizo, donde se produce la combinación de los elementos anteriores ("algo así como el decir del hacer"), de gran interés para el investigador social⁹.

La noción de *usos propios*, más que *autosuficientes*, parece subyacer en los planteamientos anteriores. De hecho, por unos y otros teóricos y practicantes de la técnica en cuestión, se habla de la "principal utilidad" (Webb) o la "mayor productividad" (Alonso) de las entrevistas cualitativas, sin descartar su uso combinado con otras técnicas. Por ejemplo, en la demarcación de campos de utilización de las entrevistas en profundidad que traza el sociólogo español L. E. Alonso hay *usos propios* y *usos combinados* (Valles, 1997: 202-203). Entre los primeros estarían: la "reconstrucción de acciones pasadas", el estudio de las "representaciones sociales personalizadas" y de la "interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas". Entre los segundos, se destaca el estudio del vocabulario y los "discursos arquetípicos de grupos (...) sobre los que luego vamos a pasar un cuestionario cerrado". Veamos algunos ejemplos sobre estos usos potenciales de las *entrevistas cualitativas* en la investigación social¹⁰.

⁶ En otro lugar hemos hecho una exposición sistematizada y sintética de las ventajas y limitaciones (compartidas o exclusivas) de las *entrevistas en profundidad* en relación con otras técnicas (Valles, 1997: 196-198).

⁷ Wengraf (2001: 7), a título ilustrativo y en un tono didáctico, señala en su reciente monografía sobre las *entrevistas cualitativas* que éstas pueden usarse "para saber más sobre: 1) discurso (...), 2) referentes objetivos (...), 3) referentes de la subjetividad".

⁸ Este autor utiliza, indistintamente, ambos términos en el escrito citado.

⁹ Apoyándose en lo escrito por Catani (1990: 152), L. E. Alonso precisa que "el decir del hacer", como concepto, lleva al investigador a considerar de modo relativo o escéptico lo dicho por el entrevistado sobre sí mismo y lo acontecido o vivido. Esto es, "lo que creen ser y hacer". Enfoque que entronca con la etnografía.

¹⁰ El lector interesado en la cuestión de los usos potenciales de las *entrevistas cualitativas* puede consultar la revisión de las aportaciones de Dexter, Moyser y Gorden sobre este particular hecha en Valles (1997: 198-202).

EJEMPLO 1: DE USO PROPIO O AUTOSUFICIENTE DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS EN LA RECONSTRUCCIÓN DE ACCIONES PASADAS

Recurso aquí a una investigación conocida de primera mano. En 1998, el Instituto de la Juventud dio luz verde a un proyecto firmado por Amando de Miguel, en el que se planteaba la comparación de la I Encuesta Nacional de Juventud de 1958-1960 con una levantada en fecha actual. Además del análisis de las dos generaciones de jóvenes, alejadas cuarenta años en el tiempo (1960-1998), el director del estudio diseñó desde un principio un trabajo complementario que produjese una suerte de *historia oral* de la primera encuesta. Con el trabajo de campo cualitativo, basado en la realización de entrevistas en profundidad a los políticos y sociólogos (supervivientes) que hicieron posible aquella encuesta, se pretendía arrojar luz sobre el contexto y la significación de un hito sociológico. Un ejemplo de reconstrucción de acciones pasadas, en el que cabe apreciar un uso propio o autosuficiente de las *entrevistas cualitativas*. Si bien, curiosamente, la utilización de las entrevistas (que bien pueden adjetivarse a *elites*¹¹) aparece en combinación con la estrategia de encuesta, en el mismo proyecto. La realidad de los estudios suele desbordar las clasificaciones de los manuales. Dejo en suspenso la exposición de este estudio, que retomaré en páginas siguientes. En todo caso, lo publicado del mismo puede verse en Valles (2000a). Allí se podrá colegir que la autosuficiencia de las *entrevistas en profundidad* es relativa, dado el uso complementario hecho de *documentación*.

EJEMPLO 2: DE USO COMBINADO DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS EN ESTUDIOS PSICOSOCIALES

El estudio clásico de Adorno y otros (1969, e.o. 1950), titulado *The Authoritarian Personality*, resulta ilustrativo de un uso combinado de las entrevistas en profundidad con otros métodos y técnicas, especialmente la encuesta. Mediante cuestionario trataron de identificar individuos con un alto o bajo grado de prejuicio hacia los judíos. Luego, por medio de entrevistas "y otras técnicas clínicas", se estudió más a fondo la personalidad de una muestra de personas de cada grupo. Los estudios individuales llevaron a la revisión del cuestionario y de todo el proceso investigador. A pesar de la orientación psicológica del estudio, los autores reconocen que en el análisis final sólo artificialmente podría separarse el enfoque

¹¹ Siendo pertinente, a mi juicio, la consideración de *entrevistas a elites* (Dexter) las realizadas por mí en el estudio mencionado, no lo es menos que el enfoque o modelo de dichas entrevistas fue también (en la medida de lo posible, sobre todo con algunos entrevistados) biográfico. A este respecto comparto el criterio de Atkinson (1998: 16) cuando escribe: "(...) es una buena práctica obtener no sólo más datos de los que puedas realmente usar, sino tener un amplio fundamento de información como base para un mejor entendimiento del contexto de lo que sea tu foco específico de investigación".

psicológico del sociológico e histórico. En su opinión, la ventaja principal de la entrevista reside en el "alcance y libertad de expresión que ofrece a la persona estudiada. Así, podemos aprender lo que piensa sobre sí misma, sobre sus esperanzas, miedos, propósitos, acerca de su infancia y sus padres (...)". En suma, una de las mejores formas de aproximarse a una "visión adecuada de la personalidad total" (Frenkel-Brunswik, 1969 [1950]: 291).

Los usos potenciales de las *entrevistas cualitativas* en la investigación social no acaban aquí. Tampoco resultan exhaustivos los ejemplos referidos, ni siquiera en sus categorías respectivas: *usos propios* vs. *combinados*. Remitimos al lector interesado a las monografías metodológicas citadas en los primeros capítulos. No sólo a ellas, pues los estudios que revelan la práctica profesional son el mejor complemento. Baste aquí un par de remisiones, tomadas de la producción en España. Una, la investigación promovida por la Junta de Castilla y León en 1995, sobre la estructura social y el futuro de la región. El estudio, dirigido por Amando de Miguel, comprendía la realización de una encuesta a la población adulta ocupada en el sector servicios y un trabajo de campo cualitativo basado en entrevistas a *líderes sociales* castellano-leoneses de diferentes ámbitos profesionales. Ana López Sala firma el capítulo correspondiente a la investigación cualitativa, cuyo análisis "complementa y matiza los resultados de los datos de encuesta". Merece recogerse aquí el detalle con el que la autora expresa el valor dado por el equipo investigador a este complemento, pues informa al mismo tiempo de otras decisiones de diseño.

El uso de una metodología cualitativa es quizá la parte más novedosa de nuestra investigación. La originalidad es que se añade al método de encuesta. El objetivo buscado fue recoger un perfil general de las vidas y las iniciativas de personas destacadas y muy vinculadas a la región que se estudia. A esto se añaden sus opiniones y conductas relacionadas con el desarrollo y la modernización. En el estudio se van a integrar juicios y criterios, conductas y comportamientos de personas relevantes dentro de la actividad profesional. ¿Por qué nos interesan las opiniones de las personas seleccionadas? Porque la opinión pública no es sólo la media de la población general. Hay que hacer intervenir las opiniones destacadas, concretas. Hemos entrevistado a la avanzadilla, a la minoría innovadora y moderna de Castilla y León, con exclusión de los líderes políticos. Son estas personas, que hemos denominado líderes sociales, transmisores y creadores de opinión. Muchos de ellos escriben en la prensa o han formado parte de fundaciones o instituciones administrativas, educativas y políticas. Otras han creado empresas innovadoras o han sido personalidades destacadas en los dominios del arte o de la ciencia. Su papel y su perspectiva es, por tanto, muy influyente a la hora de la toma de decisiones que afectan a la región [López Sala, 1996: 299].

Una segunda referencia, a modo de ilustración también del uso de las entrevistas cualitativas en la investigación social en España, puede ser el estudio de Fernando Reinares (2001). *Patriotas de la muerte* es un libro "elaborado sobre la base de la información obtenida a partir de documentos judiciales y entrevistas exhaustivas con antiguos militantes de ETA" (Reinares, 2001: 14). En este caso, la conversación se combina con la documentación¹². Volveremos más adelante sobre este estudio.

Una última reflexión, antes de concluir este apartado. Se trata de la vinculación entre el *diseño* (en tanto decisión de uso) de *entrevistas cualitativas* y la *grounded theory* (Glaser y Strauss). Este nexo se ha subrayado especialmente por los Rubin (1995: 56-64). La reflexión metodológica de estos autores eleva la discusión sobre los usos potenciales de las *entrevistas cualitativas* a un plano ya tratado aquí en el capítulo 2, el de la fundamentación y orientación epistemológica de la investigación. En otras palabras, el porqué y para qué del estudio. El uso de las entrevistas en profundidad puede traducirse en la obtención de descripciones densas para los investigadores interpretativistas por ejemplo o, para los más críticos, en una herramienta de cambio social. Los Rubin (entre otros, e.g. Wengraf) prefieren enfatizar como propósito de esta clase de entrevistas la construcción de teoría; y de un modo que no ignora la propuesta clásica de Barney Glaser y Anselm Strauss¹³. De la excelente monografía de los Rubin sobre las *entrevistas cualitativas*, merece retenerse además la idea del gran beneficio que el uso de esta herramienta proporciona. Esto es, la baza de explorar las implicaciones de un problema de investigación y la ubicación en su contexto histórico, político y social¹⁴. Recientemente, John M. Johnson (2002: 104-105) ha llamado la atención acerca de la diversidad de usos de la que hemos tratado en las páginas precedentes. Sus palabras sirven de colofón a lo anotado hasta aquí:

Las entrevistas en profundidad raramente constituyen la única fuente de datos en la investigación. Más comúnmente, se usan en conjunción con los datos reunidos a través de avenidas tales como la experiencia vivida del entrevistador como miembro o participante en lo que se estudia, la observación naturalista, las entrevistas informales, los registros documentales, y la

¹² La combinación o complementariedad de las *entrevistas en profundidad* con otras técnicas cualitativas ha sido practicada por numerosos investigadores. Baste citar aquí sólo algunos casos, a título de ejemplo. Oscar Lewis ha destacado por la mezcla de la *observación participante* y las entrevistas, en sus estudios biográficos (Bogdan y Taylor, 1975: 118). Los Rubin (1995: 68-69) también ilustran dicha combinación. La complementariedad de las entrevistas individuales y los *grupos de discusión* tiene teóricos y practicantes entre nosotros (Alonso, 1994; Cea y Valles, 1993; Conde, 1996; entre otros).

¹³ Para una presentación didáctica de esta propuesta, condensada en la expresión *grounded theory* (teoría enraizada), puede consultarse Valles (1997: 342 ss; 2000b).

¹⁴ La insistencia en la contextualización como aportación característica de las *entrevistas cualitativas*, especialmente las que siguen el modelo biográfico, se encuentra también en la obra de Atkinson (1998).

investigación de campo en equipo. En muchos casos, los investigadores usan entrevistas en profundidad como forma de comprobación de teorías que han formulado mediante la observación naturalista, para verificar independientemente (o triangular) el conocimiento ganado con la participación como miembros de lugares culturales particulares, o para explorar significados múltiples de o perspectivas sobre algunas acciones, sucesos o emplazamientos.

Decisiones de diseño II: de las cuestiones de investigación a los asuntos de conversación y otros aspectos de la sesión de entrevista

En el apartado anterior se ha reiterado la recomendación del uso combinado de las *entrevistas en profundidad* con métodos y técnicas tanto cualitativos como cuantitativos. Algunos especialistas de esta clase de entrevistas, como Dexter, han visto en dicha combinación una *condición de uso* incluso (Valles, 1997: 198 ss). En cualquier caso, las *decisiones de diseño* que abordamos ahora se centran en aspectos todavía más concretos de la fase de preparación de las *entrevistas cualitativas*. Uno de ellos es el llamado *guión de entrevista*, de cuya definición y ejemplificación se ha hecho una presentación introductoria en otro lugar (Valles, 1997: 203-209). Aquí tratamos de avanzar lo escrito entonces, con las aportaciones de otros autores y con la exposición de nuevos ejemplos.

Sin duda, la idea principal que conviene transmitir es la que subtitula el encabezamiento de este apartado. El investigador que trabaja con entrevistas (en general, pues la tarea intelectual es similar en la encuesta) ha de traducir las cuestiones de investigación (objetivos, hipótesis, etc.) en preguntas o asuntos de conversación con mayor o menor estandarización y estructuración. La idea no es nueva en sí misma. Está en los clásicos y en los autores más actuales (Weiss, 1994; Kvale, 1996; Valles, 1997). Pero en obras como la de Wengraf (2001) se replantea con especial rotundidad en el caso de las *entrevistas cualitativas*. Así, se sostiene que las preguntas de investigación, también llamadas "preguntas de teoría", deben distinguirse claramente de las "preguntas de entrevista" que puedan diseñarse o usarse (Wengraf, 2001: 61). Las primeras se formulan con el lenguaje especializado propio de los investigadores, mientras que en las segundas se emplea el lenguaje coloquial de los entrevistados. Además de esta distinción básica, Wengraf nos recuerda que en el encuentro de entrevista no hay únicamente preguntas, sino otro tipo de "intervenciones"¹⁵. Por ejemplo, no hacer preguntas se considera una

¹⁵ Algo ya conocido y tenido en cuenta en los modelos de interacción y comunicación, elaborados por diversos autores, en la situación de entrevista. Repárese el capítulo 2.

forma de "intervención" o de estar en la entrevista ¹⁶. A este respecto, merece extractarse un fragmento elocuente del planteamiento de este autor:

(...) "intervención" sugiere que el entrevistado daría una cierta dirección y pauta a lo que se dice, y la "intervención" del entrevistador debe calcularse que o bien cambie o bien refuerce la pauta que el entrevistado daría espontáneamente al flujo de discurso. Incluso no decir algo cuando algo debiera decirse es una forma de intervención [Wengraf, 2001: 63].

En síntesis, y para la práctica, Wengraf propone un esquema de *decisiones de diseño* que incluye los siguientes pasos: 1) definición de los objetivos y de la *pregunta o preguntas centrales de investigación* (PCI); 2) traducción de cada pregunta central en entre tres y siete *preguntas de teoría* (PT); 3) desarrollo de conjuntos de *preguntas de entrevista* (PE) o *intervenciones de entrevista* (IE) para cada pregunta teórica, teniendo en cuenta la clase de entrevistado o informante. El paso tercero alude, al referirse genéricamente a las intervenciones de entrevista (IEs), al "diseño de las sesiones" de entrevista, que (ya se ha señalado) no comprende sólo un listado de asuntos de conversación y preguntas concretas, sino la decisión sobre el grado de estructuración de la comunicación. Esto es, sobre la secuencia u orden de los temas y preguntas. En palabras de Wengraf, "un acto de intervención es el diseño de las sesiones". Y lo ilustra con el siguiente ejemplo:

EJEMPLO DE DISEÑO DE LA SESIÓN DE ENTREVISTA (Wengraf, 2001: 62-63)

Tómese una entrevista imaginaria de una hora. Puedo decidir tener cuatro preguntas estándar de entrevista y querer dedicar unos quince minutos a cada una, haciendo un seguimiento de la respuesta inicial a cada una, sumando en total una hora.

Alternativamente, puedo diseñar que la entrevista se segmente de modo diferente: por ejemplo, una media hora completamente desestandarizada que parta de una pregunta de entrevista muy general, seguida de una media hora completamente estructurada con preguntas de entrevista preparadas en una secuencia dada.

Como se habrá colegido del ejemplo, el abanico de prácticas de *entrevista en profundidad* que pueden planificarse admite muchas opciones. Si en el

¹⁶ Wengraf (2001: 63) enseña sus cartas cuando afirma que "las preguntas indirectas son a menudo mejores que las preguntas directas, y las no-preguntas (*non-questions*) pueden a menudo ser mejores que las preguntas indirectas". El planteamiento de fondo, expresado a lo largo de su libro, es que un exceso de preguntas puede frustrar la generación de material relevante y válido para las *preguntas de teoría*.

apartado anterior centrábamos la argumentación en las posibilidades de combinación de las *entrevistas cualitativas* con la encuesta, la documentación o la observación, ahora atendemos a las opciones de combinación de estilos y modalidades de entrevista en un mismo estudio o en una misma sesión de entrevista ¹⁷.

Algunos de los mimbres con los que trabaja Wengraf forman ya parte del equipamiento conceptual de Kvale (1996: 129 ss). Algo reconocido por el sociólogo británico de la Universidad de Middlesex. Para el profesor noruego de psicología educativa, Steinar Kvale, Director del Centro de Investigación Cualitativa de la Universidad Aarhus, en Dinamarca, resulta útil desarrollar dos guiones en la preparación de una entrevista. Uno, "con las principales preguntas temáticas de investigación" correspondientes a un proyecto. Otro, con las "preguntas dinámicas" a usar durante la entrevista, las cuales han de tener en cuenta la doble dimensión (temática y dinámica) del encuentro conversacional ¹⁸. Las *preguntas de investigación*, "académicas", no son necesariamente buenas preguntas "dinámicas de entrevista" y, por tanto, es preciso traducirlas a un lenguaje coloquial que provoque información espontánea y rica. Por otro lado, no hay una única *pregunta de entrevista* para una *pregunta de investigación*. Al igual que una *pregunta de entrevista* puede aportar información respecto de varias cuestiones investigadas. Todo ello queda ilustrado en el ejemplo de la página siguiente.

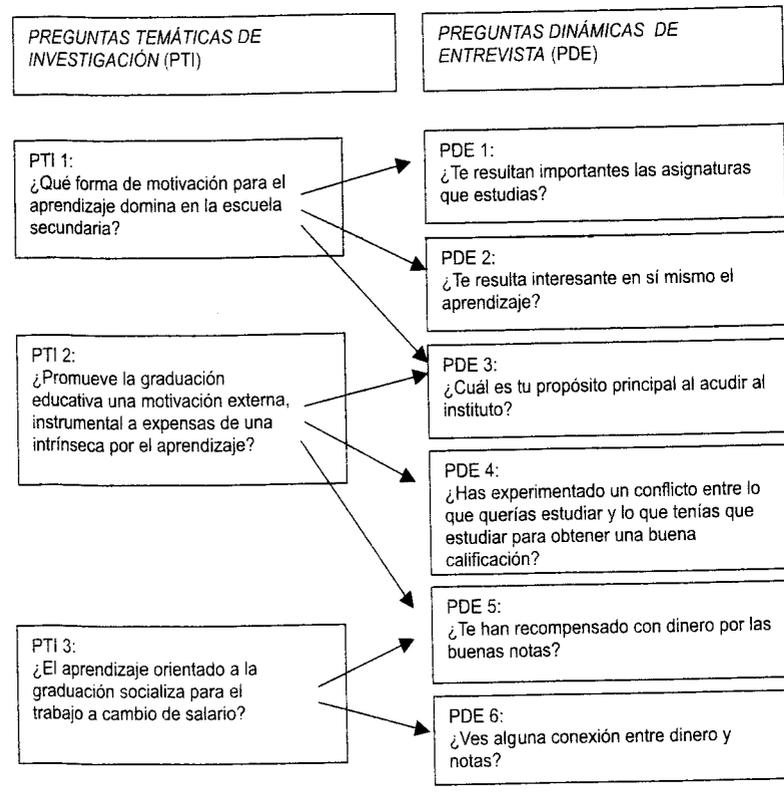
El texto de Kvale (1996) incluye varios ejemplos desarrollados de entrevista cualitativa, con comentarios del autor sobre los tipos de preguntas practicados. Estos tipos de preguntas desglosan el repertorio de *preguntas de entrevista*, que no de *preguntas de investigación*. Y van desde las preguntas *introdutorias*, de *seguimiento*, *especificación* hasta las denominadas *directas*, *indirectas*, de *estructuración*, *silencio* o *interpretación*. Nosotros preferimos abordarlas en el capítulo siguiente, dedicado a la realización de las entrevistas, bajo la etiqueta de *tácticas* de entrevista. Ciertamente, se hallan implicados aspectos de *diseño* también, además de *campo*. Pero estos últimos son de difícil o imposible previsión. No se pueden planificar todas las intervenciones del entrevistador durante la sesión de entrevista cualitativa, sus silencios, las peticiones de elaboración o aclaración, etcétera.

Aunque ausente en la literatura referida por Kvale (1996) y Wengraf (2001), el estudio clásico de Adorno y otros (1950), al que ya nos hemos referido, ofrece una ilustración pionera de la distinción que venimos recalando entre *preguntas de investigación* y *preguntas de entrevista*. En este trabajo clá-

¹⁷ Sobre el llamado diseño de combinaciones de prácticas de *entrevista en profundidad* *seleccionadas*, la obra de Wengraf (2001: 106 ss) ofrece varios ejemplos y una reflexión metodológica de gran interés.

¹⁸ En palabras de Kvale: "una buena pregunta de entrevista debiera contribuir temáticamente a la producción de conocimiento y dinámicamente a la promoción de una buena interacción de entrevista" (1996: 129).

ILUSTRACIÓN DE PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN Y SU CORRESPONDENCIA
CON PREGUNTAS DE ENTREVISTA (Kvale, 1996: 131)



sico, el guión de entrevista comprendía seis áreas temáticas (el significado de la vocación, los ingresos, la religión, aspectos sociofamiliares, política y grupos minoritarios), y el diseño de las sesiones se fundamentó como se indica a continuación.

EJEMPLO CLÁSICO DE DISEÑO DE GUION DE ENTREVISTA CUALITATIVA (Adorno et al., 1969: 304)

Dentro de cada área hicimos una distinción básica entre *Preguntas Subyacentes* y *Preguntas Sugeridas Directas* (...) Las *Preguntas Subyacentes* son aquellas que el entrevistador se pregunta a sí mismo sobre el sujeto; son las variables mediante

las que queremos caracterizar a los sujetos; pero tú no preguntas a una persona (...) '¿cuál es su imagen subyacente de los judíos?'. El procedimiento aquí es metodológicamente el mismo que nuestro procedimiento con los *items* indirectos de la escala F; hacemos preguntas cuyas respuestas dan pistas en relación con hipótesis que no son nunca explícitamente planteadas en la entrevista. Claramente, las *Preguntas Directas* utilizadas para obtener respuestas a una *Pregunta Subyacente* dada variarán grandemente de sujeto a sujeto, dependiendo en cada caso de la ideología del sujeto, de las actitudes superficiales, defensas, etc.¹⁹. Sin embargo, hemos podido formular para cada pregunta subyacente un número de preguntas directas, basadas en nuestra teoría general y experiencia. La lista de preguntas directas, como se ha dicho ya, debería considerarse provisional y sugerida únicamente. Las preguntas directas sugeridas, como otras técnicas de superficie usadas en el estudio, debieran cambiarse de cuando en cuando a la luz de nueva teoría y experiencia.

Este es un fragmento de uno de los capítulos redactados por Else Frenkel-Brunswik en la obra firmada por Adorno y otros autores, donde el lector interesado puede ver, con gran detalle, la relación de los dos grandes tipos de preguntas que compusieron el guión de entrevista tema a tema. No siempre han visto la luz estos materiales de investigación, lo cual añade valor a los mismos en tanto registros generosos del modo real del trabajo investigador. Sin duda, son y seguirán siendo una fuente de aprendizaje de la metodología en las ciencias sociales, a pesar de su ausencia en algunos trabajos actuales de reflexión metodológica aparentemente novedosos (Holstein y Gubrium, 1995: 56; Kvale, 1996: 129)²⁰.

En el contexto de la investigación social en España, cabe referirse a algunos estudios en los que se explicita el guión de entrevista (Funes y Romaní, 1985: 20-22; Cano, Ruiz y Valles, 1988: 119-121; Cabrera, 1992: 260-263; Valles, 1992: 262-263; Cano, Díaz, Sánchez y Valles, 1993: 211-212; Valles, 1997: 207-209). La última referencia bibliográfica remite a una investigación (Cea y Valles, 1992) en la que el esquema maestro del guión de las *entrevistas en profundidad* descansaba en una triple dimensionalidad: pasado, presente y futuro. En realidad, se trata del *eje biográfico*, de cuya pertinencia se ha es-

¹⁹ Adviértase que entre las instrucciones generales dadas a los entrevistadores, se recomienda expresamente no seguir literalmente el guión ("estamos definitivamente en contra de esto"). Y se prevé que "en muchos casos será necesaria una línea de interrogación enteramente original" (Frenkel-Brunswik, 1969 [1950]: 303).

²⁰ Si se contrastan las definiciones de guión de entrevista en estas monografías, se comprobará que la conceptualización no difiere de la encontrada en obras clásicas como la de Adorno y colaboradores (1950). En España, un metodólogo de la talla de Ibáñez (1979: 122-123) destaca, sin embargo, las aportaciones de Merton (*focused interview*) y de Adorno (*clinical interview*) para señalar los fundamentos de la *entrevista en profundidad*. Queda dicho que ambos trabajos clásicos están firmados por otros autores: en el de Merton y Kendall (1946: 548, 554) conviene releer su temprana advertencia sobre los "riesgos" y la "sobredependencia" del guión de entrevista.

crito dentro y fuera de nuestro país (Alonso, 1994; Valles, 1997; Atkinson, 1998; Wengraf, 2001)²¹.

Hay estudios en los que el guión o guiones de entrevista no se explicitan cuando se publica el informe de resultados. De mi experiencia investigadora puedo mencionar dos ejemplos. Uno, el estudio ya referido en el apartado anterior (decisiones de diseño I), sobre la historia oral de la I Encuesta Nacional de Juventud (Valles, 2000a). Dos, el proyecto de innovación educativa realizado en el Departamento de Sociología IV, en el que se entrevistaron a expertos españoles en la teoría y la práctica del grupo de discusión (Valles, 2001a). En ambos casos, los entrevistados reunían, en su mayoría, la doble condición de *testigos* y *expertos* sobre el foco de atención del estudio²². Una situación no habitual en la que sociólogos son entrevistados por sociólogos. Ello hace que la distinción estricta entre preguntas de investigación y preguntas de entrevista se haga algo borrosa o no siempre del todo pertinente.

Que no aparezca el guión en la publicación o comunicación de un estudio no significa que éste no haya existido en la investigación real. Así fue en los trabajos citados. En ambos se dio el caso incluso del envío del guión a uno o dos entrevistados, a petición de éstos. Por ejemplo, en el estudio realizado para el INJUVE se elaboró el siguiente guión como respuesta a la petición de uno de los entrevistados.

ILUSTRACIÓN DE GUIÓN DE ENTREVISTA CUALITATIVA REMITIDO AL ENTREVISTADO

GUIÓN* DE ENTREVISTA ABIERTA A TESTIGOS EXPERTOS DE LA I ENCUESTA NACIONAL DE JUVENTUD EN ESPAÑA

0. ENCUADRE AUTOBIOGRÁFICO

- Familia y lugar de origen.
- Estudios y trayectoria profesional.
- Otros aspectos: formación autodidacta, lecturas, aficiones, valores, etc.

²¹ Entre nosotros, Luis E. Alonso (1994: 226) ha escrito, respecto a la entrevista *abierta* o *en profundidad*, que "(...) las preguntas adecuadas son aquellas que se refieren a los comportamientos pasados, presentes o futuros, es decir, al orden de lo realizado o realizable, no sólo a lo que el informante piensa sobre el asunto que investigamos, sino a cómo actúa o actuó en relación con dicho asunto".

²² La noción de "expert witness" la desarrolló Paul Lazarsfeld (1968: 292) en su escrito "An episode in the history of social research: a memoir". Agradezco a Amando de Miguel el haberme facilitado el conocimiento y la lectura de este trabajo.

* A diferencia del cuestionario de encuesta, en el llamado guión de entrevista abierta o en profundidad se esbozan los temas de conversación principales que el investigador considera relevantes de acuerdo con los objetivos del estudio. El orden de los asuntos que aparecen listados no tiene que seguirse, necesariamente. Dado que no se trata de un listado cerrado de preguntas, se espera que surjan a lo largo de la entrevista asuntos no previstos en el guión.

1. REMEMORACIÓN DE LA GÉNESIS DE LA ENCUESTA NACIONAL DE JUVENTUD 1960
 - Contexto político, económico y social del país, desde el punto de vista del entrevistado.
 - Objetivos manifiestos y latentes de la operación de encuesta (valoración retrospectiva de lo conseguido, los efectos deseados y no deseados de la encuesta).
 - Descripción de la secuencia de sucesos, toma de decisiones, dificultades, etc. en relación con dicha encuesta.
 - Descripción de las estructuras administrativas existentes, de los apoyos y trabas a la operación de encuesta, de los cambios que se realizan (conversión del Frente de Juventudes en Delegación Nacional de Juventudes, organigrama, etc.).
 - Aspectos de financiación de la encuesta.
 - Reseña biográfica del equipo de colaboradores (Francisco Vigil, Seara, Cisneros, Orizo, De Miguel...).

2. REMEMORACIÓN DE LA RECEPCIÓN Y EL USO POLÍTICO DE LA ENCUESTA DE JUVENTUD 1960
 - Presentación de los resultados de la encuesta a las distintas autoridades, difusión en los medios de comunicación...
 - Interés que despierta la encuesta en los cargos de la Administración del Estado...
 - Aprovechamiento de los resultados en la política de juventud del momento...

3. VALORACIÓN RETROSPECTIVA DE LA ENCUESTA DE JUVENTUD 1960
 - Exposición de claves interpretativas del momento y de la operación de encuesta.
 - Preguntas con y sin respuesta que el testigo experto se hace.
 - Recapitulación de las experiencias, vivencias, etc. de una época desde el momento biográfico e histórico actual.
 - Comparación de los jóvenes de entonces (1960) y los de ahora (1998).

N.B. Se recuerda al entrevistado la importancia que en el estudio presente tiene, además de su relato, el material documental que pueda aportar de su archivo privado (cartas, discursos, recortes de prensa, bibliografía, etc.). Los autores del estudio reiteran su agradecimiento.

Recuerdo que casi todas las entrevistas dieron pie a que el entrevistado hiciese una semblanza de sí mismo, de la familia y lugar de origen, de los es-

tudios y trayectorias profesionales. Como puede verse, el guión sobre el papel contenía como punto 0 el llamado "encuadre autobiográfico" (Valles, 1997: 209). Pero no significaba que la entrevista comenzase por tales derroteros. Tal como se le advertía a pie de página al entrevistado, el orden de los asuntos listados no tenía que seguirse necesariamente²³.

Bien es cierto que se primaba un cierto enfoque biográfico, por considerarlo ventajoso tanto en la producción de información como en su interpretación. De hecho, una de las hipótesis barajadas en el estudio, concretamente la del inicio de la transición a la democracia en las fechas de la Encuesta, interpretaba el cambio sociopolítico desde la óptica del reemplazo generacional (Valles, 2000a).

Decisiones de diseño III: la selección de los entrevistados y otros preparativos

A) La selección de entrevistados

Este es un asunto, como tantos otros en la investigación cualitativa, que encierra bajo la apariencia técnica sustancia metodológica y teórica. Mi interés está nuevamente no sólo en el cómo se resuelven los interrogantes habituales (a quiénes y a cuántos entrevistar en profundidad), sino en los fundamentos o principios muestrales de esas decisiones muestrales. A continuación enumeramos algunos *criterios maestros del muestreo cualitativo (CMMC)*, expresión que pretende alejarse de dos extremos (las fórmulas universales y las recetas simples). Una primera versión, didáctica y sintética sobre este particular, puede verse en Valles (1997: 210-215).

CMMC1. Competencia narrativa atribuida. Esta puede considerarse una primera lección, aprendida al enfocar con perspectiva histórica las *entrevistas cualitativas* (repásese lo escrito en el capítulo I). El estudio pionero de

²³ Tampoco se trataba de centrar la conversación únicamente en los temas anticipados. Más bien se produjo una improvisación de las preguntas concretas de entrevista con cada entrevistado. Unos habían participado como políticos, otros como sociólogos y algunos desde ambos lados. En estas circunstancias de entrevista la *flexibilidad* se convierte en un criterio clave del *diseño* (Rubin y Rubin, 1995: 44-45, 48). Además de *flexible*, los Rubin señalan que el *diseño de entrevistas en profundidad* es también *iterativo* (hasta la "saturación teórica") y *continuo* (lo que hace que la *flexibilidad* tenga *organización* al mismo tiempo). Por su parte, Atkinson (1998: 22) ha subrayado la imposibilidad de anticipar el desarrollo de una entrevista de relato biográfico, incluso con personas conocidas. El *diseño cualitativo* (como gustaba decir a Ibáñez) está abierto al azar; y no suele dejar impasibles a los sujetos (investigadores e investigados) implicados.

Mayhew (1851), sobre los pobres de Londres, significó una primera ruptura con una mentalidad que consideraba a los pobres incapaces o incompetentes para hablar de su vida. Holstein y Gubrium (1995), los proponentes de esta primera noción (*narrative incompetence*) con implicaciones en la selección de los entrevistados potenciales, recomienda hacerse en cada circunstancia de investigación una "pregunta clave". Esta es: "¿qué voces serán oídas y cuáles silenciadas según nuestra particular concepción de la gente?"²⁴. A veces, no basta con registrar la voz de los sujetos, y se hace muy conveniente complementar las entrevistas con la observación. Una opción deseable consiste en entrevistar en las casas y en los barrios de los entrevistados. Así se hizo en algunas investigaciones propias (Valles, 1989; Cea y Valles, 1990, 1992). Recuerdo especialmente las entrevistas con personas mayores, viviendo solas, en el municipio de Madrid. La observación de sus viviendas y vecindarios decía, a veces, más que sus palabras acerca de sus condiciones de vida. Y al contrario, sin haber conversado con ellos y ellas, la observación sin más hubiese dado lugar a una valoración exageradamente negativa.

CMMC 2. Muestreo secuencial conceptualmente conducido. La expresión se debe a Miles y Huberman (1994), pero tiene raíces intelectuales más remotas en la obra, clásica hoy, de Glaser y Strauss (1967). En *The Discovery of Grounded Theory*, especialmente en el capítulo dedicado al *muestreo teórico*, han sido muchos los autores que han reconocido la existencia de fundamentos sólidos para la toma de decisiones muestrales en la investigación cualitativa (entre otros, Holstein y Gubrium, 1995; Rubin y Rubin, 1995; Valles, 1997).

Por ejemplo, los autores de *The Active Interview* establecen una correspondencia entre su propuesta de *muestreo activo* (*active sampling*), hecha en su monografía sobre *entrevistas cualitativas*, y el planteamiento original de Glaser y Strauss (1967). Entre estas nociones fundamentales está la definición del muestreo cualitativo como un proceso en continua revisión, provisional, que no queda totalmente proyectado en el momento de planificar el estudio. Lo cual está en sintonía con el concepto de *diseño flexible* (Marshall y Rossman), *iterativo*, *continuo* (Rubin, 1995), *emergente* (Valles, 1997), que describiría a los estudios más genuinamente cualitativos²⁵. En este panorama

²⁴ Añaden Holstein y Gubrium (1995: 27) que "aunque metodológica, la pregunta está estrechamente atada a la teoría ya que requiere un análisis crítico de las categorías y vocabularios usados para identificar a los entrevistados potenciales". Añado yo que hay decisiones muestrales que dan voz y que quitan voz; que hacen lo primero y no lo segundo; que hacen sólo lo segundo, o ambas cosas. En ocasiones, se presume incluso de haber obtenido la voz de la gente llana, o habitualmente sin voz, cuando en realidad el estudio apenas toma un cierto pulso de la opinión de los entrevistados mediante encuesta.

²⁵ Se trata de una visión circular de la investigación. Las decisiones de diseño se toman a lo largo del estudio. Durante el *trabajo de campo* cabe la reformulación del problema, de las pre-

ma adquiere todo su sentido el principio de *saturación teórica* (Glaser y Strauss), que suele invocarse a la hora de dar respuesta a las preguntas con las que abríamos esta sección: ¿a quiénes y a cuántos entrevistar? Simplificando, el llamado "punto de saturación teórica" se alcanza cuando la información recogida resulta sobrada en relación con los objetivos de investigación. Esto es, nuevas entrevistas (o, en su caso, nuevas observaciones o documentos) no añaden nada relevante a lo conocido.

Ciertamente, ello es así particularmente en el planteamiento de Glaser y Strauss, donde la orientación de la investigación tiene como norte la generación de teoría. Pero esto último no siempre preside los estudios. En muchos trabajos de investigación social (aplicada sobre todo) el investigador hace uso del acervo teórico de su disciplina o formación, y trata de practicar la llamada *saturación estructural* (Ibáñez, 1979). El metodólogo español dejó escrito que "para una muestra estructural son relevantes los términos de cualquier oposición y las fases de cualquier proceso". Lo que recuerda la indicación de Gorden (1975) sobre la conveniencia de manejar una serie de pares opuestos en la selección de los entrevistados, a modo de *tipos polares*. Este autor sugiere el par "estatus alto-bajo", los "tipos activos-pasivos", "miembros-extraños" y "móviles-estáticos" (nómadas-sedentarios sería la traducción preferida por Jesús Ibáñez, y por nosotros también). Por supuesto, caben muchos otros y en cada investigación habrá que determinar los pertinentes²⁶.

Sean grupos de discusión o entrevistas (individuales) en profundidad las herramientas con las que trabajemos, el muestreo cualitativo no pretende la *representación estadística*, sino la *representación tipológica, socioestructural* correspondiente a los objetivos del estudio. Y, al igual que en cualquier operación de investigación, las decisiones muestrales serán fruto a su vez de las contingencias de medios y tiempo. Por tanto, son dos los *criterios maestros de muestreo* que están a la base de lo expuesto: *heterogeneidad y economía*. Ambos están relacionados entre sí y con los conceptos de *saturación, muestreo teórico, muestreo estratégico...* tal como se ha tratado y ejemplificado en otro lugar (Valles, 1997: caps. 3, 6, 8 y 9)²⁷.

Merece destacarse la propuesta hecha entonces de elaboración de *casilleros tipológicos*, cuya definición se hacía así: "(...) dispositivo muestral, de ca-

guntas de investigación y tiene lugar un *análisis preliminar*. Todo lo cual puede llevar a modificar las decisiones muestrales iniciales. Tal es el carácter *iterativo, continuo, emergente y flexible* al que se hace referencia.

²⁶ Como señalan los Rubin (1995: 69), hay que lograr los diferentes puntos de vista que están en juego. La *maestría*, a nuestro juicio, se demuestra aquí en una selección equilibrada de entrevistados que aporten modos diversos de enfocar la "arena de estudio".

²⁷ En el capítulo 3, concretamente, se expone y comenta un caso real de investigación, en el que previamente a la selección de los entrevistados se seleccionan dos contextos urbanos, dos barrios. Este muestreo de contextos es un principio complementario al de *saturación*, que forma parte del *muestreo teórico* propuesto por Glaser y Strauss (1967). Los Rubin (1995: 73) se refieren a él con la expresión *dissimilarity sampling*.

rácter instrumental, del que se sirve el investigador para hacer operativa una selección de entrevistados orientada a controlar (garantizar mínimamente) la *heterogeneidad de la muestra*, en variables consideradas analíticamente relevantes" (Valles, 1997: 212). Este procedimiento guarda analogía con las operaciones de *estratificación y fijación de cuotas* del muestreo de encuestas. La idea motor es ganar conocimiento del "universo" de entrevistados potenciales: tamaño y características sociodemográficas, otras variables o ejes relevantes de *segmentación y polarización*, con el fin de trazar un primer *casillero tipológico*. Para ello, se recomienda una aproximación a través de las fuentes disponibles al investigador (estadísticas censales y de encuesta, estudios previos), inclusive su experiencia e imaginación.

ILUSTRACIÓN DE DISEÑO MUESTRAL CUALITATIVO, MEDIANTE CASILLEROS TIPOLÓGICOS
(Cea y Valles, 1990)

En un trabajo becado por el Departamento de Estudios y Análisis del Ayuntamiento de Madrid (Cea y Valles, 1990) se elaboró una caracterización de los llamados *hogares unipersonales y parejas cohabitantes*, a partir del Padrón Municipal de Habitantes (PMH) 1986 de Madrid. En este estudio se proyectó la realización de 40 *entrevistas en profundidad* a personas solteras, entre 20 y 39 años de edad. De ellas, 15 se hicieron a personas que vivían solas en el momento de la entrevista, 15 a *parejas cohabitantes* sin hijos y 10 a *parejas cohabitantes* con hijos. Con esta muestra inicial se pretendía cubrir un abanico suficiente de casos *tipo* generales, que nos permitiese descubrir la gama de comportamientos y actitudes sobre las llamadas entonces "nuevas formas de convivencia", en relación con la vivienda; además de poder establecer una cierta comparación entre subgrupos. Todo ello teniendo en cuenta el plazo de ejecución del proyecto y la cuantía de la beca.

Para la selección de los entrevistados dentro de cada subgrupo se tuvo en cuenta el *perfil sociodemográfico* observado en la *tabulación y análisis* previo de los datos del Padrón. Por ejemplo, en el caso de la población soltera en *hogares unipersonales*, se trazó un primer casillero resultado de cruzar las variables *sexo, edad y categoría socioeconómica*²⁸, que reproducimos aquí, en el que se puede ver el reparto de las 15 entrevistas proyectadas.

²⁸ Esta variable es la resultante de la combinación de las variables "actividad de la empresa", "profesión" y "situación laboral". Para su elaboración se siguieron los criterios de recodificación expuestos en el Documento de Trabajo núm. 15 del Ayuntamiento (Departamento de Estudios y Análisis).

TIPOLOGÍA PADRONAL DE ENTREVISTADOS SOLTEROS EN HOGARES UNIPERSONALES

Categoría socioeconómica	Hombres				Mujeres			
	20-24	25-29	30-34	35-39	30-24	25-29	30-34	35-39
Directores, gerentes de empresas, etc.	—	—	—	—	—	—	—	—
Profesionales, técnicos, etc.	—	1	1	1	—	1	1	1
Mandos intermedios, etc.	1	1	1	1	1	1	1	2
Otros	—	—	—	—	—	—	—	—

Junto a esta información, se sabía también (tras la explotación del Padrón) que los *solitarios* empadronados contaban con mejores credenciales educativas que el total de la población de 20 a 39 años. Pero este perfil ya quedaba en parte subsumido en la categoría socioeconómica y, por tanto, en el casillero. En todo caso, era una información a tener en cuenta en la selección final de los entrevistados. Al igual que se consideró la *ecología* de esta población: en la ciudad de Madrid residían, según el Padrón, en los distritos de la "almendra" (los centrales), a diferencia de las parejas cohabitantes (con hijos sobre todo) más presentes en los distritos periféricos. Además del aprovechamiento de esta fuente estadística, se tuvo en cuenta la investigación cualitativa de Ana Cabré y colaboradores (1988) sobre el fenómeno de la cohabitación y la soledad a edades jóvenes en Madrid y Barcelona. Véase Valles (1997: 210-212).

Interesa subrayar, desde un punto de vista metodológico, que con estos *casilleros tipológicos* (que son la extensión gráfica de algunas condiciones de selección) se proyecta en la medida de lo posible la comparación de casos conceptualmente relevantes. Puede sorprender, a primera vista, el cerramiento de estos casilleros, especialmente aquellos que reúnen un número alto de condiciones de selección *sine qua non*. Pero, en la práctica, cumplidas estas condiciones, suele quedar todavía un amplio margen de apertura en la selección de los entrevistados potenciales.

CMMC3. Criterios muestrales de naturaleza práctica. En el apartado anterior se han presentado los dos criterios fundamentales a la hora de decidir a quiénes y a cuántos entrevistar en profundidad. En dos palabras, *heterogeneidad* y *economía*, aunque estas son sólo las ideas maestras, de las que se derivan expresiones más técnicas: *muestreo teórico*, *punto de saturación*, *heterogeneidad estructural*, *muestra estratégica*. Desde luego, hay otros *criterios maestros generales* que cabe barajar en el diseño muestral de *entrevistas cualitativas*. Baste aludir aquí a los criterios de *marginalidad*, *normalidad* y de *excelencia* propuestos por Ruiz Olabuénaga e Ispizua (1989: 224-225) o la clasificación de tres "tipos generales" de entrevistados (*claves, especiales y re-*

presentativos) propuesta por Gorden (1975: 187-189). Unos y otros aparecen revisados en Valles (1997: 212-213).

Además de estos criterios generales, aunque en cierta medida operativos y prácticos también, se puede añadir un conjunto de criterios muestrales de naturaleza más práctica aún. Tienen que ver con la selección concreta y final de entrevistados una vez tomadas las decisiones acerca de los *tipos generales* o los perfiles sociológicos. Se trata de "al menos cuatro preguntas criterio básicas que deben responderse en la selección de entrevistados", según Raymond L. Gorden (1975: 196 ss)²⁹. Estas *preguntas criterio* o condiciones de selección son:

- ¿Quiénes tienen la información relevante?;
- ¿Quiénes son más accesibles física y socialmente? (entre los informados);
- ¿Quiénes están más dispuestos a informar? (entre los informados y accesibles);
- ¿Quiénes son más capaces de comunicar la información con precisión? (entre los informados, accesibles y dispuestos).

La respuesta a la *pregunta criterio* a) le lleva a Gorden a proponer una serie de pares opuestos o *tipos polares*, a los que ya nos hemos referido. Sobre la cuestión b), la *accesibilidad*, se advierte el riesgo de que los entrevistados accesibles no cumplan otras condiciones de selección o acaben introduciendo sesgos similares a la *autoselección* o la *infraselección* en capas sociales altas, conocidos en otras estrategias metodológicas. Los interrogantes c) y d) no están exentos de problemas (Gorden, 1975: 203-210) aunque son solucionables mediante la selección adecuada de entrevistadores y la actuación de éstos en la entrevista (Gorden, 1975; Valles, 1992).

Un apunte más, a propósito de la selección final de los entrevistados y que engarza con la cuestión de la accesibilidad (ya referida), además de con las labores de contacto (que se exponen más adelante). La llamada estrategia o técnica de la *bola de nieve*, que consiste en solicitar a cada entrevistado su colaboración para facilitarnos el contacto con otros entrevistados potenciales, entre las personas de su círculo de conocidos. Suele ser un recurso técnico muy socorrido, aplicado a veces de modo acrítico. Esto es, sin corregir los sesgos que un mal uso, o abuso de dicha técnica, puede acarrear en la selección de entrevistados y en la *saturación* resultante. De ahí, la sugerencia temprana de autores como Katz y Lazarsfeld (1955), considerados por Denzin

²⁹ Una versión similar, pionera, puede verse en Richardson y otros (1965: 296-299). Recientemente, los Rubin (1995: 66) han señalado tres requisitos a satisfacer por los entrevistados: 1) "conocedores de la experiencia, situación o arena cultural a estudio"; 2) "dispuestos a hablar"; 3) representar la gama de puntos de vista, cuando hay diferentes perspectivas sobre lo que se estudia.

(1970: 93) antecesores de esta técnica, de empezar con un *muestreo aleatorio* de entrevistados y luego proceder con la *bola de nieve*. A nuestro juicio, la aleatorización no es imprescindible, ni garantiza la eliminación de los problemas señalados. La clave está en el criterio maestro de la *heterogeneidad* y en el carácter *flexible, iterativo, continuo* del muestreo cualitativo.

CMMC 4. Muestreo fuera del control del diseño: muestreo indígena, del entrevistado y del entrevistador. El encabezamiento de este cuarto punto sintetiza varias ideas, que nos devuelven al terreno más reflexivo con el que abríamos esta serie de criterios maestros de muestreo. Decido introducir aquí esta reflexión metodológica, porque tiene algo que ver con la técnica de la *bola de nieve*. Un ejemplo de técnica muestral en la que la selección de entrevistados se deja, en parte, al entrevistado. Pues bien, Holstein y Gubrium (1995: 74-76) van más allá al señalar que el muestreo “nunca está completamente bajo el control del diseño muestral”, debido a que el proceso muestral continúa durante la realización de la entrevista. Ello ocurre, por un lado, “cuando el entrevistador anima o busca explícitamente” los diversos posicionamientos posibles en los entrevistados. Ello ocurre también, por otro lado, cuando el entrevistado “decide espontáneamente conmutar voces” (*switch voices*). Lo cual, a juicio de los autores citados, supone que “el entrevistado toma también decisiones muestrales prácticas y teóricas”. Se completa así un planteamiento metodológico, que trata de hacer aportaciones a una teoría de la entrevista cualitativa sin ignorar, ni tirar por la borda el trabajo teórico previo. Este es un fragmento elocuente:

(...) el muestreo en la entrevista activa es un proceso en marcha; designar un grupo de entrevistados es tentativo, provisional y a veces espontáneo incluso. Por ejemplo, podría añadirse entrevistados adicionales si el interés o las necesidades nuevas emergentes de investigación lo dictan (...)

La idea no es tanto capturar un segmento representativo de la población como solicitar y analizar continuamente horizontes de significado representativos. A este respecto, el “marco muestral”, por así decirlo, son los significados —los que dé la experiencia— que emergen sólo a través de un proceso de descubrimiento atado a la entrevista misma. Esta forma de muestreo activo ha sido descrito en extensión por Barney Glaser y Anselm Strauss (1967) [Holstein y Gubrium, 1995: 74].

CMMC 5. Sobre la duración y repetición de las entrevistas. Sin duda, éste es un aspecto que conviene plantearse siempre que se trabaja con *entrevistas cualitativas*. Forma parte de las tareas de *diseño*, pero desborda ciertamente lo agrupable bajo la etiqueta de *diseño muestral*, pues incumbe también al *diseño* de las sesiones de entrevista. Por otro lado, se ha insistido que algunas decisiones muestrales se revisan o se toman durante el trabajo de campo. Este es el caso. Empezaré por la cuestión de las *entrevistas repetidas* o, menos equívoco, el número de entrevistas a fondo a concertar con una mis-

ma persona. Como es sabido, en las investigaciones de carácter biográfico, realizadas entre otros por psicólogos, sociólogos o antropólogos, son habituales las decisiones de este tipo³⁰. En ellas, la duración de cada sesión de entrevista suele ser mayor y la repetición de las entrevistas un rasgo característico del método biográfico. Pero ni la duración ni la repetición tienen una única traducción en la práctica de las llamadas entrevistas de relato vital o biográficas (Atkinson, 1998). Para el autor de *The Life Story Interview*, lo “más típico” es celebrar “al menos dos o tres entrevistas con la persona, de una hora a hora y media cada una”. Si bien añade que esta entrevista típica cabe considerarla breve, comparada con otras modalidades de entrevista biográfica encuadradas en las llamadas *historias de vida, autobiografías asistidas* o simplemente *relatos de vida* más extensos.

EJEMPLO DE DECISIONES MUESTRALES SOBRE LA DURACIÓN Y REPETICIÓN DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS

Mi experiencia investigadora primera y más reposada coincide, en líneas generales, con la tipicidad que señala Atkinson, aunque creo que también ilustra algunas singularidades (Valles, 1988, 1989). La investigación a la que me refiero se desarrolló a lo largo de cuatro años y por un solo investigador. Corresponde, como he escrito en otro lugar, a uno de los extremos del continuo cualitativo, el de los estudios de *diseño emergente*, sencillos, reducidos a unos pocos contextos y casos, pero prolongados en el tiempo (Valles, 1997: 89 ss). En dicho estudio se hicieron entrevistas de relato de vida, de duración entre una y dos horas, a una treintena de jóvenes urbanos. Lo que interesa destacar ahora es que al finalizar la primera entrevista (en el año 1985) se avisaba a cada entrevistado de la posibilidad de una segunda entrevista al cabo de uno o dos años. La interrupción de todo contacto con mis entrevistados durante dos años es una de las singularidades a las que me refería. En 1987 decidí hacer una segunda entrevista a los mismos jóvenes. Era una decisión que implicaba más trabajo, no sólo de campo, también de tratamiento de información y análisis. Pero merecía la pena. En las primeras entrevistas los jóvenes me habían puesto al corriente de sus vidas, de sus proyectos vitales. Transcurridos dos años, las segundas entrevistas podían revelar hasta qué punto sus expectativas se iban cumpliendo; además de servir para corregir malas interpretaciones por mi parte. Este mínimo, pero decisivo, seguimiento de los casos iba a proporcionar mayor solidez a los resultados del estudio y carácter *longitudinal* al diseño primigenio³¹.

³⁰ Sobre la metodología biográfica se cuenta en España con una amplia y especializada literatura, firmada por psicólogos sociales, sociólogos y antropólogos. Una revisión de buena parte de la misma se encuentra en Valles (1997: cap. 7).

³¹ Años más tarde he aprendido de José Luis de Zárraga la existencia e importancia de los *diseños de investigación cualitativa continua*, frente a los *diseños ad hoc*, realizados en España con la técnica del grupo de discusión (Valles, 2001a).

En definitiva, con este ejemplo trato de llamar la atención sobre la importancia de tomar decisiones muestrales, también sobre la cronología de la investigación (momentos o fechas del *trabajo de campo*). No basta preguntarse a quiénes y a cuántos entrevistar, hay que plantearse además la repetición de las entrevistas. Esto es, la realización de entrevistas en más de una única sesión, si se quiere expresar así (Spradley, 1979; McCracken, 1988; Hammersley y Atkinson, 1994). Recientemente, Johnson (2002: 113) se ha hecho eco de las experiencias de otros investigadores (y de la suya como docente) a propósito de las reentrevistas. A la pregunta habitual acerca del número de entrevistas, el profesor de la Universidad del Estado de Arizona suele responder escuetamente: *enough* (las suficientes). Esta es su aclaración:

(...) quiero decir con ello que deben realizarse entrevistas suficientes de modo que el entrevistador sienta que él o ella ha aprendido todo lo que hay que aprender de las entrevistas y ha comprobado esos entendimientos mediante la reentrevista de los informantes más conocedores y que le merecen mayor confianza [J. Johnson, 2001: 113].

He aquí una cita densa en directrices para la toma de decisiones muestrales. No se trata de recetas, sino de *criterios maestros* (esto es, sirven para enfrentarse a la práctica profesional, a la diversidad de las demandas de estudio). Advértase cómo la respuesta contempla la repetición de algunas entrevistas. Justamente es esta reelección de algunos entrevistados, para su reentrevista, lo que queremos subrayar ahora. Me da pie para retomar la investigación cualitativa sobre la I Encuesta Nacional de Juventud 1960, promovida por el INJUVE en España (Valles, 2000a). Pretendo ilustrar lo escrito por Johnson y, además, ejemplificar otras circunstancias de investigación posibles.

ILUSTRACIÓN DE REENTREVISTA PARCIAL Y OTRAS DECISIONES MUESTRALES EN UN ESTUDIO REAL

Queda dicho que la "Historia oral de la Primera Encuesta Nacional de Juventud" (Valles, 2000a) pretendía rememorar la peripecia humana y política que, en la España de finales de los cincuenta y principios de los sesenta, supuso este estudio sociológico pionero. Interesa aquí registrar lo relativo al muestreo, a las decisiones sobre a quiénes y a cuántos entrevistar. La idea matriz fue, desde un primer momento, entrevistar a *testigos expertos*³². Es decir, personas que hubiesen vivido de cerca la génesis y el desarrollo de dicha encuesta. *A priori* estos entrevistados potenciales podían diferenciarse en dos grupos, según el lado desde el

³² Sobre esta noción de *testigo experto* (*expert witness*, en expresión de Lazarsfeld) ya hemos hecho la anotación pertinente en la nota 22 en este mismo capítulo.

que se hablaba: el lado de la política (los promotores y demandantes de la encuesta) y el lado de la sociología (los ejecutores técnicos de la misma). En realidad, había también algunos entrevistados con esa doble visión. En cualquier caso, unos y otros habían hecho posible la encuesta mencionada.

Debido al tiempo transcurrido, casi cuarenta años, algunos de los que hubieran cumplido las condiciones de selección no pudieron ser entrevistados a causa del fallecimiento. Sin embargo, entre los finalmente contactados y entrevistados se tenía la certeza de contar con varios personajes principales y estratégicos de la historia de la Encuesta. Por ejemplo, el miembro de más edad y el más joven en el equipo político que promovió la Encuesta y otras actividades relacionadas. Jesús López-Cancio, a sus 81 años, aportó un relato generoso (junto con documentos de su archivo privado) acerca de su memoria como Delegado Nacional de Juventudes. Desde el punto de vista político y de administración pública, López-Cancio era el responsable de la Encuesta y de toda una estrategia de cambios en la formación de la juventud. Con él se mantuvieron dos sesiones de entrevista, de dos horas y media la primera y de dos horas la segunda. Gabriel Cisneros, sexagenario en el momento de la entrevista, aportó un interesante contrapunto: una rememoración sintética (la entrevista duró 50 minutos) repleta de claves interpretativas y de vivencias. También él llegaría a ser Delegado Nacional de Juventudes (entre los años 1969 y 1972). Más importante aun, al cabo de los años se convertiría en uno de los llamados padres de la Constitución de 1978. Su participación en la Encuesta, según él mismo aclararía en la entrevista, "no fue de mero encuestador", colaboró en la tabulación y estuvo presente en algunas de las sesiones técnicas con los sociólogos. Pero lo que, sin duda, le cualificaba como *testigo experto* era su vinculación con Francisco Viñal (el director del Departamento de Formación Política, que impulsa realmente la Encuesta). Viñal hubiera sido uno de los entrevistados *clave* y *especiales* (Gorden) de no haber fallecido con anterioridad a nuestro estudio. Afortunadamente, pudimos entrevistar a dos estrechos colaboradores de Viñal en el momento de la Encuesta: Adrián Gómez Molina y Francisco Andrés Orizo³³. Aunque no forma parte del equipo de la Encuesta, su percepción del contexto político vivido, de la significación de la Encuesta y otras actividades de la Delegación Nacional de Juventudes supuso (tal como estaba previsto) un contraste y un complemento de lo relatado por otros *testigos expertos*.

Como se señala en la nota 33 al pie, Orizo podía aportar una visión retrospectiva desde la experiencia político-administrativa de la época de la Encuesta y desde su oficio de sociólogo. No es el único entrevistado que cuenta con esta mirada binocular, de mayor calidad panorámica. José Mariano López-Cepero hizo las funciones de dirección y coordinación, como persona puente entre la Delegación y la universidad. A él se debe en buena parte, por ejemplo, la conservación hoy

³³ La entrevista a Orizo se hace al final de su trayectoria profesional como sociólogo. Este es uno de los casos, aludidos, de narración desde ambos lados, el político y el sociológico. Aunque, como nos advierte reiteradamente, él no participó como sociólogo en la Encuesta.

de los cuestionarios originales en el Instituto de la Juventud (del que sería su tercer director), gracias a que ordena su encuadernación. Después de 40 años, conserva aún los juegos de tablas que se elaboraron a partir de las fichas de los cuestionarios masculinos y femeninos de la Encuesta. Guarda en su archivo numerosas fotos de la época, entre otras una suya con "Paco Vigil" y otra con López-Cancio el día de la entrega del informe final a Franco. También conserva uno de los sobres (con su nombre y dirección impresos) que utilizaban los encuestadores para remitir por correo los cuestionarios realizados cada jornada. En fin, cumplidos los 75 años de edad, revive (como ningún otro entrevistado) con minuciosidad y entusiasmo los trabajos y los días de la Encuesta. Mantuvimos dos encuentros de entrevista: uno de dos horas y media, y un segundo de 45 minutos.

Además de este *testigo experto* crucial, se obtuvieron los puntos de vista de dos jóvenes sociólogos entonces, hoy en su madurez y con renombre profesional: José Castillo Castillo y Luis González Seara. En la toma de decisiones a la hora de su selección como entrevistados, se sabía que su participación efectiva en los trabajos de la Encuesta había sido menor y, por tanto, su rememoración resultaría menos completa. Pero se juzgó que podrían aportar vivencias y recuerdos relevantes, además de su diagnóstico sobre la sociedad española de ayer, de hoy y la significación de la Encuesta. En ambos casos, las entrevistas superaron con creces las mejores expectativas.

En las fechas de la Encuesta, Juan José Linz Storch de Gracia era el miembro del equipo con mayor preparación técnica. Entonces iniciaba su andadura en la universidad norteamericana, en la que cuando le entrevistamos (el 23 de diciembre de 1998) se hallaba próximo a jubilarse. Su recuerdo sobre la historia de la Encuesta se juzgaba decisivo, como así fue. La presencia de Amando de Miguel, en la primera parte de la entrevista con Linz, supuso una ocasión extraordinaria para rescatar algunos relatos inéditos de otro de los componentes destacados del equipo sociológico de la Encuesta³⁴.

También se decidió y se logró entrevistar a dos miembros más del equipo de la Encuesta: Ana María García Bernal y Manuel Gómez Reino. La primera había sido seleccionada por Pilar de Balle (fallecida) para que, a través de ambas, la Sección Femenina participase en la Encuesta³⁵. El segundo se había responsabilizado de la codificación y tabulación de la Encuesta. Finalmente, se entrevistó a uno de los autores de los libros basados en los datos de la Encuesta, Luis Buceta Facorro. Había sido el cuarto Director del Instituto de la Juventud en los años setenta. Pero, en la etapa de López-Cancio, había ocupado el cargo de Director de

³⁴ Adviértase que en esta investigación, que se realizó para el INJUVE en 1998-1999, el director de la misma, Amando de Miguel, formaba parte del *universo* de entrevistados potenciales. Nos movemos en el terreno de la sociología de la sociología. Mi actuación como responsable del *trabajo de campo* correspondiente a la historia oral mencionada, de su análisis e interpretación supuso, a mi juicio, un necesario *extrañamiento* sociológico por vía generacional, sin renunciar a las ventajas de la *empatía* y la colaboración de partida de un *testigo experto* sin duda estratégico también.

³⁵ Su aportación en la investigación actual puede verse en Valles (2000a).

Colegios Menores. Por tanto, su valoración del régimen político de entonces y de las actividades de la Delegación Nacional de Juventudes se hacía en calidad también de testigo experto, desde su condición de *miembro* y *extraño*.

En suma, esta exposición de primera mano sobre la trastienda de la investigación, con el foco de atención en la selección de entrevistados, puede ilustrar algunas de las reflexiones metodológicas anotadas y destapar otras. Volveremos sobre este estudio en el capítulo siguiente. Baste concluir aquí que se realizaron diez entrevistas, de una duración que en la mayoría de los casos se aproximó o superó las dos horas. Dos de dichas entrevistas se prolongaron en un segundo encuentro de entrevista, con personas muy informadas y con disponibilidad de tiempo. Con cada nueva entrevista se fue experimentando una creciente *redundancia* de información y la aproximación a un hipotético *punto de saturación*. Al mismo tiempo se practicó el llamado *test de validez* de las personas con condición de *miembro* ("*member's test of validity*", propuesto y practicado tempranamente por William Foote Whyte, 1943: 279-358). Es decir, el ideal de que el entrevistador contraste su comprensión de los contenidos de las entrevistas con informantes claves (Johnson, 2002: 114). Puede afirmarse que, en nuestra investigación, todos, unos más que otros, eran entrevistados *clave*, además de *especiales* (Gorden).

B) Otros preparativos: selección de entrevistadores, fecha, lugar y registro de las entrevistas

Abordamos, muy brevemente, en este último apartado, dos aspectos importantes también en la preparación de las *entrevistas en profundidad*. Por un lado, la selección de los entrevistadores más adecuados. Por otro, las decisiones específicas sobre las condiciones más idóneas de fecha, lugar y registro de las entrevistas. Dejamos para el siguiente capítulo la reflexión acerca de las tareas de contacto y presentación, tareas que pueden tratarse tanto en la vertiente de *diseño* (o preparación de la entrevista) como en la vertiente de *campo* (o realización de ésta).

1) Sobre los entrevistadores

Conviene empezar rompiendo algunos moldes. Al igual que en el caso de la selección de los entrevistados, aquí tampoco está todo bajo el control del diseño. La ventaja de este flanco del método cualitativo reside en que permite contrarrestar a lo largo de la sesión de *entrevista en profundidad*, o en sucesivas sesiones, algunos de los posibles efectos derivados de las características del entrevistador. Sabemos que las características que cuentan no son sólo las de *a primera vista* (apariencia física y social). Interesa preguntarse cómo

pueden afectar a una interacción entrevistador-entrevistado, más o menos prolongada, otros rasgos menos aparentes. Dado que se entrevista con propósitos de investigación, de conocimiento, la valoración de unos y otros rasgos toma como referencia el logro de una comunicación más o menos óptima en dichas entrevistas. Óptima para los objetivos del estudio.

Por ejemplo, algunas entrevistas precisan del entrevistador una formación y conocimientos especiales sobre la persona a entrevistar y el tema de la entrevista. La explicación de ello es sencilla: el entrevistador necesita esa formación y esos conocimientos para hacer intervenciones pertinentes en una situación conversacional no siempre fácil. Añádase a lo anotado que las credenciales del entrevistador se emplean, además, para conferir una *relación de estatus*, respecto del entrevistado, que resulte adecuada³⁶. Asimismo, ha de tenerse en cuenta la condición del entrevistador de *miembro* o *extraño*, respecto del grupo al que pertenece el entrevistado³⁷. Una y otra circunstancia pueden facilitar el intercambio comunicativo o inhibirlo. Las decisiones a este respecto dependerán de los propósitos del estudio y de otras contingencias de la investigación (Gorden, 1975; Valles, 1992)³⁸.

ILUSTRACIÓN DE DECISIONES SOBRE LA SELECCIÓN DE ENTREVISTADOR(ES) EN DOS ESTUDIOS

Estudio 1. En el trabajo ya referido sobre la I Encuesta Nacional de Juventud, el campo correspondiente a las *entrevistas en profundidad* a *testigos expertos* se hizo por un solo entrevistador. Lo cual tenía la ventaja de ir acumulando en una misma persona información que ayudaba en las entrevistas siguientes. En todo caso, lo destacable ahora es la opción por un entrevistador con experiencia en el diseño, ejecución y análisis de entrevistas abiertas³⁹. Las características o el perfil sociológico de los entrevistados también exigía que fuera así, y que además contase con un cierto estatus. En este caso se combinó, a mi entender, el estatus académico propio del entrevistador (su condición de profesor universitario) con el estatus académico y profesional del director de la investigación. Más aún, dicha condición académica confería a su vez una condición de *miembro*: al menos

³⁶ Las *relaciones de estatus* aludidas son tres, básicamente, de *superioridad*, de *inferioridad* y de *igualdad* (Gorden, 1975). Estas relaciones pueden acarrear ciertos comportamientos de distanciamiento, temor o camaradería hacia el entrevistado, que pueden distorsionar la entrevista. Lo mismo cabe decir del entrevistado respecto del entrevistador (Valles, 1997).

³⁷ J. Johnson (2002: 107-108) sostiene que la condición de *miembro* "puede constituir una barrera" a la hora de adoptar el *rol* de entrevistador.

³⁸ En la obra de Gorden (1975), y en la de Weiss (1994), se encuentra una discusión muy interesante sobre la adopción de roles por parte del entrevistador, que se ha revisado en Valles (1997: 216-217).

³⁹ Este suele considerarse el ideal en las *entrevistas en profundidad* y en otras técnicas o prácticas cualitativas. Por ejemplo, José Luis de Zárraga (entre otros autores) defiende, respecto del *grupo de discusión*, que el moderador sea también el analista (Valles, 2001a).

en las entrevistas con los sociólogos. Claro que, sobre este particular, conviene matizar lo siguiente. La condición de *miembro* del director de la investigación, Amando de Miguel, era doble, pues había participado cuarenta años atrás en el equipo de la Encuesta. De haber asumido el *rol* de entrevistador, hubiera contado con las ventajas del conocimiento y la experiencia vivida como *miembro*. Pero también hubiese tenido que afrontar, seguramente, algunos inconvenientes⁴⁰. Unas y otros, no siempre fáciles de determinar con certeza absoluta. Dejando a un lado otras consideraciones pragmáticas (de disponibilidad de tiempo, etc.), se juzgó más adecuado jugar la baza de un investigador *novicio* y relativamente distante en términos generacionales o de experiencia vivida. De este modo se ganaba en distanciamiento y se practicaba el "outsider's test of validity" (*test de validez del extraño*), el reverso del ya mencionado "member's test of validity".

Estudio 2. En un estudio promovido por la Universidad Complutense de Madrid (dentro de su I Convocatoria de Proyectos de Innovación Educativa 1999), un equipo de profesores y alumnos del Departamento de Sociología IV proyectó la realización de entrevistas a expertos en la técnica del grupo de discusión (Valles, 2001a). La idea directriz era centrar dichas entrevistas en alguna investigación real que hubiese efectuado el experto, de modo que resultase más didáctico el material audiovisual producido. En lo que respecta a la selección de entrevistadores, se decidió que éstos fuesen los profesores y no los alumnos. Las razones principales de esta decisión, adoptada frente a otras propuestas que preferían la asignación de esta tarea a los alumnos, fueron las siguientes. Primero, la mayor formación en metodología de los profesores y su conocimiento previo de los estudios eje de las entrevistas a expertos. Segundo, la pertinencia de una relación de estatus más equilibrada, entre pares o cuasi-iguales, lo cual imprimía a mi juicio mayor seriedad y profesionalidad al estudio. Tercero, la experiencia en la realización de entrevistas de esta clase (cualitativas y a entrevistados especiales).

De modo similar al Estudio 1, cabe hablar de una cierta condición de *miembro* compartida por entrevistados y entrevistadores. Unos y otros miembros de una misma profesión u oficio, el de la sociología, la psicología social. Ciertamente, en algunas entrevistas esta condición (así como la relación de estatus) eran más compartidas que en otras debido a características de edad, rango académico o profesional, camaradería, etcétera. A diferencia del Estudio 1, fueron varios los entrevistadores (cuatro)⁴¹, en parte exigido por circunstancias del plazo de realización del proyecto y aprovechamiento de los recursos humanos. También por el acoplamiento más óptimo entre entrevistados y entrevistadores.

⁴⁰ Cabe señalar, entre los inconvenientes aludidos, la posible menor disposición de algunos entrevistados a confesar determinados detalles a un *par* o colega de generación más próxima o afín. O la tendencia a dar cosas por supuesto o sobreentendidas.

⁴¹ No se practicó, no obstante, la "estrategia multi-entrevistador" tal como la entiende Gorden (1975: 89), a la que nos hemos referido en otro escrito (Valles, 1997: 217).

Volviendo a la experiencia investigadora (publicada) de otros autores, merece anotarse algún apunte más sobre el "entrevistador ideal" al que Gordon (1975), Weiss (1994), los Rubin (1995) o Kvale (1996) se refieren. Más allá de los rasgos físicos y de la condición social respecto del entrevistado, uno de los atributos más reiterados en esa definición ideal (basada en la experiencia) es la *flexibilidad*. Siempre que ésta vaya acompañada de una capacidad para captar los propósitos indagadores de la entrevista. La evaluación crítica de lo que se va escuchando y la consecución de respuestas con *profundidad* completan el perfil (Valles, 1997: 216). Pero esto ya nos conduce al terreno de la actuación del entrevistador durante la entrevista. Algo que abordamos en el capítulo siguiente.

2) Sobre la fecha, el lugar y el registro

Seguimos pisando terreno fronterizo, pues hay (en lo que anuncia este epígrafe) una de *diseño* y otra de *campo*. Hecha la advertencia, lo subrayable es que estos tres preparativos (sobre los que deben tomarse decisiones) condicionan la producción de las entrevistas. De modo que el investigador ha de procurar que dicho condicionamiento sea lo más favorable a los intereses del estudio. Algo que no resulta fácil. Piénsese que, en la práctica, intervienen a menudo las constricciones de los plazos de ejecución del proyecto, las agendas de los entrevistados y de los entrevistadores⁴², las preferencias de unos y de otros. En suma, toda una serie de elementos que deben conjugarse con maestría. Lo recomendable, en todo caso, consiste en ejercer un talante flexible respecto de las preferencias del entrevistado en cuanto a fecha y lugar de la entrevista. No se trata de mera cortesía, sino de evitar que la entrevista se malogre por haber forzado la cita. Naturalmente, se han de procurar unas mínimas condiciones de privacidad y tranquilidad, pues de ello también depende la calidad de la entrevista.

Sólo recuerdo un caso problemático en el que (a sugerencia del entrevistado) la entrevista tuvo lugar en un bar de su barrio. La tranquilidad inicial se vio interrumpida, luego, al ponerse en funcionamiento la música de una máquina tragaperras que afectó parcialmente la calidad de la grabación. En mi experiencia investigadora, el lugar habitual más elegido por los entrevistados ha sido su casa. Puede que, en parte, debido a mi sugerencia de entrevistarles en su medio. Esta solía ser una propuesta doblemente justificada, sobre todo en las investigaciones sobre la emancipación juvenil (Valles, 1989; Cea y Valles, 1990) y sobre la soledad en la vejez (Cea y Valles, 1992).

⁴² Recuerdo que en los *Estudios 1 y 2*, referidos en la ilustración anterior, la concertación de una fecha para la entrevista fue especialmente laboriosa en algunos casos, por razones de agenda. Algo previsible, dado el perfil de los entrevistados. También por la necesidad de compaginar las obligaciones docentes e investigadoras de los entrevistadores.

Por un lado, se evitaba el desplazamiento al entrevistado, la molestia era menor. Por otro, se podía observar el ambiente cotidiano, el contexto de barrio y vivienda, de importancia en estos estudios. En otros trabajos, la casa era el lugar preferido por las personas ya jubiladas, y el lugar de trabajo por los aún activos (Valles, 2000a).

En cuanto al *registro* de las entrevistas, la grabación magnetofónica es indudablemente el medio más utilizado por los investigadores sociales⁴³. También por los periodistas. La libreta de notas ha quedado desplazada hace tiempo, aunque no del todo⁴⁴. Se recurre en ocasiones a ella, si el entrevistado prefiere que no se le grabe, por ejemplo. Se ha ganado en capacidad de registro fidedigno, en fluidez conversacional. Pero las contrapartidas de la inhibición manifiesta o soterrada, y los costes derivados señalados desde los comienzos (Bucher, Fritz y Quarantelli, 1956) siguen estando ahí. A mi modo de ver, se trata de contrapartidas salvables: la primera, por medio de un buen trabajo de contactación (véase el capítulo 4); y la segunda, presupuestando correctamente y valorando en sus justos términos los materiales cualitativos. La sugerencia, publicada por algunos autores (Hoinville, Jovell y otros, 1978/1980), de la grabación de sólo algunas entrevistas, resulta poco defendible desde criterios serios de investigación y en las circunstancias habituales de estudio. Por supuesto, nos referimos a la grabación magnetofónica. Consideración aparte merece la capacidad y facilidad actual de grabación audiovisual. En principio, no hay razones de peso que indiquen la necesidad de esta clase de registro en las investigaciones sociales habituales⁴⁵, aunque sí las hay en estudios correspondientes a determinadas aproximaciones en las que se precisa el registro de lo visual⁴⁶. En el caso de las entrevistas cualitativas de investigación, su grabación audiovisual puede provocar reacciones que distorsionen la interacción comunicativa más que con el registro de la voz únicamente. A ello se añaden los problemas de tipo ético y jurídico que pueden plantearse, de daño o dere-

⁴³ Que esto no ha sido siempre así lo demuestra el libro de E. Ives (1974), titulado justamente *The tape-recorded interview: A manual for field workers in folklore and oral history*.

⁴⁴ De hecho, algunos expertos en la técnica de la entrevista cualitativa siguen recomendando utilizar sistemas de anotación manual durante la sesión de entrevista, aunque se cuente con la posibilidad de grabación mecánica. En el capítulo siguiente, al tratar sobre la actuación del entrevistador abordamos estos extremos.

⁴⁵ En el contexto de las investigaciones de mercado, se ha ido haciendo cada vez más frecuente la grabación no sólo magnetofónica sino también audiovisual de las *reuniones de grupo o grupos de discusión*. Por supuesto, en el mundo de los medios de comunicación las entrevistas televisadas son moneda corriente. Algunas de ellas siguen un formato similar a las entrevistas en profundidad de las que aquí se escribe. Suele tratarse de entrevistas a políticos o famosos, personajes públicos acostumbrados a expresarse en este medio.

⁴⁶ Baste mencionar aquí las monografías de Ball y Smith (1992), *Analyzing Visual Data*, y de Chaplin (1994), *Sociology and Visual Representation*; o la más reciente de Bauer y Gaskell (eds.) (2000). En España cabe citar, entre otros, el trabajo interdisciplinar (sociológico y antropológico) de M^o Jesús Buxó y Jesús de Miguel (eds.) (1999), *De la investigación audiovisual: fotografía, cine, vídeo, televisión*.

chos de la propia imagen. Piénsese, por ejemplo, en la dificultad añadida que supone la grabación de la imagen a la hora de salvaguardar el anonimato de los entrevistados. En mi experiencia investigadora, sólo en una ocasión he participado en un estudio basado en *entrevistas en profundidad* grabadas con medios audiovisuales (Valles, 2001a). Se trató de un proyecto de innovación educativa, ya referido, en el que uno de los objetivos era la elaboración de vídeos que sirvieran en el aprendizaje de la metodología cualitativa. La mayoría de las entrevistas tuvieron lugar en el Laboratorio de Técnicas Cualitativas, sito en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UCM, donde se grabaron de modo similar al de un plató de televisión. Otras se grabaron con videocámaras en los lugares de trabajo de los entrevistados, todos ellos expertos en la técnica del grupo de discusión. Nadie puso objeciones a esta clase de grabación. Entrevistados y entrevistadores estuvimos de acuerdo en que este era un supuesto en el que dicho registro se justificaba sobradamente, por razones didácticas y de investigación. El material producido es, sin duda, valioso también por las posibilidades que abre de investigación metodológica. Queda abierta la puerta no sólo a la conocida sociología de la sociología, más específicamente a la metodología de la metodología.

Criterios evaluativos de la calidad de las entrevistas

A lo largo de este capítulo se han ido presentando las distintas decisiones a las que debe dar respuesta el investigador que desea utilizar el recurso técnico de las *entrevistas en profundidad*. Sin duda, las anotaciones hechas han estado orientadas por el propósito de aportar elementos de juicio que ayuden en la toma de tales *decisiones de diseño*. Se han mencionado reiteradamente los llamados *criterios maestros*, sobre todo al afrontar la selección de entrevistados. Y, en general, se ha querido transmitir la idea de la necesidad de preparación de las entrevistas. Mas el *orto* de los criterios, la maestría de cualquier oficio se mira en el espejo de la calidad. En cierto modo, buena parte de los criterios que anuncia el encabezamiento de este último apartado ya se han expuesto. ¿Por qué insistir en ello? Digamos, inicialmente, que lo visto corresponde, *grosso modo*, a criterios metodológicos, pero que la calidad (de la investigación en general, de las *entrevistas cualitativas* en particular) se determina también en relación con otros criterios. Por ejemplo, los llamados "criterios éticos" (Erlandson, Harris, Skipper y Allen, 1993)⁴⁷.

⁴⁷ Estos autores distinguen tres grupos de "criterios de calidad": 1) los criterios de *confiabilidad*, donde agrupan bajo las etiquetas de *credibilidad*, *transferibilidad* y *dependibilidad* una redefinición moderadamente alternativa de los cánones de *validez interna*, *externa* y *fiabilidad* respectivamente; 2) criterios de *autenticidad*; 3) criterios *éticos*. Una presentación sintética de esta y otras propuestas puede consultarse en Valles (1997: 101-104).

Interesa señalar aquí que la variedad de planteamientos esgrimidos respecto a los criterios de calidad guarda relación con la postura filosófica o paradigmática de sus autores respecto a la investigación. Así, Erlandson y otros (1993) reconocen la influencia de la obra de Lincoln y Guba (1985), representantes del paradigma constructivista (Valles, 1997: cap. 2). Un posicionamiento similar se encuentra en lo escrito por Herbert e Irene Rubin (1995: 85-91). Llegan a afirmar que los "estándares" habituales, con los que se evalúan los diseños en la investigación cuantitativa, "distraen más que clarifican" en el trabajo cualitativo. Se refieren a "muchos de los indicadores de validez y fiabilidad". En su lugar, se concluye, "los investigadores juzgan la credibilidad del trabajo cualitativo por su transparencia, consistencia-coherencia y comunicabilidad". En su opinión, la calidad de la información conseguida en las entrevistas depende de la colaboración de los entrevistados, lo que conlleva "obligaciones éticas serias hacia ellos"⁴⁸. A este respecto, confiesan su aceptación de algunos de los argumentos, defendidos en la investigación feminista, favorables a una relación exenta de dominación y llena de reciprocidad (Rubin y Rubin, 1995: 38-40).

Desde una experiencia de mayor compromiso ideológico y político, incluida la militancia en el movimiento feminista de los años setenta, Ann Oakley (1981) aporta una reflexión de gran interés sobre el sustrato ético de los criterios metodológicos. Decide romper con la ética procedimental convencional en las entrevistas, según la cual el entrevistador no debía responder a las preguntas del entrevistado, ni ofrecer de *motu proprio* información personal. Además de sostener que este principio de *no reciprocidad* está en la base de una relación desigual, de explotación, se indica que resulta contraproducente "en términos del objetivo tradicional de promoción de 'rapport'". A cambio, se aboga por el principio de la "no intimidación sin reciprocidad", cuya importancia se destaca en las *entrevistas en profundidad longitudinales*. Esto es, en las entrevistas prolongadas durante varias sesiones y a lo largo del tiempo. Ni al investigador ni al investigado cabe considerarlos "instrumentos objetivos", según Oakley (1981: 58). La reflexión de esta autora invita a un cambio de paradigma, con implicaciones metodológicas concretas: el desenmascaramiento de la mística de la objetividad (o de la investigación "higiénica") y el reconocimiento de que la implicación personal del entrevistador no equivale únicamente a "sesgo peligroso".

La postura de esta autora contrasta con la de otros investigadores, como Wengraf (2001), sobre todo en lo concerniente a la ubicación filosófica o pa-

⁴⁸ Por ejemplo, "evitar la decepción, pedir permiso para grabar y ser honesto sobre el uso intencionado de la investigación". Además de "asegurarse que los entrevistados no son perjudicados emocionalmente, físicamente o financieramente". No falta tampoco, entre otras "obligaciones éticas", la de dar la oportunidad de retractarse, de limitar el uso del material o de evitar la identificación (Rubin y Rubin, 1995: 94 ss).

radigmática⁴⁹. En el capítulo 2 ya nos hemos referido a la autodeclarada posición "realista" de este autor. Descarta que la entrevista de investigación esté diseñada para ayudar a mejorar la situación del entrevistado, excediéndose así los propósitos de elaboración de un modelo que dé cuenta de los hechos obtenidos sobre una realidad. Entiéndase la expresión *hechos* como "evidencia falible" sobre los fenómenos que se investigan. Esta aclaración es importante porque está en la base de la postura de los *realistas* acerca de la *validez* de la evidencia obtenida mediante entrevista. Wengraf (2001: 59) lo recalca al afirmar que "todo lo dicho, hecho o aparentemente expresado en una entrevista es (...) evidencia falible de realidades extra-entrevista". En este aserto sigue a Maxwell (1996), y —como este autor— Wengraf también advierte la necesidad de afrontar las "amenazas a la validez" de la evidencia de entrevista. Máxime, en aquella evidencia sobre la que se pretende justificar la teorización⁵⁰.

En otras palabras, tenemos unos *hechos* (los datos o materiales de las entrevistas) y como investigadores estamos obligados de oficio a analizarlos, a realizar inferencias. La cuestión no es nueva, su discusión metodológica tampoco. J. P. Dean y W. F. Whyte (1958) hicieron una contribución notoria en su artículo "¿Cómo sabes si el informante dice la verdad?", reimpreso años después en la obra de Dexter (1970). Dexter reformula la pregunta: *¿Qué clase de verdad se obtiene?* Este autor viene a remachar una idea ya reiterada aquí, los criterios de verdad (o de calidad, si se quiere) varían según el enfoque del analista. No hay una sola verdad, la llamada *realidad social* se compone de numerosos puntos de vista, de diferentes versiones de lo vivido. Por ello, Dexter propone como pregunta alternativa a la de Dean y Whyte ésta: "¿Qué revelan las declaraciones de los informantes sobre sus sentimientos y percepciones y qué inferencias pueden hacerse a partir de ellas sobre el contexto efectivo o los sucesos experimentados?". Además, la propia entrevista (en tanto situación social de interacción) condiciona la expresión de dichos sentimientos y sucesos. Algo que, nos recuerda Dexter, ya habían planteado Roethlisberger y Dikson en los años treinta.

A este respecto, las aportaciones posteriores de los teóricos y practicantes de la entrevista no han cesado. Baste mencionar los escritos de Gorden (1975) y Brenner (1985)⁵¹. En ellos se reitera que la entrevista en sí misma es

⁴⁹ En cambio, no se aprecian discrepancias de relieve en el enfoque de las cuestiones éticas más convencionales: autorización para grabar y otros aspectos legales de la relación con el entrevistado (Wengraf, 2001: 184-187).

⁵⁰ Aunque Wengraf (2001) no cita en ningún momento la obra de Campbell y Stanley (1963), los acuñadores de expresiones como "amenazas a la validez" y los propios términos de validez interna, externa, etc., parece claro que se halla en sintonía con el denominado *postpositivismo* (Valles, 1997: cap. 2). Sí referencia el clásico de Denzin (1970), donde se encuentra una aplicación temprana de los criterios de validez de Campbell y colaboradores en las diferentes formas de entrevista sociológica.

⁵¹ La monografía de Gorden (1975) comienza con una presentación de los criterios tradicionales de *fiabilidad* y *validez*. Este autor dedica un capítulo completo a discutir los aspectos éticos relacionados con las entrevistas, donde se abordan las responsabilidades (a modo de crite-

una situación social, con elementos organizativos psicosociales propios, que actúan de modeladores de la información así producida. Ello significa que no debe tomarse la información recabada mediante entrevista como meras respuestas a preguntas, sino como "el producto resultante de las preguntas tal como son percibidas por los informantes y de las circunstancias sociosituacionales dentro de las cuales las preguntas se les plantearon" (Brenner, 1985: 151). Según este autor, la técnica de entrevista debería cumplir, idealmente, dos requisitos: 1) no sesgar el proceso comunicativo; 2) proporcionar una interacción social que ayude al entrevistado a informar adecuadamente. Desde estos planteamientos, los problemas de *fiabilidad* y *validez* característicos de la entrevista se consideran de carácter interactivo. Esto es, derivados de los componentes de esta clase de encuentros. A saber: las personas que interactúan, una en el papel de entrevistador y la otra en el de entrevistado; la situación definida por éstos, por las reglas de relación y por los temas de conversación⁵².

Puestos a desplegar el criterio canónico de la *validez*, resulta aleccionadora la comparación de la forma de entrevista *estructurada*, característica de la metodología de encuesta, y la entrevista más genuinamente cualitativa. De esta última se suele afirmar su mayor adecuación a objetivos de descubrimiento; de la primera, su eficiencia y eficacia cuando los objetivos de medición predominan. Sin embargo, se ha escrito que "hay varias situaciones en las que la entrevista *no estructurada* sería capaz de mediciones más válidas si se hacen por un entrevistador experto" (Gorden, 1975: 72). Este autor se refiere, en general, a las situaciones de entrevista en las que surgirían barreras de comunicación difíciles de salvar si se utilizase la entrevista *estructurada* en sentido estricto. El modelo de tales situaciones lo constituyen aquellas circunstancias en las que "el *universo de discurso* varía tanto de contestador a contestador que el entrevistador debe variar la formulación de las preguntas y la secuencia de ellas de acuerdo con el perfil del entrevistado" (Gorden, 1975: 72). El sociólogo norteamericano precisa que al menos cuatro "inhibidores de la comunicación" pueden sortearse mejor mediante la entrevista *no estructurada* realizada con pericia: los problemas de memoria, la *confusión cronológica*, la *confusión inferencial* y la *experiencia inconsciente*⁵³.

La controversia sobre la *validez* y la *fiabilidad* del material producido mediante las *entrevistas cualitativas* no se ha zanjado. Kvale (1996) la retoma

rios ideales) de los entrevistadores no sólo con el entrevistado, también con la organización investigadora y con la sociedad.

⁵² Denzin (1970: 132-139) hace una exposición muy detallada de las *fuentes de invalidez* propias de la entrevista como encuentro observacional. Aunque, como es sabido, la postura paradigmática de este autor ha ido evolucionando desde el *postpositivismo* va mencionado (y la perspectiva teórico-metodológica del *interaccionismo simbólico*) a posiciones llamadas *postmodernas* (y de *interaccionismo interpretativo*).

⁵³ Véase Valles (1992) para una exposición detallada de la clasificación de Gorden sobre *barreras y alicientes* de la comunicación mediante entrevista.

dentro de un capítulo dedicado a la calidad de la entrevista y a propósito de los efectos de las llamadas *leading questions*. En su opinión, esta clase de formulación de preguntas se utilizan poco en las *entrevistas cualitativas*, donde pueden ayudar a mejorar la *fiabilidad* de las respuestas. Esto es, “no siempre la reducen”. Por otro lado, advierte que las intervenciones verbales y corporales del entrevistador pueden “actuar como refuerzos positivos o negativos” e influir en las respuestas de los entrevistados a las preguntas ulteriores. En suma, cree que se ha dedicado un exceso de atención a estos efectos y muy poca a los derivados de las preguntas de investigación, por ejemplo. La raíz del problema mismo se hallaría en “la creencia en un acceso observacional neutral a una realidad social objetiva independiente del investigador”. Lo que equivaldría a pensar que “un entrevistador colecciona respuestas verbales al igual que un botánico recoge plantas en la naturaleza o un minero desentierra metales preciosos”. Frente a esta visión de la actividad investigadora se contraponen un enfoque alternativo, “postmoderno”, en el que la entrevista se entiende como una relación entre personas que “coproducen” la información que surge. En conclusión, la cuestión ya no sería “guiar o no guiar” (*to lead or not to lead*), sino si debiera hacerse y si dichas preguntas conducen en direcciones importantes hacia la producción de conocimiento interesante y confiable (Kvale, 1996: 159).

Junto a este planteamiento de fondo, este autor relaciona la calidad de la entrevista con las características de los entrevistados y la preparación de los entrevistadores. También con las directrices éticas de la investigación, lo que denomina “calidad moral”⁵⁴ de una entrevista (*consentimiento informado, confidencialidad y consecuencias*)⁵⁵. Todos ellos son criterios a tener en cuenta en la evaluación de la calidad de las *entrevistas cualitativas de investigación*. Pero este autor destaca seis criterios de calidad que resultan muy operativos y familiares a los practicantes de esta clase de entrevistas. De los seis, tres se consideran “ideales inalcanzables”, pero que pueden servir como referencias: la interpretación (1) y su verificación (2), la autosuficiencia descriptiva o explicativa de las respuestas de los entrevistados durante la entrevista (3). Los tres restantes son: el grado de espontaneidad, riqueza, especificación y relevancia en la información dada por el entrevistado (4); (5) “cuanto más cortas las preguntas del entrevistador y más largas las respuestas de los entrevistados, mejor”; (6) el grado de seguimiento y clarificación de los significados por parte del entrevistador (Kvale, 1996: 145).

⁵⁴ Robert Atkinson (1998: 36-39) trata de modo conciso y claro los asuntos relacionados con “The Morals of the Story”, al abordar las cuestiones específicas de la *life story interview*. Incluye un ejemplo desarrollado del protocolo seguido por el Center for the Study of Lives, en la Universidad de Maine.

⁵⁵ Kvale (1996: 154-157) presta atención especial a la comparación entre las entrevistas de investigación y las terapéuticas en lo que se refiere a aspectos éticos o de “calidad moral”.

En España se ha ido más bien a la zaga en la práctica profesional (más establecida en otros países), en lo que se refiere a criterios de calidad, particularmente en lo relativo a los aspectos éticos y legales. No obstante, conviene advertir que el desuso, por ejemplo, de la práctica formalizada de los protocolos de consentimiento firmado no significa la ausencia de solicitud, negociación y cumplimiento de lo acordado. En esto parece primar la vieja usanza del apretón de manos, de la palabra dada, sin documento escrito por medio. En la mayoría de los estudios este uso parece ser el que mejor se adapta. La necesidad de una mayor formalización suele surgir cuando la investigación se centra en pocos casos y se prolonga en el tiempo. También, cuando se entrevista a personas con nombre y se prevé la publicación o el archivo (Wengraf, 2001: 186). Sirvan un par de ejemplos para ilustrar mínimamente el apunte hecho. En el estudio de los *líderes sociales* de Castilla y León (López Sala, 1996), se optó por publicar en las primeras páginas de créditos la lista, con nombres y apellidos, de los entrevistados en profundidad. Sin embargo, ninguno de los fragmentos extractados de dichas entrevistas e incluidos en el informe publicado llevan nombre. En el estudio de los *testigos expertos* de la I Encuesta Nacional de Juventud (Valles, 2000), a todos los entrevistados se les anunció la publicación, pero sólo dos solicitaron conocer antes la transcripción completa de la entrevista o el borrador del informe final. Nadie se negó a que figurasen sus nombres con los fragmentos seleccionados⁵⁶. Volveremos en los capítulos siguientes sobre las cuestiones del anonimato. De momento, como colofón a lo recogido en este apartado, merece anotarse la recomendación de Atkinson (1998: 39):

(...) Es importante mantener una perspectiva ética en todo el proyecto y ser un practicante reflexivo cuando se trata de trabajar tan cerca de alguien que te ha dado tal regalo, tal confianza como un relato de vida.

⁵⁶ No obstante, en toda *entrevista en profundidad* hay confidencias que todo buen profesional debe saber guardar. En general, salvo en los estudios a elites, el interés sociológico de la identidad más específica (nombre y apellidos) de los entrevistados es nulo. Luego la *norma (no escrita, si se quiere)* del oficio de entrevistador es, como en la confesión, el secreto: no sobre el pecado, sino sobre la identidad del pecador.

El trabajo de campo en las entrevistas cualitativas

En el capítulo anterior se ha explicitado toda una serie de tareas relacionadas con el *diseño de entrevistas cualitativas* en estudios sociales. Queda anotado que estas *decisiones de diseño* no suelen tener un carácter totalmente preespecificado. Más bien se adoptan a modo de directrices generales que luego, durante las fases siguientes, se van concretando. Los *trabajos de campo* conforman, precisamente, un momento del proceso de investigación en el que acaban materializándose muchas de las decisiones proyectadas sobre el papel. En el caso que nos ocupa, distinguimos los trabajos previos a la sesión de entrevista de los que corresponden al durante y al después de ésta.

Trabajos previos a la sesión de entrevista: contactación, presentaciones y otros preparativos

En las entrevistas mediante cuestionario, propias de la metodología de encuesta, el contacto (o selección final del entrevistado) suele llevarse a cabo por medio de un procedimiento en el que el azar interviene de manera fundamental. En los modos más puramente probabilísticos, como son las llamadas *rutas aleatorias*, cualquier decisión muestral (calle, portal, planta, puerta, persona) pasa por la aleatorización. El primer contacto con el entrevistado suele hacerlo el propio encuestador, cuyo reto consiste en lograr que la persona que acaba de conocer acepte, sin más preámbulo ni dilación, someterse a un interrogatorio sin previo aviso. Ciertamente, la duración de estos encuentros suele ser menor y la información que se pretende obtener no tan personal y detallada como en las *entrevistas en profundidad*. En estas últimas, lo habitual es el empleo de *redes personales* del equipo investigador o de los *canales sociales* más adecuados para el contacto y la presentación entre entrevistador y entrevistado. Hay una mayor atención y seguimiento de las normas culturales que rigen las presentaciones entre extraños. Y ello por ra-

zones no de cortesía, sino de método sobre todo. Se trata de conseguir un grado de confianza idóneo, favorecedor del tipo de intercambio comunicativo proyectado. Veamos algunos ejemplos.

Investigación A: Entrevistas a jóvenes urbanos sobre su experiencia y proyectos laborales y de vida (Valles, 1989)

ILUSTRACIÓN DE CONTACTO Y PRESENTACIÓN DE PREPARATIVOS DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

En este estudio se habían seleccionado previamente dos barrios administrativos en la ciudad de Madrid. Pero quedaba pendiente el contacto con entrevistados potenciales, en cada una de estas piezas urbanas. Influida por la lectura de *Street Corner Society* (Whyte, 1955), decidí (mientras observaba la vida en las calles del primer barrio) introducirme por las *redes* o *espacios sociales comunitarios*. No quería cometer el mismo error, relatado por William Foote Whyte en su apéndice metodológico. En lugar de abordar directamente a los jóvenes que había observado en la calle, traté de contactarlos en los grupos juveniles (municipales, parroquiales, colegiales) existentes en el barrio o distrito. No estaba muy convencido de poder encontrar ni al *líder*, ni a ningún miembro de los *corner-boys* madrileños en alguna de las instituciones señaladas, menos aun en una iglesia como le sucediese a Whyte. Pero la fortuna quiso que, en la parroquia más humilde del barrio, además de jóvenes "buenecitos" encontrase un "grupo difícil", según mi informante¹. No entrevisté formalmente a ninguno de los adolescentes y jóvenes "difíciles". Pero practiqué una suerte de *observación semiparticipante* con ellos: durante tres meses me sumé a un grupo de voluntarios con distinta formación (sociología, psicología, abogacía, catequística) que trataban de sacarles del consumo de drogas y de la delincuencia común, buscándoles trabajo y hablando con sus familias. Así, conocí y entrevisté en profundidad a un abogado con dilatada experiencia con "menores difíciles": a) en la UVA (Unidad Vecinal de Absorción) de Hortaleza (donde trabajó en *desarrollo comunitario*); b) en el Colectivo de Tetuán-La Ventilla-El Chorrillo. Finalmente consideré que la observación directa de las viviendas, la conversación con los padres de estos jóvenes, la visita a la cárcel de Carabanchel a algunos de ellos y los informantes de la parroquia suplían con creces las entrevistas inicialmente proyectadas.

Siguiendo la tipología básica de Whyte, había establecido contacto con los *corner boys* (jóvenes callejeros, podríamos traducir) y me disponía a hacerlo con el tipo opuesto: los *college boys* (jóvenes estudiantes, para entendernos). En uno y

¹ En mi *cuaderno de campo* dejé anotado el 2 de marzo de 1985, tras la *entrevista conversacional informal* con el párroco, lo siguiente: "los 'buenecitos' reciben una formación de tipo religioso y son muchachos formales, estudiosos, etc.; mientras que los 'difíciles' son jóvenes del barrio también, tan numerosos o más (...) que están muchos de ellos metidos en la delincuencia y en la droga en un grado más o menos serio".

otro caso mi presentación fue como joven sociólogo, preparando la tesina (luego la tesis en la segunda tanda de entrevistas) sobre la vida de los jóvenes en algunos barrios de Madrid. Con los *jóvenes callejeros* no revelé mi propósito de investigación sociológica hasta transcurrido un tiempo de *observación semiparticipante*, durante el cual me presentaron como un voluntario más del grupo de expertos de la parroquia.

Desde los primeros contactos con los *jóvenes estudiantes*, realizados también a través de las redes o espacios sociales comunitarios mencionados, me di cuenta de la existencia de una gama variopinta de situaciones de *transición juvenil* al trabajo y la edad adulta. No todos eran estudiantes a tiempo completo, algunos ya habían abandonado el sistema educativo con desigual fortuna y contaban con una pequeña historia laboral. En estos encuentros iniciales se solía producir una especie de *entrevista grupal en situación* (Vallès, 1997), sin magnetofón, sin la escenificación habitual de una entrevista formal. Pero con la eclosión de una información muy útil para la toma de decisiones muestrales y la producción de un clima muy favorable a la participación en la investigación. Era el momento del intercambio de nombres y teléfonos, de sondear su agenda o disponibilidad de tiempo y quedar en llamar para concertar la cita de la entrevista. Los pormenores de estos *pre-encuentros de entrevista* se fueron registrando en un *cuaderno de campo*, que al releerlo (17 años después) me ayuda a refrescar la memoria de la trastienda de aquella experiencia investigadora.

Puede decirse que esta investigación ilustra la clase de trabajos, previos a la sesión de entrevista, que pueden resultar adecuados en determinados estudios cualitativos. Creo haber ejemplificado cómo la labor de *contactación* supone una materialización del diseño muestral teórico, en la que surgen decisiones no siempre previsibles. Además, se ha puesto de relieve la importancia de los denominados *pre-encuentros de entrevista*. Para no alargar el ejemplo, se ha omitido lo referente al uso de redes personales del investigador y a la práctica de estrategias de *bola de nieve* (Valles, 1989). Entre otras omisiones, conviene referirse también al trabajo de preparación del propio entrevistador. Me refiero a las *entrevistas piloto* o de prueba que, en la investigación reseñada, resultaban especialmente recomendables como práctica para ganar confianza en uno mismo y estrenarse con el magnetofón. Una nota del 1 de marzo de 1985, en mi *cuaderno de campo*, da fe de que al menos una entrevista de ese tipo se hizo en este caso. También Wengraf (2001: 187) se refiere a ello, entre otros autores.

Investigación B: Entrevistas a testigos expertos de la I Encuesta Nacional de Juventud 1960 (De Miguel, 2000)
 ILUSTRACIÓN DE CONTACTO Y PRESENTACIÓN DE PREPARATIVOS DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Este es un estudio al que ya nos hemos referido en los capítulos anteriores. A diferencia de la investigación A, editada como facsimil por la UCM, la investigación B se publicó por el Instituto de la Juventud en su colección de monografías y es de más fácil acceso. Sin embargo, apenas refleja los aspectos técnicos del *trabajo de campo* y, menos aún, el detalle de los contactos, las presentaciones y otros preparativos que desembocarían en las sesiones de *entrevista en profundidad*. La escritura de este cuaderno metodológico parece la ocasión ideal para salvar esta experiencia investigadora del olvido o, cuando menos, del desconocimiento.

Las circunstancias y naturaleza de este nuevo estudio eran muy diferentes de las que caracterizaron el primero. No eran adolescentes o jóvenes los entrevistados acerca de sus experiencias y proyectos laborales y de vida. Ahora, se trataba de conocer, de primera mano, cómo se había fraguado (al final del franquismo en España) la idea de acometer una encuesta sociológica a los jóvenes y cómo se había ejecutado técnicamente dicho encargo. Los pormenores sobre las personas entrevistadas y las razones de su elección se han expuesto en el capítulo anterior. Baste recordar aquí que todos ellos habían superado los 60 años de edad, algunos incluso se encontraban ya jubilados en el momento de la entrevista. Pero lo realmente singular en este estudio era que la muestra de entrevistas tenía nombres y apellidos desde el principio. No había que aventurarse en zonas urbanas y empezar desde cero los trabajos de *contactación y presentación*. Ahora se partía de una gran ventaja: el director del estudio, Amando de Miguel (él mismo miembro del equipo sociológico de la Encuesta), conocía personalmente a todas las personas entrevistables. Su labor de contactación inicial, a través del teléfono, informando de la investigación proyectada y solicitando la colaboración de los seleccionados, allanó considerablemente el camino habitualmente más accidentado de otros estudios. Al tiempo, se anunciaba la identidad del entrevistador, lo cual ahorra las necesarias *autopresentaciones* típicas de estudios como el referido en la Investigación A.

En dos ocasiones el primer contacto telefónico mencionado fue seguido de una presentación cara a cara del entrevistador al entrevistado, por parte del investigador principal del estudio. En el caso de Jesús López-Cancio, esta visita de cortesía, previa a la entrevista al máximo responsable político vivo de la Encuesta, cumplía otras muchas funciones. Sin duda, resultaba muy apropiado, dado el rango del entrevistado y la relación habida en el pasado entre éste y el presentador. La ocasión dio lugar a un intercambio no sólo de información interesante para el *trabajo de campo*, también de regalos (las últimas publicaciones de una parte y otra). Era evidente, al menos para mí como espectador, que el encuentro no tenía sólo un carácter protocolario, sino que estaba cargado de sentimiento, de admiración mutua (entre ellos). López-Cancio me sugirió (al tiempo que me daba su dirección particular e indicaba la posibilidad de entrevistarle en su casa) que le

enviase un esquema de la entrevista. Así lo hice, como ya se ha ilustrado en el capítulo anterior². Era el momento de adaptar el guión general de las entrevistas a este entrevistado en concreto. Este trabajo previo a las sesiones de entrevista supuso, además, un esfuerzo de documentación sobre la figura de este hombre en el contexto histórico del surgimiento de la Encuesta y otros productos de su etapa en la Delegación Nacional de Juventudes. La monografía de Sáez Marín (1988: 223) caracterizaba la etapa de López-Cancio al frente de la Delegación, desde diciembre de 1955, como un intento de "transición hacia unas líneas de actividad más técnicas y asépticas desde el punto de vista político y, por tanto, más homologables en la coyuntura pretecnocrática que se inauguraba, prólogo de la estabilización, con crecientes necesidades de contacto en el exterior". Estas y otras consideraciones, hechas desde una aproximación histórica, concordaban con lo encontrado en las entrevistas anteriores a las mantenidas con López-Cancio, y me sirvieron para preparar esta última. También fue de gran ayuda, tanto en la elaboración como en el análisis de todas las entrevistas del estudio, el manuscrito redactado por Amando de Miguel sobre la "significación de un hito sociológico: la iniciativa del Instituto de la Juventud" (luego publicado: De Miguel, 2000: 11-24). Una copia del mismo se entregó a cada entrevistado, con el ánimo de hacerles partícipes de los análisis y las interpretaciones hechos por el miembro más joven del equipo que desarrolló la Encuesta.

En esta segunda ilustración de los modos reales de contactación, presentación y otros preparativos de la sesión de entrevista se ha vuelto a insistir en la conveniencia de los llamados *preencuentros de entrevista*. También en algo que quiero subrayar, el papel de la preparación del entrevistador. Algo que se hace más obligado cuando se trata de entrevistas a especialistas o a elites (en el sentido más literal o convencional, y no en el más amplio que diera Dexter)³. Las más de las veces puede que dicha preparación consista, sin más, en la lectura de documentos (publicados o no) sobre la figura del entrevistado o su especialidad profesional. Wengraf (2001: 192) emplea la expresión *material de pre-entrevista* para referirse tanto a la documentación que nos pueda facilitar el propio entrevistado como a la información sociodemográfica que nosotros le hayamos solicitado mediante un cuestionario enviado con antelación a la entrevista. Esto último resulta inusual, a nuestro jui-

² Robert Atkinson (1998: 29) señala, en su monografía sobre *The Life Story Interview*, que "la entrevista será incluso mejor si se da tiempo a los entrevistados para prepararse también", en el sentido de poder refrescar la memoria antes de comenzar el relato autobiográfico. Y añade: "podría dárseles una muestra de 6 a 10 preguntas que les haga pensar sobre las diferentes fases de sus vidas". Esta sugerencia parece adecuarse mejor a las entrevistas biográficas. Por nuestra parte, la práctica ha sido no facilitar con anticipación un esquema de la entrevista salvo en el caso de que el entrevistado lo solicitara.

³ Este mismo criterio sostiene R. Atkinson (1998: 29) para las entrevistas biográficas: "tómate tu tiempo para preparar" la entrevista, es su recomendación.

cio, y poco operativo. Más bien, la práctica conocida suele contemplar la petición de esta información una vez concluida la entrevista, de ser necesario. Generalmente, buena parte de esta información sobre los atributos sociodemográficos ya se ha recabado en la fase de selección o surge, sin necesidad de solicitarlo, durante la entrevista. En cualquier caso, parece más recomendable dar tiempo al tiempo y no tener como precedente de la *entrevista en profundidad* un interrogatorio (aunque éste sea vía cuestionario por correo).

Investigación C: Entrevistas a expertos en el grupo de discusión
(Proyecto de Innovación Educativa 1999-2000, UCM: Dpto. de Sociología IV)
ILUSTRACIÓN DE TRABAJOS PREVIOS A LA SESIÓN DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Este es un trabajo de investigación, en el que tuve implicación también (en su dirección y en la realización de 6 de las 11 entrevistas), que merece reseñarse aquí⁴. En lo relacionado con la materialización del diseño muestral y la *contactación*, ilustra el aprovechamiento del capital relacional de diversos miembros del equipo. Salvo excepciones, puede decirse que cada investigador afrontó las labores de *contactación*, *presentación* y otros preparativos correspondientes a las entrevistas de aquellos expertos más accesibles a él o ella. Así, Araceli Serrano se encargó de las entrevistas a Cristina Santamarina y Fernando Conde; Ana Arriba hizo lo propio con Luis E. Alonso; Esperanza Roquero propuso y llevó a cabo la entrevista con José Ignacio Fernández de Castro y Carmen Elejabeitia; y Miguel Valles se ocupó de entrevistar a Javier Callejo, Enrique Martín Criado, Colectivo IOÉ, Concha Fernández Villanueva, José Luis de Zárraga y Ángel de Lucas. El entramado real de relaciones personales o académico-profesionales fue más complejo que el que sugieren estas adscripciones. Algunos entrevistados colaboraron en la *contactación* (e incluso en la decisión muestral o en la recepción) de otros. Tareas en las que se llegó a contar, también, con el asesoramiento y apoyo de otros profesores del Departamento (Francisco Alvira, Manuel Navarro) y de la Facultad (María Ros). El equipo se topó con algunas negativas, mínimas afortunadamente. El mayor *contratiempo* (expresión harto elocuente y ajustada) fueron las agendas de algunos expertos, todos ellos y ellas personas muy ocupadas, razón añadida para apreciar y agradecer la generosidad mostrada.

En la mayoría de los casos, las presentaciones no fueron necesarias. Entre entrevistadores y entrevistados había una relación previa académica, profesional o incluso de amistad. Cuando esto no era así, se contaba con una mediación: una persona que hacía de puente o vehículo de conexión y presentación. La razón última para solicitar la participación de los expertos citados era la aprobación, por la UCM, de un Proyecto de Innovación Educativa con el que se pretendía produ-

⁴ Sobre este estudio también se ha hecho referencia en el capítulo 3.

cir un fondo de materiales para el autoaprendizaje y la docencia de la metodología cualitativa en la investigación social.

Sólo con algunos entrevistados se mantuvieron *preencuentros de entrevista*. En general, la comunicación telefónica fue suficiente. Quizá lo más destacable en este estudio, aparte de la labor de equipo ya señalada, fuese la minuciosa preparación del guión de entrevista que precedió a algunas entrevistas. Adviértase que, salvo excepciones, se había acordado con los expertos mencionados centrar la entrevista en un trabajo de su autoría, preferiblemente publicado, para que resultase más didáctica la transmisión de su pericia como investigadores sociales. Recuerdo, por ejemplo, la preparación de la entrevista a Ángel de Lucas. Mi propuesta había sido que la entrevista tuviese como hilo conductor su estudio *Actitudes y representaciones sociales de la población de la Comunidad de Madrid en relación con los Censos de Población y Vivienda de 1991*. El encargo y publicación lo había realizado el Dpto. de Estadística de la Consejería de Economía, lugar donde años atrás yo hubiese disfrutado de mi primer contrato en prácticas, bajo la supervisión del Jefe de Estadísticas Demográficas, el artífice del encargo. Habían pasado más de diez años, pero mi especialidad en el Dpto. de Población y Ecología Humana, más la experiencia investigadora posterior, me hacían especialmente sensible al trabajo de Ángel de Lucas. A ello había que sumar mi delectación docente por la metodología cualitativa y el descubrimiento del valor didáctico del estudio de Ángel de Lucas (Valles, 1997: 298-299, 302, 309-310, 315-317, 322-323, 329-334)⁵. Todos estos antecedentes estaban en la balanza de la formación del entrevistador, mejor aún, en la memoria personal y profesional de lo vivido por éste. A pesar de ello, sentí la obligación y la devoción de releer el estudio de Ángel de Lucas (1992) y otros escritos (De Lucas, 1994; De Miguel, 1994: 48-49; Valles, 1997). No quería desaprovechar la oportunidad (histórica me atrevo a decir) de entrevistar a un maestro del *grupo de discusión*.

Soy consciente de que estas tres investigaciones (A, B y C) no ilustran toda la variedad de trabajos, previos a las sesiones de entrevista, que pueden darse en la práctica profesional⁶. Pero, seguramente, ayudan a modo de referencias e ideas basadas en la experiencia compartida en buena medida con otros teóricos y practicantes de las *entrevistas cualitativas*.

⁵ Además del valor didáctico de la publicación convencional de este estudio, merece recordarse que éste es uno de los pocos estudios cualitativos que difunde las transcripciones de las reuniones de grupo. La institución comunitaria así lo hizo posible en formato de *documento de trabajo* que el público interesado podía adquirir. Algo que se tuvo en cuenta también en la preparación de la entrevista.

⁶ Desde luego, la práctica sociológica se aleja de algunas experiencias de trabajo periodístico en las que, por ejemplo, las *recompensas extrínsecas* (Gorden) exigidas por algunos entrevistados añaden un obstáculo más a las posibilidades de *contactación*. Véase, por ejemplo, Iborra (2001: 441-443, 457-458).

Actuación del entrevistador durante la sesión de entrevista: estrategias y tácticas

Un paso decisivo, en la dirección del aprendizaje para convertirse en entrevistador cualitativo, se da cuando interiorizamos el concepto de *entrevista en profundidad*. A ello se han dedicado los capítulos anteriores, desde diferentes ángulos. Ahora, tratamos de avanzar hacia ese mismo objetivo con la mirada más atenta en el *durante* de la sesión de entrevista. La figura del entrevistador cobra todo su protagonismo en un *escenario* en el que su *papel* resulta tan crucial como complejo. A diferencia del entrevistador que interviene en la fase de campo de una encuesta, donde la noción de *guión teatral* (que debe seguirse al pie de la letra) describiría con bastante fidelidad su actuación, del entrevistador cualitativo se espera que improvise. Esto es, que sepa salirse del *protocolo* y volver a él logrando con ello una entrevista de investigación óptima. Esta atribución de autonomía, en la toma de decisiones respecto a la producción de información, hace que la actuación del entrevistador (durante la *entrevista en profundidad*) esté cargada de contenido analítico e interpretativo. En otras palabras, el entrevistador cualitativo no es un mero encuestador desgajado del equipo investigador, del núcleo del diseño. De ahí que en los estudios cualitativos la realización de las entrevistas cualitativas, individuales o grupales, sea responsabilidad de miembros cualificados del equipo investigador o, también, del investigador principal. En cualquier caso, el entrevistador suele asumir las labores correspondientes de análisis y de redacción final del informe. Lo cual no significa que no cuente con la colaboración de otros miembros del equipo en estas tareas.

El entrevistador ideal y los criterios maestros de campo

Repátese lo escrito en el último apartado del capítulo 3, al tratar acerca de los criterios de calidad de las *entrevistas cualitativas*. La contribución del entrevistador en una buena entrevista es muy considerable, aunque este siempre deseable resultado no depende únicamente de su actuación⁷. Kvale (1996: 147 ss) ofrece una certera definición del *entrevistador ideal* que conviene tener como referencia:

⁷ Por ejemplo, hay entrevistados "mejores" y "peores", en el sentido de que aportan más o menos a los objetivos de la investigación y desde un punto de vista de voluntad y capacidad de expresión. En esto último influyen sobremedida aspectos contextuales y constituyentes de la entrevista (tiempo, lugar, tema de conversación, contactación, presentación, estilo del entrevistador, etc.).

(...) Un buen entrevistador es un experto en el tema de la entrevista tanto como en interacción humana (...) debe hacer continuamente selecciones rápidas de qué preguntar y cómo; qué aspectos de la respuesta de un sujeto seguir —y cuáles no—; qué respuestas interpretar —y cuáles no— (...) debiera tener un sexto sentido para los buenos relatos y ser capaz de asistir a los sujetos en el despliegue de sus narrativas.

En seguida añade este autor que, para llegar a ser un entrevistador de esta clase, los libros apenas pueden aportar algunas directrices. La práctica de hacer entrevistas sigue siendo, en su opinión (y con toda seguridad a juicio de otros muchos entendidos) la manera primordial de alcanzar la maestría en el oficio de entrevistar en profundidad. Si se relea el fragmento extractado podrá comprobarse que los atributos que subyacen en la descripción ideal del entrevistador se pueden resumir en los siguientes: a) *formación/preparación* temática y dinámica (la doble experticia); b) sumada la *improvisación*; c) más la intuición; d) y la *competencia narrativa* (para detectar y asistir la producción de relatos o narraciones). En realidad, estos atributos condensan una serie más extensa y definida de ellos. El propio Kvale (1996: 148-149) enumera diez "qualification criteria" para el entrevistador, cediendo a la atracción del redondeo y también del *decálogo*. Lo importante es el *retrato robot* resultante. Se viene a decir que el *entrevistador ideal* ha de ser: 1) *conocedor* (del tema de la entrevista), al menos para mantener una conversación en la que conviene alejarse de la total ignorancia y la exhibición excesiva; 2) *estructurador* (al comienzo, en la presentación del propósito y la dinámica de la entrevista, al intervenir posteriormente mediante recapitulaciones, relanzamientos o conclusiones); 3) *claro* (mediante el uso del lenguaje no académico, natural de los entrevistados); 4) *gentil* (por la gentileza de no interrumpir, al entrevistado, el argumento, el ritmo y las derivaciones de lo convencional); 5) *sensible* (al significado de lo que escucha, también a la carga emocional, de lo dicho y lo no dicho mediante una empatía no sensible); 6) *abierto* (a los asuntos que importan a los entrevistados, aunque no se hayan previsto); 7) *conductor* (sabedor del propósito de la entrevista, de que ésta está bajo su control y dispuesto a reconducirla ante algunas digresiones del entrevistado); 8) *crítico* (preocupado por la fiabilidad y validez de lo dicho por los entrevistados); 9) *memorizador* (atento a lo que va relatando el entrevistado, capaz de recordarlo y relacionarlo para solicitar mayor aclaración); 10) *intérprete* (interpretando el significado de lo narrado, para contrastarlo con el entrevistado)⁸.

⁸ Esta simultaneidad de la escucha y la interpretación no se predica por igual entre los teóricos y practicantes de las *entrevistas cualitativas*. Por ejemplo, Atkinson (1998: 33-35) aboga por postergar la interpretación hasta haber concluido la entrevista y después de oír las cintas y leer las transcripciones varias veces. Aunque reconoce las dificultades de hacerlo, recomienda "suspender" la actividad interpretativa a favor de una escucha atenta, profunda, respetuosa, generadora de "confianza y aceptación".

Salvando algunas discrepancias, el retrato del *entrevistador ideal* explicado por Kvale no difiere esencialmente de lo escrito en las obras de otros autores. En todas ellas, encontramos recomendaciones acerca de los modos en que el entrevistador debería proceder durante el encuentro de entrevista. Muchas de estas sugerencias, fundamentadas en la experiencia investigadora, forman un conjunto de *criterios maestros de campo* (CMC). Anotaré los que considero más relevantes:

CMC 1. Empezaré por el legado de un gran maestro. En su libro *Learning from the field*, W. F. Whyte (1984) repasa su trayectoria investigadora, de unos cincuenta años, con ánimo de seguir contribuyendo a la reflexión metodológica. De su experiencia en la realización de "entrevistas semiestructuradas" merece destacarse aquí su estrategia, su estilo. La clave, como puede verse en sus palabras, está en la incitación de relatos de experiencia vivida durante la entrevista.

Mi política es, primero, lograr que el informante describa los sucesos experimentados por él o ella que son relevantes a mi estudio. Cuando el informante expresa una actitud aparentemente desconectada con cualquiera de los sucesos ya descritos, yo digo algo así: "Eso es interesante. ¿Has tenido alguna experiencia que te haya llevado a sentir de esa manera?". Casi invariablemente el informante responderá con un relato de una o más experiencias relevantes.

Al centrarme primero en los sucesos, no pretendo minimizar la importancia del lado subjetivo de la vida. Simplemente argumento que podemos conseguir un mejor entendimiento de las actitudes del informante si las enlazamos con los sucesos vividos [Whyte, 1984: 102].

CMC 2. En su monografía reciente sobre las entrevistas cualitativas de investigación, Wengraf (2001: 154-155) presenta un esquema de dos estilos o estrategias generales practicables en la fase de campo. A saber, el estilo "receptivo relativamente pasivo" y el estilo "asertivo relativamente activo". De la estrategia receptiva se dice que se aproxima al modelo psicoterapéutico de Rogers, mientras que la estrategia opuesta se acercaría al estilo de los interrogatorios que tienen lugar en los tribunales de justicia⁹. Wengraf declara su preferencia por la "estrategia receptiva", como rasgo característico de las *entrevistas en profundidad semiestructuradas*. Aunque admite que en algunas entrevistas, bien en su conjunto o en alguna parte de las mismas, la estrategia contraria pudiera ser la adecuada.

Un planteamiento similar se halla en lo escrito por J. Johnson (2002: 111). Por un lado, se señala que "el entrevistador debería estar preparado para salirse del plan previsto" y dedicar un tiempo a dejarse llevar por el en-

⁹ Este segundo estilo, partidario de una actuación más activa del entrevistador, se viene a equiparar con el concepto de *entrevista activa* propuesto por Holstein y Gubrium (1995).

trevistado. No obstante, afirma a continuación que "es esencial que el entrevistador sea suficientemente asertivo para retornar la entrevista a su curso anticipado". Este segundo estilo, se advierte, no debiera practicarse de manera tan rígida que impida ganar¹⁰ información no prevista, sobre todo en las etapas iniciales del estudio. Un valor añadido, presente en la reflexión metodológica de Johnson, está en su esquema de pasos a dar cuando se actúa de entrevistador cualitativo. Primero, dos o tres intervenciones introductorias, a modo de "rompehielos". Luego, algunas "preguntas de transición" (entre ellas, la solicitud de autorización para grabar). Ello seguido de entre cinco y ocho "preguntas clave". Por último, en la conclusión, resumen de lo oído e informe (en su caso) de lo escuchado en otras entrevistas.

CMC 3. Son muchos los autores que recalcan en las *preguntas de entrevista* para dar cuenta de los *criterios maestros de campo*. Repátese lo anotado ya en el apartado segundo del capítulo 3, donde se insistía en la necesidad de diferenciar las *preguntas de investigación* de las *preguntas de entrevista*. Este ha sido un criterio reiteradamente expuesto por los padres de la llamada *grounded theory*, dirigido al investigador en general, no sólo al cualitativista. En su libro *Emergence vs. forcing* Barney Glaser (1992: 25) lo expresa con rotundidad: "el investigador nunca, nunca pregunta directamente en las entrevistas pues ello preconcebiría la emergencia de los datos". Su recomendación se resume en hacer máxima la adquisición de "datos no forzados". Para ello resulta imperativo esta directriz: "piensa teoría, habla el lenguaje cotidiano".

Esta estrategia clásica y generalista conviene complementarla con la experiencia de Herbert e Irene Rubin (1995: 76 ss). Según estos autores, los entrevistadores cualitativos sí difieren de los entrevistadores encuestadores, pues en lugar de simplificar lo que estudian tratan de "capturar" algo de su "riqueza y complejidad". Pero la captación de dicha riqueza pasa, necesariamente, por la actuación del entrevistador, que en parte ha sido decidida previamente. En todo caso, diseño y actuación tienen como norte que "los resultados sean profundos, detallados, vívidos y precisos". Cada uno de estos cuatro criterios de campo tiene una razón de ser e implica preguntas concretas que el entrevistador ha de saber trasladar a la sesión de entrevista en caso necesario. Los autores citados ofrecen una minuciosa definición e ilustración de ellos, al tiempo que reconocen que los cuatro criterios guardan relación entre sí. La solicitud de detalle en las entrevistas suele comportar respuestas realistas y precisas, ganándose progresivamente en profundidad. Las mimbres necesarias para la elaboración del cesto de la entrevista se concretan en tres tipos de preguntas cualitativas: principales (*main questions*), *probes* y *follow-ups* (Rubin y Rubin, 1995: 145 ss). Cuando las respuestas a las

¹⁰ J. Johnson (2002) emplea el verbo aprender, lo que recuerda el concepto de *entrevista cualitativa* sintetizado en el título de la monografía de Weiss (1994) *Learning from strangers*.

primeras (los temas o asuntos que sirven de introducción e hilo conductor de la conversación) adolecen del detalle, profundidad o claridad suficientes, el entrevistador emplea las *probes*. Más que preguntas, se trata en ocasiones de intervenciones del entrevistador para animar el flujo comunicativo, solicitar mayor elaboración y clarificación, o sencillamente demostrar atención. Otros autores prefieren (al igual que nosotros) la denominación de *tácticas* de entrevista (que aquí tratamos en el apartado siguiente). Finalmente, las *preguntas de seguimiento* (*follow-up questions*) cumplen la función de indagar en los temas o asuntos surgidos en las respuestas a las preguntas principales¹¹.

En la monografía de los Rubin se ilustran también estas tres formas de actuación del entrevistador en las "entrevistas culturales" (capítulo 8) y en las "tópicas" (capítulo 9). Pero hay algo más en su monografía que transmite más claramente la estrategia o el estilo, que estos autores siguen, en la realización de las *entrevistas cualitativas*. Al igual que otros teóricos y practicantes, encuentran muy operativa la distinción de varias etapas o momentos durante el encuentro de entrevista. Los Rubin (1995: 128 ss) señalan hasta siete posibles, no sin antes hacer las advertencias siguientes:

Nuestras mejores entrevistas atraviesan siete etapas, aunque no todas suceden con cada individuo, y las etapas pueden fundirse entre sí o dispersarse en varias entrevistas. Prestamos atención a la fase en la que estamos pero reconocemos que las fases no han de seguirse inflexiblemente. Más bien sirven a modo de andamiaje interpersonal, que da al entrevistador algo de guía sobre cómo profundizar la relación de entrevista y cómo asegurar que el interrogatorio es apropiado al nivel de la relación [1995: 129].

La última frase compendia buena parte de las recomendaciones que pueden darse al entrevistador. La solicitud de información (variable en términos de *profundidad*) debe guardar correspondencia con el establecimiento de la relación de confianza. En el esquema siguiente se presenta la secuencia de fases que plantean los autores citados, junto con una breve explicación y algunos ejemplos de nuestra experiencia entrevistadora.

¹¹ Los Rubin (1995: 151) señalan, acerca de esta clase de preguntas, que algunas de ellas se formulan en los paréntesis entre dos sesiones de entrevista con el mismo entrevistado: "otras se piensan durante la misma entrevista". Y reiteran que "en cualquier caso, *follow-ups* no pueden prepararse antes de la entrevista inicial, porque se basan en las respuestas del entrevistado a las preguntas principales".

SECUENCIA DE ETAPAS EN UNA POSIBLE ESTRATEGIA A SEGUIR DURANTE
LAS SESIONES DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD
(Rubin y Rubin, 1995: 128 ss). Síntesis e ilustración de Valles

Fase 1ª: Creación de implicación natural

- Charla informal breve interesándose por el trabajo o la vida del entrevistado, o cualquier otro asunto que surja espontáneamente...
- Introducción, más o menos formal, del motivo de la entrevista, recordatorio de lo avanzado en la contactación...
- Ejemplo: En las entrevistas con expertos en el grupo de discusión¹², la charla informal se solía producir mientras los técnicos del Laboratorio donde se hacía la grabación ajustaban el sonido o la ubicación de las cámaras de vídeo. Otras veces tenía lugar en los pasillos de la Facultad, al recibir al entrevistado y tomar con éste algo en el bar de profesores... En el caso de la entrevista con Ángel de Lucas, hay un fragmento de la transcripción que prueba la existencia de esta pre-entrevista: "*Antes de entrar en el... en el diseño propiamente, Ángel, si te parece, porque lo hemos comentado antes off the record, ¿no?, antes de la entrevista, incluso tú lo haces, haces alusión, ¿no? antes del comienzo del libro, que se había hecho también un encargo por parte de la... del Departamento de Estadística de la Comunidad de Madrid (...)*".

Fase 2ª: Alentar la competencia conversacional

- En el caso de entrevistados inseguros o nerviosos ("no sé si sabré responder") un modo de hacerles ganar confianza es comenzar preguntando por sus experiencias, su vida...
- En otros casos lo que se precisa, sobre todo, es estimulación a hablar, comenzar regalando los oídos mencionando logros, experiencia o prestigio del entrevistado puede ser lo más conveniente...
- Ejemplo: Recuerdo que, en la entrevista con Ángel de Lucas, se comenzó subrayando su experiencia y prestigio como maestro cualitativista. Esta es una ilustración: "*Hoy tenemos con nosotros, y quiero expresar mi agradecimiento, a Ángel de Lucas, profesor de esta facultad, y uno de los fundadores, junto con Jesús Ibáñez y otras personas: Alfonso Ortí, José Luis de Zárraga... de la escuela de cualitativistas de Madrid. Para mí es toda una satisfacción contar digamos con él en este proyecto, para conocer de su voz, de sus palabras, cuál es el proceso real de investigación cuando se utilizan los grupos de discusión ante demandas o encargos concretos (...)*".

¹² Sobre esta investigación se han hecho numerosas referencias en las ilustraciones presentadas en las páginas anteriores.

Fase 3ª: *Mostrar entendimiento y comprensión emocional*

- Escuchar con atención no basta, hay que demostrar al entrevistado empatía con su conocimiento y sentimientos (tono de voz, expresiones verbales y no verbales), pero sin aprobación o desaprobación¹³...
- El entrevistador puede compartir sus experiencias con el entrevistado, pero con cautela y brevedad para no minimizar las de éste, ni desviar el centro de la conversación...
- Ejemplo: "Si te parece podemos pasar a ver los aspectos más técnicos del diseño, ¿no? Ante este encargo, en un momento dado, bueno, tú propones.. a Ignacio Duque, supongo, el realizar siete grupos de discusión. Bueno, digo lo de siete... en el curso de Praxis que tú diriges y, hace unas... unas pocas semanas, hemos asistido también a la presentación de una investigación muy sobresaliente, ¿no? del Colectivo IOÉ sobre los discursos de los españoles ante los extranjeros, ¿no? Y una de las cosas que nos revelaba un... un miembro de ese colectivo IOÉ, Walter Actis, era que bueno, que ellos en realidad habían propuesto hacer once grupos de discusión, pero luego las circunstancias reales de la investigación les habían llevado a hacer sólo ocho, creo recordar. ¿Ocurre algo parecido en este caso, en tu estudio, hay una..?". (Fragmento de la entrevista con Ángel de Lucas).

Fase 4ª: *Obtención de hechos y descripciones básicas*

- Momento ideal para concentrarse en la materia de la entrevista, una vez que se ha establecido la sintonía "cognitiva y emocional" con el entrevistado.
- Los aspectos difíciles o comprometidos se dejan para la siguiente fase, ahora se solicitan descripciones amplias de lo investigado.
- Ejemplo: En la entrevista con Ángel de Lucas, y en general con el resto de los entrevistados en dicho estudio, se puede decir que se contaba con la sintonía a la que se refieren los Rubin desde el principio de la entrevista e incluso antes. No siempre es así.

Fase 5ª: *Preguntas difíciles, sensibles, provocativas*

- "A veces llegar a esta fase lleva varias entrevistas."
- Las vacilaciones u omisiones durante la entrevista son indicios de los asuntos que para el entrevistado son difíciles o sensibles.
- Ejemplo: En la entrevista con Ángel de Lucas, fue precisamente al preguntarle si había eliminado algún grupo de discusión por razones presupuestarias cuando se mostró reacio a abordar la cuestión de la representación ("... Sin entrar en el problema de la representación. Es un problema teórico que en estos momentos no podemos abordar si queremos tratar el problema concreto de esa investigación, ¿no?"). Pero poco después, al pedirle que

¹³ Los Rubin recuerdan la postura de Gorden (1987: 269) acerca de la compatibilidad entre la *empatía* y el desacuerdo: "el desacuerdo no entra en conflicto necesariamente con la empatía y el rapport en el trabajo de campo".

aclarase, del título dado a la publicación, la expresión *representaciones sociales* él mismo se decidió a abordar dicha cuestión ("...Y yo creo que el término de representaciones colectivas o de representaciones sociales es un término sin el cual la sociología cualitativa, la perspectiva cualitativa de investigación no puede trabajar, ¿no? Porque si quieres entramos en el tema de la representatividad, ¿no? El problema de la representatividad, que es una de las cuestiones que...").

Fase 6ª: *Enfriando el tono emocional*

- Hay que ayudar al entrevistado a descender de las alturas intelectuales, emocionales para evitar reacciones desfavorables.
- Son varias las opciones: retomar algún asunto ya tratado, incitar al entrevistado a que sea él quien pregunte o hable de algo no preguntado.
- Momento en el que la confianza ganada lleva a algunos entrevistados a tratar de ayudar en la conducción de la investigación.
- Ejemplo: Recuerdo que en la entrevista con Luis Buceta, en el estudio sobre la I Encuesta Nacional de Juventud ya referido, el entrevistado se ofreció al término de la misma a ponerme en contacto con otras personas que podían aportar testimonios de la época que investigábamos.

Fase 7ª: *Concluir sin perder contacto*

- Se van dando indicaciones de que la entrevista ya termina y se reiteran los agradecimientos al entrevistado por su tiempo y lo aportado al estudio.
- Recordatorio de los aspectos éticos, de confidencialidad...
- Sugerencia de posible continuación de la entrevista, o contacto telefónico, en caso de dudas una vez transcrita la entrevista.
- Ejemplo: Los tres puntos no deberían faltar en ninguna entrevista y su ilustración no resulta imprescindible.

CMC 4. En la aportación de los Rubin, reseñada en el punto anterior, sobresale su insistencia en la dimensión emocional presente a lo largo de una relación de entrevista. El entrevistador ha de estar "constantemente alerta del *microproceso emocional* en la interacción de entrevista, y ver cuándo, como co-manager emocional de ese proceso, se equivoca". Quien escribe así es Tom Wengraf (2001: 195), del que ya hemos recogido otras contribuciones (CMC 2). Su monografía está repleta de reflexiones metodológicas en las que cualquier lector que haya entrevistado en profundidad verá reflejada su experiencia. Trataré de compartir aquí algunas de las evocaciones que en mi caso ha suscitado esta lectura. Wengraf (2001: 193-205) no habla de fases, sino de "puntos clave en general" a tener en cuenta en la "gestión" de la sesión de entrevista. Algo que se asemeja a la noción propuesta aquí de *criterios maestros de campo* (CMC).

CRITERIOS MAESTROS DE CAMPO PARA LA GESTIÓN DE SESIONES DE ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD
(Puntos clave generales [PCG] Wengraf, 2001: 193-205). Síntesis, adaptación e ilustración de Valles

Wengraf PCG 1: Atención doble

(...) quiero decir que debes tanto escuchar las respuestas del informante para entender adónde intenta llegar y, al mismo tiempo, debes tener en cuenta tus necesidades y asegurarte que todas tus preguntas puedan contestarse dentro del tiempo fijado y al nivel de profundidad y detalle que precisas [p. 194].

Sin duda este es uno de los retos que las *entrevistas cualitativas de investigación* suponen, a diferencia de la denominada *administración del cuestionario* típico de una encuesta sociológica. Repáse lo escrito acerca del *entrevistador ideal*. Adviértase, en la cita extractada, la mención de Wengraf a la constricción del tiempo. Aunque la posibilidad de prolongar la entrevista en sucesivas sesiones puede actuar de válvula de escape, no todas las circunstancias de investigación lo permiten. El más difícil todavía que rezuman las palabras de Wengraf se alivia, en la práctica, cuando comprobamos que el entrevistado no puede o no quiere dar información sobre todas nuestras indagaciones. También sucede, con frecuencia, que al solicitar un relato libre, de amplio espectro, el informante contesta a varios de nuestros interrogantes a la vez o incluso a algunos no previstos. A pesar de los matices, el reto de la *doble atención* sigue desafiando al entrevistador cualitativo.

Wengraf PCG 2: Poder y emoción dentro del proceso de entrevista

Sobre la *dimensión emocional* en las entrevistas ya se han adelantado algunas consideraciones. Su importancia queda resaltada tanto en la obra de Wengraf como en la de los Rubin. Estos últimos, en cambio, pasan por alto la *dimensión de poder* en las entrevistas¹⁴. Wengraf (2001: 196), por su parte, sostiene (con gran acierto a nuestro juicio) que las "asimetrías de poder" existentes en la sociedad siguen presentes en el lugar donde se celebra la entrevista. Ello recuerda, por un lado, el modelo contextual de interacción propuesto por Gorden (reseñado aquí, por nosotros, en el apartado tercero del capítulo 2); y, por otro, la noción de *sociedad entrevista* expuesta en el capítulo 1. En el apartado Decisiones de diseño III B) del capítulo 3 hemos anotado otras reflexiones metodológicas y se han expuesto ejemplos de toma de decisiones acerca de la relación de estatus entre entrevistador y entrevistado. Del *Estudio 1* que allí se narra puede

¹⁴ Ciertamente, no se ignora esta cuestión, y los Rubin (1995) la abordan expresamente al referirse a las investigaciones feministas en las que se define la relación de entrevista como una relación de dominación ejercida por el entrevistador. Pero en su propuesta de fases en la actuación del entrevistador se diluye esta preocupación por la relación de poder en la base de la entrevista.

añadirse aquí que ilustra también los denominados por Wengraf (2001: 197) "recursos de poder fuera de la situación de entrevista". Algo a tener en cuenta a la hora de explicar los "éxitos y fracasos" en el trabajo de campo. En el estudio referido, el éxito cosechado se explica en buena medida por los recursos acumulados por el director de la investigación en relación a muchos de los entrevistados. Ello hizo que se compensase la asimetría de estatus (de superioridad de los entrevistados respecto del entrevistador). Lo cual no garantiza que se eviten asimetrías en el control o liderazgo efectivo de la comunicación durante la entrevista. Wengraf se refiere a ello con la expresión *asymmetries of communicative power*. En las entrevistas periodísticas que se difunden en los medios (prensa, radio, televisión) esta asimetría coloca casi siempre al entrevistador en una posición de mayor poder, que lo ejerce incluso de modo autoritario o despótico en ocasiones¹⁵. En las *entrevistas cualitativas de investigación* resultan más recomendables, por el contrario, posiciones de igualdad o de asimetría favorables al entrevistado. Lejos del modelo de entrevistador autoritario, recuerdo que mi papel en el *Estudio 1* mencionado se aproximó más bien al de aprendiz o alumno aplicado¹⁶. Sin duda, este talante también debió contribuir al logro de entrevistas no superficiales.

Wengraf PCG 3: Modela el modo de respuesta que quieres

De manera característica, en las *entrevistas cualitativas* se pretende obtener información extensa, detallada y en profundidad. Las respuestas cortas suelen ser el mejor indicador de que no hemos sabido transmitir al entrevistado lo que pretendemos. La causa de esta aparente falta de colaboración suele estar en la *entrada* que hemos hecho al tema de la entrevista, o —más concretamente— en las primeras preguntas. Si se hacen preguntas muy específicas al comienzo, que no invitan a la narración sino a la contestación escueta, el entrevistado se acomoda a la dinámica pregunta-respuesta típica de la encuesta sociológica y de algunos medios de comunicación. En otras palabras, lo que se obtiene no es el *discurso primario* (propio, espontáneo del entrevistado) sino el *discurso elaborado* o dictado por nosotros. La recomendación de metodólogos cualitativistas (Gorden, 1969; Spradley, 1979; McCracken, 1988; Valles, 1997; Wengraf, 2001, entre otros) consiste en lanzar inicialmente una pregunta de amplio espectro. Mejor aún, no se trataría ni siquiera de preguntar, sino de enunciar un campo de narración *virgen* y dejar que el entrevistado abra los senderos discursivos que considere oportunos. Tras este empuje de apertura máxima, el entrevistador intervendría para

¹⁵ Dejamos en suspenso la cuestión de los "recursos de poder fuera de la situación de entrevista" en las entrevistas periodísticas, donde puede suceder que tras la apariencia televisada sean otras las asimetrías.

¹⁶ El doble papel de "entrevistador autoritario" y "alumno atento" lo practicó Briggs (1986) en su trabajo de campo con informantes mexicanos. Wengraf (2001: 197) se hace eco de estas y otras experiencias investigadoras.

pedir aclaraciones, mayor elaboración de lo expresado o para abordar otros campos narrativos.

La advertencia de Wengraf en este punto señala que la comunicación no verbal también interviene en el modelado del discurso del entrevistado. Se refiere a aspectos como el tono de voz o las posturas corporales —no siempre congruentes con los mensajes que se emiten al entrevistado—. Sugiere al entrevistador que se ejercite en la autoescucha de su "paralingüística" y en la observación de la emitida por el entrevistado¹⁷.

ILUSTRACIÓN DE ENTRADA AL TEMA O ARRANQUE DE LA NARRACIÓN (Valles, 1989)

Retomo la Investigación A, a la que me he referido al comienzo de este capítulo, para ejemplificar cómo interviene el entrevistador en el modelado de la respuesta del entrevistado. El fragmento que transcribo a continuación pertenece a una de mis primeras *entrevistas cualitativas de investigación*. La sesión de entrevista se produjo tras un *pre-encuentro de entrevista*, al que se alude, en el que había tenido lugar el contacto inicial y la presentación del propósito del estudio. Aprovecho para anotar hoy algunos comentarios al margen a una entrevista fechada el 8 de marzo de 1985.

TRANSCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
<p>Miguel 1: Bueno, yo, quería, más o menos, empezar preguntándote cosas... O sea, conozco... conozco algunas cosas; o sea, me dijiste el otro día que estabas..., o sea que habías dejado de estudiar a los 16 ó 17...</p> <p>Roberto 1: A los 17.</p> <p>Miguel 2: O sea a los 17...; y que luego habías encontrado un trabajo, ¿no?</p> <p>Roberto 2: Hm.</p> <p>M 3: Y luego, se te estropeó el trabajo..., y no sé...</p> <p>R 3: por jaleos...</p>	<p>Empiece un tanto atropellado, vacilante —seguramente fruto del nerviosismo debido a la falta de experiencia.</p> <p>El uso del verbo <i>preguntar</i> traiciona, en cierta medida, el espíritu de la entrevista —más orientada a la incitación de la narración o el relato (no forzado con el sacacorchos de las preguntas)—. Este desliz se trata de corregir enseñada, iniciando yo la composición de ese relato con una recapitulación de la información recogida en el preencuentro de entrevista. No consigo que se arranque la narración, a pesar de los silencios (que expresan los puntos suspensivos).</p>

¹⁷ Sugerimos que se repase el ciclo de actuación en la entrevista (*interviewing performance cycle*) propuesto por Gorden, al que nos hemos referido ya en el capítulo 2.

M 4: Te quedaste sin trabajo, "por jaleos", y ahora estás preparando...

Sería interesante, más o menos, que...; o sea, en vez de saberlo así; que, más o menos, me fueses contando cómo te fue en aquellos años, cuando —no sé— decidiste, en alguna medida: dejar de estudiar, primero; o cómo encontraste ese trabajo...; ¿qué pasó en el trabajo? o ¿qué tal te fue el trabajo...?; ¿cómo lo, cómo, cómo lo dejaste?; y, luego, ¿cómo empezaste a decidir —no sé, me terte en esto de la Guardia Civil...? No sé... Sería interesante que fueses reconstruyendo tú mismo todos esos años..., así...

R 4: Vamos, me metí en el bachillerato, pero fue una equivocación por mi parte el meterme en el bachillerato. Fue una opción de última; o sea, una última opción..., como aquel que dice, ¿no?

M 5: Sí.

R 5: Y entonces, pues según estaba yo el primer año repetí; el segundo lo hice...

M 6: Primero de BUP

R 6: Primero de BUP. El segundo año que hice 1º de BUP. Me quedaron dos. Pasé a 2º. En 2º, cuando ya casi tenía aprobado todo el curso y las dos de bachillerato..., pues me llamó la madre de un amiguete, que sabía que yo quería trabajar... (su hijo estaba trabajando y yo también estaba deseando trabajar) y me ofreció...

M 7: ¿Un amiguete de allí del barrio...?

R 7: La madre de este amiguete.

En mi cuarta intervención trato de poner punto y aparte, y hacer ver al entrevistado que quiero su relato de lo ocurrido en los últimos años con los estudios y el trabajo.

Se repiten mis "no sé" y en la cuarta intervención de Roberto se arranca la narración de éste. Mis intervenciones siguientes se reducen a transmitir atención, seguimiento o a solicitar aclaraciones mínimas.

Wengraf PCG 4: ¿Pasar deprisa por las preguntas en vez de trabajar las respuestas?

El interrogante que plantea este autor sintetiza, de manera clara, una constante en su experiencia docente, de la que ofrece algunos ejemplos. He de admitir que, también en este punto, se han visto reflejadas algunas de mis experiencias docentes. Algunos estudiantes, en la tesitura de la práctica de *entrevistas en profundidad*, demuestran mayor preocupación por conseguir lanzar las preguntas y completar su guión de entrevista que por el seguimiento o ampliación de las respuestas del entrevistado. Al decir de Wengraf (2001: 198): "sólo si estás utilizando cuestionarios completamente estructurados puedes evadir la necesidad de emplear la mayor parte de tu energía durante la entrevista en escuchar las respuestas". Esta es la clave. El sentido del oído es el que se ha de ejercitar más en las *entrevistas en profundidad*. Justamente su apelativo definidor le viene dado

por la escucha en profundidad que en ellas se produce¹⁸. Para ello, al igual que en la vida cotidiana, las prisas resultan incompatibles. Nuestros interlocutores lo advierten y actúan en consecuencia.

ILUSTRACIÓN DE SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS EN LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD
(Valles, 1989)

Añado aquí un fragmento de la misma entrevista empleada en la ilustración anterior. Mi entrevistado me acababa de poner al día de sus primeros pasos y tropiezos en el mundo del trabajo, y de su nuevo proyecto (el ingreso en la Guardia Civil con la intención de hacer "la mili" y encontrar "un trabajo fijo"). El relato sobre el paso por la escuela y su visión de los estudios no se había producido más allá del apunte descriptivo (en sus intervenciones 4, 5 y 6), en el que informaba brevemente del fracaso escolar. En mis intervenciones 24 y siguientes trato de ahondar en esta otra historia, la escolar.

TRANSCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
<p>Miguel 24: <i>Cuando tú tuviste esta experiencia de, vamos, de que te fue mal trabajando en este primer trabajo, aunque realmente lo que tú querías cuando estabas estudiando era trabajar; o sea, tener un trabajo como aquel amigo... que me decías...</i></p> <p>Roberto 24: <i>Sí, hm.</i></p> <p>Miguel 25: <i>Cuando te ocurrió esto; que, realmente, la experiencia no fue muy agradable..., ¿pensaste en algún momento en volver, no sé: re-engancharte de nuevo en el BUP o en otro tipo de estudios profesionales o algo por el estilo?</i></p> <p>Roberto 25: <i>No, vamos, yo siempre he estado esperando esa oportunidad de poder estudiar Electrónica, pero como no encontraba ningún sitio donde poder estudiarla pues ya pasé totalmente de los estudios....</i></p> <p>M 26: <i>Ya, ya... ¿Cuál era la...?</i></p> <p>R 26: <i>Y ya, pues a partir de diciembre me habló un tío mío, le dije que me iba a ir a la mili, y me habló de la Guardia Civil: "que era un buen</i></p>	<p>El entrevistado vuelve enseguida a su relato laboral pero en mi intervención 28 le reconduzco al relato escolar, recordando la valoración hecha de pasar a BUP en Roberto 4.</p>

¹⁸ Robert Atkinson (1998) enfatiza especialmente esta tarea del entrevistador. *Listen well (escuchar bien)* y *deep listening (escucha profunda)* son dos de sus expresiones más reiteradas. Repárese en el título de la monografía de los Rubin (1995) *The Art of Hearing Data*. Tom Wengraf (2001: 202-203) revisa las aportaciones de otros autores acerca de los obstáculos mentales que afectan a la capacidad de escucha.

Cuerpo: que podía ganar un dinero mientras estaba allí y luego podía ser fijo".
Entonces yo cogí y fui a enterarme de los papeles, antes de ir a Burgos. Entonces, antes de ir a Burgos, me enteré de que salía una convocatoria. O sea, pero que sólo daban plazas, sólo las daban en enero; daban... la ficha para...

M 27: *Sí, sí, sí...*

R 27: *Vamos, las instancias... Y, en enero, después de que vine de Burgos me fui a informar, eché la instancia y nada...; y a ver qué sale...*

M 28: *Hm... En..., cuando estuviste haciendo la EGB, me dices que cometiste un fallo en seguir en el BUP; o, vamos, o...*

R 28: *Vamos, yo quería estudiar Electrónica. Entonces, me preparé por varios sitios...; eché en varios sitios instancia, etc., etc. y no me cogieron; incluso en el Ejército. Pero nada, no hubo forma... Entonces, pues yo cogí y..., y me metí a BUP como última instancia; o sea...*

M 29: *Ya, ya...*

R 29: *Que no tenía ninguna opción: la única salida era un Instituto que daba plaza, las regalaba, y yo me metí...*

M 30: *Sí, sí, sí...*

R 30: *Y nada, y eché la instancia y fue una errónea equivocación; o sea, hubiera estado mejor eh..., aquí, tumbado a la bartola, etc., etc., etc.*

M 31: *O sea, que consideras, más o menos, perdidos esos años...*

R 31: *Sí.*

Wengraf PCG 5: *Asentir u objetar, las preguntas y sus alternativas*

Por último, se recogen en este epígrafe dos conjuntos de aparentes *dilemas* que asedian al entrevistador cualitativo durante su actuación. El criterio maestro clásico ha sido el de no contradecir al entrevistado, con el fin de lograr su espontaneidad y naturalidad discursivas. Mejor asentir que poner objeciones o incluso provocar. Conviene recordar a este respecto que el magisterio tradicional también advertía del riesgo de *over-rapport* (exceso de empatía o asentimiento). No se trata de *dilemas*, sino de extremos a evitar. Lo recomendable es dosificar ambos ingredientes teniendo en cuenta las circunstancias o la forma de la entrevista y las características de la investigación (Patton, 1990; Holstein y Gubrium, 1995; Rubin y Rubin, 1995; Atkinson, 1998; Wengraf,

2001)¹⁹. Atkinson (1998: 40 ss) ofrece una interesante y sencilla tipología de preguntas, cuya combinación recomienda para que el entrevistador acceda a los diferentes niveles de respuesta. En cuanto a las alternativas a las preguntas del entrevistador, esta es una cuestión que entronca con las llamadas *tácticas de entrevista*, que tratamos a continuación. Wengraf remite al lector a la obra de Dillon (1990: 176 ss), quien distingue cuatro clases de alternativas practicables por el entrevistador:

- 1) hacer afirmaciones propias relacionadas con lo expresado por el entrevistado;
- 2) invitar a éste a autoformularse una pregunta sobre lo que trata de comunicar;
- 3) emitir una señal (verbal o no verbal) al entrevistado de que se le sigue;
- 4) optar, deliberadamente, por el silencio atento.

El mensaje de las alternativas a las preguntas es claro. La actuación del entrevistador no se reduce, no debiera reducirse, a formular preguntas. No se trata de un mero trasvase de información, en el que los aspectos de emoción y poder (social y culturalmente condicionados) no intervengan. Hay razones suficientes para que el entrevistador practique la llamada "escucha activa" (Wengraf, 2001: 127-130, 200; Atkinson, 1998: 41 ss). La pequeña monografía de Robert Atkinson es grande en *criterios maestros de campo*: cuantas menos preguntas, mejor, es uno de ellos (también lo señala Kvale y otros muchos autores). Pero Atkinson sugiere el manejo simultáneo de otros criterios: a) "cuanto más interés, empatía, cuidado, calidez y aceptación se muestre, más profundo el nivel de respuesta"; b) "cuanta menos estructura tenga una entrevista de relato de vida, más efectiva será". Estas y otras lecciones de la experiencia se hallan, de un modo u otro hoy en día, en una extensa literatura cada vez más especializada. Uno de los elementos comunes, también presentes en los teóricos del grupo de discusión, es la búsqueda del sentido, del significado, del sentimiento. Valga la cita de Atkinson por todos ellos:

Las preguntas más útiles serían las que guían al relator hacia el nivel del sentimiento. Aquí es donde la entrevista llega a ser activa, e interactiva, en el mejor de los casos, y de donde proviene la mayoría del sentido en la vida de una persona. La obtención de un nivel más profundo de realidad puede conseguirse de varias formas, desde preguntas específicas hasta comentarios y escuchas con simpatía

¹⁹ Qué duda cabe que el efecto de la provocación hay que calibrarlo en función de la capacidad de resistencia del entrevistado. El estilo provocador del que hacen gala algunos periodistas en sus entrevistas a políticos o famosos difícilmente lo encajarían otros entrevistados, en circunstancias de investigación social, por ejemplo, en las que cobran importancia otros refuerzos o compensaciones. Patton (1990: 330) ilustra la conveniencia de informar, de vez en cuando, al entrevistado sobre la buena marcha de la entrevista, para animarle.

y respuesta. Cuanto más interés, empatía, cuidado, calidez y aceptación se muestre, más profundo el nivel de respuesta²⁰.

Las tácticas de entrevista en profundidad

En las páginas anteriores se han hecho repetidas alusiones a las llamadas *tácticas de entrevista*. Ello resulta poco menos que inevitable debido a la imbricación de los niveles filosófico-conceptual, estratégico y táctico²¹. Lo que sigue complementa lo avanzado ya y pretende añadir mayor concreción si cabe. Nuestro planteamiento arranca de lo escrito años atrás (Valles, 1992; 1997: 219-222), pero trata de recoger con mayor detalle las contribuciones de ayer y de hoy hechas por una pléyade de autores. Una distinción operativa, útil desde un punto de vista didáctico pero además reflejo del trabajo de campo real, es la que establece la diferencia entre dos grandes conjuntos de tácticas:

A) *Tácticas que suelen avanzarse en el momento de elaboración de los guiones de entrevista* (a modo de complemento o desarrollo de éstos²²). El investigador decide, en la fase de diseño, cómo abordar el arranque y desarrollo de la conversación. Ello supone tener elaboradas de antemano distintas formas de introducción o presentación del tema (*entradas*), así como argumentos y cuestiones secundarias que de ser necesarios sirvan de transición temática o para motivar al entrevistado²³.

ILUSTRACIÓN DE TÁCTICAS QUE SE AVANZAN EN EL GUIÓN DE LAS ENTREVISTAS CUALITATIVAS

Reproduzco aquí el guión elaborado previamente a la entrevista mantenida con Ángel de Lucas en el Laboratorio de Técnicas Cualitativas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (UCM), dentro del Proyecto de Innovación Educativa

²⁰ Atkinson concluye este fragmento citando la obra de Douglas (1985), de quien toma la noción de *entrevista creativa*, una en la que se produce una búsqueda (calificada de igual modo) hacia el entendimiento mutuo del entrevistado y el entrevistador. Para ello es preciso que estén presentes en la entrevista los elementos mencionados al final de la cita extractada.

²¹ De ahí que, en ocasiones, se confundan estos niveles y ello dé paso a un uso indistinto de *estrategias y tácticas* de entrevista. Un ejemplo temprano se tiene en la nota de investigación publicada por Howard S. Becker en *Human Organization* (1954, vol. 12, pp. 31-32), "Field Methods and Techniques. A Note on Interviewing Tactics".

²² Repáse lo escrito en el capítulo 3 acerca de los *guiones* de las *entrevistas en profundidad*. Allí se han presentado con cierto detenimiento algunos ejemplos de *guión*, en los que se ilustra en parte esta clase de *tácticas*.

²³ Un ejemplo de *entrada* al tema o *arranque* de la narración se ha presentado en el apartado anterior.

(PIE 19/99) realizado por el Departamento de Metodología de la Investigación (Sociología IV), en el año 2000. La entrevista formaba parte de una serie de entrevistas a expertos españoles en el *grupo de discusión*. Al profesor Ángel de Lucas se le había propuesto centrar la entrevista en su estudio *Actitudes y representaciones sociales de la población de la Comunidad de Madrid en relación con los Censos de Población y Vivienda de 1991*, encargado y publicado por el Departamento de Estadística de dicha comunidad autónoma. El guión recoge buena parte de los recursos tácticos decididos con antelación a la realización de la entrevista.

0. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO Y DEL ENTREVISTADO

0.1. Concesión oficial

0.2. Objetivos del proyecto

- Título "..."
- Realizar vídeos para acercar la práctica profesional a los alumnos, pero también acopio de transcripciones de estudios (fonoteca,...).
- Hemos decidido empezar por los grupos de discusión...

0.3. Modo de ejecución del proyecto

- Selección de estudios de profesores universitarios y de profesionales en empresas de investigación social aplicada y de mercados.
- Aunque publicados algunos, interés en los comentarios y la voz de los autores para conocer mejor el proceso real de investigación (pormenores no publicados con interés didáctico).
- Justificación de la grabación en video de esta entrevista en profundidad: producir materiales didácticos.

0.3. Agradecimiento y presentación de Á. de Lucas

- "Uno de los fundadores y más experimentados miembros de la escuela de cualitativistas de Madrid" (Director Dpto. Estadística, Introducción a la publicación del estudio).
- "En torno a Ibáñez se fue sedimentando un plantel de profesionales muy destacados: Alfonso Ortí, Ángel de Lucas, José Luis de Zárraga..." (Ibáñez, 1992: 137).
- Génesis del grupo de discusión en España (ECO 1965,...). Sugerir autorretrato, autopresentación...

1. DEMANDA, GÉNESIS DEL ESTUDIO

1.1. Surgimiento de la idea o el encargo

- Demanda explícita/implícita (Ibáñez).
- Recordar que en 1986 hubo otro estudio al que se hace referencia en p. 17.
- En la introducción a la publicación el Director del Dpto. de Estadística escribe: "el punto de partida básico del trabajo fue el reconocimiento de un error propio a la hora de plantear la evaluación de los trabajos censales (...). Dichos trabajos [análisis de cobertura, de cali-

dad...] nada dicen del fenómeno censal tal y como se presentó en España en 1991".

1.2. Circunstancias (sociopolíticas, culturales..., recursos, tiempo).

- Contexto del estudio en el momento: a) biográfico del investigador (constricciones, formación); b) histórico de la sociedad española.
- Á. de Lucas (1994, *Rev. Economía y Sociedad*) hace una valoración de las "difíciles circunstancias" en las que se realizó el campo de los Censos de 1991. Y A. de Miguel (1994: 48-49 *Inf. La sociedad española*) también se hizo eco de la polémica y del estudio de De Lucas: "contamos con una valiosa investigación cualitativa".
- El propio Consejero de Economía (J. L. Fernández Noriega) escribe en la presentación de la publicación: "La realización del presente trabajo fue fruto de una necesidad y de una coyuntura (...) necesidad genérica de que las oficinas estadísticas aborden problemas de percepción, rechazo a operaciones censales; necesidad coyuntural debido al debate público sobre los nuevos cuestionarios censales en marzo-mayo 1991.
- Constricciones del demandante (tiempo, dinero, producto final).

2. DISEÑO, DECISIONES DE DISEÑO

2.1. Elección y definición (construcción) del objeto de investigación

- Hay un planteamiento general del estudio en la publicación ("obtener el sistema de representaciones y actitudes colectivas sobre la cuestión", p. 11).
- Hipótesis de partida (entre otras): las actitudes y representaciones ante los censos están interrelacionadas con la posición que se ocupa en la estructura social..
- Preguntar qué influencias teóricas hay detrás del concepto *representaciones* (Durkheim, Moscovici,...).

2.2. Elección estrategia metodológica

- P. 11: "corriente metodológica representada, por ejemplo, por la obra de Jesús Ibáñez (1979)".

2.3. Decisiones muestrales (o de diseño general y específico de grupos)

- Pp. 12-13: descripción de la composición social y distribución geográfica de los 7 grupos realizados, pero no hay una representación gráfica de ejes de saturación (estructural, espacial o temporal) como en los trabajos del Colectivo IOÉ o de Callejo (1995), aunque se hace en Valles (1997: 309-310): "el esquema de los 7 grupos es el resultado de decisiones muestrales apoyadas en una determinada definición (o teoría) de las clases sociales...".
- ¿Hubo constricciones de tiempo o dinero en la decisión de hacer 7 grupos únicamente? (recordar que W. Actis, del IOÉ, sí señala este tipo de restricción en uno de sus estudios).

3. CAMPO

3.1. Contactación

- Aludir a las prescripciones sobre el contacto hechas por varios autores (Ibáñez, Morgan...).
- Mecanismos de filtrado, supervisión para evitar descontrol...
- Contactador, canales, redes utilizados en este estudio y habitualmente...

3.2. Lugar de las reuniones

- Neutralidad y "atmósfera de secretismo" de las salas comerciales (Krueger).
- "Semiología" y "ecología" del local (Ibáñez).
- Problemas y anécdotas.

3.3. Moderación

- Estilo: "hemos optado por una dinámica menos directiva" [que en el estudio de 1986] (p. 17).
- Provocación inicial: "hemos planteado a los grupos un estímulo inicial, prácticamente homogéneo en todos ellos, consistente en pedirles que discutieran sobre su experiencia personal en relación con la operación censal" (p. 17).
- Otras actuaciones del moderador: post-discusión (Ibáñez, 1979), otras tácticas...
- Me comentabas hace unos días que acostumbrabas a disponer de una información mínima de los participantes antes de la reunión...

4. ANÁLISIS E INFORME (LA TRASTIENDA. EL PROCESO REAL... RECOMENDACIONES TEÓRICO-PRÁCTICAS)

4.1. Después de cada reunión:

- Preanálisis, avance de hallazgos...
- Lo que se hizo en este estudio, en otros, lo que hacen otros analistas...

4.2. Finalizado el campo:

- Transcripción (385 folios a un espacio, disponibles como documento de trabajo).
- Audición.
- Desarrollo de esquemas de codificación y clasificación temática advinables... (¿se sigue algún procedimiento de los propuestos por Glaser y Strauss, Krueger, Morgan, Ibáñez?).
- Trabajo en equipo, apoyo informático...
- Estilo sencillo de análisis y presentación de la información (¿ha creado escuela: Callejo, por ejemplo; Valles (1997) lo toma de ejemplo?).

5. OTROS ASUNTOS

5.1. Apertura e integración del grupo de discusión...

- Usos combinados vs. autosuficientes, complementación-subordinación...

5.2. Innovación de la técnica/práctica: grupos canónicos, triangulares...

5.3. Diferencias y similitudes con: *focus group*, *entrevistas grupales en situación*...

5.4. Necesidades de formación (alumnos) en esta técnica/práctica...

Adviértase que, en este caso, el doble guión de preguntas de investigación, por un lado, y preguntas de entrevista, por otro, estaba prácticamente fundido en uno. Además, dicho guión ofrecía la organización y estructura secuencial que se siguió en la sesión de entrevista²⁴.

B) *Tácticas del entrevistador durante la sesión de entrevista*. A diferencia de las anteriores, estas tácticas forman parte del oficio y la pericia del entrevistador, que las improvisa durante la realización de la entrevista. Se trata de formas de comportamiento verbal y no verbal empleadas cuando la situación lo demanda (y lo que procede es dar tiempo, ánimo o señal al entrevistado para que prosiga, aclare o reconduzca el relato). Hay en la literatura especializada en metodología de las ciencias sociales numerosas contribuciones acerca de las *tácticas* que el entrevistador cualitativo puede practicar (Schatzman y Strauss, 1973: 73-82; Gorden, 1975: 423 ss; Blanchet, 1989: 104-118; Alonso, 1994: 231-234; Weiss, 1994: 66-82; Kvale, 1996: 127 ss; Valles, 1997: 220-221; Wengraf, 2001: 128 ss).

Los autores de *Field Research* emplean y desgranán la expresión *interview tactics*, dentro de un capítulo titulado "Estrategia para la escucha". Reconocen la dificultad de catalogar la diversidad de tácticas de entrevista que se ponen en práctica. Más aún, consideran que "cada entrevistador experimentado tiene un número de medidas tácticas para manejar a los entrevistados 'difíciles'" (Schatzman y Strauss, 1973: 73). Se refieren tanto a los que necesitan que se les anime a hablar como a los que precisan de un cierto encauzamiento de su exceso verbal. Unos y otros precisan de "gestos tácticamente apropiados al problema de oír y escuchar". He aquí el repertorio primero y más general de tácticas que mencionan estos autores:

(...) silencio, expresión facial, movimiento corporal, y un montón de gestos vocales y preguntas que investigan asuntos tales como cronología (...¿y entonces?; ¿cuándo fue eso?), detalle (dime más sobre eso; eso es muy interesante), clarificación (no entiendo mucho; pero dijiste antes...), explicación (¿por qué?; ¿cómo fue?) [Schatzman y Strauss, 1973: 74]²⁵.

²⁴ Ciertamente, esta circunstancia ilustra más bien la excepción a la regla. Esta última, la norma en las entrevistas cualitativas menos estructuradas, suele ser la distinción de dos guiones (uno de investigación, otro de sesión); y la secuencia conversacional no sigue el orden anotado en el guión.

²⁵ No puede ser mera casualidad que estos autores encabecen su repertorio de tácticas concretas con la mención del *silencio*. Ya se ha advertido que la "estrategia de la escucha" es el *cri-*

En la obra citada hay un ejemplo desarrollado de guión de entrevista, correspondiente a un trabajo de campo (dirigido por los autores) en instituciones sanitarias. Estas y otras investigaciones empíricas sirven de base a las reflexiones metodológicas halladas en el libro referido. En lo concerniente a las tácticas de entrevista, estos autores destacan un segundo conjunto que denominan "adicionales". Se trata de recursos conversacionales que suponen un cierto grado de desafío, de provocación o interrogación "agresiva" incluso. En cualquier caso, se recomienda su empleo en "fases posteriores" del trabajo de campo, cuando ya se ha ganado en familiaridad en la relación con los informantes y anfitriones²⁶.

Schatzman y Strauss (1973: 92) sugieren la lectura de una bibliografía selecta, en la que se destaca el libro de R. L. Gorden (1969). Por nuestra parte (Valles, 1992: 257-259; 1997: 220-221), se ha venido prestando atención a la obra de este autor, en lo que se refiere a las tácticas de entrevista (Gorden, 1975: 423 ss) y a otros aspectos de las *entrevistas cualitativas*. Su planteamiento sobre las tácticas del entrevistador, sintetizado y adaptado en parte por nosotros, se aprovechará para intercalar las aportaciones de otros autores. En primer lugar, conviene aclarar que Gorden se decanta por una clase de tácticas que se agrupan bajo la expresión *probing* (de difícil traducción, remite a la acción de indagar, explorar mediante tanteos, tentativas o sondas que se lanzan con el propósito de motivar y encauzar al entrevistado hacia los objetivos informativos del estudio). Reconoce que algunos entrevistados utilizan otras tácticas (como la revelación de sus opiniones y experiencias a sus entrevistados, y otras), pero las considera menos "válidas y fiables" para los propósitos de investigación. Las tácticas preferidas por Gorden (*probing tactics*) incluyen recursos tales como el *silencio* (*silent probe*), la *animación* mediante ruidos no verbales o gestos (*encouragement probe*), la petición de *elaboración* mediante la continuación del relato o su desarrollo (*elaboration probe*) y otras que exponemos a continuación. A todas ellas se les considera, a su vez, modos de ejercer un cierto control o dirección sobre lo hablado. Enseguida se verá que cada táctica supone un grado de control distinto, de ahí que se hable también de tácticas más o menos *neutrales*²⁷.

terio maestro de campo más destacado. Escuchar con "igual ecuanimidad", sea verdadero o falso, es su recomendación al entrevistador. Éste no es "terapeuta, evaluador ni investigador", durante la sesión de entrevista, sino "naturalista" interesado en la "comprensión y el desarrollo de teoría".

²⁶ Las *tácticas adicionales de entrevista* que especifican Schatzman y Strauss (1973: 81-83) son: 1) hacer de abogado del diablo (*The Devil's Advocate Question*), mediante la confrontación del entrevistado con la opinión de otros informantes; 2) la *pregunta hipotética* (¿qué ocurriría si...?); 3) la comparación de la situación real con la ideal (*Posing the Ideal*); 4) el contraste de interpretaciones o proposiciones con los informantes. Estas tácticas se consideran "prácticamente ilimitadas", y añaden dos que juzgan "especialmente efectivas" en sus estudios de campo: las *entrevistas grupales informales* y el *seguimiento del entrevistado a lo largo de su rutina laboral*.

²⁷ No obstante, la determinación o presunción de *neutralidad* no siempre es fácil en los contextos conversacionales. El entrevistador habrá de juzgar, en cada caso, el sentido efectivo del silencio y de otras tácticas.

B1) Táctica del silencio. La importancia del silencio en la situación de entrevista, como actuación deliberada del entrevistador, reside en los beneficios que reporta. Según Gorden, el silencio "permite al entrevistado proseguir en la dirección que más interés o sentido tenga para él". Se le considera la táctica más neutral, la que menos estructura la respuesta o el flujo discursivo del informante. Pero no está exenta de riesgo, si se dosifica inadecuadamente y se cae (por exceso) en el "silencio embarazoso". Merton y Kendall (1946: 554) ya se referían a este doble filo del silencio, cuando advierten que el entrevistador inexperto se muestra insensible al "silencio preñado". Recientemente, Kvale (1996: 134-135) recuerda el uso productivo del silencio hecho por los terapeutas en sus entrevistas, como ejemplo a seguir en las entrevistas de investigación. Las pausas conversacionales aportan tiempo para la asociación y la reflexión por parte de los entrevistados, y son "ellos mismos los que rompen el silencio con información significativa"²⁸. Por su parte, Robert Atkinson (1998: 35), desde su experiencia con las entrevistas de relato de vida, anota esta lección para los entrevistadores en prácticas a propósito del silencio:

(...) No os preocupéis si hacen una pausa. Un silencio, incluso una detención completa durante unos pocos momentos, puede ser el tiempo necesario para la reflexión ulterior, un tiempo para dejar que afloren pensamientos hondos. Es mejor esperar que interrumpir un silencio. De hecho, unos pocos momentos de silencio pueden ser la forma de animar a la gente a hablar con mayor detalle y profundidad sobre el tema o puede incluso expresar sus sentimientos y emociones directamente.

B2) Tácticas de animación y elaboración. De manera similar al silencio, estas tácticas se consideran "neutrales" pues no indican nuevos asuntos u otros derroteros de información trazados por el entrevistador. La *animación* se trata de conseguir mediante ruidos y gestos conversacionales que transmiten la aceptación o el interés del entrevistador por lo que el entrevistado va contando. Por ejemplo, expresiones como "ah", "mmm", "ya", mover la cabeza afirmativamente o mostrar un rostro expectante, serio o sonriente según corresponda con el tono del relato del entrevistado. Atkinson (1998: 32-33) por ejemplo, además de recomendar "nods and smiles" (cabezadillas y sonrisas), señala que en ocasiones la expresión de asombro o sorpresa puede ser lo necesario para animar al entrevistado a ofrecer mayor detalle o incluso para que éste no deje fuera aspectos que de otro modo hubiese omitido.

²⁸ En el planteamiento de Kvale (1996: 132-135) el *silencio* se presenta como una forma de pregunta, al igual que otros de los recursos *tácticos* en la terminología de Gorden. No hay una clara correspondencia entre las obras de estos autores. Por ejemplo, Kvale se refiere a las *probing questions*, mientras que Gorden habla de *silent probe* y emplea la expresión *probing* para agrupar a toda una serie de *tácticas*, como ya hemos indicado.

En suma, Gorden, Atkinson y otros muchos autores se refieren a todo un trabajo de expresión no verbal que no cesa durante la sesión de entrevista, que es muy tenido en cuenta por los interlocutores (aunque prácticamente desaparezca en las transcripciones)²⁹. Wengraf (2001: 128 ss) lo expresa claramente cuando señala que “la mayoría de la comunicación es *no verbal*”, y cifra en más de un 90% este tipo de comunicación “alrededor de las palabras”. De ahí que su recomendación sea esta: “(...) necesitarás aprender y practicar la expresión no-verbal de la escucha activa”. Se refiere, más concretamente, a una “postura de escucha atenta”, a un “grado de contacto-ocular” y a los “sonidos no-verbales” ya referidos. Todo ello señales de que se está a la escucha³⁰.

En relación con las tácticas de *elaboración* hay que señalar que con ellas se da el paso a la expresión verbal. Ahora bien, se trata de formas verbales que mantienen la intervención del entrevistador en un grado de neutralidad similar al conseguido con las tácticas de animación ya vistas. Por ejemplo, el entrevistador no pregunta nada en concreto, sino: “¿y entonces?”, “¿hay algo que te gustaría añadir?”, “¿podrías elaborar ese punto un poco más?” (Gorden, 1975: 426 ss). Este autor distingue dos modalidades de *elaboración*: la *inmediata* y la *retrospectiva*, dependiendo de si la petición de elaboración por parte del entrevistador se produce a renglón seguido o no³¹. Por ejemplo: “Hace un rato me contabas que la relación con tu padre siempre ha sido problemática, ¿podrías decirme más sobre ello?”.

Las llamadas tácticas *retrospectivas* (de *elaboración*, *aclaración* y otras) exigen, de modo particular, una gran atención por parte del entrevistador. Para ayudar a la memoria durante la sesión de entrevista y, así, recordar mejor qué temas van siendo cubiertos o qué asuntos precisan de mayor elaboración o aclaración, Gorden (1975: 439) recomienda tomar “probe notes”. Esto es, notas breves con palabras clave o expresiones dichas por el entrevistado, que sirvan para indagar más a fondo a lo largo de la entrevista. La

²⁹ Sorprende que autores como Gorden o Wengraf no mencionen la obra de Goffman al abordar esta clase de tácticas. Cicourel (1964: 82-83) se refiere acertadamente al fenómeno denominado por Goffman “impression management” en *La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana* (1959). Años antes, en 1955, Goffman había publicado “Sobre el trabajo de la cara: análisis de los elementos rituales en la interacción social” en una revista de psiquiatría (*Journal of the Study of Interpersonal Processes*), que se reprodujo compilado con otros escritos en su libro *Ritual de la Interacción* (1967). Por su parte, Luis E. Alonso (1994: 239) no se olvida de la relevancia de la obra de Goffman a este respecto, ni de las contribuciones de los etnometodólogos en el estudio de las estrategias conversacionales.

³⁰ No se olvida Wengraf de la importancia de los silencios, de las pausas, dentro del repertorio de “formas positivas de escucha activa” que presenta. Véase, asimismo, su relación de “formas negativas de escucha activa” y los ejercicios que propone (Wengraf, 2001: 129 ss).

³¹ Otro tanto ocurre con las tácticas de solicitud de *aclaración*, también se distinguen las *inmediatas* de las *retrospectivas*. Gorden (1975: 431) advierte que “desde el punto de vista del entrevistado” las tácticas retrospectivas implican un mayor control o dirección conversacional, aunque menos que la táctica de cambiar a un tema aún no aparecido.

maestría consiste, en este caso, en hacer anotaciones sin dejar de escuchar al entrevistado y sin que ello suponga una distracción para ambas partes. Por ello suele ser conveniente informar, al comienzo de la entrevista, de la intención de tomar notas con el propósito de ayudar a la memoria y aprovechar para solicitar el consentimiento del entrevistado. La toma de notas se hace necesaria aunque la entrevista se grabe magnetofónicamente, sobre todo en las entrevistas más abiertas o desestructuradas. En palabras de Gorden “cuanto menos programada sea la entrevista, menos se use el control del tópico y más compleja sea la entrevista, mayor la necesidad de probe notes” (1975: 439)³².

B3) *Tácticas de reafirmar o repetir (the reflective probe)*. Gorden parte aquí de la táctica desarrollada por Rogers en los años cuarenta, y a la que Merton y Kendall (1946: 556) también se refieren. Sin embargo, Gorden (1975: 435-436) define de modo más amplio esta táctica, abarcando no sólo el reflejo de los *sentimientos* del entrevistado —como hicieran Rogers y Merton—. De modo que define (*a reflective probe*) como “cualquier intento por parte del entrevistador de obtener información adicional mediante la repetición del planteamiento explícito o implícito del entrevistado sin incluir una pregunta directa” (Gorden, 1975: 435). Esta mayor amplitud en la definición de la *táctica reflectora* le lleva a distinguir tres subtipos: a) *eco* (mera repetición de algunas de las palabras del entrevistado); b) *interpretación* (en lugar de la repetición literal, el entrevistador aventura el sentido o el sentimiento que las palabras del entrevistado encierran); c) *resumen* (de lo dicho no sólo en la respuesta previa sino también en las anteriores, combinando repetición e interpretación). Merece reproducirse aquí el ejemplo de estos subtipos de la *táctica reflectora* que ofrece Gorden (1975: 436):

ILUSTRACIÓN DE TRES SUBTIPOS DE LA TÁCTICA DE REAFIRMAR O REPETIR (REFLECTIVE PROBE)
EN LAS ENTREVISTAS CUALITATIVAS

R 1: La razón principal por la que vine a Antioch College fue por su combinación de estándares académicos altos y el programa de trabajo. Me atraía mucho.

I 1: ¿Te atraía mucho?

R 2: Eso es.

I 2: ¿Podrías decirme un poco más exactamente por qué tenía este atractivo para ti?

R 3: No sé, era simplemente que el lugar sonaba menos pomposo y mojigato que muchos lugares, con un programa académico igual de bueno.

³² Véase también la recomendación que hace Johnson (2002: 111-112) del uso combinado de magnetofón y notas.

I 3: ¿No te gustan los lugares pomposos y mojigatos?

R 4: Lo puedes afirmar. Muchos lugares gastan la mayor parte de su tiempo tratando de discurrir una forma de controlar a los estudiantes, asumiendo que son incapaces completamente de autocontrol. Tienen una gobernanta en cada dormitorio, exigen la asistencia a clase porque son tan aburridas que nadie iría si no hubiera un sistema a rajatabla...

I 4: ¿Por qué supones que Antioch tiene menos supervisión de la administración?

R 5: Bueno, es parte de la filosofía educativa, y sería ridículo mandar estudiantes por todo Estados Unidos en trabajos (...) donde están solos y hay confianza de que se comporten como adultos sin nadie que les diga cuándo ir a la cama, qué comer y cómo comportarse con el sexo opuesto, y luego tratarles como niños cuando regresan al campus.

I 5: Déjame ver si he captado el cuadro completo: te gusta una escuela con estándares académicos altos, pero que no sea muy mojigata y que opere sobre la presunción de que los estudiantes de *college* pueden ejercer autocontrol si no se les trata como a niños. ¿Estas son las cosas que te gustan de Antioch?

R 6: Eso da en el clavo. La gente se va lejos a un *college* porque quieren una oportunidad para crecer, para ser autónomos como lo sería un adulto. Pienso que esta es una parte vital de una educación liberal.

R: Respondent (entrevistado).

I: Interviewer (entrevistador).

La primera intervención del entrevistador en el extracto anterior ejemplifica la *táctica reflectora del eco*; la tercera ilustra la *táctica reflectora interpretativa* ("donde la interpretación se limita a afirmar explícitamente sentimientos implicados"); y la última es un ejemplo de combinación de las anteriores a modo de *táctica reflectora resumen*. El reto para el buen entrevistador cualitativo es hacer uso de cada una de ellas de manera adecuada. La experiencia de Gorden le lleva a afirmar que el "simple eco" no resulta muy útil, y aboga por la práctica de las otras dos modalidades.

B4) *Tácticas de recapitulación (the recapitulation probe)*. Se trata, en realidad, de una "forma especial de la táctica de elaboración retrospectiva" (Gorden, 1975: 434)³³. Consiste en resituar al entrevistado al comienzo de la historia que acaba de relatar. Hay una tendencia a ofrecer mayor elaboración en el segundo relato y ello, además, puede ahorrarnos el uso de otras tácticas

³³ Este autor da varios ejemplos. Este es uno de ellos: "Has mencionado que la primera vez que condujiste un coche fue cuando aprendiste a conducir un jeep en el ejército (...). Has dicho que ello te proporcionó una gran emoción. Cuéntame más sobre cómo te sentiste al conducir el jeep".

más repetitivas, de numerosas preguntas y otras tantas interrupciones³⁴. A estas ventajas se suman otras: a) la espontaneidad; b) la evitación de preguntas directas, que pudieran comprometer al entrevistado; c) la obtención de información relevante no prevista; d) la comprobación del orden cronológico de determinados sucesos referidos por el entrevistado (Gorden, 1975: 435).

Conviene recordar en este punto la aportación de Merton y Kendall (1946: 549-550) acerca de los procedimientos de "introspección retrospectiva". En sus investigaciones sobre los efectos de la propaganda mediática en la moral de las tropas, durante la Segunda Guerra Mundial, recurrían a imágenes fijas tomadas de las películas cinematográficas o al rebobinado de cintas donde se habían registrado programas de radio, etcétera³⁵. Todo ello con el propósito de resituar al entrevistado en la "situación estímulo" o en el "marco de referencia" y favorecer el relato retrospectivo, pero con introspección (con sentimientos, ideas, reacciones de experiencia vivida original). Así se esperaba obtener no sólo "especificidad", también "profundidad". En otro lugar se ha señalado la vinculación de esta aportación, de los acuñadores de la *entrevista focalizada*, con las barreras psicosociales del "olvido" y la "confusión cronológica" en la situación de entrevista (Valles, 1992: 249).

B5) *Tácticas de aclaración*. En la serie de tácticas que venimos exponiendo, la petición de *aclaración* que el entrevistador requiere del entrevistado, sobre algún aspecto de lo expresado por éste, implica mayor control conversacional que la *elaboración*, la *animación* o el *silencio*. Con estas últimas se ejercitan recursos tácticos que tienden a sugerir al entrevistado que continúe en el tema en el que está, sin derivar o detener su hilo comunicativo. Las *tácticas de aclaración* suelen adoptar diversas formas y se ejercitan en combinación con otras tácticas. Generalmente se suelen hacer más necesarias y pertinentes después de que las *tácticas de elaboración* alcancen un punto muerto (Gorden, 1975: 431)³⁶. Como estas últimas, también se distinguen las *inmediatas* de las *retrospectivas* (véase nota 31, p. 118). Algunos ejemplos de solicitud de aclaración tienen que ver con el *qué*, *cómo*, *cuándo* y *por qué* de los sucesos, de los pensamientos o sentimientos. A continuación se presenta un fragmento de entrevista para ilustrar algunas formas y combinaciones de las *tácticas de aclaración* y otras.

³⁴ Ello no significa que la *táctica de recapitulación* no vaya acompañada de otras tácticas (como el *silencio* o las tácticas de *animación* y *elaboración* ya vistas). Así lo advierte Gorden (1975: 435).

³⁵ En este etcétera no hay que olvidar la lectura de fragmentos de panfletos u octavillas, por ejemplo. La recomendación de Merton y Kendall es la combinación de "representaciones gráficas ocasionales con pistas verbales más frecuentes". Si bien se advierte que estas últimas debieran introducirse "sólo después de que los sujetos se hayan referido a los materiales en cuestión espontáneamente".

³⁶ No obstante, como acertadamente advierte este autor, hay circunstancias en las que las *tácticas de aclaración* deben utilizarse sin esperar a hacer un uso previo de la *elaboración* (Gorden, 1975: 431). Una vez más, se hace evidente la necesidad de un sexto sentido en la actuación del entrevistador cualitativo.

ILUSTRACIÓN DE ALGUNAS FORMAS DE PETICIÓN DE ACLARACIÓN Y SU COMBINACIÓN
CON OTRAS TÁCTICAS DE ENTREVISTA CUALITATIVA

TRANSCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Miguel 33: (...) Y, ¿cómo recuerdas los años de, de la EGB; cómo fueron, más o menos, e..., no sé, los estudios, lo que estudiaste, tus relaciones con profesores, amistades que tuviste... en la escuela, etc...; cómo recuerdas aquellos años?	Esta intervención se ajusta más a las clases de tácticas de <i>recapitulación</i> , o de <i>retrospección introspectiva</i> (Merton y Kendall) expuestas en B4.
Roberto 33: <i>Hombre había..., había muchas amistades, bastantes... De ahí casi todos los amigos son de ahí...; tanto de fuera como de dentro del colegio. Entonces..., con los profesores pues me solía llevar bien. Así, así tirándillo con algunos y con otros pues mal, como siempre pasa. Con unos compañeros, pues eso, pues con casi todos bien menos con los dos chuletas de la clase, siempre me estaba partiendo la cara...</i> Y luego..., pues. nada. fueron amenos aquellos años. Me empeñé en sacarlo, lo saqué y te gustaba..., dentro de lo que hacías pues sí, te gustaba... un poquillo... M 34: ¿Dónde, dónde estudiaste la EGB; en qué colegio estabas, dentro de tu, de tu barrio... R 34: Sí.	Esta es la primera petición de aclaración en sentido estricto. La intención del entrevistador es indagar en el <i>locus urbano</i> (barrio) pero con ánimo de conocer la experiencia vivida en la ciudad por el joven.
M 35: ...porque entonces estabas en Fuencarral, me dices? R 35: No. Antes estaba en Joaquín Arjona, en la calle limitrofe con Castilla, la que desemboca...	M 35 es nuevamente una táctica de aclaración que pone en juego una información surgida anteriormente (en la pre-entrevista), y que el entrevistador trata de confirmar.
M 36: Ah, sí R 36: Y..., nada; estudiaba en un colegio que tenía al lado de casa, en Zumalacárregui...	M 36 actúa como táctica de <i>elaboración verbal</i> y a modo de <i>disculpa</i> para el entrevistador.
M 37: Ah, muy bien; sí, sí... O sea, que no tuviste que, vamos, hacer grandes desplazamientos; porque, vamos, aquí en Madrid [R37a] también hay gente que vive aquí pero tiene que estudiar... [b] R 37 (a): No, ¿qué va! (b) Eran cinco minutos andando.	M 37 contiene tácticas de <i>animación</i> , <i>elaboración</i> y <i>silencio</i> al mismo tiempo. Como ello no parece suficiente, se añade una <i>táctica reflectora interpretativa</i> (Gorden) en la que se interpreta el "al lado de casa" de R 36 como una suerte en comparación con los desplazamientos por estudios de otros jóvenes.
M 38: O sea..., está bien... En el barrio, más o menos, e..., todos esos años, o esos años que estu-	Nueva táctica de <i>aclaración</i> que, al mismo tiempo, sirve de transi-

viste en esa calle en ese barrio, e... ¿hacías bastante vida de barrio; te gustaba el barrio donde vivías?.. R 38: A mí sí.	ción al tema de su experiencia urbana. La experiencia escolar parece no dar más de sí, algo comprensible pues es la del <i>fracaso escolar</i> .
M 39: ¿Tenías, vamos, tendrías allí todos tus amigos en el barrio, vamos...? R 39: Sí, y les tengo.	Ante la parquedad de la respuesta, M 39 cumple la doble función de mantener la ficción de conversación y aclarar qué supuso en términos de amistad la expulsión urbanística de su familia del barrio de su adolescencia.
M 40: Les tienes todavía. R 40: Les tengo allí... los amigos.	M 40 es un ejemplo de <i>táctica reflectora de eco</i> (Gorden) respecto de R 39.
M 41: Hm. Pero ahora vives en otro sitio, ¿no? R 41: Vamos, vivo... Se puede decir vivir por-que allí tengo la casa, etcétera, etcétera...	M 41 vuelve a ser una <i>táctica de petición de aclaración</i> . El entrevistador se muestra un tanto perplejo y logra en R 41 un grado de mayor <i>profundidad</i> en la respuesta, el fenómeno sociológico de las ciudades dormitorio en la vida de un joven.
M 42: Sí, sí, sí. R 42: Pero allí no paro na más que eso, para comer y para cenar...	Táctica de <i>animación</i> .
M 43: O sea, que sigues haciendo tu vida de... [R43] de amigos... R 43: Mi vida la sigo haciendo aquí, en mi barrio.	M 43 ilustra una táctica (más que de aclaración) de las denominadas por Gorden <i>reflectoras interpretativas</i> . El entrevistador ha salido de su anterior perplejidad y sintoniza con la experiencia vivida por el entrevistado. R 43 deja meridianamente claro que la vida social, el sentimiento de pertenencia a un lugar está en el primer barrio.
M 44: En tu barrio... sí, sí, sí... R 44: Porque yo aquel, vamos, no le considero mi barrio...; yo le considero mi casa para dormir...	De nuevo, una ilustración de varias clases de tácticas combinadas en una misma intervención del entrevistador: <i>repetición</i> o <i>eco</i> , <i>silencio</i> , <i>animación</i> , <i>silencio</i> .
M 45: Fuencarral, ¿no? R 45: Fuencarral... es un barrio muy soso y muy..., muy aburrido.	Táctica de <i>aclaración</i> y <i>reflectoras</i> , al mismo tiempo.

B6) *Tácticas de transición y de cambio de tema.* Gorden (1975: 427) toma prestado de Merton y Kendall (1946: 552 ss) el término *mutation* y lo emplea de modo similar. En realidad, se trata de preguntas (*mutational questions* en la expresión mertoniana) con las que el entrevistador introduce un asunto nuevo (no abordado aún) en la entrevista. Por ello, Gorden (1975: 438) advierte que no sería propiamente una táctica de la misma clase que las anteriores (*probing tactics*), aunque no duda de su funcionalidad en el control de lo hablado. Algo que choca con el primero de los cuatro criterios señalados por Merton y Kendall (1946: 545) para las *entrevistas focalizadas*: la *no dirección*. De ahí que los profesores de Columbia University señalen, como *desideratum*, que no haya necesidad de recurrir a estas preguntas y en caso de hacerlo “deberían formularse tan genérica e inespecíficamente como sea posible”. El planteamiento de fondo, que explica este rechazo de esta clase de preguntas, se basa en dos razones principales³⁷. Una, el cambio de tema hecho por el entrevistador corre el riesgo de “seleccionar un foco de atención que pueda tener poca relevancia para el informante”. Dos, si los cambios de tema son constantes (debido a que el entrevistador trata desesperadamente de abordar los asuntos aún pendientes del guión), el clima apropiado de una buena entrevista se pierde, el entrevistador se convierte en un “inquisidor” desinteresado en el informante “salvo como fuente de datos necesarios” (Merton y Kendall, 1946: 553-554). En gran parte, la solución a este aparente callejón sin salida la han dado ya, previamente, estos autores en su escrito, al referirse a las *transitional questions* (preguntas de transición). Su recomendación al entrevistador es clara: “debe... permanecer vigilante en la detección de transiciones de una etapa a otra de la entrevista”. Se abre así la puerta a un “problema táctico central”, que tiene como fin la extensión de la entrevista a la información pertinente para la investigación y como medio las *transiciones*. Estas, como ya se habrá colegido, no las hace únicamente el entrevistador (*interviewer transitions*), también el entrevistado (*subject transitions*)³⁸. De hecho, lo preferible suele ser que los pasos de un tema a otro los realice el entrevistado. Y, en caso de precisarse la intervención del entrevistador, éste aproveche lo dicho o aludido por el entrevistado para introducir otros temas o subtemas. Es lo que, en la terminología clásica de Merton y Kendall, se conoce como “*cued transition*” (*transición indicada o, mejor aún, trenzada*) y “*reversional transition*” (*tran-*

³⁷ No todo son razones en contra de las *mutational questions*. Además de tratarse de preguntas que el entrevistador no tiene, en ocasiones, más remedio que lanzar para cubrir los temas fijados como objetivos de investigación y no abordados, cabe una razón más en positivo. Gorden (1975: 438) se refiere a ella cuando señala la posibilidad de que se adopte esta táctica de mudanza conversacional para soslayar un asunto delicado que oprima al entrevistado o le tenga a la defensiva.

³⁸ Véase en Merton y Kendall (1946: 552-553) la definición y ejemplos sobre estas clases de transiciones. También el tratamiento de Gorden (1975: 410 ss) sobre la importancia de preparar *transiciones* en el diseño del guión de entrevista.

sición con reversión o vuelta atrás)³⁹. En el primer caso, el entrevistador se las ingenia para enlazar lo dicho en último lugar por el entrevistado con un nuevo asunto o para refocalizar la entrevista. En el segundo tipo, el entrevistador retoma un asunto previamente abordado (aunque no completamente) o soslayado por el entrevistado. Este segundo tipo, a mi juicio, se puede llegar a confundir con las tácticas de *elaboración retrospectiva o recapitulación ya vistas*. En cualquier caso, con las *tácticas o preguntas de transición* se pretende dar una solución técnica al problema de aunar tres elementos clave: los propósitos de investigación (la cobertura y focalización temática), la preservación del *rapport* y la *no dirección*⁴⁰.

B7) *Táctica de la post-entrevista.* Aunque Gorden no incluye este complemento de entrevista dentro de la serie de tácticas expuestas (*probing tactics*), sí se refiere a la “post-entrevista informal” como “táctica” y como recurso aprovechable por sus “funciones tácticas” en un capítulo dedicado a describir otro conjunto de tácticas que los entrevistadores pueden usar para contrarrestar algunos “síntomas de resistencia” de los entrevistados (Gorden, 1975: 458-459)⁴¹. Se trata de una prolongación del encuentro entrevistador-entrevistado en el que se da por concluida la entrevista formal, y se produce una redefinición de la situación y de los *roles* respectivos⁴². El autor citado destaca “dos funciones tácticas” que puede cumplir este apéndice informal de la entrevista. Una, puede aprovecharse para que el entrevistado guarde un buen recuerdo, no desanime a otros posibles entrevistados, y tenga tiempo de “restablecer su compostura”⁴³. Dos, puede convertirse en una oportunidad a mano para valorar el grado de inhibición que el entrevistado ha practi-

³⁹ En la ilustración insertada al exponer las tácticas de aclaración B5) puede verse un ejemplo de *cued transition*, en la intervención M 38. En M 33 se tiene un ejemplo de *transición con reversión*, ya que el tema de la trayectoria escolar había surgido antes —aunque narrado muy superficialmente.

⁴⁰ A las contribuciones de los autores citados debería añadirse la aportación de Weiss (1994: 66 ss) sobre estas y otras tácticas.

⁴¹ Gorden emplea la expresión “*countertactics*” para referirse a toda una serie de consejos que da a los entrevistadores para hacer frente a las “típicas tácticas de resistencia” de los entrevistados. Remitimos al lector interesado al capítulo 18 de la obra de Gorden.

⁴² La conclusión de la entrevista formal suele materializarse de varios modos. El apagado de la grabadora y, en su caso, el cese en la toma de notas son imprescindibles. Ello suele venir precedido por el anuncio verbal, por el entrevistador, del final de la entrevista, los agradecimientos, etc. A *micrófono cerrado*, el entrevistador da paso al lanzamiento de alguna pregunta u observación acerca de la valoración que le merece al entrevistado la entrevista concluida. El entrevistado, por su parte, puede también tomar la iniciativa y aprovechar esta *salida de escena* para satisfacer su curiosidad.

⁴³ En mi experiencia investigadora ha sido frecuente la invitación a tomar algo en un establecimiento cercano al lugar de la entrevista. He de matizar lo señalado por Gorden a este respecto. No siempre se suscita la post-entrevista con la intencionalidad indicada por este autor. En ocasiones ninguno de los supuestos se da y, sin embargo, la cortesía social sigue exigiendo (al menos en determinados escenarios socioculturales) esta invitación.

cado durante la sesión formal de entrevista, detectar sus causas y tratar de resolver estos y otros problemas⁴⁴.

Un planteamiento similar al aportado por Gorden sobre la *post-entrevista* se halla en las monografías de otros autores (Bogdan y Taylor, 1975: 119; Kvale, 1996: 127-129; Atkinson, 1998: 36; Wengraf, 2001: 205). Kvale utiliza la expresión *debriefing*, pero con un contenido idéntico al de las "funciones tácticas" anotado anteriormente. Tanto el *debriefing*, después de la entrevista, como el *briefing*⁴⁵ introductorio de la misma proporcionan el contexto necesario para los entrevistados (Kvale, 1996: 127). Por su parte, Wengraf emplea con profusión el término *post-interview debriefing*, pero lo hace para referirse al trabajo a realizar por el entrevistador a solas, inmediatamente después de cada entrevista, para asegurar un buen registro de sus impresiones sobre la marcha y resultado de la entrevista. En realidad, se trata más bien de un *self-debriefing*, como anota en ocasiones el propio Wengraf (2001: 120). Sobre ello tratamos aquí en el siguiente apartado.

Tras la sesión de entrevista: registro de impresiones y otros memorandos

Las labores de *campo* del entrevistador cualitativo no cesan. A los trabajos previos, preparatorios de la sesión de entrevista, se añaden las tareas propias que componen su actuación durante ésta, a las que hemos dedicado el apartado anterior. Algunos investigadores dan por concluido el *trabajo de campo* con la realización de las entrevistas, sobre todo si éstas (como es lo habitual) han sido grabadas magnetofónicamente. Esta es, sin duda, una práctica muy extendida, especialmente cuando las circunstancias del estudio vienen dadas en cuanto a constricciones severas de tiempo y otros recursos. En cualquier caso, sea la omisión por unas u otras razones, conviene llamar la atención sobre los beneficios de este apéndice de disciplina metodológica. El aparente excesivo gasto inicial de tiempo y energía resulta, a corto, medio y largo plazo, una inversión con notables dividendos en los resultados del estudio y en la formación investigadora. Este es el sentir que los escritos añejos y nuevos parecen transmitir, además de reflejar la

⁴⁴ Por ejemplo, Gorden señala que si el entrevistador descubre que ha habido una contención de información importante, puede "tratar de aliviar las sospechas o temores del entrevistado, dejando la puerta abierta para otra entrevista bajo mejores condiciones".

⁴⁵ En palabras de Kvale (1996: 128), en el *briefing* (breve introducción para informar e instruir) "el entrevistador define la situación para el sujeto; informa brevemente del propósito de la entrevista, el uso del magnetofón, y demás; y pregunta al sujeto si tiene alguna pregunta antes de empezar la entrevista". Se recomienda dejar para después de la entrevista las explicaciones más pormenorizadas sobre la investigación.

modesta experiencia de quien suscribe estas líneas. Sirvan los siguientes botones de muestra para ilustrarlo.

Bogdan y Taylor (1975: 118-119) cargan las tintas, literalmente, para enfatizar la relevancia de su recomendación: "Maintain a Journal of Your Impressions and Observations" (Mantén un diario de tus impresiones y observaciones). El uso del magnetofón, vienen a decir, no debe descartar la toma de notas referida ("después de cada sesión de entrevista"). No falta la alusión al modo de trabajar del *observador participante*, como referencia para el *entrevistador cualitativo*. También se ofrecen algunos ejemplos, pero solamente destaco aquí este fragmento:

(...) Tales notas te ayudan tanto a guiar entrevistas futuras como a proporcionar un marco de referencia cuando tratas de interpretar tus datos más tarde.

Dado que un magnetofón sólo puede capturar palabras, deberías también⁴⁶ registrar cualquier expresión no verbal chocante hecha durante la entrevista. El gesto de un sujeto, tal como una mueca, una sonrisa, o un sonrojo, puede ser esencial para entender el sentido de sus palabras cuando más tarde tratas de interpretar los datos. Lo que más tarde aparecería como sinceridad, por ejemplo, puede haber sido realmente sarcasmo [Bogdan y Taylor, 1975: 119].

La sugerencia de llevar un registro del trabajo de campo, desarrollado alrededor de las entrevistas cualitativas, incluye las conversaciones que surgen durante la llamada *post-entrevista* o con ocasión de otros encuentros informales (de *pre-entrevista* o relacionados con la observación y participación del estudio cualitativo). Aunque Bogdan y Taylor no emplean estas expresiones (pre- y post-entrevista) el mensaje de fondo es el mismo; y dejan claro cuál es el propósito de este doble registro: su análisis comparado con lo registrado durante la sesión o sesiones de entrevista.

Lo publicado por los autores citados (y por otros antes que ellos) reaparece, en buena medida, en los escritos de estudiosos más próximos en el tiempo. El autor de *InterViews* (Kvale, 1996), por ejemplo, se muestra menos imperativo en sus recomendaciones, pero resalta igualmente los beneficios de esta práctica de cara al análisis. Esta es su valoración:

(...) Puede merecer la pena para el entrevistador dedicar 10 minutos de tranquilidad después de cada entrevista para recordar y reflejar lo que se ha aprendido en la entrevista concreta, incluyendo la interacción interpersonal. Estas impresiones inmediatas, basadas en el acceso empático del entrevistador a los significados comunicados, puede —en la forma de notas o simplemente grabado en la cinta de la entrevista— proporcionar un contexto valioso para el análisis posterior de las transcripciones [Kvale, 1996: 129].

⁴⁶ Los autores citados ya se han referido a la necesidad de tomar notas sobre "temas emergentes, sentimientos subjetivos y tu propio comportamiento".

El tiempo sugerido por Steinar Kvale, de 10 minutos, para el registro (escrito u oral) de las observaciones e impresiones inmediatas tras la entrevista puede considerarse más bien escaso. Nuestra experiencia se aproxima a la planificación temporal que hace Wengraf (2001: 192), en la que son 60 los minutos estimados de trabajo personal (en solitario) del entrevistador, para el registro inmediato de impresiones por entrevista⁴⁷. Como ya se señalara al final del apartado anterior, Wengraf (2001: 120, 137-8, 142-4) gusta de emplear la expresión "post-interview debriefing" o "self-debriefing". Si bien, como en el caso de Bogdan y Taylor, se viene a equiparar esta clase de notas ("de-briefing notes") a las clásicas "field notes" (*notas de campo*) de la estrategia del *estudio de casos* o *field work*⁴⁸. Al igual que Kvale, Wengraf sugiere la posibilidad de materializar el registro de estas anotaciones bien mediante su escritura o con la ayuda del magnetofón. De nuevo se subraya la vinculación de esta tarea final del *campo* con la subsiguiente del *análisis*. Pero Wengraf resalta, además, la "gran importancia para tu desarrollo profesional como investigador social" (p. 42). La explicación se halla en lo escrito por todos los autores que reparan en la relación existente entre escritura y análisis. No queremos abrumar al lector con citas y autocitas. Valga una por todas ellas: "Es más conveniente trabajar, y avanzar posibilidades de lectura del material conforme se registra" (García Jorba, 2000: 26).

En el tratamiento (sin duda el más extenso) que hace Wengraf sobre la cuestión que enfocamos aquí, sobresalen a nuestro entender otros aspectos que no podemos soslayar. Uno, la insistencia en que la anotación ha de acometerse inmediatamente después de la entrevista. Se sugiere incluso la conveniencia de hacerlo en el mismo lugar de la entrevista. Algo que no siempre resulta factible. En ocasiones, las entrevistas tienen lugar en los domicilios de los entrevistados o en otros lugares que no reúnen las condiciones de privacidad y tranquilidad necesarias. Dos, sugiere (a modo de procedimiento) imaginar que no ha funcionado la grabación magnetofónica y que, por tanto, hubiese que intentar salvar del olvido todo lo posible de la entrevista. Es decir, se recomienda anotar todo lo que se pueda recordar: "contenido, sentimientos, proceso, cualquier cosa y todas las cosas". No hay que tratar de hacerlo de manera organizada, ni tampoco siguiendo un estilo narrativo: "escribe de modo fluido asociativo libre, sin tratar de ordenar, organizar, ni censurar nada" (Wengraf, 2001: 143; cursiva del autor). Tres, este autor ilus-

⁴⁷ Aunque en otro momento se muestra más flexible y admite un intervalo entre 30 y 60 minutos (Wengraf, 2001: 143).

⁴⁸ Una presentación didáctica de diversos sistemas de *notas de campo* en la investigación cualitativa practicada por antropólogos y sociólogos puede consultarse en Valles (1997: cap. 5). Allí se comparan las clases de notas propuestas por los sociólogos Schatzman y Strauss (1973) y el antropólogo Spradley (1980). Sobre la estrategia metodológica del *estudio de casos*, la monografía reciente de Xavier Coller (2000) es una gran contribución. Sobre los *diarios de campo*, las "field notes" y el contexto de la investigación etnográfica la monografía de Juan M. García Jorba (2000) resulta extraordinaria.

tra las diversas formas y estilos que esta actividad adopta según los investigadores (entre otros, Schorn, 2000).

A continuación presento, en su literalidad, el registro de impresiones y otros *memorandos* correspondientes a algunas de mis primeras *entrevistas en profundidad*. De una de ellas, la realizada a Roberto (nombre ficticio), ya se han ido exponiendo algunos fragmentos en las páginas precedentes. El *cuaderno de campo*, donde fui archivando estas y otras actividades (de tratamiento y análisis) alrededor de las entrevistas hechas en el barrio madrileño de Bellas Vistas (distrito de Tetuán), quedó organizado según un sistema de fichas. Para cada caso o entrevistado, se entrelazaban tres tipos de fichas, tal como se explicitaba en la portada de dicho cuaderno:

ILUSTRACIÓN DE UN SISTEMA DE ANOTACIONES CIRCA LAS ENTREVISTAS CUALITATIVAS.
Extracto de *cuaderno de campo*, inédito (Valles, 1989)

TRABAJO DE CAMPO
ENTREVISTAS

Tetuán-Bellas Vistas

FICHEROS entrelazados por entrevistado:

"..." 1º DE "OBSERVACIONES" del investigador, tras la entrevista sobre cómo se contactó al entrevistado, el lugar de la entrevista y las impresiones sobre su desarrollo. Se escriben el mismo día.

EE/E-i 2º DE ESQUEMAS DEL contenido de la entrevista. Pertenecen en la cronología de la investigación a una fase de vaciado y tratamiento de la información grabada. Constituyen un momento de evaluación-interpretación previo al análisis o argumentación con lenguaje sociológico de la entrevista.

AE/E-i 3º DE ANÁLISIS CONCEPTUAL del perfil biográfico de las experiencias relatadas. Momento de interpretación del esquema previo y de escritura del caso, donde se resalta el significado del trabajo en las experiencias vitales del joven.

Seguidamente transcribo la anotación fechada el 8 de marzo de 1985, en la que se da cuenta de la primera entrevista realizada a Roberto, entrevistado que formaba parte del *estudio de casos* hecho en Tetuán-Bellas Vistas (distrito y barrio administrativos, respectivamente, en Madrid municipio).

ILUSTRACIÓN COMPLETA DE REGISTRO DE IMPRESIONES Y OTROS MEMORANDOS TRAS LA ENTREVISTA CUALITATIVA. Extracto del *cuaderno de campo*, inédito, correspondiente a Valles (1989)

Tetuán-Bellas Vistas
8/3/85

PRIMERA ENTREVISTA A ROBERTO

- Lugar: CMU San Juan Evangelista
- Tiempo: 13:15-13:45

OBSERVACIONES:

Roberto es un entrevistado que conocí en la parroquia XYZ del Barrio Bellas Vistas el día 2 de marzo. Ese sábado, como de costumbre, el grupo de jóvenes al que pertenece R... se reunía a las 17:30. En este, nuestro primer contacto, me presenté al grupo como sociólogo y di a conocer mi estudio y mi interés por realizar entrevistas... Entonces ya conocí algunos datos de la vida de R..., y de los demás, quedándome con sus nombres y teléfono para citar la entrevista a la semana siguiente. En esa ocasión fue con R... y con M... con quienes más conversé; y R... particularmente se mostró dispuesto a hacer o, mejor, a someterse a las entrevistas (véanse notas de campo T-B.V 2/marzo).

Ayer traté de contactar con R... por teléfono varias veces durante el día: a las 11:00, a las 14:30 y a las 22:30. A las 24:15 conseguí hablar con él y quedar hoy a las 12:45 en la parroquia, desde donde hemos venido en su coche (...) a mi habitación en el Colegio Mayor, donde ha tenido lugar una entrevista de una media hora de duración.

Mi impresión durante la entrevista ha sido que ésta no podía durar mucho porque la historia que R... tenía que contar no daba para mucho más. Sin embargo, he intentado alargarla cuanto he podido, como puede comprobarse, en cierta forma, en la grabación.

Tras la entrevista hemos tomado dos cervezas en el bar del Colegio, y ahí él me ha comentado que suele salir los jueves con su hermana, un año mayor que él, y las amigas de ella, una de las cuales parece interesarse por él y otra él por ella. R... es de la opinión de que a la mujer hay que tratarla como si fuera una "burra", etc. Por último, fuera del bar y junto al coche, me ha dicho que le habían puesto una multa por exceso de velocidad e incluso le habían amenazado con suspensión del carnet, cosa que espera le caiga a su padre —a cuyo nombre está el coche.

La primera entrevista con este joven de 19 años era, además, una de mis primeras entrevistas como sociólogo recién licenciado. La anotación hecha en el *cuaderno de campo* aporta razones suficientes para considerar este estreno de oficio flojo. Pero el primer paso estaba dado y, desde la mirada retrospectiva de hoy, creo que este caso resulta ilustrativo de una clase de entrevistas no fáciles pero aprovechables. Así fue. Poco tiempo después, al

seguir haciendo entrevistas a otros jóvenes, contactados en el mismo grupo juvenil parroquial, obtuve una información complementaria sobre el caso de Roberto que era comprensible que éste no me hubiese revelado en nuestra primera entrevista. Pasaron dos años, como ya he señalado en la presentación de este estudio en otros apartados, y volví a entrevistar a Roberto. La anotación que quedó registrada y archivada en mi cuaderno de campo (27/3/1987) da fe de la mejora experimentada en la relación entrevistador-entrevistado. Durante este intervalo yo había presentado parte del trabajo de campo, hecho en Bellas Vistas, en forma de Memoria de Licenciatura o *tesina* (Valles, 1985). Y, por otro lado, me acababan de publicar en un librito un trabajo (Valles, 1987) presentado a un concurso promovido por la Fundación Hogar del Empleado, junto con los trabajos finalistas de Javier Callejo y Alberto Moncada. Por ello se menciona que nuestro "tesina y libro" a Roberto, en la ilustración siguiente. Algún lector podrá extrañarse de este proceder. Por mi parte, puedo aclarar cómo surgió esta idea. Además de los *cuadernos de campo* en los que iba archivando, en uno, la *observación semi-participante* practicada en cada barrio y, en otro, la actividad de entrevistar y analizar las entrevistas, opté por trabajar con un tercer cuaderno. Lo denominé *cuaderno de "materiales teóricos"* (CMT) y se convirtió en un nuevo fichero, esta vez para anotar ideas (primero para la tesina, luego para la tesis) que surgían al leer la bibliografía. Una de estas anotaciones fue la siguiente:

(...) dar cabida al proceso de cooperación o negociación de la Autobiografía asistida ("método de Bruselas") de Harré, presentando mi interpretación y reconstrucción biográfica de los relatos de vida de mis entrevistados a éstos (...)

Esta reflexión había surgido al leer el artículo de Bernabé Sarabia "Historias de vida", publicado en 1985 en la *REIS (Revista Española de Investigaciones Sociológicas)*.

ILUSTRACIÓN COMPLETA DE REGISTRO DE IMPRESIONES Y OTROS MEMORANDOS TRAS LA ENTREVISTA CUALITATIVA. Extracto del *cuaderno de campo*, inédito, correspondiente a Valles (1989)

Tetuán-Bellas Vistas
27/3/87

SEGUNDA ENTREVISTA A ROBERTO

- Lugar: salita parroquial y bar C/. Tudelilla
- Tiempo: 18:30-20:30

OBSERVACIONES:

Volví a la parroquia con M... y allí estaba esperando Roberto, quien me estrechó la mano y besó a M... Nos despedimos de ella y entramos en la parroquia.

3 fiche

Tras saludar a don X nos acoplamos en la salita. R... insinuó que me correspondía sentarme en frente, en el sillón..., pero me senté a su lado en otra silla para mostrarle tesina y libro rápidamente. Con él, evité detenerme en leerle lo que había escrito sobre él para no entorpecer o predeterminar o influir la siguiente entrevista. Además, él mismo no mostró un interés más allá de su admiración por el volumen de la tesina y por la publicación.

Sí me detuve algo en el esquema de la primera entrevista, pero no lo utilicé como guía. En mente, recordaba lo principal, lo que debía tratar de introducir en este segundo encuentro.

R... parecía tener muchas cosas que contar; quizá animado por lo que Félix le había anticipado: "de ti ha escrito mucho...". De hecho, él había tenido un par de años bastante agitados: Guardia Civil 6 meses, expulsado; trabajillos variopintos...; ahora guardia o vigilante jurado...

La entrevista se interrumpió porque un señor bruscamente nos dijo que él tenía que estar allí (sospecho, para atender las llamadas). R... me condujo a un bar de la calle Tudelilla. Allí pidió un "mini" de cerveza y nos sentamos al fondo en una mesa. Habíamos venido hablando y grabando por la calle. Al entrar me preguntó si me gustaba la cerveza y así, bebiendo a sorbos del mismo gran vaso y picando patatas fritas, fuimos alargando la entrevista hasta dos horas (de grabación) y media. Tiempo para hacer desembocar una entrevista semidirigida en una conversación más distendida, que aproveché para sacar a la superficie relatos de sus circunstancias familiares no reveladas y para informarle de mi investigación. El alcohol nos había hecho hablar, a ambos, más de lo previsto...

Volvimos juntos a Bravo Murillo y nos despedimos: él ofreciéndose a ser entrevistado a mi gusto.

Finalmente, presento una última ilustración, perteneciente al mismo trabajo de campo, en la que puede verse cómo las anotaciones tras la entrevista pueden (y deberían) convertirse en un primer desbroce analítico de los casos a estudio. Queda dicho que esta clase de registros puede adoptar diversas formas y estilos. Las ilustraciones presentadas forman parte de un material inédito, que se saca a la luz no como modelo a seguir, sino como referencia a mejorar y superar. Yo mismo escribiría hoy dichas notas de modo diferente. Seguro que tendría en cuenta las recomendaciones de Bogdan y Taylor, las de Kvale, las de Wengraf y las de otros tantos investigadores.

ILUSTRACIÓN COMPLETA DE REGISTRO DE IMPRESIONES Y OTROS MEMORANDOS TRAS LA ENTREVISTA CUALITATIVA. Extracto del *cuaderno de campo*, inédito, correspondiente a Valles (1989)

Tetuán-Bellas Vistas
18/3/85

PRIMERA ENTREVISTA A FÉLIX

- Lugar: salita-despacho parroquial del barrio
- Tiempo: 17:15-18:15

OBSERVACIONES:

Félix es un entrevistado con quien me puse en contacto, y conocí por primera vez, de forma similar a como sucedió con Roberto, M^a... y J... En aquella reunión (ver notas de campo T-B.V., 2/3/85) fue F... quien actuó de interlocutor del grupo ante mi presencia y mis demandas. Aunque luego cogieron el relevo M..., sobre todo, y R... Entonces, F... se ofreció a someterse a una entrevista que él pensó sería en grupo y me dio su nombre y teléfono con los de G... Yo me creé la opinión de que estos dos últimos no me interesaban realmente, por ser estudiantes "a secas". Además, me pareció que F... era un joven sin experiencias más allá de la educativa, y ésta sin mayores problemas...

La entrevista en profundidad que quedó fijada el mismo sábado (...) me ha desvelado algunas sorpresas, de las que aquí sólo apuntaré lo siguiente:

- junto con J... y E... en el grupo de los salesianos, es un entrevistado que emite opinión, además de relatar su biografía, sobre temas relacionados con las condiciones de vida de los jóvenes en su barrio, sobre el barrio mismo, etc.
- la entrevista ha revelado el trasfondo no aparente que puede existir en el joven incluso que se nos presenta a primera vista como "estudiante full-time", integrado en grupo juvenil parroquial, etc.

El contexto de la entrevista ha contado, enseguida y progresivamente hacia mejor, con la "armonía" que se predica, en los textos, a conseguir...

Este entrevistado me permite el enlace con los jóvenes "desenganchados" de parroquias y colegios...; y conoce una información más precisa del estudio.

Hemos tomado una caña con dos amigas suyas después.

Tetuán-Bellas Vistas
22/3/87

SEGUNDA ENTREVISTA A FÉLIX

- Lugar: salita-despacho parroquial del barrio
- Tiempo: 17:15-18:15

OBSERVACIONES:

Recuerdo que, coincidiendo con la convocatoria mía de personas allegadas para la entrega del Premio de Ensayo Socioeconómico (circa 5 febrero, 1987) llamé a F... por teléfono para que acudiese, en representación de los entrevistados de este barrio, al acto público en el que presentaban además el libro que publi-

caba mi primer ensayo ("Jóvenes, trabajo y biografía", en M. Valles, A. Moncada y M. Callejo, *La juventud ante el trabajo. Nuevas tendencias en los 80*). Al no comunicar con él, pensé que se había mudado. Luego, al empezar a telefonar a todos los entrevistados del GJP... M^a... me corrigió los dos números que yo había anotado erróneamente.

La entrevista quedó fijada para el domingo, porque la próxima semana estaba de exámenes, y "a la hora del vermut" (12:00), aunque él luego pediría una caña y yo el vermut en un bar en el interior del barrio.

Habíamos quedado en Bravo Murillo, esquina Sta. Juliana, en el bar El Brillante, donde acabáramos tomando unas cañas dos años atrás al finalizar la primera entrevista.

Nos reconocimos mutuamente, a primera vista; intercambiamos saludos e iniciamos seguidamente conversación y paseo calle abajo hacia la parroquia... Allí estaban, en grupo, M^a1... y, para sorpresa mía, M^a2..., M^a3... (con dos sobrinitas) y G... (fue en este orden como las reconocí...). Fue un reencuentro inesperado que me conmocionó. M^a3... sacó a colación que me habían dado un premio (seguramente M^a1... se lo había dicho) y como llevaba conmigo un ejemplar del libro se lo enseñé. Parecían claramente alegres, mientras se lo pasaban unas a otras. F... mostró también su sorpresa y admiración. Luego, les saqué mi tesina y ocurrió una reacción similar.

Aproveché esta ocasión para hablar con M^a3..., quien no ocultó su sorpresa y exclamación al conocer que iba a entrevistar a Roberto de nuevo. A él —dijo— si le habían sucedido cosas...; y ella (al decirle yo que también le volvería a entrevistar) me respondió que ya trabajaba.

F... y yo nos despedimos del grupo diciendo que ya pasaríamos por el bar donde iban ellas, cuando acabásemos la entrevista. Llegamos al bar elegido por él y allí nos sentamos en una mesa, en la que saqué tesina, cuaderno de campo y grabadora. Repetí lo que hiciera con M^a1..., salvo que en esta ocasión le dije a F... que le pasaría fotocopia de lo que había escrito sobre sus relatos para que me diese su visto bueno. De esta manera, no perdíamos tiempo leyendo los casi 20 folios que le dedico en mi tesina. Si leí y mostré mis "observaciones" y el esquema de la primera entrevista. Entonces dimos paso a la grabación de la segunda entrevista.

De nuevo, una ocasión para ahondar en la realidad de este entrevistado. Esta vez la figura del padre en su vida familiar ocupó los relatos más reveladores, hasta el punto de modificar mi interpretación de su experiencia de "ayudas familiares"...

Hacia el final de la entrevista, tras haber repasado el esquema que nos servía de guía recordatorio, le propuse pasear por la calle para eliminar los ruidos, cada vez mayores, del bar. La idea se convirtió en un paseo por la calle Castilla, su calle, donde me mostró *in situ* los lugares a los que se había referido en la entrevista; calle Goiri, calle Sta. Juliana, Leñeros hasta el bar de la esquina en los edificios renovados; y vuelta por Castilla hasta su número.

La experiencia, única, interesantísima tuvo una despedida informal, familiar en la que yo me llevaba la emoción (aún palpitante) para mi piso de alquiler, cerca de allí...

5

Análisis y síntesis de entrevistas cualitativas

Ha llegado el momento de abordar una modalidad postrera de la actividad investigadora en las ciencias sociales, el llamado *análisis intenso final*. Esta doble adjetivación recuerda que la tarea analítica ya ha comenzado con anterioridad, en las etapas de planificación del estudio (*análisis proyectado*) y de *trabajo de campo (análisis preliminar)*¹. Por otro lado, conviene reiterar desde el encabezamiento mismo de estas páginas una noción también conocida y experimentada en la práctica profesional de las ciencias sociales. Me refiero a la concatenación del análisis y la síntesis; o, en otras palabras, a la idea de que la escritura del informe final lleva consigo trabajo intelectual de análisis e interpretación también.

La transcripción: aspectos metodológicos y tecnológicos

Uno de los primeros pasos, dados por el investigador en el proceso de *análisis intenso* de las *entrevistas cualitativas*, consiste en la *transcripción* de la grabación sonora. Generalmente, el medio tecnológico empleado en el registro de la conversación que se produce durante la sesión de entrevista no es otro que un magnetofón. La cinta o cintas de audio suelen utilizarse para esta clase de almacenamiento incluso si se opta por una grabación audiovisual². Hay una tendencia a pensar y a actuar como si la grabación efectuada con estos medios fuese la réplica exacta de lo ocurrido en la sesión real de

¹ La noción de *omnipresencia del análisis*, en los distintos momentos del proceso de investigación social, se ha planteado en otro lugar (Valles, 1997) en relación con otras técnicas, además de las *entrevistas en profundidad*.

² El empleo de cámaras de vídeo en la grabación de *entrevistas cualitativas de investigación* es poco corriente en sociología, sobre todo por los problemas de inhibición que provoca y las implicaciones de tipo ético. No obstante, resulta un recurso didáctico de gran interés como tuvimos ocasión de comprobar en el Proyecto de Innovación Educativa realizado por el Departamento de Sociología IV de la UCM, en el Laboratorio de Técnicas cualitativas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, durante el año 2000 (Valles, 2001a).

entrevista. Que esto no es exactamente así se pone de relieve cuando se aborda la tarea de transformar un documento oral, audiovisual en su caso, en un documento escrito. Merece sintetizarse, a este respecto, algunas reflexiones metodológicas publicadas en los últimos años.

Fiabilidad y validez de la transcripción

De los dos criterios clásicos en la evaluación de la calidad de los diferentes componentes de la investigación, la fiabilidad (en el caso de la transcripción) atañe sobre todo a aspectos relacionados con la baja calidad de la grabación y la audición. Si, por ejemplo, afecta al sonido puede dar lugar a errores u omisiones, incluso con transcritores sin problemas fisiológicos de audición. Aunque este último sea el supuesto, son de sobra conocidos los fallos (*mishearings*) debidos a los filtros presentes y ausentes en el receptor, que actúan de mediadores en el reconocimiento de sonidos. Además de los aspectos de fiabilidad, Kvale (1996) afronta la cuestión "más compleja" de la validez de las transcripciones. Como puede colegirse de sus palabras, esta aparentemente sencilla tarea de escribir lo que uno oye tiene que ver con consideraciones teóricas de mayor calado:

Transcribir implica traducir de un lenguaje oral, con sus propias reglas, a un lenguaje escrito con otro conjunto de reglas. Las transcripciones no son copias o representaciones de una realidad original, son construcciones interpretativas que son herramientas útiles para determinados propósitos. Las transcripciones son conversaciones descontextualizadas, abstracciones, al igual que los mapas topográficos son abstracciones del paisaje original del que derivan. Los mapas enfatizan algunos aspectos del paisaje y omiten otros, dependiendo la selección del uso que se intenta hacer [Kvale, 1996: 165].

Esta definición de la tarea de transcribir le lleva a este autor a descartar la idea de transcripciones correctas u objetivas ("no hay transformación objetiva, verdadera del modo oral al escrito"). Prefiere formular la cuestión de manera "constructiva", interesándose por la transcripción útil de acuerdo con los propósitos de la investigación. Este planteamiento subyace a las decisiones que en la práctica investigadora se adoptan sobre incluir o no cierto detalle (silencios, repeticiones, tono de voz,...). Los análisis realizados por sociolingüistas o etnometodólogos conversacionalistas descansan en una transcripción más pormenorizada que la habitual entre los sociólogos (u otros investigadores) más generalistas. Hay, incluso, como advierten Kvale (1996: 166) o Atkinson (1998: 26, 55), alteraciones no debidas a la omisión de detalle verbal y no verbal, sino a la deliberada transformación de la entrevista siguiendo un estilo literario que comunique o llegue mejor al lector.

Wengraf (2001) retoma la advertencia hecha tiempo atrás por Mishler (1986) acerca de las limitaciones de la transcripción y el modo de contrarrestarlo. A saber: 1) volver una y otra vez a la grabación original para "evaluar la adecuación de una interpretación"; 2) escuchar repetidamente lo grabado para mejorar la transcripción, dependiendo de los "propósitos analíticos" del investigador e independientemente del "sistema de notación elegido" (Mishler, 1986: 49, citado por Wengraf, 2001: 222). Esta insistencia en la confrontación de lo transcrito con lo grabado, de la interpretación con la grabación original, avisa de la pérdida de información que se produce con la transcripción. También del riesgo que supone no volver a consultar la grabación una vez transcrita. Por ello, conviene no olvidar que el *documento primario* son las cintas grabadas y que la transcripción ha de considerarse *documento secundario* (Atkinson, 1998: 54)³. Debido a este complejo trasfondo de la transcripción, que la reflexión metodológica va poniendo al descubierto, algunos autores llegan a referirse a "la política y la teoría de la transcripción". El autor de esta afirmación (Wengraf, 2001: 221) describe muy gráficamente lo esencial del trasfondo de las transcripciones (en plural, pues baraja los dos soportes tecnológicos):

Cualquier representación de un suceso complejo como una interacción de entrevista será menos complejo y más selectivo o simplificado que el suceso mismo. Consecuentemente, así como una cinta de vídeo de una entrevista dejará fuera la experiencia subjetiva de cada parte en el encuentro de entrevista, una cinta de audio es un registro menos completo incluso. A su vez, cuando haces una transcripción de una cinta de audio al papel, se pierden aún más datos.

Con el fin de remediar, parcialmente, esta creciente pérdida, se subraya la importancia del registro inmediato de impresiones y observaciones tras la entrevista (*self-debriefing*); así como de la anotación de *memorandos* mientras se transcribe; y del mantenimiento de un *cuaderno de campo*. Sobre algunas de estas recomendaciones ya se ha escrito en el capítulo anterior, sobre otras (como la vinculación de la transcripción y la escritura de notas orientadas al análisis) se trata a continuación.

³ Esta distinción que plantea Atkinson puede precisarse aún más, si se tiene en cuenta no sólo esta dicotomía clásica en la investigación sino la combinación de ambos tipos de documentos. Me refiero a una contribución pionera en la literatura sociológica española, la de Amparo Almarcha, Amando de Miguel, Jesús de Miguel y José Luis Romero (1969), sobre *La documentación y organización de los datos en la investigación sociológica*. Allí se habla no sólo de "datos primarios" y "datos secundarios", también de la "elaboración secundaria de datos primarios". Esta tercera vía puede que refleje más fielmente lo que ocurre cuando se transcribe. En cualquier caso, la distinción básica que hace Atkinson ayudará a los usuarios del programa ATLAS/ti, por ejemplo, a advertir la utilización errónea de "primary documents" cuando son transcripciones de grabaciones sonoras. No así cuando se trata de archivos sonoros, de imagen o audiovisuales.

¿Cuánto y cómo transcribir?

La primera parte de este interrogante se lo planteó uno de los padres de la *grounded theory* (Glaser, 1992: 19). En esta propuesta metodológica, lanzada en los años sesenta (Glaser y Strauss, 1967), se halla la respuesta, según aclara con detalle el autor de *Emerging vs. forcing: basics of grounded theory*⁴.

Las primeras entrevistas y notas de campo deberían transcribirse enteramente para su codificación y análisis, también las notas siguientes. Pero después de un tiempo la codificación y el análisis proporciona guía mediante el muestreo teórico para delimitar ulteriores observaciones de campo y entrevistas. Más tarde el muestreo teórico también proporciona guía acerca de cuánto seleccionar para la transcripción de cintas y entrevistas por hacer o en curso. De modo que la transcripción de porciones de datos de un estudio para su codificación y análisis está en el método mismo conforme ocurre en la teoría generada el muestreo teórico, la saturación y la densidad [Glaser, 1992: 19-20].

En suma, se propugna una combinación de transcripciones completas y parciales, estas últimas decididas en función de la teoría que va generándose; o, simplificando, de acuerdo con los objetivos del estudio. Se introduce así un principio de economía con fundamento en una estrategia de muestreo cualitativo a la que ya nos hemos referido en los capítulos 3 y 4⁵.

Queda pendiente la respuesta a la segunda parte del interrogante con el que abrimos esta sección. Robert Atkinson, desde su experiencia en la dirección del *Center for the Study of Lives*, en la Universidad de Southern Maine, apunta tres formas diferentes de "hacer útil la información en la cinta". Una, la transcripción completa de todo lo grabado. Esta es la opción seguida en la institución que dirige. Dos, algunos proyectos de historia oral optan por un esquema general del contenido. Tres, "otros hacen un catálogo completo animando a los investigadores a escuchar la cinta y realizar su propia

⁴ Advértase que este libro, firmado solo por Barney Glaser, constituye una réplica airada a la publicación que dos años antes aparece con el título *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*, firmado por Anselm Strauss y Julie Corbin. Glaser trata de corregir los que considera errores cometidos en esta obra ajena y se esfuerza en ofrecer la esencia de la propuesta original de 1967.

⁵ No puedo dejar de anotar la disputa que esta cuestión sobre cuánto transcribir ha provocado en algunos equipos de investigación. De mi experiencia más próxima, guardo recuerdo de su surgimiento con ocasión de algunos estudios. A este respecto, Barney Glaser parece dar la razón a la postura mantenida por Amando de Miguel, no siempre compartida por otros miembros de su equipo (incluido el que esto escribe). Con el paso de los años, sigo mostrándome favorable a la transcripción completa de las entrevistas, aunque aprecio las ventajas (no sólo de economía) que tienen otras formas de transcripción. Enseguida comprobará el lector que las posturas teóricas no siempre coinciden con la práctica investigadora.

transcripción" (Atkinson, 1998: 54). Las formas dos y tres se consideran "documentos secundarios parciales", que cumplen el propósito de auxiliar en la localización de la información contenida en la grabación. Añade este autor algunas consideraciones sobre la conveniencia y directrices de la edición de las transcripciones. Se refiere, por un lado, a algunos retoques o modificaciones que hagan más legible el relato oral del entrevistado. Por ejemplo, además de la puntuación y formación de párrafos, la transcripción de palabras según su deletreado estándar —y no tal como el entrevistado las pronuncia, omitiendo consonantes o vocales según su acento o el uso oral coloquial⁶—. Por otro lado, hay algunas recomendaciones de edición que resultan sorprendentes (y provocarán el rechazo de muchos lectores) si no se tiene en cuenta el propósito de elaboración de material biográfico en el que se plantean⁷.

Desde la dirección del *Centro para la Investigación Cualitativa*, en la Universidad de Aarhus (Dinamarca), Steinar Kvale aboga por la transcripción, aunque reconoce que "la cantidad y forma" de ésta dependerá del propósito de la investigación, además del plazo de tiempo y el dinero disponibles. Al igual que Atkinson (y otros autores) subraya el consumo de tiempo que supone la transcripción literal y completa de las entrevistas. Admitiendo la variabilidad de la estimación del tiempo empleado por un mecanógrafo, según la rapidez y experiencia de éste, según la calidad de la grabación y el detalle que se precise, por cada hora de entrevista el cálculo es de "alrededor de cinco horas"⁸.

Kvale (1996: 168-172) se plantea además otros interrogantes, todos ellos relacionados con esta tarea (estresante y fatigosa, según afirma) con un trasfondo teórico y metodológico que vamos destapando. ¿Quién debería transcribir?, invita a preguntarnos. Ante esta cuestión, presenta una solución que hace intervenir las dos respuestas extremas (que el investigador lo haga o que delegue en personal auxiliar o pagado al efecto). Esto es, supervisar y corregir las transcripciones encargadas a un mecanógrafo. Coincide con la práctica profesional conocida por mí en España, tanto en el contexto de la empresa de investigación social aplicada y de mercados como en el ámbito académico. Ahora bien, hay en este terreno amplio margen para la mejora de dicha práctica. La recomendación de Kvale acerca de la necesidad de ela-

⁶ Por supuesto, Atkinson advierte que estas u otras reglas de edición variarán de acuerdo con los propósitos del investigador y su aproximación analítica.

⁷ Sirva de ejemplo la pauta dada de omitir las preguntas del entrevistador, o los comentarios de éste; o la agrupación de los fragmentos de la entrevista de relato de vida que tratan sobre un mismo tema (Atkinson, 1998: 56). No obstante, en esta última sugerencia se produce —a mi juicio— una confusión entre la transcripción y la elaboración o recomposición que supone la escritura del informe final, en el que se presenta el resultado del estudio.

⁸ Atkinson (1998: 54) señala igualmente que la transcripción viene a ser "la parte que consume más tiempo de todo el proceso". Su estimación se concreta en una horquilla de entre 3 y 6 horas por hora de cinta grabada.

borar "instrucciones escritas para los transcripores", sobre todo si son varios, me recuerda algunas carencias de mi experiencia investigadora. Se trata de deficiencias subsanables, pero a costa de un laborioso trabajo de supervisión, corrección y edición que puede evitarse.

Llegados a este punto, conviene hacer una distinción que atañe a la transcripción y al análisis. Por un lado, en el momento de hacer uno mismo o de encargar la transcripción interesa acabar de decidir (si no se ha hecho antes) qué enfoques o estilos analíticos se pretenden aplicar a las entrevistas⁹. Por ejemplo, en el denominado *análisis de la conversación* desarrollado por etnometodólogos se aplican sistemas de transcripción mucho más detallados que en otros enfoques analíticos. Silverman (1993: 118 ss) ofrece una versión simplificada de las convenciones o símbolos de transcripción empleados en este campo¹⁰. Ahora bien, como tercia Wengraf (2001: 216), las diferentes "versiones de convenciones paralingüísticas" surgieron con el fin de analizar porciones de texto mucho más pequeñas que las entrevistas extensas. Se reconoce la utilidad de indicar pausas, la entonación enfática o las expresiones de timidez y risa. Pero se desaconseja el empleo de todo el aparataje paralingüístico.

Por mi parte, añado que, si se sigue el consejo de Mishler (ya anotado) de volver una y otra vez a la grabación original, el empeño por la transcripción al detalle puede relativizarse más aún. Tampoco hay que olvidar que "la transcripción implica cuestiones éticas" (Kvale, 1996: 172), especialmente si se baraja la publicación sin anonimato¹¹. Este autor ofrece un ejemplo de su experiencia investigadora en el que un profesor de danés le recriminó que hubiese transcrito literalmente sus palabras, en las que el profesor mostraba un uso muy pobre de la lengua que enseñaba. Al tener noticia de este malestar, Kvale modificó la transcripción de modo más correcto y legible en el lenguaje escrito. Su creencia, entonces, de que la transcripción literal era "la más leal y objetiva" cambió; y, a partir de entonces, se muestra cauteloso con la posibilidad de incurrir en "una estigmatización no ética" de individuos o grupos. Además de esta precaución, se recomienda aprovechar el mo-

⁹ Por otro lado, habrá que tener en cuenta los requisitos de mecanografía informática de los programas desarrollados expresamente para el análisis cualitativo asistido por ordenador. Sobre ello se escribe más adelante.

¹⁰ Para una actualización de consejo y pistas bibliográficas sobre esta cuestión, puede consultarse la dirección en Internet de: ETHNO/CA, www.pscw.uva.nl/emca/index.htm. Con carácter más general (en cuanto que obvia las convenciones paralingüísticas) y más específico (en reglas básicas de mecanografía informática pensando en los programas de ordenador que ayudan en el análisis), conviene consultar el fichero de instrucciones para la transcripción en www.cag-das.soc.surrey.ac.uk/transcribe.htm.

¹¹ Por ello, el estilo de la transcripción puede depender del destinatario (el investigador, los entrevistados, el público lector). No es sólo el estilo analítico lo que cuenta. De ahí la necesidad de realizar en ocasiones diferentes transcripciones, unas más detalladas y de uso interno del analista y otras *editadas* de acuerdo con los compromisos de anonimato y otras cuestiones éticas.

mento de la transcripción para salvaguardar la identidad de los entrevistados, si no se ha hecho en la propia grabación.

La revisión de la transcripción: oportunidad de arranque analítico intenso

Otra forma (ya referida en parte) de compensar la falta de precisión inherente a la transformación del lenguaje verbal y no verbal al modo escrito pasa por la escritura de notas. En la literatura anglosajona se ha establecido la expresión *memo* (forma abreviada del latín *memorandum*) para referirse a la anotación de ideas que surgen mientras se escucha una grabación, se lee una transcripción o cualquier otro material de investigación. En el procedimiento de análisis cualitativo propuesto por Glaser y Strauss (1967) se promueve desde el comienzo del estudio la escritura de *notas* de análisis e interpretación para registrar las ideas que vayan surgiendo durante la *codificación* (Vallés, 1997: 350 ss)¹².

Recientemente Wengraf (2001: 209 ss) retoma las aportaciones de Glaser (1978) y Strauss (1987) a este respecto para abogar por su aplicación en las *entrevistas cualitativas*; y, particularmente, en la transcripción de éstas. "Terrible error" —advierte— acometer la transcripción (o la revisión de lo transcrito por otros) y luego empezar a analizar. Hay que aprovechar la oportunidad de la primera audición de la grabación no sólo para hacer la transcripción (o supervisarla, en su caso), sino también para escribir notas de análisis e interpretación.

Cuando escuchas la cinta por primera vez, pero sólo durante esa vez primera, se provocará una riada de recuerdos y pensamientos (...) como los pensamientos e impresiones de la postsesión... disponible sólo una vez (...)

Si, al final del proceso de transcripción, todo lo que tienes es una transcripción perfecta, pero ningún memo teórico, habrás desperdiciado el 60% o más de esta ventana de oportunidad [Wengraf, 2001: 209].

Hay en estas y otras sugerencias de Wengraf buena dosis de "counsel of perfection", como él mismo reconoce. Se admite, por ejemplo, que el virtuo-

¹² La imbricación de esta actividad intelectual en un estilo de investigación y análisis como el de la *grounded theory*, orientado a la generación de teoría, ha hecho que se califique a estos *memorandos de analíticos* (Strauss, 1987: 30). El capítulo de Strauss titulado "Memos and memo-writing" retoma y avanza la aportación de Glaser (1978) *Theoretical Sensitivity*, donde ya se exponía (en capítulo aparte) la importancia de "La escritura de memos teóricos" en la codificación. De gran interés es también la distinción que hicieron Schatzman y Strauss (1973) entre *notas de observación* (NO), *notas metodológicas* (NM) y *notas teóricas* (NT). Este sistema triple de notas, a la base del *trabajo de campo*, se ha recogido en el programa ATLAS/ti por su creador Thomas Muhr.

sismo metódico al que se refiere suele practicarse, sobre todo, con las primeras entrevistas ("analizadas en mayor profundidad que las siguientes"). No ha de sorprenderse el lector ante la franqueza de esta afirmación. Repásele la respuesta que da Glaser a la pregunta sobre cuánto transcribir y se entenderá que hay fundamento metodológico tras la aparente economía de esfuerzo. En todo caso, el planteamiento de fondo de Tom Wengraf no debe caer en saco roto. Esta es otra perla: viene a decir que la cinta siempre estará ahí para que se la transcriba; en cambio, las ideas que surgen cuando oímos la grabación se desvanecen rápidamente. En otras palabras, lo que se propone es convertir la labor ardua de la transcripción en una actividad creativa, "equivalente a una entrevista en profundidad" que se hace el investigador a sí mismo durante la transcripción o la revisión de ésta. El momento de la escucha, por primera vez, de la grabación sonora puede convertirse en una ocasión perdida o en una oportunidad de revivir la experiencia de la entrevista y poner en marcha el *análisis intenso*. Por ello, la actividad de transcribir directamente (o de revisar y consolidar lo transcrito por otros) ha de estar abierta tanto al auxilio de las convenciones paralingüísticas pertinentes como a la escritura de anotaciones de todo tipo (de método, de análisis e interpretación). Para esto último nada mejor que trabajar con una plantilla en la que se deje espacio a los márgenes para dichas notas o *memorandos*¹³. Por supuesto, las anotaciones pueden hacerse en el texto transcrito en forma de subrayados o resaltes con la ayuda de lápices, bolígrafos o rotuladores de colores. Todo vale, con tal de destilar los contenidos, los significados y sentidos presentes de manera explícita o implícita en el texto. En la ilustración siguiente reproducimos un extracto de la transcripción de mi entrevista con Ángel de Lucas, donde se muestran las primeras anotaciones hechas al margen, sobre el papel, antes de proseguir con la codificación en el ordenador¹⁴.

¹³ Hoy en día, resulta muy recomendable ayudarse (a lo largo de todo el proceso de tratamiento de las entrevistas y otros materiales de investigación) con los medios tecnológicos que los programas informáticos ponen a nuestro alcance. La revisión de las transcripciones y la escritura de anotaciones simulando las tradicionales notas al margen (con las ventajas de su organización y recuperación automatizadas) son sólo algunas de las posibilidades que ofrecen los paquetes desarrollados en los últimos años.

¹⁴ La entrevista corresponde al Proyecto de Innovación Educativa (PIE 99/19) ya referido en capítulos anteriores. Es una ilustración desprovista del color (que se ha suplido con los subrayados aquí) y de otros recursos frecuentes cuando se trabaja a mano alzada (circunferencias y otros garabatos, que indican el grado de relevancia de los fragmentos textuales, etc).

EXTRACTO DE LA ENTREVISTA ÁNGEL DE LUCAS-MIGUEL VALLES GRABADA EN EL LABORATORIO DE TÉCNICAS CUALITATIVAS DE LA FACULTAD DE CCPP Y SOCIOLOGÍA (UCM)

TRANSCRIPCIÓN	NOTAS AL MARGEN
<p>MV: ¿Hay también una labor de trabajo en equipo, cómo... en esa parte de análisis que siempre se ha entendido como una labor muy personal de alguien, bueno pues un trabajo en el que uno se encierra con sus cintas y sus transcripciones y demás, pero por el... por lo que comentas, yo colijo un poco que también hay esa... hay ese trabajo en equipo, bueno, en tu caso con Alfonso Ortí en algunos estudios.?</p> <p>AdL: Si se puede trabajar en equipo, mejor. ¿no? Porque hay algo que, hay que decirlo siempre en voz baja, ¿no?, aunque en este caso por muy bajo que lo diga...</p>	<p>Trasfondo del ANÁLISIS EN EQUIPO (ver C: p. 29)</p>
<p>MV: Estos son micrófonos que te recogen...</p> <p>AdL: ...pues va a quedar... va a quedar grabado ¿no?... <i>En el análisis, el riesgo es escaso, ¿no? Porque en realidad de lo que se trata es de ver qué han dicho ellos, los participantes en los grupos, y también de aquello que, aunque no hayan dicho, como el caso de la denominación "embrión" está implícito en lo que han dicho. Yo diría que, cuando uno está buscando lo implícito y lo lleva al informe de investigación para dar coherencia a ese... especie de estructura de posiciones discursivas a las que aludía antes, pues uno se está moviendo en el nivel de lo preconscious, ¿no? El nivel que desde la perspectiva freudiana pues llamaríamos el nivel preconscious. Ahora, hay momentos en que es posible ir un poco más abajo, en lo profundo, al nivel de lo inconsciente, ¿no? Y la única manera de entrar en el nivel de lo inconsciente es mediante la identificación con aquel que habla. Ese nivel psíquico de lo profundo es solamente accesible, a través de huellas que hay, que hay en el discurso que te han dado, pero que son huellas ambiguas. Ambivalentes, también. ¿eh? A mí aquí me gusta siempre recordar un fragmento del viejo Heráclito que refiriéndose a Logos que dice: "Igual que el señor cuyo... Logos, igual que el señor cuyo templo adivinatorio está en Delfos, ni dice ni oculta, da señales". Y entonces, las señales de lo profundo, están en el nivel manifiesto. Pero su interpretación solamente puede hacerse mediante la identificación con el que habla. Y no tenemos otro medio.</i></p> <p>MV: ¿Mediante una cierta empatía?</p> <p>AdL: Una cierta empatía, una cierta empatía. Una proyección afectiva.</p> <p>MV: Ponerse en su...</p> <p>AdL: Es decir, <i>tú, esa huella tienes que interpretarla desde tu propia subjetividad. Y entonces ahí el trabajo en equipo es, pro-</i></p>	<p>Definición ANÁLISIS: lo implícito, niveles según psicoanálisis (cont Ejemplo estudio despenalización aborto)</p> <p>"..." [posible cita]</p> <p>* [relevancia]</p> <p>C: [conclusión, tesis]</p> <p>Trabajo en equipo</p>

bablemente, el único medio, el único medio de, cómo te diría yo, el único medio de controlar tus propias proyecciones y de intentar objetivarlas.

MV: Poniéndolas en común con otros compañeros.

AdL: Poniéndolas en común con otros compañeros, ¿no? Compañeros o compañeras, ¿no? Digo esto de compañeros o compañeras no por estar a la moda, ¿no?, ahora que todo el mundo dice esto, sino porque *por ejemplo, en la investigación sobre el aborto, que estábamos haciendo Alfonso Ortí y yo, pues echábamos muchísimo de menos pues la presencia de una mujer. Digo esto porque nuestras proyecciones eran interpretaciones de machos, por muy vergonzantes que fuéramos, ¿no?, pero eran... interpretaciones de varones, ¿no? En el sentido positivo y en el sentido reactivo. Claro, y esta práctica de la identificación es una práctica que los primeros sociólogos que nos dedicamos a la investigación cualitativa en esos tiempos a los que he aludido antes cuando hablábamos de Jesús Ibáñez, pues de una manera más o menos intensa, hemos pasado por la situación psicoanalítica.*

MV: Hay un aspecto...

AdL: O bien por el diván, o bien por grupos terapéuticos, por grupos terapéuticos, como pacientes, ¿no? Para aprender un poco, ¿no?, lo que son las proyecciones, ¿no?

MV: Sí, quería preguntarte también. Ahí hay una frase que la publica Jesús Ibáñez en su obra... y es aquello de que el nivel máximo, el... recuerdas ¿no?, que hace esa distinción entre el nivel mínimo, medio y máximo etcétera del análisis, dice que el nivel máximo del análisis se aprende leyendo los informes finales de los estudios reales. Esto a mí siempre me ha... me ha dado mucho que pensar, y la verdad es que estoy de acuerdo con ello en la medida en que a mí me ha funcionado. Yo de hecho he aprendido mucho leyendo tu informe, leyendo los estudios de otros sociólogos. Te quería preguntar hasta qué punto esta distinción entre niveles que hace Ibáñez también es la distinción que hace entre los contextos convencionales, los contextos existenciales, de alguna forma

----- FIN DE CINTA 1 -----

AdL: No hay que ocultarlo, porque del contexto... el contexto...

MV: Ideológico.

AdL: ...el contexto ideológico en que la operación censal se desarrolla, y en cierta forma el juicio hecho desde mi propia posición ideológica, ese contexto pues es la descripción hecha desde mi propio...

MV: Te refieres al... al capítulo cuatro, ¿no?

AdL: ...desde mi propia posición ideológica y es el capítulo cuatro.

medio control proyecciones

Ej. Estudio Aborto

Zárraga alude a los 1ºs tiempos del GD psicoanalistas moderadores los 3 niveles de J. Ibáñez

MV: Al final es el meollo, ¿no? de la...

AdL: Al final es el meollo, el contexto ideológico de la operación censal y la crisis de los valores democráticos, y bueno, entonces hay cierto juicio, desde mi propia posición ideológica, de los resultados del proceso de transición, ¿no?, que se ven claramente el 91. Ahora se ven más claros, ¿no?, desde el 2000, desde el 12 de marzo del 2000 se ven más claros todavía, ¿no?, los resultados del proceso de transición, ¿no? Y claro, pues... esto es la investigación real, ¿no? Y luego en las conclusiones y recomendaciones finales hay como un bajar de ese nivel, a intentar integrar en ese nivel los objetivos concretos de la investigación...

MV: La demanda, ¿no?, el encargo.

AdL: ...en el contexto que da sentido a esos resultados obtenidos, ¿no? De tal manera que yo no hubiera podido dar cuenta de cómo funcionan cada uno de... cada una de las preguntas de los cuestionarios censales si no hubiese hecho la exposición de ese contexto ideológico, tal y como yo lo veo, apoyándome muy literalmente en los discursos de los grupos, ¿no?

MV: Eso es, ¿no? Hay un eje que, lo repites muchas veces, el eje fundamental de los discursos obtenidos es justamente esa percepción del censo como... como... un temor al control fiscal, como una posibilidad de control fiscal, esto de las operaciones censales. Y yo creo que esa es la clave, ¿no? de...

AdL: Es la clave, ¿no? Cualquier operación censal se encontrará con esa resistencia más o menos activa, pero esa resistencia se la encontrará siempre cualquier operación censal.

MV: El añadido tuyo ese de hablar de la crisis de los valores democráticos, ¿no?, la debilidad esta que dices del sentimiento democrático, es poner un poco en situación esos discursos en la historia también de las personas que ahí hablan, ¿no? La historia un poco del país, o de esta sociedad.

AdL: Claro, claro, tampoco había lugar para mucho, pero... pero se ve ahí en algún lugar del informe donde yo pongo de mi parte, ¿no?, porque eso en los grupos no ha salido pero está implícito, que desde el 81 hasta el 91 desde el punto de vista fiscal han pasado muchas cosas, ¿no?, y es que progresivamente, y para decir eso yo recordé mi propia experiencia, ¿no?, progresivamente la población española se fue incorporando a la tributación directa, progresivamente, desde el 81 hasta el 91. De tal manera que los censos del 91 eran los primeros censos de la democracia. Porque no hay democracia sin fiscalidad.

No hay democracia sin fiscalidad. Y entonces, pues aquí, apoyándome en algunos autores como (Laclau), por ejemplo, me parece que hace una referencia a (Laclau)... muy de pasada, porque esto no es una publicación académica. Si esto se tuviese que publicar para la academia, pues tendría que recon-

*
*
*
*
*

"bajar de nivel"
[este es un ejemplo de in vivo code, o código en vivo]

ANÁLISIS = contexto existencial hª [historia] análisis de lo implícito Autoobservación Autobiografía

Informe NO ACADEMICO

vertirlo y poner una multitud de referencias a pie de página y de referencias bibliográficas, pero aquí no tiene sentido hacer una cosa de ese tipo, no tiene ningún sentido, porque aquí de lo que se trataba era de resolver un problema pragmático, ¿no?, y era: "¿qué ha pasado en la operación padronal y en qué medida el sentido de lo que ha pasado se puede hacer manifiesto para que se utilice como experiencia en otras operaciones censales sucesivas?", ¿no? Entonces, pues aquí hay en cierta medida, pues la historia un poco, la historia, una historia muy breve, ¿no?, de la transición democrática en relación con la moral fiscal, ¿no? Y da la impresión de que en el 91 pues la moral fiscal pues se ha venido abajo, ¿no?

Contribuir no es un orgullo, ¿no? Yo recuerdo aquel paciente de Freud que tuvo una vez un sueño de que su cotización a Hacienda era elevadísima, ¿no? Y claro, el deseo que ahí se manifestaba era ocupar un rango social elevado, porque en todas las sociedades democráticas, siguiendo a las sociedades tribales, que también eran democráticas, eh, hasta que se hundan como cultura tribal, pues el que más aportaba a la comunidad era el que alcanzaba más alto rango, desde el punto de vista del prestigio social, ¿no? Entonces, todo eso ha desaparecido. Entonces, todo eso ha desaparecido, y en el caso español ha desaparecido en un periodo muy breve de tiempo. Y esto es lo que describe, lo que describe la investigación. Pero he señalado objeto de la investigación.

MV: Claro, sí, sí.

AdL: Esto era algo que yo me encontré sin pensar que me lo iba a encontrar, ¿no? Pero que hay que pasar por ello para dar cuenta del objeto de la investigación, ¿no? Si no pasas por ello, no lo entiendes, ¿no?

MV: Sí. Bueno, yo al leer el informe siempre me ha parecido un informe valiente, en el sentido de que el investigador no se oculta. No se oculta la propia formación, la propia mirada... la propia mirada, insisto, ideológica también, de quien está firmando ese informe, ¿no?

Problema pragmático

OBJETO de la Investigación

Psicoanálisis (Freud) Aplicado al objeto de la investigación

Analista SUJETO de la Investigación Visible en INFORME

La transcripción y los programas informáticos de análisis cualitativo

En la nota 10 ya se ha remitido al lector a las recomendaciones que ofrece la Universidad de Surrey¹⁵ sobre los *do's* y los *dont's* de la transcripción, cuan-

¹⁵ Esta universidad viene desarrollando el CAQDAS *Networking Project* (las siglas CAQDAS responden a *Computer Assisted Qualitative Data Software*). Además de ofrecer formación y asesoramiento sobre el uso de programas para el análisis cualitativo asistido por ordenador, llevan a cabo estudios sobre los analistas (usuarios y no usuarios de este *software*) de material

do se contempla el uso de un programa informático en el análisis de material cualitativo. Por ejemplo, hay programas que admiten características de procesado de textos como letras en cursiva, negrita, subrayados o en color; mientras que otros trabajan sólo con ficheros guardados como "Texto sólo" o "Texto con saltos de línea". En el caso de que se utilicen estos últimos programas, sería una pérdida de tiempo el uso de cursiva o subrayados en la transcripción para indicar *verbatim* del entrevistado o énfasis en su tono de voz.

Un paso más, pensando ahora en los programas que están en la vanguardia (como Atlas/ti o NVivo). Me refiero a la capacidad de conectar, bajo una misma *unidad hermenéutica* (Atlas/ti) o *proyecto* (NVivo), no sólo las transcripciones de todas las entrevistas, también sus correspondientes *notas de campo*, las notas de la lectura bibliográfica, las *notas teóricas* (*theoretical memos*) y otros documentos. Estos otros documentos pueden ser textuales, audiovisuales u otros (imágenes fijas digitalizadas, archivos sonoros y todo tipo de documento *off-line*¹⁶). De este modo, la tradicional transcripción de una entrevista cualitativa (compuesta únicamente con el lenguaje escrito, en el que se había transformado la grabación sonora) se convierte en un *documento compuesto*. Con la asistencia del nuevo *software*, la transcripción se compone no sólo del peso de lo mecanografiado, también de la imagen fija o audiovisual del entrevistado, del entrevistador, del lugar de la entrevista (por ejemplo); también de los documentos *on-line* u *off-line* que se manejaron en la sesión de entrevista, o antes y después de ésta. De esto y de todo lo que queramos conectar bajo un mismo *proyecto* (NVivo) o *unidad hermenéutica* (Atlas/ti), cuando acometamos la tarea creativa de la transcripción (directamente o mediante su supervisión). En cualquier caso, la tarea está abierta al análisis y la interpretación, cuya materialización la facilita la ayuda del artilugio informático.

En otro lugar¹⁷ me he referido a las ventajas y desafíos del uso de programas especializados en el análisis cualitativo, la *inclusividad* e *hipertextualidad* son dos de ellas. Siguiendo a Seale (2001: 654) los "programas incluyentes" son los que, por un lado, permiten la importación de ficheros de texto en cualquier formato, así como "marcar, codificar y buscar audio, vídeo e imágenes

cualitativo. El libro de Nigel Fielding y Ray Lee (1998) ofrece los primeros resultados de estos estudios.

¹⁶ En el programa de la firma QSR (*Qualitative Solutions & Research*) NVivo se puede vincular a un mismo proyecto material transcrito en soporte informático, pero también material *off-line* (es decir, cualquier documento que no se puede o no se quiere transcribir, o digitalizar). A estos documentos se les denomina *proxy documents* en NVivo y en ellos podemos archivar por ejemplo los índices de las cintas de audio o vídeo tomando como referencia para la localización de los contenidos el contador del magnetofón o el cronómetro del reproductor de vídeos. Esta sería una manera operativa de practicar la propuesta de Glaser (1992) de no transcribir completamente las entrevistas.

¹⁷ *Seminario sobre Investigación Avanzada Cualitativa Asistida por Ordenador*. Granada (noviembre 2001), organizado por la Fundación Centro de Estudios Andaluces. Ponencia publicada posteriormente como documento de trabajo S2001/05.

escaneadas". Y se añade que la "inclusividad" significa también poder codificar documentos "off-line". Esto es, documentos no digitalizados, pero que sí se incluirán en las operaciones analíticas de búsqueda o relectura. En relación con la "inclusividad" está la capacidad de conectar el texto que analizamos con otros documentos textuales, audiovisuales u otros. De este modo se produce un hipertexto, similar a los documentos electrónicos a los que nos hemos familiarizado con la consulta de páginas web en Internet. En palabras de Seale (2001: 666) "ello evita la descontextualización porque la conexión (link) no extrae un segmento, sino que lo muestra en su localización original", rodeado por el resto del documento; y, si lo quiere el analista, puede establecer enlaces entre el fragmento textual y las notas de explicación e interpretación.

A la luz de estas ventajas parece que pierde peso el inconveniente que señalaran Lee y Fielding (1996), del que se hace eco Barry (1998: ¶ 2.10), y que se verbaliza como "la pérdida de lo inmecanografiable" en el análisis asistido por ordenador. La popularización de la tecnología del escáner, por un lado, y la codificación "off-line" mencionada anteriormente, por otro, hacen que no se excluya del análisis todo aquel material cualitativo que por diversas razones no se puede o no se quiere digitalizar.

Un último apunte, pensando en los escenarios tecnológicos del análisis cualitativo del próximo futuro, que ya se vislumbran y se ensayan hoy. La previsión la hace, tempranamente, Kvale (1996). Desde la fecha de escritura y publicación de su monografía hasta la actualidad (seis años después), ha tenido lugar un cambio muy acelerado en el desarrollo de programas informáticos que ayudan en el análisis de material cualitativo. En gran medida ello se debe a las innovaciones de programas ya creados en los años anteriores y que experimentan notables mejoras con la aparición de nuevas versiones en la plataforma del sistema operativo Windows. Kvale conoce la obra de Weitzman y Miles (1995), un excelente estado de la cuestión por esas fechas, pero se hace eco además de los desarrollos tecnológicos en curso. Estos últimos orientados al análisis directo de cintas de audio y vídeo "ahorrando la circunvalación de la transcripción" (Kvale, 1996: 174), y con ello los problemas metodológicos que implica la transformación del lenguaje oral al lenguaje escrito. Más aún, este autor reseña brevemente un programa (KIT)¹⁸ que permite codificar en pantalla la forma oral (sonora) de la entrevista. Algo que, rudimentariamente, empezó a permitir la versión 4.1 de Atlas/ti desarrollada por Thomas Muhr (en la Universidad Politécnica de Berlín) hacia 1997. La versión 5 de Atlas/ti¹⁹ (y ya la 4.2) incorpora la posibi-

¹⁸ Las siglas del programa danés responden, en inglés, a *Qualitative Interview and Therapy Analysis*; y fue desarrollado por Carl Verner Skon en el *Center of Qualitative Research* de la Universidad de Aarhus (Dinamarca).

¹⁹ Esta versión fue presentada por Thomas Muhr, en España, durante el Seminario ya referido (en nota anterior) celebrado en Granada en noviembre de 2001, en el que anunció su lanzamiento para abril-mayo de 2002, previsión que no se ha cumplido.

lidad de codificar ficheros de vídeo, con las limitaciones que audio y vídeo suponen en unidades de almacenamiento de memoria digital. De esto último nada escribe Kvale, aunque la tecnología de los discos compactos, las lectoras-grabadoras de DVD y otros avances van haciendo cada día más factible la *circunvalación de la transcripción*.

La interpretación: enfoques y operaciones de análisis y síntesis

No pretendo hacer aquí una exposición académica del vasto panorama de posibles enfoques y estilos analíticos, aplicables sobre el material producido al calor de las *entrevistas cualitativas*²⁰. Tampoco se aborda, con detenimiento, la presentación de las maneras concretas de manejo de información cualitativa (con ayuda informática o sin ella)²¹. Lo que sigue trata de mostrar algunas puntas del iceberg existente en el mar de la investigación social. Al igual que en los capítulos anteriores, recurrimos a la experiencia investigadora de primera mano, sobre todo, para ilustrar algunas estrategias de análisis y presentación de las entrevistas *abiertas o en profundidad*. Aprovecho este relato, más bien personal o autobiográfico, del taller de la fabricación de interpretaciones para dar la palabra a otros autores también.

La actividad analítica *circa* las entrevistas cualitativas

Un paso decisivo hacia la concreción del análisis, cuando se trabaja con material cualitativo en general (entrevistas, grupos de discusión, documentación, observaciones) se halla en la noción de *omnipresencia del análisis* (Valles, 1997: 325). Es decir, hay actividad analítica en todos los momentos de una investigación. Primero, durante la formulación del problema y otras decisiones de diseño (muestrales, por ejemplo; de selección de casos, contextos y fechas para la observación, la documentación y las entrevistas). El investigador proyecta un análisis, basándose en su formación, en los estudios pre-

²⁰ Esta labor, más erudita, se hizo en buena medida en un capítulo extenso, dedicado a la revisión de procedimientos y técnicas de análisis cualitativo, que se publicó en Valles (1997: cap. 9). El lector interesado puede consultar allí, además, una presentación didáctica del "legado de la tradición chicaguense" (inducción analítica, el MCC de la *grounded theory*, entre otros) y su "relevancia" (los enfoques semiótico-estructurales de análisis de textos y discursos). Estos elementos de análisis cualitativo complementan las reflexiones e ilustraciones expuestas en otros capítulos dedicados a la metodología biográfica y a las *entrevistas en profundidad*.

²¹ Una visión más general (Valles, 1997: 391-401) y focalizada (Valles, 2000b; 2001b) ya se ha publicado.

vios propios y ajenos. Si ha previsto y, luego, realizado investigación en diferentes contextos, varios casos individuales o colectivos (familias, escuelas,...) y en diferentes fechas, la capacidad analítica en términos de comparación será mayor que si no ha sido así²². Segundo, en la fase de *campo* no hay únicamente "recogida" de material que luego se analizará. De hecho, se produce también actividad analítica. Por ejemplo, durante la realización de una *entrevista en profundidad*, el entrevistador descubre claves de análisis e interpretación que ofrecen los propios entrevistados²³. Y él mismo practica un análisis, más o menos improvisado, a través de sus intervenciones, muchas de ellas interpretativas como se ha señalado al referirnos a las *tácticas de recapitulación*, por ejemplo. A estas y otras formas de actividad analítica e interpretativa, que suceden en el momento del encuentro de entrevista y cuando aún no ha concluido el *trabajo de campo*, se les da el nombre de *análisis preliminares*.

Por último, en caso de que no se reentreviste, dentro del mismo proyecto, se pasaría a una actividad denominada *análisis intenso*; y que se desarrolla a partir del material acumulado, entre éste las transcripciones de las entrevistas. Comprensiblemente, este momento tiende a hacerse equivaler con el análisis. Así es en sentido estricto, pero no en sentido amplio y más preciso como se acaba de exponer. Sin duda es en esta fase crucial en la que el despliegue (analítico) y el repliegue (síntesis) de actividad interpretativa es mayor. Algunos viejos maestros en este oficio se refieren a "la hora de la verdad", la de la escritura del informe y presentación pública de los resultados. No es tarea que convenga hacer en solitario, por el entrevistador solo. La detección y expansión del sentido de las entrevistas (junto con el resto del material del estudio) gana, notablemente, con la colaboración de otros investigadores. En parte, esto se consigue al tener en cuenta el acervo teórico y la investigación ya publicada por otros. En los ejemplos siguientes, de análisis llevados a cabo sobre *entrevistas cualitativas*, trato de ilustrar estas y otras reflexiones metodológicas.

²² Por ejemplo, el análisis comparativo de los casos entrevistados en una misma zona territorial o unidad de observación da lugar a opciones analíticas denominadas por algunos autores *within-site analysis* o *within-case analysis* (Miles y Huberman, 1984; 1994). Estas formas de análisis suelen complementarse con el *análisis cruzado de casos* pertenecientes a un mismo contexto territorial (*cross-case analysis*) o a contextos diferentes (*cross-site analysis*). Una ilustración de estas posibilidades analíticas se encuentra en Valles (1997: 226-231).

²³ Kvale (1996: 187 ss) traza una visión general del proceso de análisis de las entrevistas cualitativas, en la que resalta esta clase de aportaciones analíticas que hacen los entrevistados, además del entrevistador, durante la sesión de entrevista.

Ilustración de la trastienda del análisis de entrevistas cualitativas no asistido por ordenador

Me propongo, en este apartado, abordar una exposición de primera mano acerca del proceso de análisis e interpretación seguido en una investigación ya introducida en los capítulos anteriores²⁴. Para ello cuento con los *cuadernos de campo* en los que se fueron archivando las tareas realizadas alrededor de las entrevistas, siguiendo un sistema de ficheros entrelazados por entrevistado²⁵. Por otro lado, dispongo también de los *cuadernos de materiales teóricos* (CMT)²⁶, a modo de *fichero bibliográfico*, correspondientes a dicha investigación. Una de las razones de este otro tipo de registro era dejar constancia del orden cronológico en el que me acercaba a las obras relacionadas con los aspectos teóricos y metodológicos del estudio. Enseguida adopté la anotación REi, iniciales que responden a las "reflexiones en torno a la investigación" que las lecturas me provocaban. Un primer cuaderno o fichero bibliográfico me había servido en la escritura de la tesina para argumentar los materiales de campo (documentos, observaciones, participación y entrevistas) con los textos metodológicos y teóricos de los sociólogos. Un segundo cuaderno se abrió con la tesis, con ese propósito de poder fechar la marcha de la investigación en su vertiente bibliográfica.

En lugar de optar por un mero resumen, organizado alfabéticamente, se prefirió mantener un registro cronológico de los comentarios, las ideas y reflexiones surgidas de las lecturas hechas, teniendo entre manos la experiencia y la responsabilidad de conducir a buen término una investigación real. Una de las primeras anotaciones en el CMT descrito se produjo tras la lectura del libro de Schwartz y Jacobs (1984). Como podrá comprobarse, en la transcripción que hago a continuación de lo anotado entonces, se trata de reflexiones en las que se muestra la preocupación por el modo de proceder en el análisis de *entrevistas en profundidad*. Aparece, a este respecto, la influencia de la *etnometodología*, de los *analistas de la conversación*, de la *sociología formal* y otros enfoques.

²⁴ Me refiero al proyecto de investigación becado en su día por el Programa de "Formación de Personal Investigador" en España (FPI), que culminaría en mi tesis doctoral (Valles, 1989).

²⁵ Una primera referencia e ilustración de este sistema de fichas ya se ha hecho en el capítulo 4, al tratar sobre la conveniencia y la práctica del registro de impresiones y observaciones tras la entrevista.

²⁶ La denominación "cuaderno de materiales teóricos" (CMT) la tomé del libro de Ken Plummer *Documents of life*.

Estas reflexiones
 en ocasión de la lectura de autores.
 El trabajo
 en

PRIMERAS NOTAS PARA UN ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

Notas del cuaderno de materiales teóricos, inédito, correspondiente a la investigación de Valles (1989)

4/4/1985

PARA UN ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD *

En primer lugar, y con objeto de poder proceder posteriormente a la "recuperación" de la información contenida en la cinta magnetofónica, anoté en mi cuaderno de campo el lugar, tiempo y unas observaciones, que entiendo, referidas a lo que podríamos llamar "el contexto etnográfico de una entrevista" (Cicourel). Así, pienso que tengo en cuenta, aun realizándolo de manera distinta, la sugerencia de algunos autores de grabar en la misma cinta "lo que surgió como significativo" en la entrevista, al concluir ésta; algo en este caso imposible por la duración de la entrevista, que ocupa toda la cinta **.

En segundo lugar, considerando la caracterización de la *entrevista*, ésta puede ser definida, fielmente, como "entrevista no estructurada", en la que, presu- puestas otros aspectos de la misma, cabe hacer mención del proceso informal de interacción, que ha tenido lugar entre el entrevistador y la persona entrevistada; por medio del cual creo haberme ido "sensibilizando" con los problemas importantes y con sentido para el entrevistado, que se han incorporado en la "guía de la entrevista", surgiendo una diversidad de preguntas significativas y de probables respuestas que tienen sentido.

5/4/1985

Pasando al "análisis de la conversación", éste nos descubriría la "organización estructural general" de la conversación mantenida en la entrevista: dividida en secciones ligadas, tales como inicios, terminaciones, primeros temas, segundos temas, etc.; cada una de las secciones, a su vez, con una estructura interna propia, su propia colocación particular dentro de toda la conversación (inicios, terminaciones, etc.) así como una relación estructural definida con otras secciones. Igualmente, descubriríamos una "estructura interconversacional" en el curso de la conversación cuando se relacionan por los miembros conversaciones completas con otras, esto es, la conversación de la entrevista con otras conversaciones previas. Dentro también del análisis de la conversación no habrá que olvidar la existencia de una serie de "recursos de conversación" como el "contacto visual", los "ruidos de oír" ("hm", "oh", "uh-huh") o "la contestación", conceptualizados como "orientaciones conscientes" entre el entrevistado y el entrevistador.

* Este primer intento de análisis de una entrevista en profundidad, no estructurada, se apoya conceptualmente en el conocimiento adquirido en la lectura del manual *Sociología Cualitativa*, de H. Schwartz y J. Jacobs, y concretamente registrado, para su consulta operativa o práctica, en fichas de conceptos referidas fundamentalmente a ENTREVISTAS y ANÁLISIS DE LA CONVERSACIÓN.

** La entrevista aludida es la primera entrevista de prueba o piloto que hice al comienzo del trabajo de campo de la investigación referida (Valles, 1989), fechada el 1 de marzo de 1985.

Además, el análisis detallado de la entrevista concreta, como "conversación natural" (Garfinkel), nos desvelará el fenómeno de las "formulaciones". Éstas "no sólo definen y describen la conversación anterior, sino que guían el curso de la conversación futura al suscitar contestaciones, al introducir temas nuevos y al iniciar nuevas clases de secuencias", tal como señalan Schwartz y Jacobs. O, como sus primeros formuladores, Garfinkel y Sacks, detallan:

Uno de los miembros puede utilizar alguna parte de la conversación como una oportunidad para describir esa conversación, para explicarla, o caracterizarla, o aclararla, o traducirla, o resumirla, o para proporcionar la esencia de ella... Esto quiere decir que un miembro puede utilizar alguna parte de la conversación como una ocasión para formular la conversación.

El siguiente paso, entiendo, consistiría en rellenar esta base conceptual y metodológica con los datos concretos de la entrevista transcrita, en la medida en la que éstos existan realmente. Ahora bien, nuestro objetivo al tener en cuenta las condiciones de producción de la entrevista, su caracterización y su análisis mediante el "análisis de la conversación" no se habría cumplido. Todo este tratamiento no tendría otra justificación, dentro de los objetivos de la investigación..., que la de facilitar la "recuperación" de la información cualitativa buscada al entrevistar a los individuos. Al proceder así supongo que obtengo un tipo de información a la que puedo dar un mayor grado de confianza y la categoría de "datos"; luego, al tratar de adquirir y organizar estos datos, buscando los patrones que hay dentro de ellos, puede que en forma deliberada o por suerte descubra patrones entre ellos...

Siguieron otras muchas lecturas (Whyte, 1943; Ortí²⁷; Becker, 1971; Bertaux, 1981;...). De la obra *Biography and Society*, compilada por Daniel Bertaux, se leyeron y anotaron las contribuciones de varios autores, siempre teniendo presente nuestra investigación sobre la transición juvenil al trabajo y a la vida adulta en dos zonas de Madrid. De las numerosas fichas que pasaron a engrosar mi CMT, reproduzo aquí la correspondiente a la lectura del texto de Jane Syge "Cohort Analysis in the Planning of Interpretation of Research Using Life Histories".

²⁷ Me refiero a la lectura de un escrito de Alfonso Ortí, no publicado convencionalmente pero que circulaba en los años setenta y ochenta como material de lectura en sus clases, titulado "Técnicas sociológicas y psicológicas aplicadas a la investigación del mercado". Este material abordaba la cuestión de la complementariedad y pertinencia de los enfoques metodológicos cuantitativo y cualitativo.

APORTACIONES TEÓRICO-METODOLÓGICAS PARA UN ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD
 Notas del cuaderno de materiales teóricos, inédito, correspondiente a Valles (1989)

1/6/1985

Biography and Society (Bertaux, 1981)

"Cohort Analysis in the Planning of Interpretation of Research Using Life Histories"

Jane Synge, McMaster University, Canadá

Este artículo ha significado un gran paso adelante en mi investigación, hasta el punto de llevarme a replantear la primera parte del esquema índice de mi proyectada tesina. Es decir, la "información demográfico-urbanística" no debe formar capítulo aparte, a modo de presentación de datos estadísticos y de planeamiento a nivel de distrito y de barrio; sino que debe entenderse como instrumento de análisis (demográfico y urbanístico) para diseñar las entrevistas biográficas e interpretar las historias de vida que se investigan.

El uso de los análisis demográficos ("cohort analysis"...) en los que se tienen en cuenta las "experiencias de las cohortes" y los "patterns" demográficos propios de su curso de vida nos permitirá recoger e interpretar los datos de las historias de vida obtenidos de los jóvenes (15-25 años, en 1985) en el contexto de las características demográficas básicas de los años sesenta (década de su nacimiento e infancia) y de los años setenta y primeros ochenta (década de su adolescencia y juventud, dependiendo de las cohortes o grupos de edad).

Yendo más allá de los límites de este artículo, centrado en la demografía histórica, en mi estudio son también necesarios otros análisis que nos tracen el contexto económico, político, urbanístico y municipal de España y de Madrid en cada una de estas décadas: y, por tanto, para cada uno de los grupos de edad. De esta forma, introducimos la dimensión histórica, el cambio social y la edad donde se ubican las biografías; así como el nicho urbano de cada curso de vida (ver Glen Elder, en Bertaux 81; y esquemas anexos).

Jane Synge (1981: 237) llama también la atención sobre la importancia de: "The length and the timing of stages in the cycle have also changed, and it is important to interpret life-history material in the light of these changes". Aunque la autora se refiere a ejemplos de investigación en demografía histórica, creo que es también válida esta observación en mi estudio de jóvenes en Madrid. Precisamente, al acercarte a la vida cotidiana de algunos de estos jóvenes encuentras cómo hay etapas de su vida "quemadas" o, mejor, superpuestas. El joven que estudia y trabaja, o el joven que sólo trabaja a una edad temprana, o el que está en paro están a caballo entre una etapa de juventud y otra de madurez que no coinciden con los ciclos de vida convencionales respectivos. Su juventud es adulta y su madurez marginal... Estos cambios en la amplitud de los ciclos de vida y en su temporización correspondiente con la edad ponen en cuestión el trocea-

miento tradicional o convencional sobre el que se apoyan las estadísticas y la propia cultura de un país.

[citar a] L. Zárraga Informe juventud 15-30 años]

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS BÁSICAS DE LAS DÉCADAS DE SU "CURSO DE VIDA"					
1985, JOVENES (15-25 años)					
		ECONOMIA	DEMOGRAFÍA	POLÍTICA	1985
AÑOS SESENTA	1959	"Boom económico"	"Baby boom"	Finales dictadura	25 años
	1960				23 años
	1961				
	Nacimiento				1962
Infancia
	1966				18 años
	1967				17 años

	1969				15 años
AÑOS SETENTA Y OCHENTA	1974	Crisis económica paro	Crisis familiar Desciende tamaño hogar	Democracia	23-25 años
	1975				
	1976				
	1977	Paro juvenil	Divorcios cohabitación cohortes numerosas años sesenta "jóvenes"	Política laboral Legalización "porro"	18-22 años
...					
1981					
Adolescencia y juventud	1982	Economía sumergida			15-17 años
	...				
	1985				

Rei: considerar la pertinencia de adjuntar este esquema (más elaborado) al presentar la utilización del análisis demográfico y de la contextualización histórica, socioeconómica, política y urbanístico-municipal, en el diseño e interpretación de las "entrevistas biográficas" de los jóvenes en Madrid.

Con la ayuda de mi CMT, revivo hoy la trayectoria de lecturas seguida en un momento de la investigación en el que las primeras entrevistas ya estaban hechas. El vértigo inicial del trabajo de campo se había superado y ahora la angustia del aprendiz de investigador social la provocaba la tarea pendiente del análisis y la interpretación de las *entrevistas cualitativas*. *Los hijos de Sánchez*, de Oscar Lewis (1973/1961 e.o.) y *The Gang. A study of 1313 gangs in Chicago*, de Frederic M. Thrasher (1927) dejaron su impron-

ta en mi formación investigadora y supusieron un avance en el estudio en curso²⁸. Pero más decisivo aún fue el artículo de René Levy (1984), "Per una ricerca biografica integrata dal punto di vista strutturale-teoretico". Son varias las razones de ello. Una, Levy ofrecía una ilustración del uso del concepto "biografía de estatus" en la interpretación de la fase juvenil de la "storia di vita", mostrando las conexiones entre los procesos micro-sociales y macro-sociales, incluso teniendo en cuenta el contexto urbano²⁹. Dos, en nota a pie de página Levy se refería a la obra de Richard Sennett (1970) como análisis que establecía un puente entre la psicología evolutiva y la sociología, especialmente lo relativo a la sociedad urbana. Del mismo modo que los escritos de Jordi Planas (1985) o Mariano F. Enguita (1985), entre otros, me iban a ofrecer poco después un análisis sociológico detallado (y para el caso español) sobre el ámbito escolar o de la educación, Sennett representaba esto mismo (para el caso norteamericano³⁰) para el ámbito familiar y del contexto urbano. Así, fui estudiando a fondo cada uno de los ámbitos institucionales de participación del joven, contenidos en el esquema general de Levy. Tres, de la mano de Levy llegué también al artículo de Szczepanski (1962) sobre el método biográfico, cuya lectura significó un gran paso adelante hacia la concreción del procedimiento a seguir en el análisis de las *entrevistas cualitativas*. Recurro nuevamente a mi CMT para reproducir algunos fragmentos de la reflexión metodológica anotada entonces.

²⁸ La labor de más de siete años de investigación recogida en la obra de Thrasher significó un aporte extraordinario en el análisis de los "jóvenes difíciles" (callejeros, navajeros...), con los que yo había practicado una *observación semiparticipante* en el barrio de Bellas Vistas (Tetuán); y en el análisis de la *entrevista en profundidad* al abogado voluntario que trabajaba con ellos en su reinserción social.

²⁹ El modelo de la *biografía de estatus*, frente a la estratificación basada en la edad, es sólo uno de los conceptos utilizables en el análisis de las *entrevistas en profundidad de corte biográfico* aportado por Levy.

³⁰ En mi CMT quedó anotada esta advertencia, que recojo sólo parcialmente: "...tendré que estudiar la posible discrepancia de las afirmaciones de Sennett con respecto a los tipos de jóvenes y barrios madrileños. Sennett habla de 'simplificación brutal y funcional' del 'espacio social de las ciudades'... En cierta forma, esto puede demostrarse también para los casos estudiados (Tetuán-Bellas Vistas y Chamartín-Hispanoamérica), como áreas urbanas homogéneas que ofrecen a sus jóvenes moradores espacios sociales (...) simplificados homogeneizados funcionalmente (...)".

SUGERENCIAS PARA EL ANÁLISIS DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS TRAS LA LECTURA DE SZCZEPANSKI (1962)

Notas del cuaderno de materiales teóricos (inédito), correspondiente a Valles (1989)

12/7/1985

Manual de Sociología Empírica (König, 1973)

"El método biográfico", Jan Szczepanski

(...) Después de la valoración crítica de R. Levy, aquí anotaremos las ideas provocadas o aportadas por el artículo de J. Szczepanski.

Los pioneros de este método "creyeron encontrar material sociológico fundamental para la investigación de la influencia recíproca de los valores objetivos culturales y de las actitudes de los individuos" en estos "documentos personales"; para ellos (Thomas y Znaniecki) la correspondencia y las autobiografías, sobre todo. Tales *autobiografías* "deberían ser escritas de acuerdo a ciertas normas, y éstas, a su vez, serían dictadas por la totalidad de las hipótesis de trabajo con las que hemos emprendido las investigaciones (...) reunidas las preparamos técnicamente para la evaluación, formulando un índice-problema correspondiente, y realizando una selección en relación a las informaciones que se contienen en dichos materiales..." (p. 595).

En mi investigación los "documentos personales" son, fundamentalmente, entrevistas no estructuradas y mis propias observaciones transcritas de inmediato, tras el trabajo de campo. Estas también han sido realizadas de acuerdo a ciertas normas y éstas, a su vez, dictadas por las hipótesis de trabajo de la investigación; ahora queda prepararlas técnicamente para su evaluación, con la ayuda de un ÍNDICE-PROBLEMA, etc.

Pero existen varias posibilidades de evaluación de autobiografías, y por tanto, de entrevistas biográficas. Robert C. Angell, citado por J. Szczepanski, distingue seis (ver pp. 596-597). La audición de mis entrevistas, como documentos personales reconocidos por R. C. Angell (p. 597), espero me proporcionen algunas de esas posibilidades señaladas por este autor:

1. ideas generales nuevas...
2. hipótesis en relación a fenómenos y procesos concretos...
3. material de ilustración sobre ciertas hipótesis formuladas...
4. comprobación de hipótesis...
5. material que permita una comprensión de ciertos procesos psicológico-sociales...
6. material de orientación (...) en la formulación del problema y de los objetivos de la investigación.

Llaman especialmente mi atención estos dos últimos puntos; el 6 me da las mayores esperanzas: me urge producir (redactar) una tesina con los materiales empíricos y teóricos acumulados...

No obstante, J. Szczepanski nos advierte de las ventajas de la autobiografía (p. 599) y de las distintas clasificaciones que se han hecho de las mismas. E. W. Burgess, e.g., distingue: a) de tipo crónica, b) de autodefensa, c) de confesión, d) de autoanálisis (...).

Valorar las ventajas de las "entrevistas biográficas" de mi investigación y hacer su clasificación puede ser un paso más en la valoración técnica y la interpretación de estos documentos personales. Igualmente se podrían seleccionar los motivos advertidos que han inducido o han estado presentes en las entrevistas de cada joven entrevistado, lo cual es un elemento más de valoración e interpretación de las propias entrevistas, de su forma y su contenido. Los otros motivos, los apelados en la presentación de la investigación por mí ("la explicación para mí y para mi investigación", en términos de W. F. Whyte) deberán ser también considerados. En mi caso, a diferencia de las autobiografías polacas, no ha habido concurso, ni premio monetario; más bien el motivo de contribuir al material científico y a mi propia formación científica han primado (...).

En cuanto a las técnicas de interpretación y evaluación de los documentos personales, se ofrecen, de la literatura existente, 5 formas procedimentales o directrices en la evaluación...

1. El método constructivo...
2. El método de la ejemplificación...
3. El método del análisis de contenido...
4. Elaboraciones estadísticas...
5. El análisis tipológico...

Efectivamente, estas técnicas... se pueden combinar en la investigación; en mi estudio de jóvenes en Madrid ya se hablaba en el Plan de Trabajo de la Memoria-Anteproyecto de una tipología de comportamientos o estrategias de vida, esto es, de un "análisis tipológico". Además, en el desarrollo de los trabajos de investigación, de recogida de materiales empíricos por un lado y de materiales teóricos por otro ha habido una reflexión en el aire propia de un análisis o "método constructivo", al ir dando una interpretación determinada a mis entrevistas con la ayuda de un aparato conceptual tomado del idioma conceptual general y específico de la investigación sociológica.

Aquí hay que subrayar también un rasgo muy propio de mi estudio, que mejora la calidad de los materiales: "con un acoplamiento de los resultados ecológicos o estadísticos, los documentos personales ganan en significado...". Estas palabras de J. Szczepanski tienen su ilustración en mi estudio: los materiales empíricos (entrevistas, observación directa...) obtenidos de jóvenes en Madrid van referidos a jóvenes de dos barrios distintos en la misma ciudad; más incluso, el investigador ha sido el observador y el entrevistador y ha llegado a los vecindarios concretos de cada joven, en casos hasta sus mismas viviendas. De esta forma creo que los resultados de mi investigación, apoyados en estos materiales, pueden, especialmente al ser delimitados conceptualmente en forma exacta, aclarar

formas fundamentales de los tipos de comportamiento de grupos concretos e individuos particulares (J. Szczepanski).

Asimismo hay un intento de confrontar o "acoplar" los "resultados estadísticos" de informes y estudios sobre la problemática de los jóvenes. Estos patrones cuantitativos al ofrecer un marco descriptivo general a escala nacional sirven de trasfondo para dar también mayor significado a las biografías parciales de los jóvenes urbanos que conforman patrones cualitativos a escala ecológicamente concreta y con dimensiones personales de grupos e individuos (...).

La influencia de los escritos referidos de René Levy y Jan Szczepanski fue tal que elaboré una nota teórica y metodológica sobre el primer paso a dar en el análisis e interpretación de las entrevistas realizadas en los dos barrios madrileños. El trabajo de campo I (la primera ronda de entrevistas) se había efectuado a lo largo del mes de marzo y la primera quincena de abril de 1985, en el barrio administrativo de Bellas Vistas (distrito de Tetuán). Y, en el barrio de Hispanoamérica (Chamartín) habían tenido lugar desde finales de mayo hasta mediados de junio de ese mismo año. La nota que se reproduce a continuación está fechada el 19 de julio de 1985. En ese momento, se habían acumulado algo más de treinta entrevistas, entre los dos barrios; y su *análisis intenso* era la tarea pendiente más perentoria.

PROPUESTA DE PRIMER PASO EN EL ANÁLISIS INTENSO DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS
Notas del cuaderno de materiales teóricos (inédito), correspondiente a Valles (1989)

19/7/1985

PARA UNA EVALUACIÓN-INTERPRETACIÓN DE LOS MATERIALES EMPÍRICOS
("DOCUMENTOS ORALES")

EE/E-i es un primer *esquema de la entrevista*. esto es, de las "declaraciones-bosquejos de vida" relatados por el propio joven entrevistado en el contexto determinado de una conversación en profundidad, animada y conducida con cuidado en torno a una "guía de entrevista" en la mente del investigador. Pero, al mismo tiempo, tal esquema está diseñado con propósitos de *evaluación-interpretación* de las "descripciones particulares", por lo que se han diferenciado varios *ambitos* de experiencia y participación, inmediatos al individuo. Además, estos conjuntos de declaraciones se califican a su vez como "percepciones" (Pe) o "proyectos" (Pr) y de forma conjunta "anhelos" (véase J. Szczepanski. *El método biográfico*), distinguiendo éstos de las meras "observaciones" (O).

Este primer paso en la evaluación-interpretación de los "documentos orales", mediante esta agrupación y selección de las informaciones que se contienen en

dichos materiales, nos lleva a preparar técnicamente las entrevistas para su evaluación, formulando EE o "índice-problema"...

Los fundamentos teóricos de estos EE/E-i indican la *postura analítica adoptada* en relación al método biográfico: la posibilidad de integración, en términos de complementariedad, de la concepción propia de la biografía de estatus (R. Levy, 1984) y la de quienes se concentran en el ambiente vital inmediato del individuo (con la tendencia a olvidar los niveles sistémicos y los ámbitos estructurales más distantes...).

Quiere esto decir que las "declaraciones-bosquejos de vida" se han agrupado en esferas de experiencia, porque desde un punto de vista teórico-estructural se entiende que la condición objetiva del joven está influyendo su experiencia vital subjetiva. La fase juvenil de su historia de vida, en la que se encuentra, es desde un punto de vista cultural una fase de transición; lo que, estructuralmente, se entiende como transición de una participación en el ámbito interactivo fundamental de la familia de origen a una creciente participación en los ámbitos interactivos externos, con un grado de institucionalización diversificado:

- en mi investigación fundamentalmente, ESCUELA, BARRIO-GRUPO DE PARES-CONSUMO Y PARROQUIA-GRUPO DE PARES-TIEMPO LIBRE...
- con menor atención, COMUNICACIÓN DE MASAS...

Esta "transición" supone, en general, una modificación del *budget de tiempo* del joven y, de forma específica, una serie de transformaciones que caracterizan la situación y la "connotación" del joven socialmente (ver R. Levy-esquemas).

En cada entrevistado, sus *declaraciones* son o expresan manifestaciones de voluntad activas, normativas, reguladoras y determinantes del *desarrollo social de la personalidad aislada del declarante*. Por tanto, creo poder encontrar material sociológico fundamental para la investigación de la *influencia recíproca de los valores objetivos culturales y de las actitudes de los individuos* en estos "documentos personales". Esto exige la investigación del significado que las personas atribuyen a las cosas y a los sucesos (experiencias); y de los "anhelos" que correlacionan con los mismos (percepciones, valoraciones, proyectos...) (J. Szczepanski, 1962).

Espero poder investigar los micro-procesos directamente experimentados en las transformaciones producidas por la transición en los casos de jóvenes en un contexto urbano; así como los fenómenos típicos del joven como

- el problema de la identidad personal ligado a su posición de semi-integración respecto a la estructura social
- el fenómeno de las subculturas, igualmente conceptualizado como "intervalo" recorrido colectivamente o reelaborado individualmente y caracterizado por su integración limitada en la estructura estratificada dominante.

Esta propuesta, así formulada, de primer desbroce analítico intenso se aplicó de modo muy literal con los primeros casos entrevistados en el barrio de Bellas Vistas, como puede comprobarse a continuación.

APLICACIÓN A) DE LA PROPUESTA DE PRIMER PASO EN EL ANÁLISIS INTENSO
DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS

Notas del cuaderno de materiales teóricos (inédito), correspondiente a Valles (1989)

19/7/1985

EE/E-i

Tetuán-Bellas Vistas

Roberto

DECLARACIONES - BOSQUEJOS DE VIDA: EXPERIENCIAS - PERCEPCIONES (Pe) -
PROYECTOS (Pr)

1. ESCOLAR
 - (O) deja los estudios (2º BUP) a los 17 años
 - (Pe) fue una equivocación meterse en el Bachillerato
 - (Pr) quiso estudiar Electrónica, pero no hubo forma
 - (Pe) se metió a BUP como única opción
 - (Pe).....
2. LABORAL
 - (Pr) le consiguió el trabajo (panadería) la madre de un amiguete, del barrio, que sabía que yo quería trabajar... (...) (...)
 - (O) un año y 4 meses en la panadería
 - (Pe) "tenía la mili encima... lo mejor era en vez de perder dos años, aprovechar, irme ya"
 - (Pe) (Pr) "en la panadería no se podía subir... nunca mandabas en nadie...; en cambio, en la Guardia Civil sí... porque lo que descargan en ti lo descargas tú en otros... (...).
 - (Pe) (Pr).....
3. BARRIO
 - (O) antes estaba en Joaquín Arjona, en la calle limitrofe con Castilla...
 - (Pe) le gustaba el barrio: tenía allí todos sus amigos y los tiene (...) (...).
4. PARROQUIA
 - (Pe) cuando estaba viviendo en su barrio un amiguete le presentó a Félix y toda esta peña que somos el grupo juvenil (...)
5. FAMILIA
 - (Pe) yo con la familia no suelo pasarlo mucho... yo la familia cuanto más lejos mejor, sobre todo en verano...

En cambio, enseguida se optó por una aplicación más esquemática, más gráfica, de este primer paso analítico. En el extracto siguiente se puede apreciar la ganancia que supone la visión sinóptica de estos nuevos esquemas. Sin duda, hay una pérdida del *verbatim* del entrevistado, pero se preserva mejor la secuencia en la que surgen los temas y subtemas de la conversación mantenida en la entrevista. Y las conexiones entre los asuntos tratados quedan mejor expresadas.

APLICACIÓN B) DE LA PROPUESTA DE PRIMER PASO EN EL ANÁLISIS INTENSO DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS
Notas del cuaderno de materiales teóricos (inédito), correspondiente a Valles (1989)

20/9/1986

EE/E-i

Chamartín-Hispanoamérica
Merche

FAMILIA

- hija de una española y un alemán (señas de identidad, presentación)
- hermano mayor Económicas + aprendizaje en banco alemán
- veranos en Alemania, Alicante, con sus padres (muy controlada)

ESCUELA

- colegio alemán bilingüe, desde el preescolar al COU...
- amigos "gente de muchas pelás" (cheque de 50.000 pes. esquián mucho), "son mixtos"
- OCIO/ACTIVIDAD EXTRAESCOLAR (atletismo federada, inglés en I. Británico)

TRABAJOS

- sólo clases particulares por clases particulares (iniciativa de ella)
- "me quería apuntar a Cruz Roja y mi madre me dijo que ni flores"
- "comida el coco porque va a estudiar para parado"
- estudiará medicina o ingenierías

CIUDAD

- Moncloa, antes Orense, tascas Plaza Mayor, Vallehermoso, barrio por aquí...
- VECINDARIO: "cuando tenga pelás y me independice me quedaré a vivir aquí..."

CASA

- "salón lo bastante grande para que quepa el piano, el TV y el video; y los seis..."

EE/E-i

Una vez elaborado el esquema con la descripción de los asuntos tratados en la entrevista, se procedía a su interpretación. A efectos operativos, se

abría una nueva ficha, denominada "de análisis conceptual del perfil biográfico de las experiencias relatadas" (AE/E-i). El propósito de este segundo paso en el *análisis intenso* no era otro que ensayar la escritura del caso, resaltando el significado del trabajo en las experiencias y proyectos vitales del joven. Esto es, la exposición e interpretación de sus relatos de vida con la ayuda de sus palabras, pero también del lenguaje sociológico³¹. A continuación se muestra el resultado de esta operación (entre analítica y sintética) en los dos casos que han servido para ilustrar el paso anterior. Se observará enseguida que no se siguió una plantilla o molde idéntico para todos los casos. Cuando se acometió el análisis de las entrevistas correspondientes al segundo barrio, se había avanzado ya en la conceptualización y la capacidad de comparación, de síntesis y generación de conceptos también era mayor.

ILUSTRACIÓN A) DEL SEGUNDO PASO EN EL ANÁLISIS INTENSO DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS
Extracto del cuaderno de materiales teóricos (inédito), correspondiente a Valles (1989)

20/7/1986

AE/E-i

Tetuán-Bellas Vistas
Roberto

1. Las declaraciones manifestadas en esta entrevista por este joven podrían clasificarse como documento oral personal de tipo autodefensa y de autoanálisis. al mismo tiempo.

2. La experiencia en la ESCUELA, durante la etapa EGB, significó "años amenos" y "casi todos los amigos" de hoy; por el contrario BUP, cortado en 2º tras repetir 1º, lo verbaliza como "errónea equivocación" por su parte; como "única opción" ante sus intentos frustrados de estudiar Electrónica, lo que "siempre quise estudiar". Por ello, "pasé totalmente de los estudios"; actitud que va acompañada de su correspondiente imagen o percepción de esta institución: "los estudios no sirven para nada, por mucho que saques un diez, si no tienes algo donde enchufar..."; declaración que surgió al hablar de su solicitud a la mili en la Guardia Civil y donde había aplicado este mismo criterio: "me he buscado todos los enchufes posibles..."

Reduciendo la gran riqueza de la realidad descrita en estos bosquejos de vida, se trata del tipo de joven conceptualizado, de forma simplista, como *fracaso escolar*, cuya realidad muestra más bien una falta de apoyo institucional y familiar para materializar unos deseos de aprendizaje profesional específicos. Al mismo

³¹ Kvale (1996: 190) señala que este momento de "análisis propiamente", que sucede al interpretar individual o colegiadamente (con otros investigadores) la entrevista transcrita, "implica el desarrollo de los significados de las entrevistas, trayendo el entendimiento de los sujetos así como proporcionando nuevas perspectivas del investigador sobre el fenómeno".

tiempo, es el *joven trabajador (JT)*, que ya "estaba deseando trabajar" estando en esa escuela inútil para él; y así, el TRABAJO interrumpe su experiencia escolar cuando "la madre de un amiguete, que sabía que yo quería trabajar..." le llamó para ir a una panadería. Pero el trabajo de un joven con antecedentes escolares fracasados resultó ser un nuevo fracaso. La escuela, al parecer, no le había transmitido los aprendizajes claves para el trabajo: el horario y la sumisión (M. Fernández Enguita). Y así:

(...) mientras yo hacía lo que ellos querían, pues que era un tío cojonudo, pero (...) me dormí un día 35 minutos cuando estaba trabajando de 5 de la mañana a 5 de la tarde (...) el encarga' o general me dijo que no quería trabajadores de lujo. Yo le dije que no éramos trabajadores de lujo, sino explotados... Le mandé a tomar por culo y le pedí las 40 horas (...) me echaron.

Esta primera experiencia laboral no le incitó a volver a los estudios. Ahora,

(...) tenía la mili encima (...) lo mejor era en vez de perder dos años, aprovechar, irme ya y así sólo perdía uno. Si podía entrar en la Guardia Civil, pues era un año que podía aprovechar para el futuro: un trabajo fijo, que es lo que busco ahora dentro de la mili.

En el mundo del trabajo volvía a colocar sus anhelos, sus proyectos personales; porque de él podían surgir los elementos de su identidad personal, frente a su posición y rol distintos en el campo interactivo de su familia de origen, condicionados por la autoridad del padre.

(...) En la Guardia Civil subirás de categoría y subirá dinero y en el otro sitio subías de categoría, pero de dinero estabas lo mismo (...) tú cobras tus 38.000 ptas. en la mili y estás como un señor, puedes tener todos los gastos que quieras, etcétera, etcétera (...) con lo que poder decir por fin a mi padre: mira sojilipollas, ¿qué quieres? ¿tanto dinero?, pues tómallo. Para que no eche en cara nada; y pegarle con ello en los hocicos, pero así: ¡pumba!

Estas declaraciones descubren los "anhelos" y valoraciones del individuo, arrancados de sus experiencias vitales, de su biografía. Se trata de *hechos sociales* mismos: la intención de ejecutar un cierto hecho; el ánimo de imponer a otros una cierta norma; el deseo de realizar un cierto ideal; la sensación de un cierto deber. Manifestaciones determinantes del desarrollo social de la personalidad del declarante.

Pero la caracterización de este joven, cuya tipologización se había iniciado al conocer su participación en la escuela y el trabajo, no está completa si olvidamos su calidad personal adquirida en otros ámbitos de interacción externos (el barrio, la parroquia,...); así como su calidad personal adscrita en la familia de origen. Esta postura analítica ante los ámbitos vitales del joven concreto nos recuerda la posición estructural de su fase biográfica, caracterizada precisamente por una

participación extensa y una posición menos jerarquizada y con desempeño de roles heterogéneos...

Adviértase que aquí, en este primer intento de AE/E-i, he seguido el orden de aparición de estos ámbitos de interacción en la entrevista, en la que la información relativa a la familia aparece, significativamente, al final; a pesar de que la comprensión de tales esferas personales se entienden mejor conocida la experiencia familiar, ámbito del que parte la *transición*.

La vida de BARRIO tiene una significación crucial en la comprensión e interpretación de esta biografía, y al mismo tiempo este joven la ha descrito de forma particular expresando su consciencia y su percepción del espacio social de la ciudad en la que vive. El testimonio de este joven nos permite ver a nivel micro-social cómo el fenómeno de renovación social en la ciudad se experimenta en la historia de vida individual de un joven. Para entender estas afirmaciones es preciso conocer el barrio administrativo de Madrid, en el distrito de Tetuán, con el nombre de Bellas Vistas. Baste añadir aquí que este barrio ha sufrido la transformación de su franja perimetral en edificaciones modernas destinadas a unas clases económicamente más solventes que las anteriores, expulsadas hacia barrios periféricos de la ciudad o a las ciudades satélites de la metrópoli.

(...) Antes estaba en Joaquín Arjona, en la calle limitrofe con Castilla (...) me gustaba el barrio; tenía todos mis amigos y les tengo (...) mi vida la sigo haciendo en mi barrio. Ahora vivo en otro barrio; vamos, vivo..., se puede decir vivir porque allí tengo la casa, etcétera. Pero allí no paro na' más que eso, para comer y para cenar. Aquel no lo considero mi barrio, sino mi casa para dormir... Fuencarral es un barrio muy... muy sano y muy aburrido.

Cuando estaba viviendo en "su barrio" conoció al grupo juvenil de la PARROQUIA de San X. He aquí una situación interactiva más, nueva; el grupo secundario o grupo de pares; con otros roles para nuestro *joven trabajador*, sin escuela pero con algo más que aprender ("convivencias") y que enseñar ("catequesis").

(...) (...) (...)

Por último, aunque ya ha habido continuas referencias a ella, la FAMILIA de origen de un joven claro y directo en sus declaraciones, también sobre este ámbito íntimo.

(...) Yo con la familia no suelo pasarlo mucho...; yo la familia cuanto más lejos mejor, sobre todo en verano (...) nunca nos hemos lleva'o bien porque son de otra, de esa edad de los años 40 (...) los problemas son con el padre, con la madre no hay ninguno.

Tiene una hermana y bastantes familiares que viven fuera del barrio, la mayoría en Móstoles. El fenómeno de la renovación social de la ciudad que mencionaba antes ha afectado a toda la familia extensa. Celebra el cumpleaños de su "abuelilla" y la lleva por ahí con el coche, "los demás son unos hijos de puta, así, hablando en castellano". Su madre no se lleva bien con familiares del pueblo, por

problemas de herencia que tuvieron, pero él si quiere convivir con ellos. Su padre es descrito por él vehemente y con tintas negras:

(...) *Las decisiones de mi padre a mí me dan por culo, hablando en plata (...); a mi padre le dan venas: cuando estaba estudiando decía que trabajara y cuando estaba trabajando decía que estudiara... y ahora que no estoy haciendo ninguna de las dos cosas dice que me mueva. y yo le digo que no me sale en los huevos y entonces es cuando hay mosqueos... ¿entiendes? O sea, que todo más bien ha sido por su culpa; por intentar meterte todo así a machacón. a machacón, y así no puede ser... El estar estudiando y que llevaras unas notas a casa... un mes malo te podía salir, te podía salir otro bueno —que a ti también te habrá pasa'o—; llegaba un mes malo y decía que no te firmaba la nota y llegaba un mes bueno y enseguida cogía el boli, y yo le decía: no macho, que ahora me las firma mi madre como siempre me las ha firma'o. Yo con mi padre siempre me he lleva'o mal. Ahora, se creía por ejemplo que era igual que cuando era pequeño, que me podía pegar cuatro bofetadas... pero un día le tuve que cortar la veleta y... na' y desde entonces pues...*

Estas últimas declaraciones, aquí seleccionadas por su significación, son ilustrativas por sí mismas de una realidad reconstruida mediante entrevista en profundidad, y que nos permite apreciar esos niveles profundos existentes en el desarrollo psicosocial de la personalidad de un joven, cuando él mismo nos relata sus experiencias en un ambiente vital complejo de participación, posición y roles heterogéneos. Estos relatos biográficos analizados e interpretados aquí pueden ser complementados por las referencias a este joven por parte de sus amigos entrevistados del grupo juvenil.

* El punto 2- contiene, en forma combinada, un "análisis tipológico" del entrevistado (de su identidad personal, comportamiento y modo de vida) y un "método constructivo" del enfoque teórico de la "biografía de estatus" (R. Levy) y del "método biográfico" (J. Szczepanski).

ILUSTRACIÓN B) DEL SEGUNDO PASO EN EL ANÁLISIS INTENSO DE ENTREVISTAS CUALITATIVAS
Extracto del cuaderno de materiales teóricos (inédito), correspondiente a Valles (1989)

20/9/1986

AE/E-i

Chamartín-Hispanoamérica

Merche

"JÓVENES MIXTOS"

Los esquemas de análisis expuestos en AE/E-i de Antonio PG (1) son una herramienta técnica para interpretar estos relatos de vida, particulares, en el discurso conceptual que vengo argumentando.

Lo que se persigue con este análisis no es sino desvelar la posición social, tanto objetiva como subjetiva, de la joven entrevistada, en los diferentes ámbitos de interacción en los que tiene lugar su práctica juvenil, esto es, sus procesos de transición hacia el mundo de los adultos. Más concretamente, el foco de atención se centra de manera especial en esos "momentos clave" de la transición que hemos señalado, cuya resolución implica un cambio en las posiciones sociales que se van adquiriendo fuera del estatus familiar.

Entiendo que el modo como se resueven las etapas o hitos clave de la transición juvenil, en cuanto al cómo, cuándo y dónde, viene determinado o condicionado por el cúmulo de circunstancias personales que rodean al joven en los espacios concretos de su acción juvenil: familia, escuela, amigos, barrio, ciudad, trabajo, ocio...

En el caso de esta entrevistada, no es posible aplicar el esquema de análisis de los currículos o el concepto de *círculo*, por no haber completado la *transición* sino en algunos procesos (pocos). Veamos los pasos dados y su situación actual. Para ello conviene no olvidar (atendiendo al esquema trazado para el análisis), la situación de partida o posición social antes de la *transición*.

De entrada, concurren elementos biográficos con carácter singular y privilegiado entre los jóvenes contactados en esta pieza de ciudad: el barrio "bien" de nuestro estudio. Se trata de uno de esos jóvenes "mixtos", de madre española y padre alemán en su caso, educados en colegios bilingües de la zona.

En suma, la *familia* y la *escuela* les ofrecen de entrada *experiencias vitales excepcionales* interiorizadas (bilingüismo, dos culturas), esto es, son conscientes de su privilegio, aparece en sus declaraciones; y que tienen, además, un valor de cambio en el sistema de estatus y de oportunidades sociales.

Además de la selección que pudiera suponer (en cuanto a la categoría social de las familias de los adolescentes escolarizados) una escuela y un Instituto públicos del barrio, en relación a otros barrios de la ciudad, el colegio bilingüe reúne a los retoños, infantes y adolescentes, de un grupo de familias mayormente acomodadas por encima de la media socioeconómica del barrio. Esto se traduce en una trayectoria escolar sin transbordo (de la escuela o colegio al Instituto), con recorrido directo del "preescolar al COU"; en una educación selecta, "doble"; en un espacio de amistades selectas económica y culturalmente ("Mis amigos actuales son los del Colegio Alemán, gente de muchas pelotas, son mixtos; esquivan mucho...").

La *trayectoria escolar* que la familia ofrece al joven en estos casos elimina el paso decisivo de la escuela primaria a la secundaria (o a la no-escuela), uno de los momentos clave de la *transición juvenil* actual. Otras *oportunidades extraescolares* ligadas a la posición social de la familia refuerzan la situación del joven en el circuito escolar y de amistades; por referir sólo las ventajas más visibles o constatables (piénsese en las barreras no sólo social y económicas de otros jóvenes, sino también psicológicas, a la hora de intentar acceder a los "consumos" de educación y ocio de estos "jóvenes mixtos" ...).

Merche dejó el atletismo federado por el inglés en el Británico, desde 2º de BUP. Con el colegio fue una semana a esquiar. Hubo unos veranos que su padre

les mandaba a Alemania, "a que nos germanizásemos..."; al volver iban a Alicante a veranear en la playa, casi siempre con sus padres. Por otro lado, la tienen muy controlada (en casa a las once); y recibe regalos, que no pide, como un ordenador y una máquina de jugar al ajedrez...

La experiencia de trabajos es prácticamente inexistente. Aunque lo habido concuerda o encaja a la perfección en el puzzle de su escenario biográfico. Dio clases particulares de Matemáticas por clases de inglés en el barrio, a iniciativa de ella el trueque y hasta que tuvo o dispuso de horas libres. También,

me quería apuntar a Cruz Roja y mi madre me dijo que ni flores...; es que yo dependo bastante de los de arriba.

Efectivamente, la dependencia tanto moral como económica es muy acusada en esta joven. La familia le ofrece, sin embargo, un *escenario laboral* (Moncada) que ella observa y declara en sus relatos. Aquí sólo destacaré la figura de su hermano mayor: estudiante de Económicas con "aprendizaje en un banco alemán en Madrid". He aquí un joven que *ni estudia ni trabaja a tiempo completo* (De Miguel) entre los *JÓVENES MIXTOS*... La experiencia laboral corresponde con su formación y ese *valor de cambio* que su condición social "mixta" tiene...

Quizá el primer momento clave en la transición de esta joven, y de este tipo de jóvenes, sea el paso del colegio bilingüe a la universidad. De nuevo aquí, el apoyo familiar puntual, además del acumulado de forma oculta durante la infancia y la adolescencia, será decisivo. Las formalidades académicas (selectividad, *numerus clausus*...) darán la imagen de la igualdad de oportunidades y del criterio meritocrático. Si alguno de estos jóvenes queda atrapado en ellas, lo hará simbolizando el precio que estas clases pagan al sistema del estatus adquirido, formalmente. Esta joven expresa su voluntad de estudiar Medicina; y sus temores si no le llega la nota, en cuyo caso hará alguna ingeniería. Aunque, "una está comiendo el coco, con eso de que va a estudiar para parado" (!).

Ai preguntarle por su vecindario, responde aludiendo a su edad adulta: "cuando tenga pelas y me independice me quedaré a vivir aquí...". Hablar de su casa equivalió a describir, en primer lugar, "un salón lo bastante grande para que quepa el piano, el TV y el vídeo, además de nosotros seis...".

La experiencia urbana de ocio la resumió con los siguientes nombres de zonas significativas de consumo selectivo de ciudad: "Moncloa, antes Orense-Azca, las tascas de Plaza Mayor, Vallehermoso cuando voy a entrenar y luego te tomas unas cañas; y por aquí...".

El grupo parroquial de Z..., en el que la había contactado no tiene la importancia que representa en otros entrevistados (ver PG1). Apenas llevaba unos pocos meses, en un grupo formado hacia dos años.

La entrevista discurrió con mucho *humor* en todos los temas relatados (el estado de ánimo de este trozo de ciudad "purificada", según Sennett), así lo atestigua la grabación.

Hasta aquí he tratado de mostrar al lector el proceso real del análisis seguido en un estudio concreto basado principalmente en *entrevistas en profundidad*. A pesar de lo pormenorizadas de algunas ilustraciones, la exposición resulta incompleta sobre todo porque se realizó una segunda entrevista a los mismos jóvenes dos años después; y porque además del análisis e interpretación caso a caso se procedió a un análisis comparativo de los casos de un mismo barrio entre sí y con los casos del otro barrio. Una ilustración parcial de esta modalidad de análisis y síntesis puede consultarse en Valles (1997: 226-231)³². Cabe añadir aquí que estas segundas entrevistas se fueron transcribiendo a mano en fichas temáticas o de conceptos (trabajos, familia, estudios, amigos, drogas, vecindario, dinero, futuro, ocio, ciudad, etc.). A estas fichas se les asignaba un número de orden durante la transcripción de la grabación sonora, de manera que la secuencia de su aparición en la entrevista pudiera reconstruirse o tenerse en cuenta. Hecha esta anotación sobre la manera de procesar la información (sin la ayuda del *hardware* y el *software* actual), conviene insistir en un comentario metodológico de mayor calado. La segunda tanda de entrevistas con los mismos sujetos se convirtió en una oportunidad para compartir con ellos y ellas la interpretación que como investigador había hecho de algunos contenidos de la primera entrevista. Este es un posible paso del análisis que Kvale (1996: 190) menciona en su monografía.

En suma, el propósito de este apartado no ha sido mostrar cómo se debería proceder siempre en el análisis de las *entrevistas cualitativas*, sino cómo se procedió de hecho en circunstancias determinadas. Los objetivos de la investigación, el tiempo disponible para su realización, así como otras constricciones o condicionamientos, intervienen de manera decisiva en el modo real de acometer el *análisis intenso*, la *interpretación* y *escritura* final. No hay una única vía a este respecto. Retomando las palabras de Weiss (1994: 152): "los investigadores tienen diferentes estilos, los estudios diferentes requisitos, las audiencias diferentes necesidades". Esto no debe entenderse como una concesión al *todo vale*. Repárese lo expuesto en el capítulo tercero sobre los *criterios de calidad* de las *entrevistas cualitativas*. Aquí se ha presentado, en su desnudez, una práctica de análisis contextualizada hasta en sus coordenadas temporales (que remiten a momentos históricos y biográficos concretos). No se ha ocultado la génesis del análisis practicado, su doble fundamentación: teórica (con predominio de la sociología) y metodológica (con predominio del método biográfico). Quiero destacar, especialmente, una noción que he tratado de transmitir con esta ilustración: la relación existente entre capacidad analítica e interpretativa y el acervo teórico disponible o manejado efectivamente por el investigador; también entre capacidad de análisis e interpreta-

³² El lector interesado puede adquirir una visión más completa de los modos y los resultados del análisis consultando el facsímil producido por la Editorial de la Universidad Complutense de Madrid en 1989 (Colección Tesis Doctorales, núm. 12/89).

ción y generación de conceptos. En relación con esto último, la propuesta procedimental de análisis cualitativo hecha tempranamente por Glaser y Strauss (1967), y desarrollada posteriormente, sigue representando un modelo de referencia³³. Un ejemplo de esta influencia se encuentra en la monografía de los Rubin (1995: 229). Reconocen que su aproximación al análisis de *entrevistas cualitativas* guarda un cierto paralelismo con las propuestas de Spradley (1979) y de Strauss (1987), pero “se acomoda al tipo particular de investigación que hacemos”. En otras palabras:

(...) cada uno de nosotros leemos y releemos las entrevistas para advertir ideas y conceptos centrales, reconocer historias emotivas, y encontrar temas. Codificamos el material para agrupar ideas similares y descubrir cómo se relacionan entre sí los temas. Para reflejar la naturaleza distintiva del material que recogemos, cada uno de nosotros usa diferentes técnicas de codificación que varían en detalle con respecto a los enfoques de Spradley (1979) y Strauss (1987) [Rubin y Rubin, 1995: 229].

La obra de los Rubin da cuenta de una vasta experiencia de análisis de *entrevistas cualitativas*, en la que apenas se menciona el ordenador (“ahora utilizamos el ordenador para mover material de un lado a otro”). Esto es, su descripción de los pasos y las tareas analíticas es fruto de la experiencia de codificación manual sobre todo. Sin duda, aciertan cuando señalan las limitaciones de la máquina y los automatismos informáticos (Rubin y Rubin, 1995: 241). Pero cabe afinar, desde fecha más actual, sobre las ventajas y los desafíos de la asistencia del ordenador en el análisis cualitativo³⁴. Trataré de ilustrar brevemente este extremo en el siguiente apartado.

Notas y ejemplos sobre el análisis de entrevistas cualitativas asistido por ordenador

Advertencia inicial: no se pretende aquí ilustrar de modo supletorio la asistencia que proporcionan, hoy en día, los paquetes informáticos desarrollados pensando en el análisis e interpretación de material cualitativo. Afortunadamente, el investigador social cuenta en la actualidad con una doble ventaja de partida. Una, de los programas aludidos, los que están en la vanguardia (Atlas/ti y NVivo, por ejemplo) ofrecen al usuario demostraciones audiovisuales de su funcionamiento³⁵. Dos, la aparición de monografías que

³³ Los escritos de Strauss (1987) y Strauss y Corbin (1990, 1997), entre otros, así lo atestiguan. También ha representado una referencia para los programas informáticos que asisten en el análisis de material cualitativo (Atlas/ti, NVivo, Maxqda, entre otros).

³⁴ Una contribución en esa dirección puede verse en Valles (2001b).

³⁵ Ambos paquetes vienen ofreciendo, desde su lanzamiento en soporte CD-Rom, grabaciones audiovisuales (*movies*) con las explicaciones de distintas rutinas (hechas por el analista ex-

ilustran con gran detalle tecnológico y reflexión metodológica las posibilidades de ayuda de estos programas en el análisis de datos cualitativos. Baste mencionar aquí el reciente libro de Graham R. Gibbs (2002)³⁶. En otras palabras, el propósito de este apartado no es otro que la invitación, para el lector que no haya dado este paso, a conocer, probar y practicar el análisis asistido por ordenador. Para ello, y con el fin de evitar la impresión de una ruptura con los modos manuales expuestos en el punto anterior, empezaré anotando brevemente cómo podrían haber ayudado en el análisis de las entrevistas hechas a jóvenes de dos barrios, en 1985 y 1987, las herramientas informáticas actuales.

Este es un ejercicio mental que muchos investigadores habrán hecho durante años: primero, con ocasión de la llegada de los *procesadores de texto* (que fueron arrinconando las máquinas de escribir tradicionales³⁷); y, recientemente, en el momento de familiarizarse con programas más especializados como TEXTPACK, ETHNOGRAPH o NVivo. Me referiré a este último sobre todo. La arquitectura de NVivo (y de otros paquetes) permite trabajar con documentos de muy diversas clases, al menos tantos como los manejados en la investigación expuesta en el apartado anterior. Repasemos estos documentos (DOC.):

DOC. A) Las transcripciones de las entrevistas. NVivo puede importar archivos de texto, incluso con extensión RTF (*Rich Text Format*) y reconocer diferentes estilos de fuente, párrafo, etc. La distinción de estilos de párrafo es particularmente interesante, pues ayuda en la *fragmentación* (por temas, subtemas) del texto de la entrevista. Esta operación forma parte de lo que algunos autores denominan “análisis en bruto” (Ángel de Lucas); y traduce, en el entorno de NVivo, los esquemas del contenido de las entrevistas que nosotros realizábamos manualmente como primer paso de la evaluación-interpretación de las primeras entrevistas (EE/E-i).

DOC. B) Los documentos del cuaderno de campo. Además de los esquemas referidos, el programa NVivo admite la creación y el manejo del resto de fichas entrelazadas por entrevistado de las que hemos tratado en el apartado

perto o el creador del programa) en la pantalla del ordenador. Además, se acompañan proyectos tutorizados, en los que el usuario cuenta con el material y las instrucciones para practicar las tareas de análisis e interpretación asistidas por el programa. A ello hay que añadir el soporte complementario que se ofrece en las páginas web correspondientes (www.atlasti.de, www.qsrinternational.com).

³⁶ Este autor hace una presentación muy completa de los recursos ofrecidos por NVivo, y destaca “tres estilos analíticos”: el análisis *estructurado*, el análisis característico de la *grounded theory* y el propio de las *narrativas, historias de vida y biografías*.

³⁷ Recuerdo que en el momento de mecanografiar el manuscrito de la tesis doctoral, dado que sólo disponía de una máquina tradicional y quería diferenciar el *verbatim* de los entrevistados con una letra más pequeña, opté por mecanografiar aparte los fragmentos de entrevista, reducirlos en una fotocopidora del barrio, recortarlos, pegarlos y fotocopiar nuevamente el folio una vez completo.

anterior. Así, el registro de observaciones y primeras impresiones inmediatamente después de la entrevista pasa a ser un documento *memo* (*memorando*) que con NVivo podemos vincular al documento que contiene la transcripción de la entrevista. De modo similar puede enlazarse (al documento de la transcripción) otro documento *memo*, en el que anotamos la exposición e interpretación del caso tal como se hacía en las fichas correspondientes al segundo paso analítico ilustrado anteriormente.

DOC. C) Los documentos del cuaderno de materiales teóricos (CMT). Las fichas bibliográficas, mencionadas e ilustradas parcialmente al exponer la trastienda del análisis cualitativo no asistido por ordenador, pueden convertirse igualmente en documentos que el paquete NVivo asigna a un mismo proyecto. En este caso, no se trata de transcripciones de entrevista, sino de las reflexiones hechas por el investigador al leer los escritos de su comunidad científica (teóricos y metodológicos), en los que ha encontrado ideas para su estudio en curso. Para distinguir los documentos que contienen transcripciones de entrevista, de los que contienen notas teóricas, metodológicas o de análisis e interpretación (como las descritas u otras), los creadores de NVivo han previsto la posibilidad de agrupar documentos en conjuntos o juegos (en inglés, *sets*). De manera que, en la investigación a la que me vengo refiriendo, se podrían crear varios conjuntos de documentos. A saber: 1) las transcripciones de las entrevistas, 2) las anotaciones inmediatas tras la entrevista (*memos*), 3) la escritura de los casos, 4) las fichas bibliográficas o notas teórico-metodológicas, 5) otros borradores de análisis e informe, 6) otro tipo de documentos *memo*.

Documentos y *sets* son dos elementos estructurales en la arquitectura de NVivo, que han sido diseñados (para su funcionamiento informático) como respuesta a una tradición de formas más artesanales de investigación cualitativa. Pero hay más pilares que sustentan tanto el *clasicismo metodológico* como la *innovación tecnológica*. Me refiero a la *codificación* o, en otras palabras, la asignación de categorías (más o menos provisionales, más descriptivas o más conceptuales) a fragmentos de texto: desde una palabra, una frase, un párrafo o varios, hasta todo el documento. La actividad analítica e interpretativa que hay detrás de todo ello se asiste, en el paquete referido (y en otros), con otros dos recursos más: los *nodos* (*nodes*) y los *atributos*. Los primeros pueden ser de varias clases y su breve descripción puede acercar al lector a las posibilidades y a los estilos de análisis que soporta NVivo.

NODOS A) Libres y en árbol. Esta es una distinción de gran interés. Los nodos libres no forman una estructura jerárquica ni arborescente, simplemente van apareciendo en una lista alfabética en la ventana correspondiente. Allí se van almacenando expresiones descriptivas o de mayor nivel conceptual, tomadas literalmente de la transcripción de la entrevista (*in vivo code*) o asignadas por el analista (a título propio o del acervo teórico de su comunidad científica). Esta clase de *nodos libres* (*free nodes*) favorece una aproxi-

mación más abierta al descubrimiento o generación de ideas y conceptos en el análisis e interpretación de las *entrevistas cualitativas*. El programa no descarta, de entrada, que la aproximación pueda ser más *estructurada* (más *deductiva*) desde un principio o que vaya estructurándose posteriormente. Esta otra opción es la que facilitan los llamados *tree nodes* (*nodos en árbol*), racimos o familias de ideas, conceptos, asuntos definidos antes o durante el análisis de las entrevistas; a partir de los objetivos del estudio o el guión de entrevista, por ejemplo, o convirtiendo *nodos libres* en *nodos árbol*. A continuación insertamos una imagen de la pantalla de NVivo correspondiente al explorador de nodos, donde pueden verse los distintos tipos de nodos. En primer lugar, los *nodos libres* listados alfabéticamente. La ilustración pertenece al Proyecto de Innovación Educativa ya referido en los capítulos anteriores, donde se habían hecho entrevistas abiertas (grabadas en vídeo) a expertos en el *grupo de discusión*. Un grupo de investigadores nos centramos en el análisis de lo que dichos expertos habían señalado sobre el análisis del discurso del grupo. De ahí que los nodos se refieran todos ellos a aspectos de esta materia.

NODOS B) Caso y Caso tipo. En la investigación sobre la transición juvenil al trabajo y a la vida adulta (Valles, 1989), se habían realizado *entrevistas*

Title	Passages	Created	Modified
análisis conceptual	1	9/06/00	10/06/00
análisis de textos	1	9/06/00	9/06/00
análisis obsesivo	1	9/06/00	9/06/00
análisis primeros	1	14/09/00	27/09/02
análisis realista	2	9/06/00	10/06/00
crítica a psicoanálisis...	2	9/06/00	18/09/00
cultura analítica	2	9/06/00	18/09/00
discurso primario	2	13/06/00	13/06/00
el atrevimiento a la int...	1	10/06/00	10/06/00
El discurso de fondo ...	1	13/06/00	13/06/00
investigador herrame...	1	9/06/00	10/06/00
re-análisis de discursos	1	9/06/00	9/06/00
tipologías	1	9/06/00	10/06/00

en profundidad a jóvenes de dos barrios madrileños; y en dos fechas, 1985 y 1987. El análisis de este material cualitativo (tal como ya se ha señalado) se hizo caso a caso (entrevistado a entrevistado), pero también de modo comparativo entre los casos de un mismo barrio y, luego, entre los dos barrios. Así pues, teníamos dos casos colectivos, los dos barrios; y treinta y tres casos individuales (tantos como entrevistados). Esta aproximación analítica centrada en los casos también cuenta con respaldo en el programa NVivo, donde se distinguen los *nodos caso* (*case node*), en nuestro ejemplo los entrevistados, de los *nodos caso tipo* (*case type node*) que serían los barrios del estudio referido.

Una excelente innovación de NVivo ha sido, precisamente, la posibilidad de asignar *atributos* (y *valores* a estos *atributos*) no sólo a los *documentos*, sino a los *nodos* también. De esta forma, la asignación por ejemplo del atributo clase social o ubicación en la ciudad a los barrios (en tanto *nodos caso tipo*), supone que los casos individuales (los entrevistados, al tener un *nodo caso*) heredan los valores de los atributos asignados al barrio o *nodo caso tipo*. Lo cual facilita las operaciones analíticas posteriores de exploración, de búsqueda y contraste, en las que interviene la selección de *nodos*, *documentos* y *atributos* que decide el investigador³⁸. Adjuntamos una segunda imagen tomada del programa NVivo, donde hemos creado un nuevo proyecto (titulado transición juvenil) para ilustrar los *nodos caso* y los *nodos caso tipo* en dicha investigación.

Un último apunte: el programa NVivo ofrece la posibilidad de crear *modelos*, mediante la representación de las relaciones entre los conceptos (sean éstas hipotéticas o resultado de las búsquedas analíticas realizadas)³⁹. En el análisis de las *entrevistas en profundidad* con jóvenes urbanos se realizaron representaciones gráficas de los casos estudiados en cada barrio, a partir de una serie de conceptos como los de *apoyo familiar* y *dependencia familiar*⁴⁰. Las limitaciones actuales, a este respecto, de los paquetes informáticos son reconocidas por casi todos sus creadores. De ahí que, NVivo concretamente, trabaje en combinación con programas más especializados en la representación gráfica (*Decision Explorer*). Algunos autores se han mostrado especialmente críticos sobre esta cuestión. Por ejemplo, Seale (2001: 659-660) entiende que no es imprescindible el ordenador para resumir gráficamente la

³⁸ Véase una ilustración de las posibilidades de búsqueda analítica de relaciones y pautas entre conceptos (*nodos*) en Valles (2000b: 597).

³⁹ Atlas/ti destaca por las posibilidades que ofrece de trazado de redes (*networks*) conceptuales. En España se cuenta ya con excelentes trabajos de aplicación de este programa en la investigación social basada principalmente en entrevistas cualitativas (Ruiz Jiménez, 1998, 1999; Verd, 1998, 2001, 2002; García-Alvarez y López-Sintas, 2001).

⁴⁰ Una ilustración parcial del uso de tablas conceptuales en el análisis tipológico de casos puede verse en Valles (1997: 227-229). Para una visión de las posibilidades de NVivo en el terreno de la modelización y visualización de los resultados del análisis de datos cualitativos consúltese el capítulo 9 del libro de Gibbs (2002).

Title	Passages	Created	Modified
C1 Roberto	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C10 Nicasio	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C2 Juan	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C3 Félix	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C4 Miriam	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C5 Josefina	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C6 Soledad	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C7 María	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C8 Ana	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...
C9 Sergio	0	27/09/02 ...	27/09/02 ...

No coding: Cases: 10/10

Barrio clase media baja, en Tetuán (Madrid)
Definido en el lenguaje de NVivo como nodo caso tipo, para agrupar a todos los casos individuales (jóvenes entrevistados en este barrio)

información cualitativa, como lo han demostrado los investigadores de generaciones anteriores⁴¹.

Ciertamente, algunos diagramas artesanales particularmente complejos resultan difíciles de elaborar con los programas mencionados. Sin embargo, lo contrario también es cierto como lo demuestran entre otros trabajos los de Ruiz Jiménez (1999) y Verd (2001, 2002). En el primer caso, se combina la elaboración de redes y matrices de datos cualitativos en el análisis de *entrevistas en profundidad* con el análisis cuantitativo de estas matrices en SPSS (Ruiz Jiménez, 1999). En el otro caso, la herramienta gráfica de Atlas/ti no se emplea para elaborar "mapas conceptuales" del analista, sino para representar la estructura reticular de la narración de los entrevistados (Verd, 2001). Y se considera el uso de otros programas de análisis de redes (como UCINET) para completar el análisis. En cualquiera de los casos se reconoce que la ayuda del programa informático ha hecho viable un tratamiento de los datos inasumible manualmente.

⁴¹ En España destaca sobremedida la capacidad de representación gráfica demostrada por Alfonso Ortí en sus análisis (Ortí, 2000, por ejemplo). También es un recurso analítico empleado con cierta asiduidad por el Colectivo IOÉ en sus estudios (IOÉ, 1995, 2001). Y en ambos casos sin la asistencia de programas informáticos de análisis cualitativo.

Concluyo señalando que la modelización y visualización analíticas son para muchos programas de análisis cualitativo uno de los grandes desafíos⁴²; al igual que el análisis de lo visual y lo sonoro (Bauer y Gaskell, 2000). Parece de justicia reconocer en este nuevo reto la labor pionera y continuada del autor de Atlas/ti, Thomas Muhr. Lo cual parece no sólo no desanimar, sino estimular otros desarrollos como el experimentado por MAX, de win-MAX a MAXqda, de la mano de su autor Udo Kuckartz. La valoración que hicieran Weitzman y Miles (1995: 133-136) de estos y otros programas hace unos pocos años ha ido quedando obsoleta en varios aspectos. Por ejemplo, la dificultad de su uso en el estilo analítico de la *grounded theory* ya no es tal.

⁴² Otros desafíos que apuntan a la carencia de influencia de la tradición lingüística y semiótico-estructural en los programas CAQDAS (Seale, 2001) son en parte, a mi juicio, retos no tanto del software como de los investigadores. Así parecen apuntarlo algunos trabajos recientes en los que se usó Nudist para auxiliarse en el *análisis de contenido* y en el *análisis del discurso* (Prieto Rodríguez y otros, 2001).

Bibliografía

- ABRIL, G. (1994), "Análisis semiótico del discurso", en J. M. DELGADO y J. GUTIÉRREZ (coords.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid: Síntesis, pp. 427-464.
- ADORNO, TH. H.; FRENKEL-BRUNSWIK, E.; LEVINSON, D. J. y NEVITT SANFORD, R. (1969/1950), *The Authoritarian Personality*, Nueva York: The Norton Library. [Edición en castellano: Adorno, T.W. y otros (1965), *La personalidad autoritaria*, Buenos Aires: Proyección]. En esta obra a las entrevistas se las considera material esencial de "estudios clínicos intensivos" y "estudios cualitativos de la ideología". Se utilizaron en combinación con el cuestionario. Junto con la *entrevista focalizada* de Merton, la *clinical interview* constituye un aporte fundamental en la concepción de las *entrevistas en profundidad*.
- ALMARCHA, A.; DE MIGUEL, A.; DE MIGUEL, J. y ROMERO, J. L. (1969), *La documentación y organización de datos en la investigación sociológica*, Madrid: Fondo para la Investigación Económica y Social de la Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- ALONSO, L. R. (1994), "Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa", en J. M. DELGADO y J. GUTIÉRREZ (coords.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid: Síntesis, pp. 225-240. Una de las mejores reflexiones metodológicas sobre la entrevista abierta o en profundidad en el contexto español.
- ÁLVAREZ SILVAR, G. (1996), *La migración de retorno en Galicia (1970-1995)*, 2 tomos, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Universidad Complutense de Madrid, Tesis doctoral basada, sobre todo, en entrevistas en profundidad, donde el autor aporta las transcripciones de todas las entrevistas. Publicada, posteriormente, por la Xunta de Galicia.
- ALVIRA, F. (1983), "Perspectiva cualitativa/perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica", *Revista Internacional de Investigaciones Sociológicas*, 22, pp. 53-75.
- ANGELL, R. C. (1945), "A critical review of the development of the personal document method in sociology, 1920-1940", en L. GOTTSCHALK *et al.*, *The use of personal documents in history, anthropology and sociology*, Nueva York: Social Science Research Council Bulletin, núm. 53, pp. 177-232.
- (1974), "El uso de documentos personales en sociología: una revisión crítica de la literatura, 1920-1940", en J. Balán (comp.), *Las historias de vida en ciencias sociales*, Buenos Aires: Nueva Visión, pp. 19-26. [Versión abreviada del original en inglés.]
- ATKINSON, R. (1998), *The Life Story Interview* (Qualitative Research Methods Series, vol. 44), Thousand Oaks, CA: Sage. Cuadernillo metodológico de la colección azul de Sage, repleto de sugerencias para quien se inicie con las entrevistas biográficas.

- ATKINSON, P. y SILVERMAN D. (1997), "Kundera's immortality: the interview society and the invention of self", *Qualitative Inquiry*, 3, pp. 304-325.
- BALÁN, J. (comp.) (1974), *Las historias de vida en ciencias sociales*, Buenos Aires: Nueva Visión.
- BALL, M. S. y SMITH, G. W. H. (1992), *Analyzing Visual Data*, Londres: Sage, Qualitative Research Methods Series vol 24.
- BANAKA, W. H. (1971), *Training in depth interview*, Nueva York: Harper and Row.
- BARRY, C. A. (1998), "Choosing qualitative data analysis software: Atlas/ti and Nudist Compared", *Sociological Research Online*, vol. 3, n.º 2, <http://www.socresonline.org.uk/socresonline/3/3/4.html>
- BARTON, A. H. y LAZARSFELD, P. F. (1961), "Some Functions of Qualitative Analysis in Social Research", en S. M. LIPSET y N. J. SMELSER (eds.), *Sociology: The Progress of a Decade*, Englewood-Cliffs: Prentice-Hall, pp. 95-122. Uno de los primeros intentos de sistematización de los modos de analizar material cualitativo.
- BAUER, M. W. y GASKELL, G. (2000), *Qualitative researching with text, image and sound*, Londres: Sage. Manual práctico con 18 contribuciones de diferentes autores, algunas sobre diferentes formas de entrevista y su análisis.
- BAZO, T. (1992), *La ancianidad del futuro*, Barcelona: Gedisa. La nueva sociología de la vejez que propugna la autora se ilustra con un trabajo de campo a base de entrevistas en profundidad con personas mayores seleccionadas de acuerdo al criterio de excelencia (buena salud, actividad, etc.).
- BECKER, H. S. (1954), "Field methods and techniques. A note on interviewing tactics", *Human Organization*, vol. 12, pp. 1-32.
- (1963), *Outsider: studies in the sociology of deviance*, Nueva York: The Free Press of Glencoe Inc.
- y GEER, B. (1957), "Participant Observation and Interviewing: A Comparison", *Human Organization*, 16, pp. 28-32.
- y — (1958), "Participant observation and interviewing. A rejoinder", *Human Organization*, 17, pp. 36-40.
- ; GEER, B.; HUGHES, E. C. y STRAUSS, A. L. (1961), *Boys in white: student culture in medical school*, Chicago: University of Chicago Press. Obra considerada representativa de la edad dorada del análisis cualitativo. Aporta el guión detallado de las entrevistas abiertas.
- BELTRÁN, M. (1986), "Cinco vías de acceso a la realidad social", en M. GARCÍA FERRANDO et al. (comps.), *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza Universidad.
- BENNEY, M. y HUGHES, E. (1956), "Of sociology and the interview: editorial preface", *American Journal of Sociology*, vol. 62, pp. 137-142.
- BERELSON, B. (1952), *Content analysis in communication research*, Nueva York: Free Press.
- BERG, B. L. (1989), *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, Boston: Allin and Bacon.
- BERGANZA CONDE, M.ª R. (2000), *Comunicación, opinión pública y prensa en la sociología de Robert E. Park*, Madrid: CIS (Colección Monografías, n.º 177).
- BERGER, P. y LUCKMANN, T. (1968), *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires: Amorrortu.
- BERTAUX, D. (1980), "L'approche biographique: sa validité méthodologique, ses potentialités", *Cahiers Internationaux de Sociologie*, vol. LXIX, pp. 197-225.
- (comp.) (1981), *Biography and society. The life history approach in the social sciences*, Beverly Hills: Sage. Obra colectiva de gran impacto que reúne a una pléyade de primeras plumas en este enfoque teórico y metodológico.

- ; CHAMBOREDON, J.-C. y PASSERON, J.-C. (1976), *El oficio de sociólogo*, Madrid: Siglo XXI.
- BRENNER, M. et al. (1985), *The research interview: uses and approaches*, Londres: Academic Press.
- BREWER, J. y HUNTER, A. (1989), *Multimethod research: a synthesis of styles*, Londres: Sage.
- BRIGGS, C. (1986), *Learning how to ask: a socio-linguistic appraisal of the role of the interview in social science research*, Cambridge: Cambridge University Press.
- BRUNER, J. (1991), "The narrative construction of reality", *Critical Inquiry*, 18, pp. 1-21.
- BRYMAN, A. (1984), "The debate about quantitative and qualitative research: a question of method or epistemology?", *The British Journal of Sociology*, XXXV-1, pp. 75-92.
- y BURGESS, R. G. (1994), "Reflections on qualitative data analysis", en A. BRYMAN y R. G. BURGESS, *Analyzing qualitative data*, Londres: Routledge, pp. 216-226.
- BUCHER, R.; FRITZ, Ch. E. y QUARANTELLI, E. L. (1956), "Tape recorded interviews in social research", *American Sociological Review*, vol. 21, pp. 359-364.
- BULMER, M. (1979), "Concepts in the Analysis of Qualitative Data", *Sociological Review*, 27, pp. 651-677.
- BURGESS, R. G. (1984), *In the field*, Londres: Allen & Unwin.
- (1988), *Studies in Qualitative Methodology*, Greenwich: JAI.
- BUXÓ, M.ª J. y DE MIGUEL, J. M. (eds.) (1999), *De la investigación audiovisual: fotografía, cine, vídeo, televisión*, Barcelona: Proyecto A Ediciones. Trabajo interdisciplinar (sociológico y antropológico), que contiene, además de las colaboraciones de Carmelo PINTO, Manuel DELGADO y Rose K. GOLDSSEN, una extraordinaria "bibliografía instantánea" comentada de Jesús M. DE MIGUEL.
- CABALLERO, J. J. (1991), "Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad", *Revista Española de Investigaciones Científicas*, 56, pp. 83-114.
- CABRÉ, A. y otros (1988), *La cohabitación en España: un estudio en Madrid y Barcelona*, Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. Estudio pionero de las nuevas formas de convivencia en el que se realizaron numerosas entrevistas abiertas.
- CABRERA, J. (1987), "Una aplicación informática para el estudio de casos", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 40, pp. 161-176.
- (1992), *La nación como discurso. El caso gallego*, Madrid, CIS-Siglo XXI. Colección Monografías núm. 126. De los pocos estudios de sociología política en España que menciona el modelo mertoniano de entrevista focalizada, como referencia. Destaca la realización de un análisis del discurso muy completo.

- CACHÓN, L. (1989), *¿Movilidad social o trayectorias de clase?*, Madrid, CIS-Siglo XXI, Colección Monografías núm. 100.
- CAMPBELL, D. y STANLEY, J. (1963), "Experimental and quasi-experimental designs for research on teaching", en N. Gage (ed.), *Handbook for research on teaching*, Chicago: Rand McNally, pp. 171-246.
- y — (1970), *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social*, Buenos Aires: Amorrortu.
- CANNELL, C. F. y KAHN, R. L. (1968), "Interviewing", en G. LINDZEY y E. ARONSON (eds.), *Handbook of Social Psychology. Vol. 2. Research Methods*, Reading: Addison-Wesley, pp. 526-595.
- CANO, J. I.; RUIZ, J. M. y VALLES, M. S. (1988), *El desarrollo social de los pequeños municipios de la Comunidad de Madrid*, Madrid: Asamblea de Madrid. Después de una explotación estadística de los datos disponibles en esa fecha, se realizaron entrevistas abiertas en los pueblos tipo, tanto a entrevistados representativos (Gorden), de la población local como a notables, entrevistados clave y especiales (Gorden): alcaldes, secretarios de ayuntamiento, profesionales, etcétera.
- DÍAZ, P.; SÁNCHEZ, A. y VALLES, M. S. (1993), *El desarrollo social de los municipios zamoranos*, Zamora: Instituto de Estudios Zamoranos "Florián de Ocampo" (Colección Cuadernos de Investigación núm. 10). Se siguió la misma metodología que en el estudio de los pueblos madrileños.
- CAPLOW, T. (1956), "The dynamics of information interviewing", *The American Journal of Sociology*, vol. LXII, pp. 165-171.
- (1977), *La investigación sociológica*, Barcelona: Laia. [Ediciones en castellano: septiembre 1972, febrero 1974, enero 1977; e.o. francesa 1970].
- CARABAÑA, J. y LAMO DE ESPINOSA, E. (1978), "La teoría social del interaccionismo simbólico. Análisis y valoración crítica", *Revista Española de Investigaciones Científicas*, 1, pp. 159-203.
- CARLEY, K. (1993), "Coding choices for textual analysis: a comparison of content analysis and map analysis", *Sociological Methodology*, 23, pp. 75-122.
- CASTILLA DEL PINO, C. (1975), *Introducción a la hermenéutica del lenguaje*, Barcelona: Ediciones Península.
- CASTILLO, J. J. (1998), *A la búsqueda del trabajo perdido*. Madrid: Tecnos. El capítulo 3, titulado "El paradigma perdido de la interdisciplinariedad: volver a los clásicos", resulta de gran interés teórico y metodológico.
- (2001), "En la jungla de lo social: Beatrice Webb, nuestra contemporánea", en C. ARENAS POSADAS, A. F. PUNTAS y J. PONS PONS (eds.), *Trabajo y relaciones laborales en la España contemporánea*, Sevilla: Mergablum, pp. 15-38. Fue la Conferencia de apertura de las II Jornadas de Historia Económica de las Relaciones Laborales, celebrada en Sevilla: 25-26 noviembre de 1999. Unas de las páginas más bellas escritas por un sociólogo español acerca de la aportación de Beatrice WEBB a la investigación social. Contiene un extracto de la obra de los WEBB *Industrial Democracy* ("¿Cómo se hace una investigación social?"), traducido por Arturo Lahera Sánchez.
- CATANI, M. (1990), "Algunas precisiones sobre el enfoque biográfico oral", *Historia y fuente oral*, núm. 3, pp. 151-164.
- CEA D'ANCONA, M^a A. (1996), *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*, Madrid: Síntesis.
- y VALLES, M. S. (1990), *Parejas cohabitantes y hogares unipersonales*, Ayuntamiento de Madrid, Departamento de Estudios y Análisis, Documento de trabajo

- núm. 29. Como en el estudio de CABRÉ sobre la cohabitación, la herramienta principal fueron las entrevistas en profundidad.
- y — (1992), *Hogares unipersonales en la vejez: formas de vida y vivienda*, Ayuntamiento de Madrid, Departamento de Estudios y Análisis, Documento de trabajo n^o 44. Experiencia investigadora inolvidable, después de entrevistar a mayores solos en sus casas, en distintas zonas de Madrid.
- y — (1993), *Estudio sociológico de los socios de Centros Municipales de la Tercera Edad. Análisis evaluativo del servicio: clientela, satisfacción de los usuarios y demandas latentes*, Ayuntamiento de Madrid, Área de Servicios Sociales y Comunitarios. Se hicieron entrevistas abiertas a responsables de los servicios sociales municipales en una muestra de distritos, que se combinaron con una encuesta y grupos de discusión a usuarios de estos centros.
- CHAPLIN, E. (1994), *Sociology and Visual Representation*, Londres: Routledge.
- CHARMAZ, K. (2001), "Qualitative interviewing and grounded theory analysis", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN, *Handbook of interview research*. Londres: Sage, pp. 675-694.
- CICOUREL, A. V. (1964), *Method and measurement in sociology*, Nueva York: Free Press. Hay una traducción en castellano en la Editorial Nacional, ya extinta. El capítulo 3 está dedicado a la entrevista, en el que se refiere al libro de MERTON y col. (1956), junto a los trabajos de HYMAN (1954), y KAHN y CANNELL (1957).
- (1973), *Cognitive sociology: language and meaning in social interaction*, Harmondsworth: Penguin.
- COLECTIVO IOÉ (1995), *Discursos de los españoles sobre los extranjeros* (Madrid: CIS. Colección Opiniones y actitudes, núm. 8).
- (2001), *¡No quieren ser menos! Exploración sobre la discriminación laboral de los inmigrantes en España*. Unión General de Trabajadores. Tanto en éste como en el estudio de 1995 destaca la capacidad de representación gráfica en sus análisis, sin la asistencia de programas informáticos de análisis cualitativo.
- COLLER, X. (2000), *Estudio de casos*, Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, núm. 30).
- CONDE, F. (1987), "Una propuesta de uso conjunto de las técnicas cuantitativas y cualitativas en la investigación social. El isomorfismo de las dimensiones topológicas", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 39, pp. 213-224.
- (1996), *La vivienda en Huelva. Culturas e identidades urbanas*. Sevilla: Consejería de Obras Públicas y Transportes, Fundación El Monte.
- CONVERSE, J. M. y SCHUMAN, H. (1974), *Conversations at random: survey research as interviewers see it*, Nueva York: John Wiley.
- COOK, T. D. y CAMPBELL, D. T. (1977), "The design and conduct of quasi-experiments and true experiments in field settings", en H. M. DUNNETTE (comp.), *Handbook of industrial psychology*. Chicago: Rand McNally.
- y REICHARDT, C. S. (eds.) (1986), *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*, Madrid: Morata.
- CRABTREE, B. F. y MILLER, W. L. (1992) (eds.), *Doing qualitative research*, Londres: Sage.
- ; YANOSHIK, M. K.; MILLER, W. L. y O'CONNOR, P. J. (1993), "Selecting individual or group interviews", en D. MORGAN (ed.), *Successful focus groups: advancing the state of the art*. Newbury Park, California: Sage, pp. 137-152.
- DEAN, J. P. y WHYTE, W. F. (1958), "How do you know if the informant is telling the truth?". *Human Organization*, vol. XVII, núm. 2. Aparece reproducido y comentado en el libro de DEXTER (1970).

- DENZIN, N. K. (1970), *The research act*, Chicago: Aldine. El capítulo 6 está dedicado a la "entrevista sociológica", pp. 122-143. Allí se encuentra una aplicación temprana de los criterios de validez de CAMPBELL y colaboradores a las diferentes formas de *entrevista sociológica* (un paraguas terminológico interesante que aloja tanto a las formas más próximas al polo cuantitativo como a las más cercanas al polo cualitativo).
- (1983), "Interpretative interactionism", en G. MORGAN (comp.), *Beyond method: strategies for social research*, Beverly Hills: Sage, pp. 129-146.
- (1986), "Interpretative interactionism and the use of life stories", *Revista Internacional de Sociología*, vol. 44, núm. 3, pp. 321-339.
- (1989), *Interpretative Biography*, Newbury Park, California: Sage, Qualitative Research Methods Series, vol. 17.
- y LINCOLN, Y. (1994a), "Introduction: entering the field of qualitative research", en N. K. DENZIN e Y. LINCOLN (eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 1-17.
- DEUTSCHER, I. (1984), "Asking questions (and listening to answers)", en M. BULMER (comp.), *Sociological Research Methods*, Londres: McMillan.
- DEXTER, L. A. (1956), "Role relationships and conceptions of neutrality in interviewing", *The American Journal of Sociology*, vol. LXII, pp. 153-157.
- (1970), *Elite and specialized interviewing*, Evanston: Northwestern University Press. Obra de notable influencia en España, contiene una excelente bibliografía comentada.
- DICHTER, E. (1960), *The strategy of desire*, Nueva York: Doubleday.
- DILLON, J. (1990), *The practice of questioning*, Londres: Routledge.
- DOUGLAS, J. D. (ed.), (1970), *Understanding Everyday Life*, Chicago: Aldine.
- (1976), *Investigative social research. Individual and team field research*, Beverly Hills, California: Sage.
- (1985), *Creative interviewing*, Beverly Hills: Sage. Quizá la contribución más atípica a las entrevistas cualitativas, sobre todo en su estilo expositivo, aunque no por ello sin notoria influencia.
- ERLANDSON, D. A.; HARRIS, E. L.; SKIPPER, B. L. y ALLEN, S. D. (1993), *Doing naturalistic inquiry*, Londres: Sage.
- ESCARIO, P.; ALBERDI, I. y LÓPEZ-ACOTTO, A. I. (1996), *Lo personal es político. El movimiento feminista en la transición*, Madrid: Instituto de la Mujer. En esta investigación las entrevistas cualitativas desempeñan un papel relevante.
- ESOMAR (1986), *Seminar on Qualitative methods of research: a matter of interpretation*, Amsterdam: European Society for Opinion and Marketing Research.
- EUSA SOCIOLOGÍA (1991), *La juventud en la Comunidad de Madrid: conocer para actuar. Análisis cualitativo: Expectativas y opiniones*, Madrid: Dirección General de la Juventud, Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- EZCURRA, A. M. (1982), *La ofensiva neoconservadora. Las iglesias de U.S.A. y la lucha ideológica hacia América Latina*, Madrid: IEPALA (Instituto de Estudios Políticos para América Latina y África). Libro muy didáctico por su propuesta de análisis del discurso ideológico.
- FERNÁNDEZ ENGUITA, M. (1985), "El ciudadano ausente", *Entrejóvenes*, núm. 33 (mayo), Joventut i Societat.
- FIELDING, N. G. (2002), *Interviewing (Four Volume Set)*, Londres: Sage.
- y FIELDING, J. L. (1986), *Linking data*, Beverly Hills: Sage.
- y LEE, R. M. (eds.) (1991), *Computers in qualitative research*, Londres: Sage.

- y — (1998), *Computer analysis and qualitative research. New technologies for social research*, Londres: Sage. Recoge algunos de los primeros resultados del proyecto realizado por la Universidad de Surrey acerca de la transición del análisis tradicional al análisis asistido por ordenador.
- FLICK, U. (2000), "Episodic interviewing", en M. W. BAUER y G. GASKELL, *Qualitative researching with text, image and sound*, Londres: Sage.
- FLOCH, J. M. (1993), *Semiótica, marketing y comunicación*, Barcelona: Paidós.
- FONTANA, A. (2002), "Postmodern trends in interviewing", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN, *Handbook of interview research*, Londres: Sage, pp. 161-176.
- FOUCAULT, M. (1976), *Histoire de la sexualité*, París: Gallimard.
- (1984), *La arqueología del saber*, México: Siglo XXI.
- FRASER, R. (1979), *Blood of Spain. An oral history of the Spanish civil war*, Nueva York: Pantheon Books. [Edición en castellano: *Recuérdalo tú y recuérdalo a otros*, Barcelona: Grijalbo, 1979].
- (1990), "La formación del entrevistador", *Historia y fuente oral*, núm. 3, pp. 129-150. Una lectura muy recomendable para cualquier estudiante y estudioso de las ciencias sociales.
- FRENKEL-BRUNSWIK, E. (1969), "Personality as revealed through clinical interviews", en Th. H. ADORNO; E. FRENKEL-BRUNSWIK; D. J. LEVINSON y R. NEVITT SANFORD (1969/1950), *The Authoritarian Personality*, Nueva York: The Norton Library, pp. 291-488. Esta mujer firma todos los capítulos de la segunda parte del libro de ADORNO y otros.
- FREUD, S. (1987), *Introducción al psicoanálisis*, Madrid: Alianza Editorial.
- (1979), *El malestar en la cultura*, Madrid: Alianza Editorial.
- FUNES, J. y ROMANI, O. (1985), *Dejar la heroína*, Madrid: Dirección General de Acción Social-Cruz Roja Española. Esta es la obra que mayor influencia ejerció —en mi caso— cuando, tras el trabajo de campo mediante entrevistas en profundidad, tocaba su análisis intenso.
- GAMELLA, J. F. (1990), *La historia de Julián: Memorias de heroína y delincuencia*, Madrid: Editorial Popular.
- GARCÍA-ÁLVAREZ, E. y LÓPEZ-SINTAS, J. (2001), "A taxonomy of founders based on values: the root of family business heterogeneity", *Family Business Review*, vol. XIV, núm. 3, pp. 209-230. Un buen ejemplo de análisis de entrevistas en profundidad asistido por ordenador (Atlas/ti), en el que se combinan técnicas cualitativas y cuantitativas.
- GARCÍA FERRANDO, M. (1978), "La sociología. ¿Una ciencia multiparadigmática?", en J. J. JIMÉNEZ BLANCO y C. MOYA (comps.), *Teoría sociológica contemporánea*, Madrid: Tecnos.
- (1979), *Sobre el método. Filosofía analítica e investigación empírica*, Madrid: CIS.
- GARCÍA FERRANDO, M., IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. (1989, 2000), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación social*, Madrid: Alianza.
- GARCÍA JORBA, JUAN M. (2000), *Diarios de campo*, Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, núm. 31). Sobre los *diarios de campo*, las "field notes" y el contexto de la investigación etnográfica esta monografía resulta extraordinaria, por los materiales inéditos que presenta y su reflexión metodológica. Incluye una selección bibliográfica comentada.
- GARFINKEL, H. (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs: Prentice Hall.

- GEERTZ, C. (1973), *The interpretation of cultures: selected essays*, Nueva York: Basic Books. [Edición en castellano: *La interpretación de las culturas*, Barcelona: Gedisa, 1987].
- (1983), *Local knowledge: further essays in interpretive anthropology*, Nueva York: Basic Books.
- (1988), *Works and lives: the anthropologist as author*, Stanford, California: Stanford University Press.
- GIBBS, G. R. (2002), *Qualitative data analysis. Explorations with NVivo*, Buckingham: Open University Press. Presenta de manera didáctica las posibilidades de asistencia que ofrece NVivo en varios estilos de análisis de material cualitativo, a partir de una base de datos (*entrevistas en profundidad sobre todo*), real.
- GLASER, B. (1978), *Theoretical sensitivity*, California: The Sociology Press.
- (1992), *Emergence vs. forcing: basics of grounded theory*, Mill Valley, California: Sociology Press.
- y STRAUSS, A. L. (1965), *The Awareness of Dying*, Chicago: Aldine.
- y — (1967), *The Discovery of Grounded Theory*, Chicago: Aldine. Esta es la obra matriz de la grounded theory, modo de investigación y de análisis muy aprovechable cuando se trabaja con entrevistas cualitativas.
- GOFFMAN, E. (1959), *Presentation of self in everyday life*, Nueva York, Anchor. [Edición en castellano: *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires: Amorrortu, 1971]. Esta y otras obras de GOFFMAN son, sin duda, referencias muy útiles en la formación del investigador-entrevistador cualitativo.
- (1961), *Encounters: Two studies in the sociology of interaction*, Indianápolis: Bobbs-Merrill.
- (1963), *Behavior in public places: notes on the social organization of gatherings*, Glencoe: The Free Press.
- (1967), *Interaction ritual: essays on face-to-face behavior*, Nueva York: Anchor. [Edición en castellano: *Ritual de la interacción*, Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo].
- (1971), *Relations in public: microstudies of the public order*, Nueva York: Basic Books. [Edición en castellano: *Relaciones en público. Microestudios del orden público*, Madrid: Alianza Editorial, 1980].
- (1974), *Frame analysis: an essay on the organization of experience*, Nueva York: Harper and Row.
- GOLD, R. L. (1957), "Roles in sociological field observations", *Social Forces*, 36, pp. 217-223.
- GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, B. (1994), "La utilización de los datos disponibles", en GARCÍA FERRANDO *et al.* (comps.), *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza, pp. 245-273. El análisis del material procedente de entrevistas no se optimiza sin un uso adecuado de fuentes y datos disponibles que permitan contextualizar dicho material. Esta es una esperada contribución.
- GORDEN, R. (1956), "Dimensions of the depth interview", *The American Journal of Sociology*, vol. LXII, pp. 158-164. Escribe este artículo tras la lectura de su tesis sobre la entrevista en profundidad.
- (1969; 1975; 1987), *Interviewing. Strategy, techniques and tactics*, Homewood, Illinois: Dorsey Press. Obra de madurez, en la que el autor demuestra una gran sabiduría en el terreno de las entrevistas cualitativas y de las entrevistas en general. De hecho no es una monografía sobre aquellas.

- GOULDING, C. (2002), *Grounded theory. A practical guide for management, business and market researchers*, Londres: Sage.
- GUBA, E. G. y LINCOLN, Y. S. (1994), "Competing paradigms in qualitative research", en N. K. DENZIN e Y. LINCOLN (eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 105-117.
- GUBRIUM, J. (1988), *Analyzing Field Reality*, Londres: Sage, Qualitative Research Methods Series vol 8.
- y HOLSTEIN, J. A. (2002), *Handbook of interview research*, Londres: Sage.
- HALL, E. (1969), *The hidden dimension*, Londres: Bodley Head. [Edición en castellano: *La dimensión oculta*, Madrid, Instituto de Estudios de Administración Local, 1972].
- HALPERIN, J. (1995), *La entrevista periodística*, Barcelona: Paidós.
- HAMILTON, D. (1994), "Traditions, preferences, and postures in applied qualitative research", en N. K. DENZIN e Y. LINCOLN (eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 60-69.
- HAMMERSLEY, M. y ATKINSON, P. (1983), *Ethnography: principles in practice*, Londres: Tavistock.
- y — (1994), *Etnografía. Métodos de investigación*, Barcelona: Paidós. Manual de metodología cualitativa muy utilizado en las universidades anglosajonas. Va por su segunda edición.
- HARGIE, O. D. W. y MARSHALL, P. (1986), "Interpersonal communication: a theoretical framework", en O. D. W. HARGIE (ed.), *A handbook of communication skills*, Londres: Routledge.
- HARPER, D. (1994), "On the authority of the image: visual methods at the crossroads", en N. DENZIN e Y. LINCOLN (eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 403-412.
- HERNÁNDEZ, F. y MERCADÉ, F. (1986), "Presentación" (del número monográfico sobre metodología biográfica de la), *Revista Internacional de Sociología*, vol. 44, 3, pp. 261-262. Francèsc MERCADÉ y otros portan la antorcha de la escuela catalana de metodología cualitativa que encendió Francisco MARSAL, el autor del célebre *Hacer las Américas*. Consúltense los cuadernos metodológicos de PUJADAS y de DE MIGUEL para esta y otras referencias bibliográficas del método biográfico.
- HERTZ, R. e IMBER, J. B. (1995), *Studying Elites Using Qualitative Methods*, Londres: Sage. Contiene aportaciones sobre la entrevista especializada o a elites.
- HOINVILLE, G. *et al.* (1978/1980), *Survey research practice*, Londres: Heinemann.
- HOLLINGSHEAD (1961), *Elmtown's youth*, Nueva York: Science Editions.
- HOLSTEIN, J. A. y GUBRIUM, J. F. (1995), *The Active Interview* (Qualitative Research Methods Series, vol. 37), Thousand Oaks, CA: Sage. La monografía de la colección azul de Sage más netamente reflexiva sobre teoría y metodología de la entrevista, entendida desde una postura constructivista.
- HUBER, G. L. (1995), "Qualitative hypothesis examination and theory building", en U. KELLE (ed.), *Computer-aided qualitative data analysis*, Londres: Sage, pp. 136-151.
- HYMAN, H. (1954), *Interviewing in social research*, Chicago: University of Chicago Press.
- IBÁÑEZ, J. (1979), *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*, Madrid: Siglo XXI. En general, la obra de Jesús Ibáñez —aunque centrada en el grupo de discusión— ayuda enormemente en la fundamentación de la entrevista cualitativa individual.

- (1985), "Análisis sociológico de textos o discursos", *Revista Internacional de Sociología*, 43, pp. 119-160.
- (1989), "Perspectivas de la investigación social: el diseño en la perspectiva estructural", en M. GARCÍA FERRANDO *et al.* (comps.), *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, pp. 49-84.
- (comp.) (1992), *Las ciencias sociales en España: historia inmediata, crítica y perspectivas*, Madrid: Universidad Complutense.
- IBORRA, J. R. (2001), *Confesionario*, Barcelona: Ediciones B. En el oficio del periodismo hay excelentes entrevistadores, este autor es uno de ellos. Reúne aquí 25 entrevistas con personalidades del mundo de la cultura, a los que ha entrevistado en más de una ocasión. Relata buena parte de la trastienda de su trabajo de campo y ofrece su interpretación.
- IVES, E. (1974), *The tape-recorded interview: A manual for field workers in folklore and oral history*, Nashville: University of Tennessee Press.
- JOHNSON, J. (1990), *Selecting ethnographic informants*, Newbury Park, California: Sage.
- (2002), "In-depth interviewing", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN, *Handbook of interview research*, Londres: Sage, pp. 103-120.
- JONES, S. (1985), "The analysis of depth interviews", en R. WALKER (ed.), *Applied qualitative research*, Aldershot: Hants. Gower, pp. 56-70.
- JORGENSEN, D. (1989), *Participant observation: a methodology for human studies*, Londres: Sage, Applied Social Research Methods Series vol 15.
- JUNKER, B. H. (1960), *Field work. An introduction to the social sciences*, Chicago: The University of Chicago Press. [Edición en castellano: *Introducción a las ciencias sociales. El trabajo de campo*, Buenos Aires: Marymar, 1972].
- KAHN, R. y CANNELL, C. F. (1957), *The dynamics of interviewing*, Nueva York: John Wiley.
- ; —; WITTENBORN, J. R. y STRUPP, H. H. (1975), "Entrevista", *Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales*, Madrid: Aguilar, pp. 266-288.
- KATZ, E. y LAZARSFELD, P. F. (1955), *Personal Influence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communication*, Glencoe, IL: The Free Press. La estrategia de bola nieve tiene aquí algunos de sus antecedentes.
- KELLE, U. (ed.) (1995), *Computer-aided qualitative data analysis*, Londres: Sage.
- KIRK, J. y MILLER, M. L. (1986), *Reliability and Validity in Qualitative Research*, New Park, California: Sage, Qualitative Research Methods Series vol 1.
- KÖNIG, R. (comp.) (1973), *Tratado de sociología empírica*, Madrid: Tecnos. Este libro reúne algunos artículos de gran interés para el análisis de las entrevistas cualitativas, como el de Jan Szczepanski sobre el método biográfico.
- KRIPPENDORFF, K. (1990), *Metodología del análisis de contenido: teoría y práctica*, Barcelona: Paidós.
- KRUEGER, K. (1991), *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*, Madrid: Pirámide.
- KVALE, S. (1996), *InterViews. An introduction to qualitative research interviewing*, Londres: Sage. Una excelente monografía sobre las entrevistas cualitativas de investigación, escrito desde la psicología pero con cierto conocimiento de y receptividad hacia otras ciencias sociales.
- LAZARSFELD, P. F. (1968), "An episode in the history of social research: a memoir", *Magazine Perspectives in American History*, pp. 270-337. Se trata de un retrato auto-

- biográfico de su trayectoria profesional. Aporta la noción de *expert witness* (testigo experto), muy provechosa en las prácticas de historia oral. Un ejemplo de ello se encuentra en VALLES (2000a).
- (1972), *Qualitative Analysis: Historical Critical Essays*, Boston: Allyn & Bacon.
- y THIELENS, W. (1958), *The Academic Mind*, Glencoe, IL: Free Press.
- LEE, R. M. y FIELDING, N. (1996), "Qualitative data analysis: representations of a technology: a comment on Coffey, Holbrook and Atkinson", *Sociological Research Online*, vol. 1, núm. 4, <http://www.socresonline.org.uk/socresonline/1/4/lf.html>
- LEVINSON, D. J.; DARROW, C. N.; KLEIN, E. B.; LEVINSON, S. H. y MCKEE, B. (1978), *The seasons of a man's life*, Nueva York: Random House.
- LEVY, R. (1984), "Per una ricerca biografica integrata", Roma, *La Critica Sociologica*, núm. 70, abril-junio.
- LEWIS, O. (1959/1961), *Five families (Mexican case studies in the culture of poverty)*, Nueva York: Basic Books. [Edición en castellano: *Antropología de la pobreza. Cinco familias*, Fondo de Cultura Económica, 1961]. El célebre antropólogo Oscar LEWIS ha destacado por su calidad y calidez como entrevistador cualitativo. Sus obras muestran un estilo analítico e interpretativo a tener muy en cuenta.
- (1961), *The children of Sanchez. Autobiography of a Mexican Family*, Nueva York: Random Home. [Edición en castellano: *Los hijos de Sánchez. Autobiografía de una familia mexicana*, México: Joaquín Mortiz, 1973].
- (1964), *Pedro Martínez. A Mexican peasant and his family*, Nueva York: Random House.
- LINCOLN, Y. S. y GUBA, E. G. (1985), *Naturalistic Inquiry*, Beverly Hills, California: Sage.
- LINDESMITH, A. R. (1947), *Opiate Addiction*, Bloomington: Principia Press.
- LIPSET, S. M.; TROW, M. y COLEMAN, J. S. (1956), *Union democracy*, Glencoe: Free Press.
- ; — y — (1989), *La democracia sindical. La política interna del Sindicato Tipográfico Internacional*, Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- LONKILA, M. (1995), "Grounded theory as an emerging paradigm for computer-assisted qualitative data analysis", en U. KELLE (ed.), *Computer-aided qualitative data analysis*, Londres, Sage, pp. 41-51.
- LÓPEZ-ARANGUREN, E. (1989), "Análisis de contenido", en M. GARCÍA FERRANDO *et al.* (comps.), *El análisis social de la realidad*, Madrid: Alianza, pp. 383-414.
- LOPEZ SALA, A. (1996), "El ejemplo de los líderes sociales", en A. DE MIGUEL, *La estructura social y el sector de los servicios en Castilla y León*, Zamora: Junta de Castilla y León. La autora entrevista en profundidad a una treintena de profesionales liberales en esta comunidad autónoma, romando como referencia la obra de Dexter, entre otras influencias.
- (2000), *Inmigrantes y Estados: la respuesta política ante la cuestión migratoria. El caso español en el contexto de las democracias occidentales*, Tesis Doctoral leída en el Departamento de Población de la Facultad de CC. PP. y Sociología de la UCM. La autora añade aquí a su experiencia anterior más trabajo de campo y de análisis basado en entrevistas cualitativas a elites.
- LOZANO, J.; PEÑA-MARÍN, C. y ABRIL, G. (1982), *Análisis del discurso. Hacia una semiótica de la interacción textual*, Madrid: Cátedra.
- LUCAS, A. DE (1992), *Actitudes y representaciones sociales de la población de la Comuni-*

- dad de Madrid en relación con los Censos de Población y Vivienda de 1991, Madrid: Consejería de Economía.
- (1994), "Los Censos de 1991: un test para la democracia española", *Economía y Sociedad*, núm. 10, pp. 11-23.
- MAESTRE ALFONSO, J. (1976), *Testimonio de un rebelde*, Madrid: Cuadernos para el Diálogo.
- (1990), *La investigación en antropología social*, Barcelona: Ariel Sociología.
- MALINOWSKI, B. (1982), "The Diary of an Anthropologist", en R. BURGESS (ed.), *Field Research: a sourcebook and field manual*, Londres: Allen & Unwin.
- MANNING, P. K. y CULLUM-SWAN, B. (1994), "Narrative, content, and semiotic analysis", en N. K. DENZIN e Y. LINCOLN (eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 463-477.
- MARAVALL, J. M. (1978), *Dictadura y disenso político. Obreros y estudiantes bajo el franquismo*, Madrid: Alfaguara. En este estudio se halla una de las primeras influencias de la obra de DEXTER en España. MARAVALL hace gala de un virtuosismo metodológico muy didáctico.
- MARSAL, J. F. (1972), *Hacer la América. Biografía de un emigrante español en la Argentina*, Barcelona: Ariel. Lamentablemente, en esta edición se suprime el apéndice metodológico de la edición original argentina, del Instituto Di Tella.
- (1974), "Historias de vida y ciencias sociales", en J. BALAN (comp.), *Las historias de vida en las ciencias sociales*, Buenos Aires: Nueva Visión, pp. 43-67.
- MARSHALL, C. y ROSSMAN, B. (1989), *Designing qualitative research*, Newbury Park, California: Sage.
- MARTÍN CRIADO, E. (1990), "Del sentido como producción: elementos para un análisis sociológico del discurso", en M. Latiesa (ed.), *El pluralismo metodológico en la investigación social*, Granada: Universidad de Granada, pp. 187-212.
- MARTÍN SANTOS, L. (1991), *Diez lecciones de epistemología*, Madrid: Akal.
- MAYHEW, H. (1851), *Londres Labour and the Londres Poor*, Londres: Griffin Bohn. Este estudio clásico supuso un punto de inflexión en la consideración de los entrevistables. Hasta entonces se daba por supuesto que las personas corrientes eran incapaces de hablar de su vida, de su experiencia, *con autoridad*. Significó una primera ruptura con una mentalidad, muy arraigada, que consideraba a los pobres incapaces o incompetentes para hablar de su vida.
- MAXWELL, J. A. (1996), *Qualitative research design: an interactive approach*, Thousand Oaks: Sage.
- MCCRACKEN, G. D. (1988), *The long interview*, Beverly Hills, California: Sage. El autor hace un intento fallido de acuñación, con notables deficiencias conceptuales.
- MEASOR, L. (1985), "Interviewing: a strategy in qualitative research", en G. BURGESS (ed.), *Strategies of qualitative research: qualitative methods*, Londres: Falmer Press, pp. 55-77.
- MERCADE, F. (1982), *Cataluña: intelectuales, políticos y cuestión nacional*, Barcelona: Península. Una aplicación de la entrevista focalizada de MERTON. Diez años más tarde Julio CABRERA adopta y adapta el modelo mertoniano también para estudiar el nacionalismo gallego.
- (1986), "Metodología cualitativa e historias de vida", *Revista Internacional de Sociología*, vol. 44, 3, pp. 295-319.
- MERTON, R. K. (1987), "The focus interview and focus group. Continuities and discontinuities", *Public Opinion Quarterly*, 51, pp. 550-566.

- y KENDALL, P. (1946), "The focused interview", *American Journal of Sociology*, vol. 51, pp. 541-547. Junto con el trabajo colectivo de ADORNO y col. (*clinical interview*), aquí se hallan los fundamentos de las *entrevistas en profundidad*, aunque Merton diferencia su acuñación de esta expresión. Conviene releer, una y otra vez, su densa reflexión sobre los criterios de no dirección, especificidad, amplitud y profundidad; así como su temprana advertencia sobre los "riesgos" y la "sobredependencia" del guión de entrevista.
- MERTON, R. K.; FISKE, M. y KENDALL, P. (1956), *The Focused Interview*, Nueva York: The Free Press.
- ; — y — (1990), *The Focussed Interview: A Manual of Problems and Procedures*, Nueva York: Free Press (2ª ed.).
- MIGUEL, A. DE (1969), *Sociología de la vida cotidiana*, Madrid: Cuadernos para el Diálogo.
- (1975), *Sociología del franquismo*, Barcelona: Euros.
- (1994), *La sociedad española 1992-93*, Madrid: Alianza.
- (2000), *Dos generaciones de jóvenes 1960-1998*, Madrid: Instituto de la Juventud. Incluye un estudio cualitativo basado en entrevista en profundidad con algunos de los políticos y sociólogos que llevaron a cabo la I Encuesta Nacional de Juventud en España.
- MIGUEL, J. M. (1988), "Las madres solteras: historias de mujeres sin historia en la España de los ochenta", en J. IGLESIAS DE USSEL (ed.), *Familias monoparentales*, Madrid: Instituto de la Mujer.
- ; CASTILLA, E. J. y CAIS, J. (1994), *La sociedad transversal*, Barcelona: La Caixa.
- (1996), *Auto/biografías*, Madrid: CIS. Colección Cuadernos Metodológicos, núm. 17.
- MILES, M. B. y HUBERMAN, A. M. (1984), *Qualitative Data Analysis: a sourcebook of new methods* (1ª ed.), Beverly Hills, California: Sage.
- y — (1994), *Qualitative Data Analysis: an expanded sourcebook* (2ª ed.), Thousand Oaks, California: Sage.
- MILLAR, R.; CRUTE, V. y HARGIE, O. (1992), *Professional interviewing*, Londres: Routledge.
- MILLS, C. W. (1959), *The sociological imagination*, Nueva York: The Oxford University Press.
- MISHLER, E. G. (1986), *Research interviewing: context and narrative*, Cambridge: Harvard University Press.
- MITSUE IVAMA, A. (1999), *La educación y la práctica farmacéutica en Brasil y España en el contexto de la globalización*, Departamento de Ciencias Sanitarias y Médico Sociales, Facultad de Medicina y Farmacia, Universidad de Alcalá. Investigación basada, sobre todo, en entrevistas cualitativas. Destaca su atención por los aspectos éticos, especialmente el consentimiento de los entrevistados.
- MOCHMANN, E. (1985), "Análisis de contenido mediante ordenador aplicado a las ciencias sociales", *Revista Internacional de Sociología*, 43-1, pp. 11-43.
- MONCADA, A. (1979), *La adolescencia forzosa*, Barcelona: Dopesa.
- MOYSER, G. (1988), "Non-standardized interviewing in elite research", en R. G. BURGESS (comp.), *Studies in qualitative research*, vol. 1, Greenwich: JAI Press, pp. 109-136. Después de DEXTER, este es el autor más renombrado sobre las entrevistas a elites.
- y M. WAGSTAFFE (1987), *Research Methods for Elite Studies*, Londres: Allen & Unwin. Aquí se hallan nuevas aportaciones sobre la entrevista especializada o a elites.

- MUHR, Th. (1997), *ATLAS/ti. Visual Qualitative Data. Analysis, management and model building. User's Manual and reference*, Berlín, Scientific Software Development (Nueva versión 4.1 design for Windows 95 and Windows NT). Las siglas del programa responden a *Archiv für Technik Lebenswelt Alltags-Sprache/text interpretation*, según autógrafo que solicité a Thomas MUHR (en inglés *Archive for Technology, the Life World & Everyday Language/...*).
- NEGRÉ, P. (1984), *Relatos de vida sobre la prostitución*, Ayuntamiento de Barcelona, Área de Serveis Socials.
- (1986), "De los relatos de vida al estudio de casos sobre la prostitución", *Revista Internacional de Sociología*, 44-3, pp. 375-400.
- (1988), *La prostitución popular: relatos de vida*, Barcelona: Fundación Caixa de Pensions.
- OAKLEY, A. (1981), "Interviewing women: a contradiction in terms", en H. ROBERTS (ed.), *Doing feminist research*, Londres: Routledge & Kegan Paul.
- ODENDHAL, T. y SHAW, A. M. "Interviewing Elites" en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN, *Handbook of interview research*, Londres: Sage, pp. 299-316.
- ORTÍ, A. (1989), "La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo", en M. GARCÍA FERRANDO et al. (comps.), *El análisis de la realidad social*, Madrid, Alianza, pp. 171-203 [e.o. 1986].
- (2000), "La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo", en M. GARCÍA FERRANDO, J. IBÁÑEZ y F. ALVIRA (comps.), *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza, pp. 219-282 [e.o. 1986 revisada y ampliada].
- OSO CASA, L. (1997), *La migración hacia España de mujeres jefas de hogar*, Tesis Doctoral leída en el Departamento de Sociología e Ciencia Política e da Administración. Facultad de Sociología, Universidade da Coruña.
- PATTON, M. Q. (1990), *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Londres: Sage.
- PFaffenberger, B. (1988), *Microcomputer applications in qualitative research*, Londres: Sage. Qualitative Research Methods Series vol. 14.
- PIERCE, Ch. S. (1974), *La ciencia de la semiótica*, Buenos Aires: Nueva Visión.
- PIZARRO, N. (1979), *Metodología sociológica y teoría lingüística*, Madrid: Alberto Corazón.
- PLANAS, J. (1985), "La resposta del sistema educatiu a la inserció i social dels joves", ponencia presentada al *Simposio "Joventut a debat"*, Barcelona: 21-24 de mayo.
- PLATT, J. R. (1985), "Weber's Verstehen and the History of Qualitative Research: The Missing Link", *British Journal of Sociology*, 36, pp. 44-446.
- (2002), "The history of the interview", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN, *Handbook of interview research*, Londres: Sage, pp. 33-54. Un artículo muy ambicioso, sobre la entrevista en general, con algunas lagunas de difícil justificación.
- PLUMMER, K. (1983), *Documents of life*, Londres: Allen & Unwin.
- (1989), *Documentos personales: Introducción a los problemas y la bibliografía del método humanista*, Madrid: Siglo XXI.
- POOL, I. (1957), "A critique of the twentieth anniversary issue", *Public Opinion Quarterly*, 21, pp. 190-198.
- PRIETO, M. A.; PASCUAL, N. y MARCH, J. C. (2001), *Evaluación y mejora de los servicios sanitarios mediante la utilización de métodos cualitativos*. Comunicación presentada en el VII Congreso Español de Sociología, septiembre 2001, Salamanca, España. Trabajo en el que se usó Nudist para auxiliarse en el análisis de contenido y en el análisis del discurso.

- PUJADAS, J. J. (1992), *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*, Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos núm. 5).
- RAGIN, C. (1987), *The Comparative Method. Moving beyond qualitative and quantitative strategies*, Berkeley: University of California Press.
- RAMÍREZ GOICOECHEA, E. (1996), *Inmigrantes en España: vidas y experiencias*, Madrid: CIS-Siglo XXI. Colección Monografías núm. 147. Combinación de entrevistas y grupos de discusión entendidos éstos de manera no canónica.
- REINARES, F. (2001), *Patriotas de la muerte. Quiénes han militado en ETA y por qué*, Madrid: Taurus. Presenta un primer análisis e interpretación de casi medio centenar de "entrevistas exhaustivas" con ex militantes de ETA. La conversación se combina con la documentación judicial.
- RICH, J. (1977), *Interviewing Children*, Nueva York: Arnold Aronson.
- RICHARDS, L. y RICHARDS, T. (1994a), "Using computers in qualitative research", en N. K. DENZIN e Y. LINCOLN, *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 445-462.
- y — (1994b), "From filing cabinet to computer", en A. BRYMAN y R. G. BURGESS, *Analyzing qualitative data*, Londres: Routledge, pp. 146-172.
- RICHARDSON, S.; DOHRENWEND, B. S. y KLEIN, D. (1965), *Interviewing: its forms and functions*, Nueva York: Basic Books.
- RIESMAN, D.; GLAZER, N. y DENNEY, R. (1950), *The lonely crowd: a study of the changing American character*, New Haven, CT: Yale University Press.
- y — (1952), *Faces in the crowd*, New Haven, CT: Yale University Press.
- RIESSMAN, C. K. (1993), *Narrative analysis*, Newbury Park, CA: Sage.
- RITZER, G. (1975), *Sociology: a multiple paradigm science*, Boston: Allyn & Bacon.
- (1981), *Towards an integrated sociological paradigm*, Boston: Allyn and Bacon.
- (1993), *Teoría sociológica contemporánea*, Madrid: McGraw Hill.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (1988), *La integración social de drogodependientes*, Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo. Después de FUNES y ROMANI (1985), esta obra avanza en el aparataje metodológico combinando diversos tipos de entrevista individual, documentación y grupos de discusión.
- ROETHLISBERGER, F. J. y DICKSON, W. J. (1939/1964), *Management and the worker*, Nueva York: John Wiley.
- ROGERS, C. R. (1945), "The Non-Directive Method as a Technique for Social Research", *American Journal of Sociology*, vol. 51, p. 143. Artículo influyente en el clásico de MERTON y KENDALL, y en la obra de GORDEN, y en la de otros autores.
- (1942), *Counseling and Psychotherapy*, Nueva York: Houghton Mifflin Co.
- ROMANI, O. (1983), *A tumba abierta*, Barcelona: Anagrama.
- RUBIN, H. J. e I. RUBIN (1995), *Qualitative Interviewing. The Art of Hearing Data*, Londres: Sage. Excelente monografía sobre las entrevistas cualitativas, elaborada tras una experiencia investigadora muy notable.
- RUIZ JIMÉNEZ, A. M^a. (1998), *Propuesta de una metodología para medir las actitudes de los partidos políticos hacia los temas de género: análisis cualitativo de documentos asistido por ordenador*. Comunicación presentada en el VI Congreso Español de Sociología, septiembre 1998, A Coruña, España.
- (1999), *La producción de datos cualitativos y cuantitativos a partir de textos escritos mediante el programa ATLAS/ti*, Comunicación presentada en el IV Congreso de la AECOP, septiembre-octubre 1999, Granada, España.
- RUIZ OLABUENAGA, J. I. e ISPIZUA, M. A. (1989), *La descodificación de la vida cotidiana*.

- Métodos de investigación cualitativa*, Bilbao: Universidad de Deusto. Uno de los primeros textos de producción propia, en España, sobre metodología cualitativa. Incluye varios capítulos sobre la entrevista (en profundidad, focalizada, de grupo), que años después en la obra firmada por RUIZ OLABUÉNAGA se sintetiza en un solo capítulo.
- (1996), *Metodología de la investigación cualitativa*, Bilbao: Universidad de Deusto.
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. y JEFFERSON, G. (1974), "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation", *Language*, 50, pp. 696-735.
- SÁEZ MARÍN, J. (1988), *El Frente de Juventudes*, Madrid: Siglo XXI.
- SÁNCHEZ CARRIÓN, J. J. (1985), "Técnicas de análisis de textos mediante codificación manual", *Revista Internacional de Sociología*, 43-1, pp. 89-118.
- SANMARTÍN, R. (1989), "La observación participante", en M. GARCÍA FERRANDO *et al.* (eds.), *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza, pp. 126-140.
- SANTAMARINA, C. y MARINAS, J. M. (1994), "Historias de vida e historia oral", en J. M. DELGADO y J. GUTIÉRREZ (coords.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid: Síntesis, pp. 259-285.
- SARABIA, B. (1985), "Historias de vida", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 29, pp. 165-186.
- (1989), "Documentos personales: Historias de vida", en M. GARCÍA FERRANDO *et al.* (ed.), *El análisis de la realidad social*, Madrid: Alianza, pp. 205-226.
- SARTRE, J. P. (1963), *The Problem of Method*, Londres: Methuen.
- SCHATZMAN, L. y STRAUSS, A. (1973), *Field research. Strategies for a natural sociology*, Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice-Hall, Inc. En relación con las entrevistas cualitativas, merece especial atención sus capítulos sobre el sistema de notas de campo y sobre las tácticas de entrevista.
- SCHEGLOFF, E. (1968), "Sequencing in Conversational Openings", *American Anthropologist*, 70, pp. 1075-1095.
- SCHORN, A. (2000), "The theme-centred interview: a method to decode manifest and latent aspects of subjective realities", *Forum Qualitative Research*, vol. 1 (2), <http://qualitative-research.net/fqs-e/2-00inhalt-e.htm>.
- SCHUTZ, A. (1972), *Fenomenología del mundo social*, Buenos Aires: Paidós.
- y LUCKMANN, Th. (1977), *Las estructuras del mundo de la vida*, Buenos Aires: Amortortu.
- SCHWARTZ, H. y JACOBS, J. (1979), *Qualitative sociology: a method to the madness*, Nueva York: Free Press.
- y — (1984), *Sociología cualitativa: método para la construcción de la realidad*, México: Trillas. Una de las primeras traducciones al castellano de la literatura anglosajona sobre metodología cualitativa. El título original asustaba más que el eufemismo de la versión castellana.
- SCOTT, J. (1990), *A matter of record*, Cambridge: Polity Press.
- (1991), *Social network analysis*, Londres: Sage.
- SEALE, C. F. (2001), "Computer-assisted analysis of qualitative interview data", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN, *Handbook of interview research*, Londres: Sage, pp. 651-670.
- SEBASTIÁN DE ERICE, J. R. (1994), *Erving Goffman. De la interacción focalizada al orden interaccional*, Madrid: CIS-Siglo XXI, Colección Monografías núm. 138.
- SEIDEL, J. (1991), "Method and madness in the application of computer technology to qualitative data analysis", en N. G. FIELDING y R. M. LEE (comps.), *Using computers in qualitative research*, Londres: Sage, pp. 107-118.

- SELLTIZ, C.; JAHODA, M.; DEUTSCH, M. y COOK, S. W. (1965), *Research methods in social relations*, Londres: Methuen.
- SENNETT, R. (1970), *Vida urbana e identidad personal*, Barcelona: Península. Obra decisiva en el análisis e interpretación de las entrevistas en profundidad a jóvenes urbanos realizadas en VALLES (1989), acerca de sus proyectos de emancipación juvenil. Establece un puente entre la psicología evolutiva y la sociología, especialmente en lo relativo a la sociedad urbana.
- SILVERMAN, D. (1985), *Quality methodology and sociology: describing the social world*, Aldershot: Gower. La obra de este autor supuso una entrada de aire renovado en este campo. Sus libros más recientes contienen aportaciones especialmente didácticas para el aprendizaje del análisis de las entrevistas cualitativas.
- (1993), *Interpreting Qualitative Data*, Londres: Sage.
- (1997), *Qualitative Research: Theory, method and practice*, Londres: Sage.
- SJOBERG, G. y NETT, R. (1968), *A Methodology for Social Research*, Nueva York: Harper & Row.
- SPRADLEY, J. P. (1979), *The ethnographic interview*, Nueva York: Holt, Rinehart & Winston. Esta y la siguiente obra de este autor destacan por su valor didáctico. Ambas están repletas de sugerencias y pautas para la práctica de las entrevistas y de la observación participante.
- (1980), *Participant observation*, Nueva York: Holt, Rinehart & Winston.
- STAKE, R. E. (1994), "Case studies", en N. K. DENZIN e Y. LINCOLN, *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 236-247.
- STRAUSS, A. (1987), *Qualitative analysis for social scientists*, Cambridge: Cambridge University Press. El maestro STRAUSS despliega en este libro, fruto de una dilatada experiencia investigadora, todo un arsenal de ejemplos desarrollados en los que se ilustra el *modus operandi* de la grounded theory.
- y CORBIN, J. (1990), *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*, Londres: Sage.
- y — (1994), "Grounded theory methodology: an overview", en N. K. DENZIN e Y. LINCOLN, *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 273-285.
- y — (1997), *Grounded theory in practice*, Londres: Sage. Un libro esperado, muy demandado por los seguidores de este estilo de investigación y de análisis con sello propio. Posteriormente han aparecido otros textos, como el de Christina GOULDING (2002).
- y SCHATZMAN, L. (1955), "Cross-class interviewing. An analysis of interaction and communicative styles", *Human Organization*, vol. 14, núm. 2, pp. 28-31. Una temprana aportación del tándem STRAUSS-SCHATZMAN a la metodología de las entrevistas cualitativas.
- SZCZEPANSKI, J. (1973), "El método biográfico", en R. KÖNIG (comp.), *Tratado de sociología empírica*, Madrid: Tecnos, pp. 593-612.
- TAYLOR, S. y BOGDAN, R. (1986), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Buenos Aires: Paidós.
- TESCH, R. (1990), *Qualitative research: analysis types and software tools*, Nueva York: The Falmer Press.
- (1991), "Software for qualitative researchers: analysis needs and program capabilities", en N. G. FIELDING y R. M. LEE (eds.), *Using computers in qualitative research*, Londres: Sage, pp. 16-37.

- THOMPSON, P. (1984), "La historia oral y el historiador", *Debats*, 10, pp. 52-56.
- (1988), *The voice of the past*, Oxford, Oxford University Press (2ª ed.: e.o. 1978). [Edición en castellano: *La voz del pasado. La historia oral*, Valencia: Edicions Alfons el Magnanim, 1988.]
- THRASHER, F. M. (1927), *The gang. A study of 1313 gangs in Chicago*, Chicago: The University of Chicago Press.
- TROW, M. (1957), "Comment on participant observation and interviewing. A comparison", *Human Organization*, 16-13, pp. 33-35.
- VALLES, M. S. (1985), *Relatos de vida de los habitantes jóvenes de un barrio de Madrid: Bellas Vistas (Tetuán)*, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Memoria de Licenciatura.
- (1987), "Jóvenes, trabajo y biografía. Contribución al estudio del proceso de transformación de las actitudes de los jóvenes ante el trabajo", en M. VALLES, A. MONCADA y J. CALLEJO, *La juventud ante el trabajo*, Madrid: Editorial Popular.
- (1988), "Notas sobre una experiencia de investigación sociológica cualitativa", *Cuadernos de Ciencia Política y Sociología*, núm. 20, pp. 41-54.
- (1989), *Abrirse camino en la vida. Proyectos vitales de los jóvenes madrileños*, Madrid: Ed. Universidad Complutense de Madrid, colección Tesis Doctorales, núm. 12/89, edición facsímil.
- (1992), "La entrevista psicosocial", en M. CLEMENTE (comp.), *Psicología social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Eudema, pp. 246-263.
- (1997), *Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional*, Madrid: Síntesis. Se dedica un capítulo a las entrevistas en profundidad.
- (2000a), "Historia oral de la I Encuesta Nacional de Juventud. La peripecia humana y política", en A. DE MIGUEL, *Dos generaciones de jóvenes 1960-1998*, Madrid: Instituto de la Juventud, pp. 113-140. Presenta un primer análisis e interpretación del trasfondo político y de investigación social de dicha Encuesta, basado en entrevistas en profundidad con los supervivientes (responsables políticos y sociólogos), que hicieron posible esta primera gran encuesta sociológica en España.
- (2000b), "La grounded theory y el análisis asistido por ordenador", en M. GARCÍA FERRANDO, J. IBÁÑEZ y F. ALVIRA, *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*, Madrid: Alianza, pp. 575-604.
- (2001a), "Teoría y práctica del análisis del discurso del grupo de discusión en España. Una experiencia de investigación e innovación educativa en análisis cualitativo", Comunicación presentada al VII Congreso Español de Sociología, septiembre, Salamanca.
- (2001b), "Ventajas y desafíos del uso de programas informáticos (e.g. ATLAS.ti y MAXqda) en el análisis cualitativo. Una reflexión metodológica desde la grounded theory y el contexto de la investigación social española", Ponencia presentada en el Primer Seminario sobre Investigación Avanzada Cualitativa Asistida por Ordenador, Granada: Fundación Centro de Estudios Andaluces, 22-23 noviembre. Este escrito se ha publicado como documento de trabajo S2001/05 de la mencionada fundación, junto con las ponencias de Ray LEE, Thomas MUHR, Anne KUCKARTZ, Cesar CISNEROS y Vincent PETERS.
- y CEA D'ANCONA, Mª A. (1994), "Nuevas pautas de soltería y de acceso a la vivienda independiente del hogar de origen, a edades jóvenes y adultas. El caso de Madrid", *Economía y Sociedad*, núm. 10, pp. 83-102.

- VERD, J. M.; LOZARES, C. y MARTI, J. (1998), *Análisis sintáctico de la acción en entrevistas semidirigidas. Una aplicación del análisis reticular del discurso*, Comunicación presentada en el VI Congreso Español de Sociología, septiembre 1995, A Coruña, España.
- (2001), *Narración y análisis narrativo en la investigación cualitativa*. Comunicación presentada en el VII Congreso Español de Sociología, septiembre 2001, Salamanca, España.
- (2002), *Itinerario biográfico, recursos formativos y empleo. Una aproximación integrada de carácter teórico y metodológico*, Tesis Doctoral leída en el Departament de Sociologia, Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia, Universitat Autònoma de Barcelona, 18 de enero. Presenta un análisis cualitativo fundamentado en el estudio de casos y en el uso analítico (asistido por Atlas/ti), de entrevistas cualitativas de carácter narrativo-biográfico, teniendo en cuenta la aportación de la grounded theory.
- VIDICH, A. J. y LYMAN, S. M. (1994), "Qualitative methods: their history in sociology and anthropology", en N. K. DENZIN e Y. LINCOLN (eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, California: Sage, pp. 23-59.
- VILLASANTE, T. R. (1994), "De los movimientos sociales a las metodologías participativas", en J. M. DELGADO y J. GUTIÉRREZ (eds.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid: Síntesis, pp. 399-424. Ilustra, en el campo de la sociología urbana y de la intervención social, algunas posibilidades de combinación de diferentes técnicas conversacionales (entrevistas en situación, tormenta de ideas, grupos de discusión, etc.).
- WARREN, C. A. B. (2002), "Qualitative interviewing", en J. F. GUBRIUM y J. A. HOLSTEIN, *Handbook of interview research*, Londres: Sage, pp. 83-102.
- WEBB, B. (1982), "The art of note-taking", en R. BURGESS (ed.), *Field Research: a sourcebook and field manual*, Londres: Allen & Unwin.
- (1950), *My Apprenticeship*, Londres: Longmans. Edición original de 1926. Merecen consultarse los apéndices B), *The method of interview*; y C), *The art of note taking*.
- WEBB, S. y WEBB, B. (1932), *Methods of Social Study*, Londres: Longman, Green.
- (1965), *Industrial Democracy*, Nueva York: Augustus M. Kelly Reprints (edición original, Londres, 1898).
- WEISS, R. (1994), *Learning from strangers. The art and method of qualitative interview studies*, Nueva York: The Free Press.
- WEITZMAN, E. A. y MILES, M. B. (1995), *Computer programs for qualitative data analysis*, Londres: Sage.
- WENGRAF, T. (2001), *Qualitative Research Interviewing. Biographic, narrative and semi-structured methods*, Londres: Sage.
- WHYTE, W. F. (1943, 1955), *Street corner society*, Chicago: University of Chicago Press.
- (1984), *Learning from the field: a guide from experience*, Newbury Park, California: Sage.

Números publicados

1. **Métodos de muestreo**
Jacinto Rodríguez Osuna
2. **Metodología de la evaluación de programas**
Francisco Alvira Martín
3. **Métodos de análisis causal**
Juan Díez Medrano
4. **Análisis de regresión múltiple**
Mauro F. Guillén
5. **El método biográfico: el uso de las historias de vida en ciencias sociales**
Juan José Pujadas Muñoz
6. **Métodos de muestreo. Casos prácticos**
Jacinto Rodríguez Osuna
7. **Gráficos**
Antonio Alaminos
8. **Programación de la investigación social**
Ignasi Pons
9. **Encuestas telefónicas y por correo**
J. Lluís C. Bosch y Diego Torrente
10. **Investigación participativa**
Luis R. Gabarrón y Libertad Hernández Landa
11. **Encuestas de salud**
María D. Navarro Rubio
12. **Modelos probabilísticos de elección**
Silvia de la Vega Gómez
13. **Fuentes de información demográfica en España**
David-Sven Reher y Ángeles Valero Lobo
14. **Análisis de datos con SPSS/PC+**
José Luis Álvaro Estramiana y Alicia Garrido Luque

15. **Análisis de regresión logística**
Albert J. Jovell
16. **Análisis estructural y de redes**
Josep A. Rodríguez
17. **Auto/biografías**
Jesús M. de Miguel
18. **Redes sociales y cuestionarios**
Félix Requena Santos
19. **Escalas de prestigio profesional**
Julio Carabaña Morales y Carmuca Gómez Bueno
20. **Observación participante**
Óscar Guasch
21. **Metodología del análisis comparativo**
Jordi Caïs
22. **Metodología cualitativa en España**
Bernabé Sarabia y Juan Zarco
23. **Evaluación de la investigación**
Joan Bellavista, Elena Guardiola, Aida Méndez y María Bordons
24. **Bancos de datos**
Magdalena Cordero Valdavia
25. **Análisis dinámico**
Emilio J. Castilla
26. **Cuestionarios**
María José Azofra
27. **Análisis de datos electorales**
Pablo Oñate y Francisco A. Ocaña
28. **Metodología de la Ciencia Política**
Eva Anduiza Perea, Ismael Crespo y Mónica Méndez Lago
29. **Elección racional**
Pau Mari-Klose
30. **Estudio de casos**
Xavier Coller
31. **Diarios de campo**
Juan M. García Jorba