

La entrevista en la investigación cualitativa

Palabras claves: Investigación cualitativa, entrevista, fuente oral, grabación, transcripción.

RESUMEN

Se presenta la entrevista como una de las técnicas fundamentales de la investigación cualitativa. Esta entrevista “cualitativa”, es una conversación fluida donde uno de los participantes reflexiona y revive su vida, ante la escucha atenta y casi invisible del entrevistador. Se enfoca aquí como un recurso insustituible porque logra la descripción del mundo desde la perspectiva histórica de quien la ha vivido directamente, es especial, los sectores menos privilegiados de la sociedad que han sido olvidados por la historia oficial. En este tipo de entrevistas, el investigador debe poseer al menos, cinco cualidades básicas: identificación con su trabajo, honestidad, confianza, naturalidad y curiosidad. Finalmente, se describen los procedimientos para realizarla.

Introducción

En las últimas décadas del siglo XX e inicios del presente, la investigación cualitativa se ha convertido en una opción metodológica valiosa y alternativa en el campo de la investigación social. Por su enfoque holístico y porque “... parte de una visión del mundo absolutamente humanista; que no permite la fragmentación de las realidades históricas, ni la atomización de las totalidades sociales...” (Pardo, 1995: 10), constituye un significativo instrumento de análisis para la comprensión de los fenómenos sociales, desde una perspectiva integradora y total.

Esta modalidad investigativa está inscrita en el paradigma cualitativo, el cual revoluciona los esquemas mentales existentes en todas las áreas del conocimiento, presenta un concepto de la realidad que puede contener múltiples interpretaciones, abordarse en diversos enfoques y además “... trata de enfrentar el mundo real de la

vida humana sin negar o desvirtuar conscientemente ninguno de los aspectos de su riquísima complejidad” (Gurdián, 1995: 22)

La investigación cualitativa es un modelo que propicia la integración dialéctica sujeto-objeto considerando las diversas interacciones entre la persona que investiga y lo investigado. Se busca comprender, mediante el análisis exhaustivo y profundo, el objeto de investigación dentro de un contexto único sin pretender generalizar los resultados.

Presenta además la investigación cualitativa, un estilo de investigar donde “... se da una insistencia especial en la recogida esmerada de datos y observaciones lentas, prolongadas y sistemáticas a base de notas (...) grabaciones...” (Ruiz e Ispisua, 1989: 21) entrevistas y conversaciones extensas. En ellas, el ser que investiga se compenetra en el marco espacio-temporal de lo investigado llevando a cabo un trabajo minucioso y constante.

* Lic. en Historia y candidato a la Maestría en Literatura Latinoamericana. Profesor y educador de la Universidad de Costa Rica.

Una de las técnicas aplicadas en este tipo de estudios es la entrevista a la que diversos autores cercanos al modelo cualitativo las han denominado como etnográficas a profundidad. Sin embargo, por diferencias con algunos de sus criterios se ha elaborado este artículo como una propuesta de discusión, que pretende mejorar y pulir esta técnica de la investigación cualitativa.

La entrevista, desde la perspectiva del paradigma citado, constituye el fluir natural, espontáneo y profundo de las vivencias y recuerdos de una persona mediante la presencia y estímulo de otra que investiga, quien logra, a través de esa descripción, captar toda la riqueza de sus diversos significados.

Se parte de que... "El fin de la investigación cualitativa (...) es llegar a representar e interpretar la cultura tal y como es vista por los partícipes de esa cultura" (Montero, 1993: 494) y por ello la entrevista representa la técnica ideal para conocer los criterios de quienes integran los conglomerados humanos desde su punto de vista individual y personal. Su importancia radica en conocer y conservar las vivencias de las personas para fines de investigación y como patrimonio para futuras generaciones.

Además de referir la entrevista en el ámbito cualitativo y su importancia, se plantean las cualidades de los sujetos actuantes, resaltando la honestidad y la confianza mutua como los aspectos fundamentales que se deben poseer para que ésta resulte exitosa. En el tema del desarrollo de la entrevista se indican algunos pormenores básicos para que la conversación se torne fluida y vivencial y el último punto planteado, refiere al registro y transcripción, como las tareas para proteger y conservar la palabra.

Sería ideal que la lectura de este artículo, estimule a otras personas a la realización de nuevos planteamientos sobre la entrevista, de tal manera que se superen los criterios aquí expresados para el enriquecimiento de la investigación cualitativa.

La entrevista y su importancia en la investigación cualitativa

La entrevista se pone en marcha en el proceso de investigación cualitativa, mediante el principio dialógico en el que las personas participantes son equivalentes, produciéndose así un diálogo que no es autoritario sino igualitario (Kuhnkeath, 1986:23) y horizontal.

La entrevista "cualitativa" es una conversación que desencadena el interés por contar y escuchar con vehe-

mencia, de ahí que en ella "... el sujeto no recita su vida, sino, que reflexiona sobre ella cuando la cuenta" (Bertaux, 1985: 66).

La interacción social es recíproca e inter-personal y quienes en ella participan se confunden al calor de las vivencias tratadas con gran naturalidad y confianza siéndoles sumamente significativas.

En ella, quien entrevista viene a ser un hilo presencial cuasi invisible, atento, "incorpóreo" y un excelente escucha de la descripción intensa de los recuerdos que vuelven a ser vividos desde el presente. Se constituye en una observación indirecta, es decir "...esa forma de observación en la que el observador no percibe en realidad los fenómenos sociales dados, sino que depende de personas que han experimentado u observado directamente esos hechos para reconstruirlos para él". (Sjoberg Nett, 1980: 225).

Esta reconstrucción se logra, cuando el ser entrevistado vuelve a vivir, expresando mediante el verbo, aquellas vivencias cargadas de valores y sentimientos que la simple observación no permite descubrir.

La entrevista como técnica de investigación social, es a menudo "...el único modo de descubrir lo que son las visiones de las distintas personas y recoger información sobre determinados acontecimientos o problemas..." (Woods, 1989:77); además, el contenido de muchas manifestaciones externas, así como los valores, pero especialmente los sentimientos, sólo pueden ser comprendidos mediante declaraciones de los miembros de la comunidad. (Maestre, 1976: 105)

Se convierte así la entrevista, en un recurso insustituible ya que "...Ni el observador exterior más enfático puede dar una visión interna: no es lo mismo escuchar el relato de la miseria obrera del que la ha vivido, que leer un artículo periodístico sobre el asunto". (Joutard, 1988: 11).

La entrevista en la investigación cualitativa debe buscar profundidad y las diversas interrelaciones del acontecimiento, el relato y los sentimientos.

Esta enorme riqueza, la descripción del mundo desde la perspectiva histórica de quienes la han vivido directamente con sus eventos no conocidos y visiones particulares, le da una enorme certeza a esta técnica: en especial, para la conservación de la memoria individual y colectiva de los sectores menos privilegiados de la sociedad. Es además, un estímulo para que estos grupos silen-

ciosos y olvidados por la historia, las minorías y las mujeres, los campesinos y los obreros, den a conocer sus criterios y sentimientos. Este es un valioso patrimonio que debemos conservar preferiblemente mediante la grabación y transcripción, convirtiendo el recurso potencial que representa el testimonio de la oralidad, en una fuente oral y escrita (Portelli, 1988: 24)

Cualidades de las personas participantes

En la investigación cualitativa, la persona encargada de investigar debe poseer una postura abierta, no sólo frente al objeto de estudio, sino también en torno a sus propios criterios y a los instrumentos de los cuales se sirve (Kuhnekath, 1986: 20), incluida por supuesto, la entrevista como técnica de investigación.

Esta persona debe poseer al menos cinco cualidades básicas: identificación con su trabajo, honestidad, confianza, naturalidad y curiosidad.

La disposición anímica, la actitud y el interés, deben ser positivos para lograr una plena identificación con el trabajo que está realizando. No sólo tiene que creer en lo que hace sino, que además, debe identificarse con ello para transmitir ese sentimiento y volverlo una acción de reciprocidad. Quien pone en práctica la entrevista, con su motivación y entereza, ha de generar empatía en la persona entrevistada y para lograrlo plenamente, debe tener claridad absoluta sobre el principio de la honestidad.

La entrevista es producto de todos los sujetos que participan en el proceso. Este es un principio ético que se debe de tener claro y además, se le debe clarificar a la persona que se desea entrevistar; ella es un elemento de suma importancia en la investigación y lo debe de saber. Con ser "abierto y honesto sobre nuestros motivos". (Bernard, 1988: 206) se logra no sólo la identificación de la persona cooparticipe en la labor, sino también su honestidad y por supuesto un principio fundamental: la confianza.

Algunos autores expresan que "... la confianza dimana de la serena seguridad, por parte del entrevistador, de que el entrevistado habría de encontrar placentera la entrevista" (Goode y Hatt, 1977: 235). Lo deseable es que se incorpore esa confianza en lo que se va a realizar, se exteriorice y se convierta en una acción recíproca.

Se debe tener claro además, que el trato hacia la persona que se entrevista ha de ser cálido, apacible y comprensivo. Dichas cualidades, no se pueden aparentar,

deben ser intrínsecas a la persona que investiga y expresadas en forma natural, ya que en "cuanto más" natural es quien entrevista, mayores son sus posibilidades de éxito. "Ser natural o ser espontáneo, significa que no se adopta ninguna postura especial en calidad de "investigador", "experto", "burócrata", sino que lo que hace es relacionarse con las gentes sobre la base del vínculo de persona a persona". (Woods, 1989:80).

En la entrevista de carácter cualitativo, se requiere también de una fina y discreta curiosidad que va encaminada al conocimiento de las opiniones y sentimientos de la persona con la que se conversa; sin embargo, la curiosidad no puede llevar a canalizar la entrevista hacia temas del particular interés del investigador.

La curiosidad debe llevar al descubrimiento de sentimientos y su descripción por la persona entrevistada sin que ella sienta que hay un interés premeditado para referirse a esas áreas. Lo que se puede hacer es con mucho tacto y discreción recordar un tema que se ha referido ligeramente para que profundice en él y si se encuentra resistencia, de ninguna manera se debe presionar. La confianza y sinceridad con que se afronte la atención hacia la historia de la persona entrevistada, la capacidad de escuchar con tolerancia y comprensión todas sus vivencias, permitirá luego volver sobre algunos temas tocados sólo tangencialmente.

Poner en práctica estos principios, significa acercarse de modo fácil y natural donde las sonrisas y los silencios no son más que aspectos esenciales y lógicos de una relación amistosa. Son parte de la comunicación no verbal que adquiere gran importancia, pero que "... exige un talento especial para convencer al entrevistado de que se quiere oír y tomar en serio lo que sólo él tiene que contar y expresar. En este contexto el entrevistador, tiene que prestar atención esmerada a posturas; gestos, tonos de voz, apariencia externa en el vestir... cosas todas a través de las cuales, se intercambian estados de ánimo, nivel de interés, de aburrimiento, de cansancio, de disgusto, de indiferencia, de desprecio, de frialdad..." (Ruiz e Ispizua, 1989: 131). Esta comunicación no verbal, incide directamente en la persona entrevistada y puede generar mayor profundidad en su reflexión o bien, dar al traste con la entrevista.

Quien realiza una investigación, por recomendación, interés particular, observación u otro motivo, selecciona a la persona que entrevistará, quien lógicamente debe ser consultada para que dé su aprobación en participar en el proyecto. Se "... intenta escoger personas quienes parecen tener un conocimiento de las maneras de

su gente y una sensibilidad más amplia y más a fondo que otras..." (Grane y Angrosino, 1974; 52). Sin embargo, debe existir claridad en que esa persona dará su visión, lo que es importante y significativo en su mente, "... sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo", (Ruiz e Ispizua, 1989: 126).

Esas personas seleccionadas por quien realiza la investigación "... pueden ser fuente de grandes volúmenes de información, pues en cierto modo son observadores participantes con poder en zonas inaccesibles para el investigador. Pueden ayudar a identificar la índole de la conversación y el comportamiento de otras personas ... pueden alertarnos acerca de explicaciones alternativas del lenguaje de terceros que tal vez no tendríamos otro medio de conocer ... proporcionan un sentido de historia, al interpretar los acontecimientos presentes como parte de un largo proceso, que aún continúa". (Woods, 1989; 100)

Ahora bien, como en todo ser humano, existe la posibilidad de la distorsión, por parte de la persona entrevistada, se debe tomar en cuenta entonces que ésta "... puede penetrar sigilosa e inconscientemente en la percepción selectiva de los hechos. Interpretamos el pasado a través de nuestros marcos mentales actuales, e invariablemente esos hechos sufren ciertas deformaciones" (Woods, 1989: 98). También existe la preocupación por la capacidad mnemotécnica de dicha persona ya que "... su memoria no es infalible y que ella misma es histórica, que el presente matiza el pasado, que la selección de los recuerdos existe y que ocultamos más o menos inconscientemente lo que altera la imagen que nos hacemos de nosotros mismos y de nuestro grupo social (Joutard, 1988: 12). Se desprende entonces, que tanto la memoria como la alteración inconsciente pueden distorsionar u ocultar algunas vivencias; y convertir la descripción en una fuente "no verdadera" para la investigación. Sin embargo, la entrevista cualitativa no es un recurso en busca de la verdad; por el contrario, es la descripción sobre las vivencias de un ser humano que observa su pasado, se reencuentra con él y reflexiona dando sus puntos de vista. Es su visión "... en donde ingresan la imaginación, el simbolismo y el deseo". (Portelli, 1988; 21) y la labor del investigador no es ubicar como falsa o verdadera, toda la riqueza de una vivencia a través de la entrevista cualitativa.

El desarrollo de la entrevista

La entrevista en la investigación cualitativa busca la profundidad y la visión interna de las experiencias vividas por el ser humano y se convierte en una acción con-

junta de quienes participan en el proceso. Por lo tanto, no es deseable el empleo de entrevistadores profesionales en la realización de entrevistas, sino que la persona encargada de la investigación debe llevar a cabo la entrevista personalmente.

En el contacto inicial, el éxito depende exclusivamente de las cualidades personales de quien investiga y mediante una actitud natural se debe crear una relación adecuada y de confianza. Es en este momento, que la claridad de las ideas deben redundar en una comprensión total por parte de quien se entrevista y no se puede dar una imagen de "personas investigadoras" en busca de información para un exclusivo interés y provecho.

Las "reglas del juego" deben ser claras, pero en el primer acercamiento la prudencia es una compañera inseparable. No se debe ofuscar al ser entrevistado con información e indicaciones sobre normas a seguir solicitándole además autorizaciones diversas para tomar apuntes y grabar o filmar la conversación. Estos aspectos deben tratarse en acercamientos posteriores salvo que la persona entrevistada se refiera a ellos en el primero.

De todas maneras, la grabadora y con mucho más razón una filmadora, portadas en un primer contacto, pueden ser tan amenazantes y causar tanta interferencia, que impidan incluso la posibilidad de la entrevista.

El uso de estos recursos deben resaltarse ante la persona participante para que los autorice en especial la grabación ya que ella permite escuchar el habla espontánea y natural (Lewis, 1973: XI), reconquistar la plenitud y fiabilidad de palabras y lenguaje (Woods, 1989:95) y captar "... todo el sabor del habla de la gente, el argot, los matices de expresión, las vacilaciones, las dudas, la risa, las lágrimas... los momentos vivientes difíciles de igualar con cualquier otro método". (Lewis, 1969: XIV en Alfonso, 1976: 156). Sin embargo, "... Antes de empezar la entrevista es importante explicar al entrevistado el control completo que tiene sobre la grabadora y reiterarle que tiene el derecho a apagarla cuando quiera mientras habla" (Cid, 1991: 283).

El tomar apuntes debe considerarse en forma conjunta a la grabación, ya que se logra con ello anotar impresiones, datos relevantes, gestos, actitudes, movimientos y preocupaciones (Woods, 1989: 96); en fin, la lectura corporal de la persona entrevistada producto de la observación de quien entrevista. Sin embargo, si la toma de apuntes causa distracción, o con ello el ser entrevistado reciente la pérdida de atención e interés en su vivencia,

esta debe suspenderse inmediatamente aún y cuando en el contacto inicial se hubiere contemplado.

La entrevista debe realizarse en un ambiente agradable y acogedor, donde exista comodidad y sobre todo que no se presenten interferencias, interrupciones, visitas o miradas y oídos indiscretos. Las personas participantes deben sentirse a gusto, confiadas, dispuestas y con tiempo. La premura, un compromiso de última hora o una incomodidad insospechada, pueden aligerar artificialmente una descripción convirtiéndola en una unión de retazos. Ante esta posibilidad es mejor un encuentro rápido y amistoso, la clarificación de la inconveniencia y el compromiso para continuar posteriormente.

El inicio de una entrevista es vital para que sus participantes ganen confianza, de ahí que las frases iniciales pueden llevar a clarificar la importancia del trabajo de quienes en ella participan. Decir por ejemplo, por parte de la persona que investiga: Quiero conocer su opinión y lo que usted piensa, ya que para mí es muy importante lo que usted diga, en sus propias palabras.

En el desarrollo de la entrevista, la persona encargada de la investigación no debe "... ni desalentar ni estimular, ni aprobar ni desaprobado, sino tomar nota y continuar tratando de facilitar el flujo de conversación, mientras se mantienen una actitud sensible, discreta, de amplitud mental..." (Woods, 1989: 89) y sobre todo de excelente escucha. Se debe mostrar interés en lo que la persona entrevistada expresa y estar muy concentrado en sus palabras.

En realidad el objetivo es no caer en las típicas preguntas y respuestas sino en permitir que la conversación fluya naturalmente e inclusive una forma de indagación consiste en hacer silencio, en espera de que la persona entrevistada continúe. Además, se deben escuchar los silencios de esa persona ya que en ese momento "... puede estar solo meditando, agrupando sus pensamientos, y alistando algo importante que decir". (Bernard, 1988: 212). Si quien entrevista interrumpe con el "indagar verbal", aquellos pensamientos no se van a expresar.

Esta forma de indagación mediante el silencio es de alto riesgo y requiere de una gran capacidad intuitiva por parte de quien entrevista, así como de una aguda observación.

La mejor forma de que el ser entrevistado describa sus vivencias y exprese sus criterios, es el grado de confianza que haya logrado con quien investiga. La atención y el interés que se preste en la conversación motivan al

hablante; la orientación contribuye, pero los primeros acercamientos, entre sus participantes, son cruciales.

Ahora bien, es imposible agotar la memoria histórica total de la persona entrevistada por lo que una entrevista no termina en una primera o varias sesiones por extensas que sean. Conviene concluir una sesión en forma cordial y amistosa y ojalá cuando aún hay deseos de seguir. Esos temas serán retomados en la próxima conversación logrando la continuidad de la misma.

Cuando la persona entrevista culmine sus vivencias se debe dejar la puerta abierta para otras oportunidades en que por aspectos muy especiales haya que referirse o ampliar temas particulares de conversación.

Registro y transcripción

Toda entrevista debe incluir "... un registro de cómo se recogieron los hechos, con detalles de tiempo y lugar. El investigador debe registrar impresiones de la disposición del entrevistado, la actitud de éste respecto de la investigación y en general respecto del investigador e inmediatamente después evasivas, áreas sensibles, puntos fuertes, etc.". (Denzin, 1970 en Woods, 1989: 96).

Estas notas están basadas en la observación de la persona encargada de la entrevista y proporcionan un marco complementario para el análisis e interpretación que pueden hacerse sobre los criterios externados. Además, contribuyen a la comprensión global de la labor realizada para todos aquellos que den lectura a la entrevista.

El registro propiamente de la entrevista, es ideal realizarlo utilizando la grabadora por las ventajas que se han anotado, siempre y cuando no cause interferencia. En forma complementaria, se deben tomar notas en forma rápida y en el momento ya que "...La experiencia demuestra que la anotación posterior a la entrevista presenta dos inconvenientes: los límites de la memoria humana que no pueden retener con fidelidad toda la información, y la distorsión que se produce por causa de los elementos que se proyectan en la reproducción de la entrevista". (Ander-Egg, 1974: 116). Sin embargo, si la persona entrevistada no permite el uso de la grabación y toma de notas, o si la conversación originada es informal y fortuita, deben anotarse todos los elementos posibles inmediatamente después de conversados. Los temas, producto de un encuentro casual, pueden servir de punto de partida para un próximo diálogo y en ellas, a menudo, se recoge mucha información y en ocasiones, muy valiosa (Spradley, 1979: 58).

El registro puede contar también con fotografías, diapositivas y videos siempre y cuando se haya consentido y nunca en las primeras conversaciones. Estos recursos trabajados con suma discreción y tacto pueden ser motivadores para quien participa al resaltar la importancia no sólo de sus palabras sino también de su figura.

Respecto de la transcripción, ésta nunca tendrá la riqueza de la palabra ya que en el lenguaje los rangos tonales, de volumen y de ritmo, las pausas y la relación de palabras con gestos y miradas como las expresiones de asombro o duda tienen muchas connotaciones o significados.

Una palabra, con cierto ritmo, acompañada de una sonrisa, puede insinuar una acción determinada, mientras que ese mismo término, con otro gesto será interpretado de manera diferente; éstos son los "indicios que no se reconocen conscientemente, ya que están más allá del umbral de la percepción... son los pequeños fenómenos de comportamiento que acompañan dichas emociones". (Goode y Hatt, 1977: 230) y que se logran percibir con mayor facilidad en aquellas personas que se tienen más cerca, ya que una palabra, un gesto o una mirada transmiten todo un mensaje.

Estos indicios pueden ser reconocidos y anotados al margen, por la persona que entrevista, siempre y cuando, tenga agudeza en la observación y esté plenamente concentrada en su labor.

En realidad, la transcripción y lectura de un ejercicio de reflexión vivencial como la entrevista, puede ser apreciado en mayor medida por sus participantes ya que existe una relación mental inmediata entre la escritura y el lenguaje. Para el lector ajeno a la misma, la lectura escrita es limitada e incluso algunas partes con un lenguaje simbólico serán simplemente incomprendidas. Por ello "... el entrevistador es el mejor transcriptor por tediosa que la tarea pueda parecer. Los audiomecánógrafos escribirán lo que oigan; el investigador en cambio, podrá complementar la transcripción con indicaciones de tono, humor, aspecto, vacilaciones, etc., que pueden llegar a ser esenciales para la comprensión del fragmento". (Woods, 1989: 97).

Ahora bien, transcribir significa destruir la palabra hablada con toda su riqueza y por ende, marchitar la fuente oral; de ahí que debe conservarse la grabación de cualquier entrevista no sólo por los aspectos anotados sino también por razones éticas. Conservarlas implica proteger la palabra y toda su riqueza expresiva y contribuir con dicho trabajo o futuras investigaciones.

Conclusión

La contribución en la búsqueda de nuevos paradigmas que conduzcan a comprender y explicar la realidad, deben convertirse en objetivo y meta de la investigación social.

En este sentido, los aportes de la investigación cualitativa en diversos campos y disciplinas de todas las ciencias que tienen como centro de su quehacer al ser humano, han enriquecido los conocimientos por su particular visión de conjunto y por tomar en cuenta las diversas interacciones entre la persona encargada de la investigación y el objeto investigado.

En la investigación cualitativa, se desarrollan diversas técnicas que nos permiten un acercamiento real al campo de estudio propuesto y en este ámbito, se destaca la entrevista. Esta es en su práctica, una acción conjunta, una conversación entre dos personas donde una por estímulo e iniciativa de la otra, realiza una descripción libre, detallada y en profundidad de sus vivencias con fines de investigación y que, producto de ellas, se puede llegar a trascender el propósito de la investigación.

La entrevista cualitativa es holística, en la medida que la persona entrevistada puede referirse con la intensidad que lo desee a todos los aspectos que sean significativos en su mente; por esto, es de carácter no directivo en el sentido de que ella "... no implica rigidez ni en cuanto al contenido, ni en cuanto a la forma de desarrollar la conversación-entrevista". (Ruiz e Ispizua, 1989; 127).

La persona responsable de la investigación, por su parte, debe poseer mucha entereza en su actitud para el éxito de esta técnica y la honestidad es un factor de vital importancia. Se le debe indicar al ser entrevistado qué es lo que se va a realizar y porqué ha sido seleccionado. Se debe mostrar además, interés en lo que pueda decir y explicarle, en forma amable y si es necesario detallada, la importancia de sus puntos de vista para la investigación que realizamos, o bien el deseo de compartir la visión de sus vivencias. La confianza, la rectitud y la discreta curiosidad, son otros elementos que aplicados con transparencia se transmiten a la persona entrevistada para que asuma una actitud positiva y sincera. Sin embargo, y como ya se indicara, la entrevista en la investigación cualitativa no es un recurso en busca de la verdad, ya que las distorsiones y ocultaciones provocadas en forma consciente, inconsciente o debido a la capacidad mnemotécnica del entrevistado, podrían revelar tanto o más inclusive que la misma descripción de la vivencia. De ahí que la labor de la persona responsable de la investigación

no sea simplemente recopilar información, sino que va más allá; análisis, interpretación, trabajo crítico.

Otra conclusión importante es que una entrevista, en el campo de la investigación cualitativa, no debe conducirse o focalizarse en alguna experiencia particular. La persona que aplica esta técnica sólo es admisible que hable o plantee preguntas para ayudar, orientar o aliviar cualquier temor o ansiedad que pueda producirse en el ser entrevistado. También se le puede aprobar por comunicar sus pensamientos y sentimientos con detalle, clarificar supuestos implícitos o volver sobre temas mencionados tangencialmente u omitidos (Madge, 1969: 159).

Es ideal, utilizar algunos recursos técnicos para conservar intacta una conversación, como el vídeo o la grabadora. Sin embargo, estos recursos deben estar previamente autorizados por los participantes y en modo alguno pueden provocar su distracción. Su uso facilitará la transcripción que en todos los casos ha de ser realizada por la persona que realizó la entrevista, ya que en el análisis de ella "... es importante poner atención en lo que hay detrás de los comentarios que expresan los entrevistados en su contexto y no quedarse nada más con lo que se lee". (Cid., 1991:284).

Además de la palabra escrita, debe siempre conservarse la grabación para contribuir con otras personas investigadoras que puedan hacer uso de ella o bien, para retomar aspectos no investigados de esas conversaciones en el futuro.

La entrevista en la investigación cualitativa es una técnica que puede utilizarse, junto a la observación en su desarrollo, en forma exclusiva o complementaria a otras técnicas y métodos, dependiendo del objeto de investigación.

Bibliografía

Agar, Michael H. 1980. *The professional stranger; an informal Introduction to ethnography*. Orlando: Academic Press.

Alfonso, Juan Maestre. 1976. *La investigación en antropología social*. Madrid: Akal editor.

Ander-Egg, Ezequiel. 1974. *Introducción a las técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Edit. Humanitas.

Bernard, H. Russell. 1988. *Research methods in cultural anthropology*. Newbury Park: Sage.

Bertaux, Daniel. 1988. "El enfoque biográfico: su validez metodológica, sus potencialidades". (Traducción). En: Acuña Ortega, Víctor Hugo. *Historia oral e Historias de vida*. Cuadernos de Ciencias Sociales, n. 18, p. 55-80.

Cid Campos, Raul y otros. 1991. *La evaluación cualitativa en la educación superior*. México. D.F.: Editorial LIMUSA.

Goode, William J. y Hatt, Paul K. 1977. *Métodos de Investigación Social*. México D.F.: Editorial Trillas.

Grane, Julia G. y Angrosino, Michael V. 1974. *Field projects in anthropology: a student Handbook* Glennew, Illinois: Scott, Foresman.

Gurdián, Alicia. 1995. "Algunas notas en torno a la investigación cualitativa en Ciencias Sociales". En: *La investigación cualitativa y su aporte a la investigación social (Reflexiones teórico-metodológicas)*. Memoria Jornada de la Carrera de Trabajo Social - Sede de Occidente, Universidad de Costa Rica, p. 16-29.

Joutard, Philippe. 1988. "El documento oral: una nueva fuente para la historia". (Traducción). En: Acuña Ortega, Víctor Hugo. *Historia oral e Historias de Vida*. Cuadernos de Ciencias Sociales, n. 18, p. 3-14.

Kuhnekath, Klaus. 1986. Reflexiones sobre una metodología de la investigación social empírico cualitativa en el sistema de las Ciencias Sociales y de sus métodos. *Cuadernos de Sociología*, n. 4-5, p. 25-35.

Lewis, Oscar. 1973. *Los hijos de Sánchez: Autobiografía de una familia mexicana*. México D.F.: Editorial Joaquín Martíz.

Madge, John. 1969. *Las herramientas de la ciencia social*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Montero-Sieburth, Martha. 1993. "Corrientes, enfoques e influencias de la investigación cualitativa para Latinoamérica". *La Educación: Revista Interamericana de Desarrollo Educativo*, no. 116, p. 491-517.

Pardo Angulo, Marta E. 1995. "Ciencia, Etnografía y Poder". En *La investigación cualitativa y su aporte a la investigación social (Reflexiones teórico-metodológicas)* Memoria Jornada de la Carrera de Trabajo Social. Sede de Occidente, Universidad de Costa Rica, p. 5-15.

Portelli, Alessandro. 1988. "Las peculiaridades de la historia oral" (Traducción). En: Acuña Ortega, Víctor Hugo. *Historia oral e Historias de Vida*. Cuadernos de Ciencias Sociales, n. 18, p. 15-27.

Randall, Margaret. 1983. *Testimonios*. San José: Publicaciones ALFORJA.

Ruiz Olabuénaga, José e Ispizua, María Antonia. 1989. *La decodificación de la vida cotidiana: Métodos de Investigación Cualitativa*. Bilbao: Publicaciones Universidad de Deusto.

Sierra Bravo, R. 1988. *Técnicas de Investigación Social*. Madrid: PARANINFO.

Sjoberg, Gideón y Nett, Róger. 1980. *Metodología de la Investigación Social*. México D.F.: Editorial Trillas.

Spradley, James P. 1979. *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Woods, Peter. 1989. *La escuela por dentro: La etnografía en la investigación educativa*. Madrid: Ediciones Paidós Ibérica.