

anuario

Volumen 2 - Depto. de Ciencias de la Comunicación
Comunicación Social UNR

La entrevista en la investigación social: interacción comunicativa

Susana Frutos
Prof. de Metodología de la Investigación en Comunicación

|
El propósito de estas reflexiones es plantear una convergencia o cruce entre el lenguaje y la entrevista en profundidad en el campo de la investigación social y aportar ideas acerca de la relevancia del conocimiento de los lenguajes para dar cuenta de los supuestos presentes en la investigación. Dice Giddens que "el ser humano es un agente intencional cuyas actividades obedecen a razones y que es capaz, si se le pregunta, de abundar discursivamente sobre esas razones (lo que incluye mentir sobre ellas)" (1). Más allá de las reflexiones que estas palabras puedan provocar en torno al problema de la intencionalidad de los sujetos, la idea de un registro o lectura de la vida social misma por parte de las personas resulta de interés como punto de partida para pensar la entrevista como práctica de relevancia en la investigación social. Esta lectura (para Giddens, "reflexividad") ha de emerger seguramente en el desarrollo de esta técnica, me refiero a la entrevista en profundidad, en el marco de los estudios de tipo cualitativo.

La entrevista es, ante todo, un diálogo que se desarrolla según algunos parámetros: cierto acuerdo o convención entre ambos participantes (encuadre); cierta previsión por parte del investigador acerca de las condiciones que deben cumplirse para que la entrevista sea válida metodológicamente; cierto diseño previo que incluye marco, objetivos y límites de la utilización de este instrumento metodológico. La situación dialógica presenta algunas características que han sido estudiadas por diversos autores (2). Por el momento, interesa señalar entre ellas :

- la competencia de los participantes para producir los discursos;
- el compartir un lenguaje;
- la producción de una secuencia discursiva pautada (explícita o implícitamente)
- una meta a alcanzar

Pero, en particular, la entrevista conlleva características propias que especifican este tipo de diálogo. La situación está pautada y acordada previamente la mayor parte de las veces y el tema es anticipado, así como los motivos que persigue el investigador. Es decir, se plantea al otro un fin a lograr conjuntamente, solicitando una cooperación. Esta cooperación (que luego podrá ser otorgada o no en los hechos) tendrá que ser aceptada verbalmente con anterioridad al desarrollo de la entrevista y este compromiso representa la aceptación del encuadre con cuya iniciativa comienza la relación entre ambos sujetos. En la entrevista existe claridad previa, se explicita qué sucederá con la

información que surja del trabajo conjunto y las "reglas" estarán dadas por ese encuadre o convenio inicial.

La realización de este tipo de entrevista supone la consideración de ciertos criterios acerca del acceso a los sujetos, el lugar que se le asignará a sus discursos en relación con sus acciones y representaciones y también sobre el modo en que se abordarán estos discursos. Desde esta perspectiva, es relevante la consideración de que, mientras el diálogo en general se caracteriza por estrategias de tipo argumentativo, en la entrevista predominan estrategias de tipo narrativo. Es un hacer instalado en el eje del saber, que se desplaza entre destinador y destinatario (3) y donde el discurso del entrevistado está fuertemente marcado por tener muy en cuenta al entrevistador. El encuadre de una entrevista estará directamente relacionado con las teorías que se ponen en juego en la investigación concreta. El acuerdo entre ambos sujetos se plasma en un discurso que rastrea imágenes llevando a cada uno hacia una situación de imbricación con el otro (piénsese por ejemplo en lo inconcebible que resultaría actuar distanciadamente en la entrevista etnográfica) que facilita la multiplicidad de interpretaciones sobre los hechos surgiendo como una instancia de apertura.

II

En el marco de la investigación, donde casi todo es escrito, la entrevista emerge como un lugar de mediación a través de la palabra oral. Igual que la observación es "registrada" o "traducida" (según el caso) por el entrevistador para usos posteriores pero lo específico en su performance es que investigador y entrevistado son hablante y oyente respectiva y alternativamente.

La palabra oral, tradicional instrumento de transmisión cultural, se vincula en esta línea también con el relato. En esta situación, el sujeto bajo estudio es colocado frente a la necesidad de organizar discursivamente su experiencia pero no taxonómica o analíticamente sino a partir de sus identificaciones, sus proyecciones, sus disposiciones, en una situación donde la reflexión fue el registro previo pero no el diálogo mismo, donde el entrevistado se muestra sin reflexionar, pegado a su propio decir.

En el diálogo de la entrevista están presentes los esquemas interpretativos de ambos sujetos. Aparecen enunciados que, entre otras cosas, expresan un tipo de relación interpersonal que se da entre ambos. En su análisis de la interacción social, Schultz (4) habla de la relación "cara a cara" y hace hincapié en el incremento del conocimiento del otro que se va dando paso a paso en este tipo de relación. La entrevista es una instancia para la revisión de las ideas e imágenes de uno y otro en el fluir de su desarrollo. El carácter procesual de la misma posibilita el incremento del conocimiento del otro. Para Schultz, se trata del nivel más elevado de la experiencia por las posibilidades que abre a la ampliación y el enriquecimiento de la comprensión del otro. De allí la importancia atribuida a la mirada. La intersubjetividad se pone en acto privilegiadamente por la mirada, en tanto que representa un aspecto vivencial. Si el registro de la cotidianidad y los sucesos se halla vinculado a un hacer reflexivo, el proceso de la entrevista pone en juego una dimensión experiencial donde se abre una amplia gama de posibilidades de interacción, entre

las cuales puede aparecer el compartir aspectos del mundo externo (material o sociocultural). En estos casos es donde la experiencia ocupa un lugar en la producción de la información en el marco investigativo. En el cruce de imágenes de la entrevista, el entrevistado busca permanentemente la mirada cuyos rasgos indiciales lo orienten sobre lo que el otro piensa de él. Por su parte, el investigador interpela para "hacer actuar" al otro, que de ese modo muestra procesos y produce significaciones. Saber y querer-saber se convierten en objeto de la práctica discursiva.

III

La entrevista no constituye un procedimiento aislado, forma parte de procesos más abarcativos, de contextos de significado. Estos contextos (investigativo y de la realidad en la que se inscriben los procesos investigados) tienen un valor específico por cuanto forman parte de órdenes que los comprenden y sobre los cuales el investigador debe consignar información en sus registros.

En cuanto al contexto de la entrevista propiamente dicha, ella se inscribe en un conjunto de hechos, comportamientos y relaciones entre sujetos. Ese material debe ser estructurado desde lo conceptual para lograr coherencia entre la producción de la entrevista y el conjunto de la investigación.

Los diferentes contextos emergen según la perspectiva desde la que se piensa la entrevista. Si la concebimos como un tipo de diálogo vemos que, por un lado, la intersubjetividad de esta práctica construye cierto contexto y, por otro, hay contextos que condicionan la performance misma de la entrevista. Metodológicamente, es relevante la interpretación de esos contextos desde los cuales se genera la entrevista, lo que hace que la misma no permanezca abstracta a los fines de la investigación.

IV

El informante trae consigo conocimientos, posibilidades de responder a consignas, mayor o menor capacidad para interpretar, mayor o menor posibilidad de sintetizar y también una particular modalidad expresiva. Difiere de otros individuos en sus gustos, comparte con otros algunos rasgos de ellos, lo que conlleva el hecho de que la información que produzca será de un tipo y no de otro. Todo lo anterior ligado al colectivo de pertenencia del sujeto bajo estudio y condicionando tal información.

Del mismo modo, el investigador lleva un universo de conocimientos previamente constituido en torno al problema y también en torno a la persona a entrevistar (esquemas de clasificación, por ejemplo). Es de importancia para la confiabilidad del material que surja de la entrevista el control que el investigador posee sobre esos conocimientos y disposiciones. Estar frente a frente con otra persona pone en juego una situación en la que se dan por sentados significados y la riqueza de una entrevista radica, en gran medida, en aquello que se sobreentiende, en lo que está "dado", en lo que parece más "natural".

La dimensión narrativa de la entrevista constituye una red de significaciones que "muestra" una visión del mundo. Esta dimensión,

que para algunos autores está vinculada a la intencionalidad del diálogo que es la entrevista, se articula con la actividad interpretativa del investigador y el entrevistado. Esta narratividad y las reglas establecidas desde el encuadre -que no son reglas que establecen que "hay que decir la verdad"- conforman el marco de la producción de la información para la investigación. No es el supuesto de que la información ya existe y que hay que buscarla el que predomina en este tipo de entrevista sino una concepción de la misma como hacer interpretativo que implica una producción de sentido en su desarrollo. En cuanto a la verdad de lo que el informante enuncia, su importancia tendrá que ver con los objetivos de la investigación y el diseño de la entrevista misma pero hay que señalar que no siempre es relevante que la información que produzca un informante se ajuste a los hechos narrados.

V

En el diseño de este tipo de entrevistas es necesario tener en cuenta la diferencia que existe entre el lugar del investigador en las observaciones (aunque fueran participantes) y al entrevistar un sujeto. En el primer caso se trata de una práctica unilateral y en el segundo se pone en juego una secuencia donde importa cómo el entrevistado reacciona ante la conducta del entrevistador, cómo interpreta los significados que él produce. Estas actividades eminentemente relacionales y su control metodológico radica en tres cuestiones básicas: (a) el trabajo conceptual; (b) la organización de la interacción de la entrevista según el encuadre y (c) el conocimiento de los contextos de la misma.

Para planificar esta actividad, el investigador social deberá tener en cuenta el ámbito físico en que se realizará; el entorno socio-cultural; la imagen que tienen de la acción-entrevistar ambos sujetos participantes; los diálogos previos. Toda información considerada previamente debe ser registrada en detalle (con la parcialidad del caso: por ejemplo, no podrá dar cuenta de las imágenes que sobre él produce el entrevistado) ya que aporta no sólo al diseño sino que resulta de gran utilidad para el procesamiento posterior del material obtenido, en especial para desambiguar enunciados o interpretar adecuadamente un referente o, incluso, para trabajar el nivel de presuposición implicado en una frase.

Por ser la entrevista un tipo de interacción comunicativa se pondrán en juego en ella esquemas de organización de la experiencia y, como ya dijimos, es el conocimiento de esos esquemas lo que aportará mayores beneficios a la investigación, independientemente de sus objetivos específicos. El diseño deberá, entonces, incluir una serie de decisiones que implican una intervención importante como planificación y un anticiparse al momento del análisis del material.

Algunos interrogantes previos pueden contribuir al diseño de este tipo de entrevista, desde el punto de vista de la interacción comunicativa: Cómo se piensa la comunicación en el marco de la entrevista? De acuerdo a qué criterios se seleccionarán los informantes? Cómo se abordará la cuestión de la competencia comunicativa del entrevistado (aquella por la que se constituye como interlocutor)? Cómo se registrará el material? Qué supuestos maneja el investigador sobre el "entendimiento" en el marco de la entrevista? Qué lugar se le asignará a las secuencias temáticas?

También puede resultar de utilidad un trabajo de contrastación tendiente a esclarecer las decisiones que se toman con respecto al diseño. Por ejemplo: Qué noción de texto o discurso se tendrá en cuenta?. Por qué se opera con esa concepción y no con otra? Por qué se selecciona a éste y no a otro sujeto? Qué rasgos de sus discursos previos fueron tenidos en cuenta para esta selección?. La argumentación de las razones para responder a este tipo de preguntas suele aportar al conocimiento del estado de coherencia entre la construcción conceptual y la selección de técnicas y procedimientos en el marco de la investigación social.

VI

Este tipo de entrevista (en profundidad, etnográfica, historia de vida) facilita el acceso a la interacción social especialmente vinculada a los hechos o representaciones difíciles de encasillar en el marco de la entrevista propia de los estudios cuantitativos. El tipo de información que se produce en ellas depende en gran medida de las decisiones señaladas anteriormente y que se pueden sintetizar del siguiente modo:

- La entrevista es pensada como una experiencia y se la inscribe en una dimensión interpretativa del hacer, en tanto que se plantea ir más allá de la descripción y busca relaciones a partir de las cuales (mediante el trabajo conceptual) conocer algo más de la estructura social o los colectivos en que se inscriben los procesos estudiados.
- El énfasis de este procedimiento está puesto en una escucha por parte del investigador que conduzca a reconstruir la complejidad de los procesos sociales en que se hallan inmersos los sujetos.
- En tanto que se plantea la producción de información del modo señalado, permite reconstruir la competencia comunicativa que se halla en la base de la interacción del grupo bajo estudio (por ejemplo, modalidades diferentes de proposición o de interrogación). Esta competencia comunicativa será diferente según los distintos procesos socio-culturales que hayan participado en su conformación.
- Se trata de una instancia constituida a su vez por diferentes procesos, a veces superpuestos. Se dan procesos de producción de significaciones; procesos de reproducción con respecto al orden social; procesos de intersubjetividad en los que se ponen en juego las estrategias específicas de cada interlocutor; etc.
- La actividad del investigador en este tipo de entrevista es una actividad de selección que remite a la categorización teórica con que se propone investigar. Sin embargo, la actitud abierta es la única que puede permitir la incorporación de modalidades de expresión por parte del entrevistado que quizás quedaban fuera de la opción teórico-metodológica del investigador. Esto trae al debate la cuestión de la reflexividad del investigador y la escucha que permita la detección de aquellos enunciados o marcas significativas para el proceso de la investigación. Determinar qué palabras o acciones de la entrevista son relevantes no depende de un esquema pre-establecido sino de la competencia del investigador para establecer los nexos posibles entre esos hechos y la conceptualización planteada. De este modo, la tarea de reconstrucción parte de detectar algún rasgo saliente en el continuum de la entrevista, que se construye como significativo desde

lo conceptual.

Referencias

- (1) Giddens, A. La construcción de la sociedad . Amorrortu, Buenos Aires, 1995.
- (2) Babossi, E. "Estrategias dialógicas, universalidad y relativismo", en Nudler, O. y otros, La racionalidad en debate. CEAL, Buenos Aires, 1993.
- (3) Greimas, A.J. En torno al sentido. Fragua, Madrid, 1973
- (4) Schütz, A. La construcción significativa del mundo social. Paidós, Barcelona, 1993.

Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación

[anuario@fcpolit.unr.edu.ar]

Directora del Depatartamento: Lic. Sandra Valdetaro

1998.Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Escuela de Comunicación Social
Universidad Nacional de Rosario. Argentina