

Metodología, métodos, técnicas

LOS APRIETOS DE FORMAR Y DEFORMAR entrevistadores en Ciencias Sociales

María Teresa Quinto

Resumen

El artículo describe la experiencia escolarizada resultante de una estrategia metodológica, aplicada en la formación de entrevistadores, a nivel licenciatura. Las tareas de capacitación técnica y ejercicios de entrevistas, desarrolladas de manera alternativa por los participantes en el taller, constituyeron el punto de partida para la elaboración del marco de referencia, diseño, aplicación, informe y evaluación de la técnica de la entrevista. La experiencia hace referencia a tres temáticas generales: lineamientos metodológicos y técnicos, ejercicios de entrevistas y evaluación de las mismas.

Palabras clave: Entrevista, Técnicas metodológicas, Investigación Cualitativa

Abstract

Difficulties in forming and deforming warp interviewers in social sciences

The article describes the resulting school experience of a methodological strategy, applied in the formation of interviewers, at an undergraduate level. The tasks of technical training and interview exercises, developed in an alternative way by the participants in the work shop, constituted the departure point for the elaboration of the reference frame design, application, report and evaluation of the interviewing technique. The experience refers to three general themes: methodological and technical guidelines, interview exercises and evaluation of the same.

Keywords: Interview, Methodological techniques, Qualitative Research

María Teresa Quinto Rosas. Mexicana. Doctora en Ciencias Sociales, por la Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco. Profesora investigadora de tiempo completo de la Facultad de Trabajo Social, Universidad de Colima. Desde 1992 pertenece al Consejo Editor de nuestra revista; tquinto@cgic.ucol.mx

Metodología, métodos, técnicas

LOS APRIETOS DE FORMAR Y DEFORMAR entrevistadores en Ciencias Sociales

María Teresa Quinto

Una vez que terminé de impartir un curso sobre entrevista a un grupo de 35 estudiantes de licenciatura, el deseo de escribir mi contribución en la formación y deformación de éstos en la técnica, por un tiempo debió conformarse con su colocación en el baúl de los pendientes. El objetivo de este artículo es describir, a través de una serie de actividades, la estrategia metodológica utilizada durante un semestre (febrero-julio, 2003), en la formación de entrevistadores en Ciencias Sociales.

Entre las ideas que habían quedado del contacto de los alumnos acerca de la técnica de la entrevista se encontraban: es una plática entre dos personas, es conversar, es hacer preguntas, es obtener información y es una técnica para recolectar datos. Ante este panorama, la misión de fomentar en los estudiantes de Trabajo Social la adquisición de las habilidades necesarias para aplicar la entrevista de manera eficiente, demandó, en términos generales, atender cuatro aspectos. Primero, importancia y trascendencia de la entrevista en la práctica y desarrollo teórico de la profesión. Segundo, la entrevista va más allá de hacer preguntas y esperar respuestas. Tercero, entrevistar y conversar no son sinónimos, y cuarto, el diseño (guía de entrevista), aplicación y sistematización de datos (informe de entrevista).

Los principios didácticos seleccionados para orientar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la técnica, “a entrevistar se aprende entrevis-

tando” y “el entrevistador no nace, se hace”,¹ justificaron sustituir la dinámica de exposición de contenidos metodológicos por la de taller. Lograr resultados de calidad en una materia en la modalidad de taller, no representa para el maestro y los estudiantes ningún problema, si el número de participantes oscila entre 8 y 12 alumnos. Sin embargo, en este caso que la cantidad casi se triplicó; la garantía de calidad fue limitada. En términos operativos, se programaron sesiones de 50 y 100 minutos, para trabajar con 35, 18 y 10 alumnos durante un semestre.²

En términos generales, la aceptación de la entrevista como un proceso de intercambio de conocimientos entre sujetos en posiciones distintas (entrevistado - entrevistador) respecto a un objeto de estudio, determinó los contenidos elementales de la estrategia metodológica utilizada en la formación de candidatos a entrevistadores. El taller se desarrolló en función de dos tareas: capacitación técnica y ejercicios de entrevista.³ La capacitación consistió en la exposición y análisis de temas relacionados con el concepto de entrevista, subjetividad, objetividad, objetivo de la entrevista, relación de la entrevista con el proceso de investigación social, diseño del instrumento, niveles en la adquisición de información y sistematización de los datos obtenidos. Estos contenidos proporcionaron al estudiante un marco de referencia básico para la realización de entrevistas. Los ejercicios correspondientes comprendieron las actividades de diseño, aplicación y elaboración de informe de entrevista. No obstante, es importante mencionar que las tareas se realizaron de manera alternativa; es decir, capacitación – ejercicio – capacitación – ejercicio,... ejercicio.

El presente texto describe, en tres apartados, la experiencia que como maestra obtuve en la formación ¿o deformación? de entrevistadores en Ciencias Sociales. En el primer apartado, se debaten algunas reflexiones, observaciones y sugerencias resultantes de la comparación y del análisis del material bibliográfico y hemerográfico utilizado en la capacitación metodológica y técnica de los entrevistadores.⁴ Además, se enuncia el marco de referencia que orientó los ejercicios de entrevista y evaluación de la misma.

Las instrucciones para la guía de entrevista, aplicación e informe, así como las vicisitudes que acompañaron estas actividades son reseñadas en el segundo apartado. Las instrucciones consideraron tanto la relación profesional humana que abre la puerta a la entrevista, como los aspectos técnicos para su aplicación. También aparecen ejercicios realizados por los estudiantes, con el fin de hacer evidente su proceso de formación como entrevistadores sociales. De manera especial se aborda la organización del trabajo y de recursos humanos en el taller.

El tercer apartado señala los insumos metodológicos y técnicos resultantes de la evaluación de los ejercicios de entrevistas aplicadas por los alumnos. Subsumida la evaluación al proceso de formación de entrevistadores, ésta, al mismo tiempo que facilitó la observación de los aciertos, errores, avances, estancamientos, retrocesos y calidad de las entrevistas aplicadas por los estudiantes, permitió valorar los lineamientos metodológicos y técnicos, y sugerir recomendaciones para perfeccionar la enseñanza y práctica de la entrevista.

Antes de iniciar la descripción de la experiencia, es importante advertir que la intención de este artículo no fue presentar ni lo nuevo, ni lo mucho que existe escrito sobre la técnica de la entrevista. La intención, es simple y sencillamente deducir de una limitada bibliografía sobre el tema, los contenidos indispensables para formar entrevistadores en Ciencias Sociales y «no morir en el intento». Recuérdese: “a entrevistar se aprende entrevistando”.

Los expertos dicen:

“La entrevista es...”

Los problemas para todos los participantes al taller comenzaron cuando, apasionada, mencioné: entrevistar es algo más que preguntas y respuestas, va más allá de una conversación y es una de las entradas a un proceso de adquisición de conocimientos. Observé sus rostros y pensé, ¿cómo transmitiré la importancia y trascendencia de la entrevista? Asustada por el número de alumnos (35) y la naturaleza del taller, los primeros trabajos fueron extraer, de una bibliografía abierta, definiciones de entrevista, analizarlas y elegir una como punto de referencia.

La entrevista “es una conversación con un propósito deliberado, mutuamente aceptado por los participantes” (Kadushin, 1987: 15). En la misma línea, “es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso” (Sierra, 1998: 281). La entrevista también es definida como “una forma de comunicación interpersonal con la finalidad de obtener información en relación con un objetivo” (Galindo, 1987: 158); “una interacción limitada y especializada, conducida con un objetivo específico y centrada en un sujeto particular” (Deslauriers, 1991: 33), y “un método de investigación científica, que utiliza un proceso de comunicación verbal, para recoger unas informaciones en relación con una determinada finalidad” (Grawitz, 1984: 188). El análisis de estos textos sintetiza a la entrevista como: una forma de comunicación interpersonal en función de un objetivo determinado.

Optar por “forma de comunicación interpersonal” permitió abandonar el significado informal asociado con el término “conversación”, y aumentar las vías de intercambio de información entre los participantes. Desde esta perspectiva, la comunicación va más allá de la modalidad verbal para captar los detalles que acompañan a ésta, tono, ritmo, titubeos, gestos, movimientos corporales, olores, intencionalidad, etcétera (Grawitz, 1984). Lejos de simplificar la formación de entrevistadores, se complicó al vincular la observación con la entrevista. Fundamental en toda entrevista, la atención a la relación profesional con sentido humano, se afirmó, “no hay entrevista perfecta sin observación”. La atracción que ejercen las respuestas en el entrevistador sediento de conocimientos, propicia en éste el olvido del sujeto o sujetos que las generan, y pone en riesgo la subjetividad, objetividad y continuidad del proceso de investigación.

De acuerdo con Jesús Galindo, la entrevista es el espacio social donde “se encuentran dos subjetividades, la del sujeto investigador y la del sujeto investigado” (Galindo, 1987: 152). ¿Cómo explicar la subjetividad y objetividad en un sentido práctico? Comenté a los estudiantes de segundo semestre de licenciatura: la subjetividad se relaciona con el sujeto y la objetividad con el objeto. Construida por el sujeto, la subjetividad en la entrevista se hace evidente en el tipo de preguntas que cada investigador formula en función de un objeto de estudio. El objeto de estudio en Ciencias Sociales, es una situación social, por ejemplo: desnutrición, drogadicción, alcoholismo, violencia intrafamiliar, etcétera. En la medida en que el entrevistador, a través de preguntas, logre una imagen más detallada, completa y coherente con la situación social a estudio, mayor será la objetividad. Por otra parte, la subjetividad del entrevistado está siempre presente en los conocimientos aprehendidos del objeto. La subjetividad del entrevistador tenderá a objetivarse al enfrentarse con la subjetividad del entrevistado u otros sujetos (véase Galindo, 1987).

Si bien no es posible aprehender en su totalidad al objeto de estudio, tampoco es posible atraparlo a la primera. Tenemos que determinar cuántas veces echaremos la red y de qué tipo serán las redes. El objetivo de la entrevista, es la brújula que orienta al entrevistador en su búsqueda de información. El objetivo surge del interés por aprehender de manera dosificada y eficaz el objeto de estudio. El objetivo determina el nivel, número, modalidad y preguntas a formular en las entrevistas a realizar durante el proceso de adquisición de información. Para empezar, los niveles de la entrevista se presentan acordes al tipo de investigación; es decir, entrevistas de nivel exploratorio, descriptivo y a profundidad para alcanzar los niveles de análisis, explicación y comprensión. Mientras el

número de entrevistas a realizar está determinado por el nivel y cantidad de conocimientos por adquirir, la modalidad depende de la naturaleza de la información por aprehender. Respecto a la función del objetivo en las preguntas, éste define el qué, el por qué, el para qué y el cómo de las mismas. La pertinencia de las preguntas deriva de su relación con el objetivo.

En síntesis, las implicaciones del objetivo de la entrevista permiten cuestionar tipologías de ésta, presentes en manuales de técnicas de investigación: “entrevista estructurada - entrevista no estructurada”, “entrevista dirigida - entrevista no dirigida”, “entrevista focalizada - entrevista no focalizada”, etcétera (Grawitz, 1984: 191, 198). Como docente, estos tipos conducen a los alumnos a interpretaciones distorsionadas e incompletas de la técnica. De manera inconsciente tienden a eliminar, primero, la guía de preguntas, después el objetivo, luego el ambiente profesional y terminan en una conversación. Ésta puede aportar información sobre el objeto de estudio, el problema es que no tenemos ningún “control” sobre la misma. No tener control es un riesgo, porque puede alterar el rumbo de la investigación, incluso se puede perder. No obstante, en ocasiones se debe correr ese riesgo, gozando de la ventaja que da la “premeditación, la alevosía y la ventaja”; después de todo, la entrevista siempre será una relación asimétrica entre el entrevistador y el entrevistado (Deslauriers, 1991: 33).

Más o menos definido un marco sobre la técnica de la entrevista, algunos alumnos se mostraban aburridos, otros inquietos, algunos desesperados se preguntaban: ¿cuándo vamos a hacer un entrevista? y unos atrevidos repetían: “a entrevistar se aprende entrevistando”.

Diseño, aplicación e informe de entrevistas

La etapa de ejercicios prácticos comenzó con la aplicación de una entrevista de carácter exploratorio. En un grupo de 10 estudiantes voluntarios, 5 serían entrevistadores y 5 entrevistados. Las primeras instrucciones y recomendaciones fueron generales. El objetivo de la entrevista sería detectar en el entrevistado necesidades económicas y psicológicas derivadas del terremoto registrado en los municipios del estado de Colima que resultaron más afectados: Armería, Colima, Coquimatlán y Villa de Álvarez, el 21 de enero de 2003.⁵

Considerados los ejercicios de entrevista como medios didácticos, las observaciones, las sugerencias y la crítica constructiva al trabajo de los compañeros, reforzó el proceso de enseñanza-aprendizaje de la técnica

entre los alumnos. Entre las observaciones que hicieron al ejercicio antes mencionado destacaban las siguientes:

El entrevistador no saludó al entrevistado; no se presentó con él; no le invitó a sentarse; estaba nervioso; no explicó al entrevistado el objetivo de la entrevista; no se entendían las preguntas y no le dio las gracias.

Los alumnos no observaron expresiones corporales como gestos, tics, movimientos de cabeza, manos, pies, etcétera. Tampoco detectaron estados de ánimo: angustia, enfado, dolor o indiferencia, ni se dieron cuenta de que una compañera estuvo a punto de llorar porque algunas bardas de su casa se habían caído. Se olvidaron del sujeto y de la cortesía.

Por aportar un sentido de proceso congruente con el proceso de investigación social, las fases exploratoria, descriptiva y el estudio de fondo (profundidad) de la propuesta de trabajo etnográfico de Jesús Galindo, fueron consideradas como puntos de referencia para determinar el nivel de los ejercicios de entrevistas aplicadas durante el taller (Galindo, 1987: 163). En otras palabras, se pretendía enraizar en el alumno la idea de que la entrevista, como instrumento para obtener información y conocimientos, demanda continuidad. Una sola entrevista nunca es suficiente en relación con un proceso de investigación.⁶ El alumno deberá comprender que una entrevista es sólo un acercamiento para extraer información del objeto de estudio y que la cantidad y calidad de la misma, es directamente proporcional al número de acercamientos. Al inicio del taller invadida por la ambición, programé hacer ejercicios de cada nivel; la realidad permitió aplicar dos exploratorias y una descriptiva. La capacitación y ejercicios de entrevistas a profundidad aún están pendientes.

Durante la etapa de ejercicios se realizaron las siguientes actividades: capacitación técnico-práctica, instrucciones, diseño, aplicación y evaluación de entrevistas exploratorias y descriptivas.⁷ La entrevista exploratoria es uno de los primeros acercamientos al objeto de estudio. El objetivo de la entrevista de este nivel debe estar orientado a obtener información de carácter general y superficial. La utilidad de este nivel reside en la generación de interrogantes a ser incluidas en las próximas entrevistas del proceso establecido. De acuerdo a la complejidad del objeto de estudio, se determina el número de entrevistas que se aplicarán: quizá no sean necesarias más de tres para pasar al nivel descriptivo.

El formato puede ser similar al de cuestionario; las preguntas cerradas son las más recomendables, aunque pueden formularse algunas de opción múltiple. En la aplicación de la primera entrevista exploratoria, preguntar “por qué” es de uso restringido por su implicación explicativa. No es necesario presionar al entrevistado cuando tenemos otras oportunida-

des para hacerlo. La cantidad de preguntas de la guía de entrevista, es determinada por el objetivo de la entrevista; en otras palabras, las suficientes para lograr el propósito de la misma.

Las instrucciones para el diseño o guía de la entrevista exploratoria, empezaron con la determinación del objetivo de la entrevista.⁸ En el caso de la primera entrevista, el objetivo se formuló de manera aislada: se ofreció la posibilidad de conocer sobre la familia, niñez, trayectoria escolar, estudios de bachillerato, entretenimientos y relaciones sociales del entrevistado. Se deben preguntar aspectos cuya respuesta no sea posible obtener mediante la observación. Hay que recordar que las preguntas en este nivel se orientan a cuestiones generales y superficiales. Tenemos que evitar poner en aprietos al entrevistado y formular preguntas relacionadas de manera directa con el objetivo. De preferencia, la mayoría de las preguntas tendrán que ser cerradas, aunque el resto pueden responder al tipo de opción múltiple. La redacción de éstas debe ser clara y precisa: no deben crear confusión en el entrevistado. Para la determinación del número de preguntas, se recomienda, primero, trabajar en una lluvia de preguntas, si tenemos pensado hacer al entrevistado entre 25 y 30; hay que formular entre 40 y 50. Después, se procederá a seleccionar las más acordes con el objetivo de la entrevista y al nivel de profundidad programada. Las preguntas no elegidas en la primera ocasión pueden ser utilizadas en la próxima entrevista. Una vez seleccionadas las que se van a incluir en la guía, es necesario presentarlas de manera ordenada en una lista. En este caso se sugirió ir de lo simple a lo complejo, así como una orientación cronológica.

La guía de entrevista debería tener cuatro partes. La primera incluye preguntas para la identificación del entrevistado: nombre, sexo, edad, estado civil, domicilio, etcétera. Segunda: la lista de preguntas relacionadas con el objetivo de la entrevistas. Tercera: la guía de aspecto a observar del entrevistado: nerviosismo, ansiedad, interés, apatía, gestos, movimientos corporales, etcétera y cuarta: un espacio para las observaciones del investigador sobre el proceso de entrevista. La mayoría de las entrevistas se realizaron en espacios adecuados y en condiciones aceptables en cuanto a mobiliario, luz, ventilación, silencio y aislamiento se refiere. En la formación de entrevistadores, la costumbre del maestro de observar a éstos al momento de aplicar la entrevista, no obstante representar un sinnúmero de ventajas, no se realizó durante este taller de manera directa, debido al número de participantes en él y porque se optó por disminuir la tensión de entrevistador y entrevistado en calidad de alumnos. La deficiencia se solventaría en el proceso de evaluación.

Una vez decididos el tema y el objetivo de la entrevista, los alumnos iniciaron a formular sus preguntas a manera de lista. Al principio, como empieza la lluvia, poco a poco; después, los participantes comenzaron a protestar: “treinta son muchas”, “no se me ocurre otra más”, “¡por fin tengo treinta!”. Los participantes que no terminaron la lista llevaron esa tarea a casa, además de las de revisar la redacción y el orden de las preguntas. Cuando todos terminaron su lista de interrogantes, éstas se intercambiaron para su evaluación. Los aspectos a evaluar fueron: relación de la pregunta con el objetivo de la entrevista, pregunta de nivel exploratorio, redacción clara y precisa, y el orden de las preguntas.

Evaluar la guía de entrevista del compañero, obligó a cada uno de los participantes a valorar mentalmente la propia. La evaluación arrojó los siguientes resultados: preguntas no relacionadas con el objetivo; preguntas de nivel descriptivo o profundo; preguntas fuera de lugar; preguntas ambiguas; preguntas que insinuaban la respuesta deseada por el entrevistador; problemas de redacción y problemas de ortografía. La aportación de sugerencias y recomendaciones orientadas a mejorar la calidad de la guía, evitó que hubiera resentimientos entre los participantes. Dentro de la sesión grupal se revisaron algunas listas de preguntas: como responsable del taller revisé fuera de clase cada una de las listas y la evaluación realizada por los alumnos. La atención y profesionalismo concedidos por los estudiantes a la evaluación rebasó los límites esperados.

El interés tardío por trabajar en un futuro un artículo sobre esta experiencia, permitió obtener sólo copias de las guías de entrevistas aplicadas por los participantes.⁹ No contar con los borradores de las guías definitivas impide observar y comprobar el avance alcanzado por los estudiantes durante el proceso. En términos generales, la mayoría de los alumnos superaron las deficiencias detectadas en los primeros ejercicios; sólo unos cuantos no lograron superar los problemas y hubo quienes decidieron imponer su estilo.

El Cuadro I presenta una guía de entrevista exploratoria. Responde al objetivo de conocer el proceso de elección de los estudios de trabajo social; en dicha elección se detectan los siguientes problemas. La pregunta número uno, ¿en su infancia deseaba estudiar alguna profesión?, demanda formular por lo menos ¿qué profesión?; ¿tuvo interés en estudiar otra?, y ¿cuál profesión?, son dos preguntas que, al aparecer con los números 6 y 7, hacen evidente el problema de orden. Pedir una explicación (por qué) de la respuesta a la pregunta 3, no procede, porque la respuesta puede ser “no”, y porque presiona al entrevistado a dar una respuesta abierta y quizá compleja. La pregunta 8 es abierta y también demanda una respuesta abierta. La 17 es una pregunta fuera de lugar. La orienta-

ción vocacional es previa a la elección de la carrera. Además, mientras las preguntas 15 y 16 ubican al entrevistado en la licenciatura, 19 y 21 regresan a éste a la preparatoria. 23 y 24 cambian al tema de la lectura; 26, 27 y 28 vuelven al sujeto a la licenciatura. La última no muestra la relación con el objetivo de la entrevista.

Cuadro I
Primera guía de entrevista exploratoria

1. ¿En su infancia deseaba estudiar alguna profesión?
2. ¿Por qué decidió estudiar la carrera de trabajo social?
3. ¿Fue difícil elegir esta carrera?
4. ¿Por qué?
5. ¿Usted eligió esta carrera o alguien más la eligió por usted?
6. ¿Tenía pensado estudiar otra carrera?
7. ¿Cuál?
8. Para usted ¿por qué es importante trabajo social?
9. ¿Su familia influyó con usted para ayudarlo a elegir una profesión antes de decidirse por la carrera de Trabajo Social?
10. ¿Qué reacción tuvo su familia al ingresar a la Facultad de trabajo social?
11. ¿Alguien de su familia estudió trabajo social?
12. ¿Quiénes son ellos?
13. ¿Y le orientaron en la carrera?
14. ¿Cuenta con algún apoyo de su familia?
15. ¿Le agradó el curso propedéutico que se le impartió para ingresar a la Facultad de Trabajo Social?
16. ¿Qué fue lo que más le agradó?
17. ¿Qué opina sobre la orientación vocacional que se le dio en la preparatoria?
18. ¿Por qué?
19. ¿Qué materia le agradaba más en la preparatoria?
20. ¿Por qué?
21. ¿Y cuál era la materia que le desagradaba más en la preparatoria?
22. ¿Por qué?
23. ¿Le gusta leer?
24. ¿Qué tipo de lectura le agrada más?
25. ¿Por qué?
26. ¿Cree que la carrera de Trabajo Social cuenta con la suficiente bolsa de trabajo?
27. ¿Se ha informado sobre esto?
28. ¿Cuáles han sido los medios por los que se ha informado?
29. ¿Usted trabaja actualmente?

Fuente: Guías de entrevistas elaboradas durante el taller: "La técnica de la entrevista", 2º semestre, Grupo "B", Facultad de Trabajo Social, Universidad de Colima, febrero-julio, 2003.

Después de que los participantes al taller desempeñaron los roles de entrevistador y entrevistado, el siguiente ejercicio consistió en la aplicación de entrevistas a personas ajenas al grupo. El objetivo era conocer la trayectoria escolar de los estudiantes de 8º semestre de la licenciatura en Trabajo Social, a fin de tener una perspectiva más amplia de la formación profesional; se justificaba entonces la realización de una entrevista exploratoria y otra descriptiva. Excepto la recomendación de dosificar la búsqueda de información en dos entrevistas, una de nivel exploratorio y otra descriptiva, fueron similares las formas de trabajar de los participantes y las condiciones de aplicación de las mismas.

En términos generales, la segunda guía de preguntas exploratorias demandó casi el mismo esfuerzo y atención de los alumnos. No obstante, las guías revelan una mejor calidad. El Cuadro II muestra otra forma de entrevista exploratoria, la cual permite observar la superación de dificultades presentes en la anterior.

Cuadro II
Guía de entrevista exploratoria a estudiantes de 8º semestre

1. ¿De cuál bachillerato egresó?
2. ¿En qué área estuvo en el bachillerato?
3. ¿Qué materia se le facilitaba más en el bachillerato?
4. ¿Qué materia se le complicaba más entonces?
5. ¿Alguna vez reprobó alguna materia?
6. ¿Cuál y por qué?
7. ¿Cómo le pareció el curso propedéutico?
8. ¿Con que promedio ingresó a la facultad?
9. ¿Le gusta leer?
10. ¿Qué tipo de lectura prefiere?
11. ¿Se le dificultaba relacionarse con otras personas?
12. ¿Le gusta trabajar en equipo?
13. ¿Le gusta hablar en público?
14. ¿Por qué decidió estudiar Trabajo Social?
15. ¿Fue difícil elegir esta carrera?
16. ¿Qué fue lo que más le interesó de esta carrera?
17. ¿Qué significa para usted esta profesión?
18. ¿Alguno de su familia estudió Trabajo Social?
19. ¿Cuál fue la reacción de su familia, al elegir esta carrera?
20. ¿Tuvo algún impedimento para ingresar a esta carrera?
21. ¿Cree que la carrera que tomó sea bien pagada?
22. De no haber elegido esta carrera, ¿por cuál otra se hubiera?
23. ¿Usted se siente capaz de afrontar cualquier tipo de problema que encuentre ante la sociedad?
24. ¿Tiene pensado alguna institución en donde pueda ejercer su carrera como Trabajo Social?
25. ¿Cuánto tiempo le dedica al estudio?
26. ¿Cree que es suficiente?
27. ¿Qué hace en sus tiempos libres?

Fuente: Guías de entrevistas elaboradas durante el taller: "La técnica de la entrevista", 2º semestre, Grupo "B", Facultad de Trabajo Social, Universidad de Colima, febrero-julio, 2003.

A través de las preguntas enunciadas en el Cuadro II, es posible deducir de éstas algunos objetivos específicos: obtener la confianza del entrevistado; conocer el desempeño de éste como estudiante de bachillerato y detectar los elementos que utilizó para la elección de la carrera de Trabajo Social. La aplicación de esta entrevista, así como las respuestas a la misma, se convirtieron en la base de la entrevista descriptiva.

Las instrucciones para la elaboración de la guía de preguntas descriptivas, en términos generales, fueron las mismas; la diferencia se encuentra en la formulación de las interrogantes a nivel descriptivo y en que deberían incluir en la guía las preguntas pertinentes al caso que habían surgido en la entrevista anterior. A nivel descriptivo, la posibilidad de formular preguntas abiertas aumenta; también se permite solicitar explicaciones sencillas y buscar el detalle en situaciones sociales cotidianas.

Cuadro III
Guía de entrevista descriptiva a estudiantes de 8º semestre

1. ¿Qué imagen tiene acerca de esta carrera?
2. Para usted, ¿cuál es el perfil que debe tener el trabajador social?
3. ¿Tiene presentes los principios éticos del Trabajo Social?
4. ¿Qué tipo de alumna(o) se considera?
5. ¿De qué manera se prepara antes de realizar un examen?
6. ¿Qué materia se le ha facilitado en la carrera? ¿Por qué?
7. ¿Qué materia se le ha dificultado? ¿Por qué?
8. ¿Ha reprobado alguna materia?
9. ¿Cuál es su promedio a la fecha?
10. ¿Se le ha dificultado en alguna materia asistir a clases?
11. ¿En algún momento pensó en dejar de estudiar Trabajo Social? ¿Por qué?
12. ¿Se siente competente para realizar algún tipo de investigación?
13. ¿En dónde realizó sus prácticas académicas o escolares?
14. ¿Qué experiencias más significativas obtuvo durante sus prácticas escolares?
15. ¿Dónde prestó su servicio social constitucional?
16. ¿Ha tenido satisfacciones al realizar sus prácticas profesionales?
17. ¿Qué experiencias obtuvo durante sus prácticas profesionales?
18. ¿Qué tema escogió para su tesis? ¿Por qué?
19. ¿Se le presentó alguna oportunidad en la que haya ido de intercambio académico?
20. ¿Usted ha buscado trabajo en algunas instituciones?
21. ¿Le gustaría a usted que hubiera un curso cada año para que siga actualizándose?
22. ¿Cómo se siente estudiando Trabajo Social?
23. ¿Cuál es su propósito al terminar la carrera?
24. ¿Ha tenido alguna mala experiencia durante su formación académica?
25. ¿Considera que la carrera cumplió con todas sus expectativas?
26. ¿Tiene pensado en donde piensa trabajar?

Fuente: Guías de entrevistas elaboradas durante el taller: "La técnica de la entrevista", 2º semestre, Grupo "B", Facultad de Trabajo Social, Universidad de Colima, febrero-julio, 2003.

Si bien al elaborar la primera de varias guías de preguntas, no tenemos idea del comportamiento del sujeto, cuando formulamos la segunda, ya disponemos de tal conocimiento. La experiencia obtenida debe considerarse al trabajar en las nuevas interrogantes: sabemos más o menos qué tipo de preguntas contestará y la forma en que dará las respuestas, así como el nivel de detalle y profundidad que proporcionará nuestro entrevistado.

Las guías de preguntas exploratorias y descriptivas presentadas en este texto, no representan modelos perfectos: son recursos didácticos que permiten detectar el objetivo de la entrevista, la secuencia de las interrogantes, la amplitud y profundidad buscada por el entrevistador, las preguntas abiertas y cerradas, los problemas de redacción, así como incluir o eliminar interrogantes y proponer una secuencia diferente. No obstante, es importante recordar el carácter instrumental y limitado de la guía: su aplicación debe ser flexible, las preguntas deben surgir de manera sutil; ganar la confianza del entrevistado es fundamental para la obtención de información de calidad y en cantidad. Por otra parte, el entrevistado es un sujeto activo que obliga al entrevistador a concentrarse en sus respuestas, porque éste, en la mayoría de las ocasiones, altera la secuencia de la entrevista: da información que contesta a dos preguntas, cuando sólo se le hizo una; también, por el placer de ser escuchado, percibe confianza en el entrevistado y tiende a transformar la entrevista en una conversación. Por supuesto, no debemos presionarlo a seguir la secuencia de nuestra guía cuando la información que aporta está relacionada con el objetivo de la entrevista, sólo en el caso contrario: la guía nos permite con profesionalismo regresarlo a la secuencia establecida. La conversación en la entrevista demanda del entrevistador más atención y capacidad de formular preguntas al instante.

En relación con la aplicación de las entrevistas, éstas no fueron grabadas en cintas magnetofónicas: las observaciones a esta actividad se deducen de los informes de entrevista. El informe estuvo integrado por cinco apartados: datos generales del entrevistado; preguntas y respuestas; informe de entrevista; informe de observación del entrevistado; e informe del proceso de entrevista. En la evaluación, el alumno tenía un punto a su favor: no había sido observado por el coordinador del taller. Entonces, ¿cómo hacer observaciones al estudiante? A grandes rasgos, el taller funcionó como un espacio para el intercambio de experiencias, opiniones, observaciones y sugerencias en relación con el proceso enseñanza-aprendizaje de la entrevista. Los alumnos, al presentar al grupo la experiencia obtenida con los ejercicios, emociones, dudas, observaciones y problemas respecto de los mismos, aportaron elementos para la evaluación. De

acuerdo con los informes y sin olvidar las limitaciones de los mismos, la observación de los documentos mostraba preguntas sin respuesta e información insuficiente en relación con la aspiración de la pregunta. Estas deficiencias se detectaron en la mayoría de las entrevistas exploratorias. En conclusión, la atención en la aplicación e informe de entrevista, así como la formulación de preguntas acordes al nivel, eran aspectos a trabajar.

El primer informe de entrevista de los participantes al taller puede calificarse de incompleto: la mayoría consideró menos del cincuenta por ciento de la información proporcionada por el entrevistado, aun cuando la instrucción fue considerar todas las respuestas y organizar la información de acuerdo con el objetivo de la entrevista. Fue un momento decepcionante e incómodo. Sin embargo, el ánimo se recuperó al leer los informes de observación del entrevistado: un alto porcentaje observó todos los aspectos establecidos en la guía y cinco rebasaron las expectativas, informaron con detalle sobre el tono de voz, titubeos, nerviosismo, gestos, movimientos corporales, apatía, inseguridad, etcétera.

Dadas las condiciones en que se realizaron todas las entrevistas y la naturaleza de la información a obtener, los informes sobre el proceso de entrevista narraban que no habían tenido interrupciones, que los entrevistados poco a poco les otorgaron su confianza, que había preguntas que no entendía el entrevistado y hubo quienes mencionaron haber sido entrevistados por el entrevistado. Si bien, en términos generales, los participantes después de cada ejercicio mostraban avances, la decisión de formarse como entrevistadores exige siempre realizar mejor la próxima entrevista. “A entrevistar se aprende entrevistando”.

La entrevista también dice...

Durante el taller de formación de entrevistadores, los resultados de la observación y evaluación de los participantes y sus actividades, permitieron el análisis de la relación entre los lineamientos técnicos y la experiencia de entrevista. La relación se trabajó en función de los siguientes puntos: objeto de estudio, objetivo de la entrevista, subjetividad y preguntas.

Referirse a objeto de estudio o hipótesis en un taller de entrevista, obedece a la relación de interdependencia en que se encuentran con ambos dentro de un contexto más amplio; es decir, insertan a la entrevista en un proceso de investigación social. Las preguntas como esencia de la entrevista se hacen evidentes en el marco epistémico que delimita el ob-

jeto de estudio, y en los indicadores contenidos en las variables que expresan la hipótesis. La técnica de la entrevista se justifica en la medida en que aporta información para el análisis, explicación, interpretación y comprensión del objeto de estudio o hipótesis. La formación de estudiantes como entrevistadores, implica trabajar contenidos de metodología de la investigación social que permitan a éstos valorar la importancia y trascendencia de la entrevista.

El objetivo es el fundamento de la entrevista, es la brújula que orienta la búsqueda de información. La imposición de los objetivos de las entrevistas diseñadas y aplicadas en el taller, obedece a fines didácticos y a la necesidad de aprovechar al máximo el tiempo disponible para el taller. La recomendación y sugerencia de que el estudiante decida su objetivo de entrevista, obliga a éste a construir un marco de conocimientos básicos. En atención a la simplificación, un alumno decide como objetivo conocer las redes de relaciones sociales que establece una familia en su vida cotidiana, a fin de determinar su capital social. El número de preguntas a incluir en su guía de entrevista será limitado si trabaja sólo con la lluvia de preguntas. En este caso, la lectura de material bibliográfico, hemerográfico y de Internet sobre el tema, se presenta como indispensable.

Respecto al papel del objetivo, es importante mencionar que un objetivo puede demandar la aplicación de dos o más entrevistas de un mismo nivel, por ejemplo, cuando el objetivo busca la extensión y se requiere dosificar la obtención de información. También es posible que un objetivo con cierto grado de complejidad, considere la aplicación de varias entrevistas de diferentes niveles y, en consecuencia, sea necesaria la formulación de objetivos de carácter específico de acuerdo al nivel de cada entrevista.

Al revisar las guías de preguntas de los participantes al taller, tanto exploratorias como descriptivas, desaparecía primero la imagen de ellos después de leer el nombre; sin embargo, al revisar las preguntas, de pronto, la imagen del estudiante regresaba. El trabajar con ellos en el semestre anterior, en una materia que exigía un contacto más personalizado, me permitió conocerlos un poco más y entender por qué formulaban esas preguntas y esperaban una respuesta. Además, como estudiantes de segundo semestre, se enfrentaban a un ambiente escolar diferente al anterior, que exigía más de ellos. Pocos meses atrás habían tomado una decisión importante en su vida: elegir una profesión. La inseguridad, la falta de conocimientos y las inquietudes de éstos, eran observables no sólo en sus rostros, comportamientos y actitudes, sino que también se observaba en todo lo que decían, en cómo lo decían, en lo que hacían y en cómo lo

hacían; por lo tanto, la guía de preguntas no sería la excepción. En este sentido, los estudiantes, al elaborar su guía de preguntas, programaban el encuentro de su subjetividad con la subjetividad del entrevistado (Galindo, 1987: 152).

Cuadro IV
Inquietudes del entrevistador en la guía de entrevista¹⁰

- ¿Usted eligió esta carrera o alguien más la eligió por usted?
- ¿Tenía pensado estudiar otra carrera?
- ¿Su familia influyó en usted para ayudarlo a elegir una profesión antes de decidirse por la carrera de trabajo social?
- ¿Qué reacción tuvo su familia al ingresar usted a la Facultad de Trabajo Social?
- ¿Alguien de su familia estudió Trabajo Social?
- ¿Quiénes son ellos?
- ¿Y le orientaron en la carrera?
- ¿Cuenta con algún apoyo de su familia?
- ¿Usted ha sufrido la desesperación de no poder continuar sus estudios por problemas económicos?
- ¿Usted paga sus estudios?
- Después de terminar el bachillerato, ¿dejó de estudiar por un tiempo?

Fuente: Guías de entrevistas elaboradas durante el taller: "La técnica de la entrevista", 2º semestre, Grupo "B", Facultad de Trabajo Social, Universidad de Colima, febrero-julio, 2003.

A través de las preguntas del cuadro anterior, es posible advertir los elementos que el entrevistador consideró en su decisión de estudiar Trabajo Social. Aquí el entrevistador, además de información, busca identificarse con un sujeto que experimentó su misma situación y le brindará una sensación de conformidad y comprensión sin solicitárselas. Previa aceptación de la importancia de la familia en la formación profesional de los hijos, es significativo relacionar estas preguntas con la situación observada durante los períodos de inscripción, cuando algunos estudiantes de primer ingreso acuden a realizar los trámites acompañados de la madre, el padre o ambos.

En términos generales, en los grupos de los primeros semestres, es común encontrarse alumnos inseguros de haber elegido la carrera correcta, tienen dudas, inquietudes y conocimientos previos que desean comprobar. Por ejemplo, es del dominio popular la creencia de que Trabajo Social es una carrera fácil, que es un profesionista mal pagado, que son muchos los lugares donde puede trabajar y que es exclusiva para mujeres. Si bien, los participantes al taller no preguntan ¿Trabajo Social es una carrera exclusiva para mujeres?, es porque son 34 mujeres y un solo hombre. Además, han contado a los estudiantes varones de su escuela y saben que son los justos para formar un equipo de fútbol con un

suplente. Por tanto, atienden a la instrucción de no preguntar lo observable y sus dudas son transformadas en preguntas como muestra el cuadro siguiente:

Cuadro V
Inseguridad del entrevistador en la guía de entrevista

- ¿Considera que Trabajo Social es una carrera fácil de cursar?
- ¿Cree que la carrera que escogió sea bien pagada?
- ¿Usted cree que la carrera de Trabajo Social tiene futuro?
- ¿Podría mencionar algunos de los campos de acción del Trabajo Social que conozca?

Fuente: Guías de entrevistas elaboradas durante el taller: "La técnica de la entrevista", 2º semestre, Grupo "B", Facultad de Trabajo Social, Universidad de Colima, febrero-julio, 2003.

No obstante, también es posible detectar cómo los entrevistadores, poco a poco, van insertándose al medio académico de la Facultad y comienzan a formularse preguntas propias de su área de estudio. Por ejemplo, las preguntas que aparecen en el Cuadro VI, hacen referencia a las habilidades y a las aptitudes que debe tener un estudiante de Trabajo Social. En relación a las últimas preguntas es necesario señalar la dosis de preocupación que contienen y el origen de ésta. Los participantes al taller son integrantes de la primera generación de alumnos de trabajo social que

Cuadro VI
El medio académico en la guía de entrevista

- ¿Se le dificultaba relacionarse con otras personas?
- ¿Le gusta trabajar en equipo?
- ¿Ha sido usted líder de un grupo?
- ¿Le gusta hablar en público?
- ¿Le agradaría ser gestor social?
- ¿Usted cree que en la Facultad de Trabajo Social sea necesario realizar algunos cambios en cuanto a métodos de aprendizaje?
- ¿Usted se siente capaz de afrontar cualquier tipo de problema que encuentre ante la sociedad?
- ¿Se le presentó alguna oportunidad en la que haya ido de intercambio académico?

Fuente: Guías de entrevistas elaboradas durante el taller: "La técnica de la entrevista", 2º semestre, Grupo "B", Facultad de Trabajo Social, Universidad de Colima, febrero-julio, 2003.

inician sus estudios con el modelo de Aprendizaje Basado en Problemas, en donde las dinámicas del proceso enseñanza-aprendizaje se presentan diferentes a las que estaban acostumbradas.

La pregunta final tiene como antecedente la promoción intensa que a través de la radio, prensa escrita, televisión e Internet, hace la Universidad de Colima del Programa de Movilidad e Intercambio Académico.

Las preguntas incluidas en los cuadros anteriores, advierten sobre la subjetividad que los entrevistadores del taller llevaban a sus entrevistadores: inquietudes, preocupaciones, experiencias, conocimientos, emociones y sentimientos.

Por otra parte, la aplicación de entrevistas, de manera implícita, había llamado la atención a los entrevistadores. Las preguntas confusas tuvieron que ser aclaradas al entrevistado; las preguntas comprometedoras no se las contestaron; las preguntas sin respuesta los pintaron de descuidados; los entrevistadores, en algunos momentos, los entrevistaron; obtuvieron más información de la esperada, incluso información no deseada y tuvieron que formular preguntas al instante, porque los entrevistados contestaban con monosílabos: sí, no, bien, mal. El taller de entrevista también llamó la atención a la responsable, pero esa es otra experiencia que aún debo analizar y reflexionar.

Conclusiones

La experiencia de formar o deformar estudiantes de licenciatura, como entrevistadores en Ciencias Sociales, consistió en imponer a éstos una disciplina de trabajo y esfuerzo que les obligara a expulsar de su mente y corazón las ideas de sencillez, informalidad y facilidad que en la cotidianidad se asocian con la entrevista. Desde el principio, ante la posibilidad de ahogarlos en el océano de la información existente sobre la técnica, se optó por la selección de contenidos indispensables de carácter metodológico para evitar confusiones. Y pocas instrucciones técnicas para aplicarlas todas de manera eficiente. Quizá se exageró en la simplificación de los contenidos de las entrevistas, y que las deformaciones causadas por ésta ya sean observables en los alumnos.

En sentido general, aislada la entrevista de un proceso de investigación, la capacidad de generar preguntas del aspirante a entrevistador no se enciende, es como un cerillo húmedo. Anotar objetivos para la entrevista en fichas para proporcionarlos como material didáctico, ahuyentan la desesperación del estudiante. La calidez humana que debe buscar el entrevistado debe suministrársele en un trato personalizado, la elabora-

ción de la guía de preguntas es un momento oportuno. El alumno siempre tiene dudas y preguntas que expresa a medida que siente confianza; recuerdo cuando me decían: “¿me revisa mi guía?”; “¿voy bien?”; “¿con éstas son suficientes?”; “¡ayúdeme!, no se me ocurre otra”. La atención proporcionada al aspirante a entrevistador genera confianza. Las guías de entrevistas exploratorias y descriptivas presentadas en este texto, tienen como antecedente al menos dos borradores evaluados de manera individual y en pares.

Observar al aspirante a entrevistador durante la aplicación de la técnica, sobre todo en sus primeros intentos, debe pensarse dos veces antes de hacerse; más vale trabajar después en las deficiencias detectadas a través de los informes (verbal y escrito) de la entrevista. Aun cuando no fueron captados por el alumno los momentos de la entrevista, algunos hemos experimentado el umbral de la concentración, es decir, cuando nos resistimos a ser aprehendidos por el entrevistado para aprehender al objeto junto con el entrevistado. Percibir un movimiento o cualquier tipo de gesto en ese instante, puede evitar nuestra entrada a la concentración total. Permitirle al estudiante adquirir seguridad en sí mismo, es mejor que corregirle o aprobarle en el instante, cuando más tarde podemos evaluarlo y motivarlo a aumentar la calidad de su trabajo.

La entrevista exhibe la subjetividad que deseamos sacrificar para capturar al objeto de estudio tal como es. Recuérdese: éste siempre nos ocultará algo de él. Al hacer evidente nuestra subjetividad, se cumple el principio de “nadie pregunta lo que no sabe”: preguntamos lo que sabemos y experimentamos. La entrevista también exhibe nuestros errores en su diseño, aplicación e informe y nos impone sanciones por los mismos. El aspirante debe decidir si aprende a entrevistar entrevistando.

Por último: es obvio que no morí en el intento.

Notas y referencias bibliográficas

1. El principio de “el entrevistador no nace, se hace”, contradice el argumento “los buenos entrevistadores nacen, no se hacen” (Kadushin, 1987: 13). Si bien se acepta que existen sujetos con una aptitud innata para formular una secuencia ordenada y coherente de preguntas, ésta es sólo una de las aptitudes que se requieren para ser un buen entrevistador.
2. Durante el semestre se realizaron 54 sesiones: 3 por semana (dos de 100 minutos y una de 50). El semestre inició el 3 de febrero de 2003 y terminó el 5 de julio del mismo año.
3. La capacitación técnica representa los contenidos técnicos de carácter general orientados a cualquier tipo de entrevista. Los estudiantes hicieron 3 ejercicios de entrevista: el primero entre ellos mismos y los dos últimos con alumnos del 8º semestre de la misma Facultad de Trabajo Social.
4. Entre los libros y artículos trabajados durante el taller se citan los siguientes: Deslauriers, J.P. (1991). “La entrevista”, en *Recherche qualitative*. Traducción: Eduardo López Estrada, McGraw-Hill. Canadá, pp. 33-40; Galindo, J. (1987). “Encuentro de subjetividades, objetividad descubierta. La entrevista como centro del trabajo etnográfico”, en: *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*. Vol. II, No. 6, Colima, pp. 151-183, Galindo, J. (coord.) (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Addison Wesley Longman, México. Goode, W. y Paul K. H., 1991. “La entrevista”, en *Métodos de investigación social*. Trillas, México, pp. 227-257; Grawitz, M. (1984). “Las técnicas de relaciones individuales”, en *Métodos y técnicas de las ciencias sociales*. Hispano-Europea, México, pp. 187-226; Kadushin, A. (1987). *La entrevista en trabajo social*. Textos Extemporáneos, México. Taylor, S. y Bogdan, R. (1996). “La entrevista en profundidad”, en *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós, Barcelona, pp. 100-132.
5. El 80 por ciento de los participantes al taller residían en los municipios afectados por el temblor.
6. El cuestionario y la encuesta como modalidades de la entrevista constituyen casos excepcionales; no obstante, pueden ser considerados como el inicio de un proceso de entrevistas.
7. La capacitación técnico-práctica hace referencia a contenidos técnicos particulares que conducen de manera directa a la práctica.
8. Los compromisos de capacitar al alumno como entrevistador y fomentar la inserción de éste al grupo y a los ambientes escolar, académico y profesional del Trabajo Social, explican la imposición de los objetivos de las guías de entrevista a aplicar durante el taller.
9. Dos guías de entrevista a nivel exploratorio y una a nivel descriptivo.
10. Algunas preguntas del cuadro IV y siguientes, aparecen más frecuentemente en la mayoría de las guías de entrevista formuladas por los participantes.

Bibliografía

- Deslauriers, J.P. (1991). "La entrevista", en: *Recherche qualitative*. Traducción: Eduardo López Estrada. McGraw-Hill, Montreal, pp. 33-40.
- Duverger, M. (1983). *Métodos de las ciencias sociales*. Colección Demos, Ariel, México.
- Galindo, J. (1987). "Encuentro de subjetividades, objetividad descubierta. La entrevista como centro del trabajo etnográfico", en: *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, Vol. II, No. 6, Universidad de Colima, México, pp. 151-183.
- (coord.). (1998). *Técnicas de investigación, en sociedad, cultura y comunicación*. Addison Wesley Longman. México.
- Goode, W. J y Paul K. H. (1991). "La entrevista", en: *Métodos de investigación social*. Trillas, México, pp. 227-257.
- Grawitz, M. (1984). "Las técnicas de relaciones individuales" en: *Métodos y técnicas de las Ciencias Sociales*. Hispano-Europea, México, pp. 187-226.
- Kadushin, A. (1987). *La entrevista en el Trabajo Social*. 6ª, edición. Textos Extemporáneos, México.
- Sierra, F. (1998). "Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social", en Galindo, J. (coord.), 1998. *Técnicas de investigación, en sociedad, cultura y comunicación*. Addison Wesley Longman. México, pp. 277-345.
- Taylor, S.J. y R. B. (1996). "La entrevista en profundidad", en: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós, Barcelona, pp. 100-132.