

CAPÍTULO 2

SUJETO Y DISCURSO: EL LUGAR DE LA ENTREVISTA ABIERTA EN LAS PRÁCTICAS DE LA SOCIOLOGÍA CUALITATIVA

“La del interlocutor no es una búsqueda fácil y de resultados previsibles y seguros, y eso por una razón fundamental de exigencia, es decir, porque no da igual cualquier interlocutor”:

Carmen Martín Gaité (1995: 153-154)

“Mi relato será fiel a la realidad o, en todo caso, a mi recuerdo personal de la realidad, lo cual es lo mismo”:

Jorge Luis Borges (1977: 15)

INTRODUCCIÓN

De forma tentativa, y en un primer desbroce, podemos presentar la entrevista, en la investigación social, como un *proceso comunicativo* por el cual un investigador extrae una información de una persona –“el informante”, en término prestado del vocabulario básico de la antropología cultural¹ que se halla contenida en la biografía de ese interlocutor; entendiendo aquí biografía como el conjunto de las representaciones asociadas a los acontecimientos vividos por el entrevistado. Esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y que será proporcionada con una orientación e interpretación significativas de la experiencia del entrevistado. Orientación, deformación o interpretación que muchas veces resulta más interesante informativamente que la propia exposición cronológica o sistemática de acontecimientos más o menos factuales.

¹ Vid. Rossi y O'Higgins (1981: 163 y ss.), Taylor y Bogdan (1992); como referencia crítica a la utilización de este término y su sustitución por el menos cargado técnicamente de *interlocutor*, puede verse el magnífico artículo de Maurizio Catani (1990: 151-164).

La *subjetividad* directa del producto informativo generado por la entrevista es su principal característica y, a la vez, su principal limitación. La entrevista abierta de investigación social tiene su mayor sentido, por tanto, al ser utilizada donde nos interesan los actos ilocutorios más expresivos, en el sentido, otra vez, de Jakobson (1981: 353 y ss.), de individuos concretos que por su situación social nos interesan para localizar discursos que cristalizan, no tanto los metalenguajes de colectivos centralmente estructurados, sino las situaciones de descentramiento y de diferencia expresa.

La llamada función *emotiva o expresiva* centrada en el *destinador* -el yo de la comunicación- se convierte en el punto central de referencia de la práctica de la entrevista abierta de investigación, pues apunta a conseguir una expresión directa de la actitud del emisor ante aquello que constituye su mensaje. Tiende a producir la impresión de una cierta *emoción*, sea verdadera o fingida (de ahí su nombre de función emotiva); es reflejo de la subjetividad del emisor y revela su actitud ante la naturaleza del referente de investigación, en cuanto que objeto a conocer, definiéndose así en esta función las relaciones internas entre el mensaje y su autor. Como observa Pierre Giraud (1973: 12), la función autoexpresiva tiende a ser complementaria y concurrente de la función referencial de la comunicación, introduciendo el elemento de la afectividad subjetiva, el de los propios prejuicios, racionalizaciones y proyecciones, y transfiriendo *identidad* a la dimensión cognoscitiva y objetivante de la función referencial del lenguaje.

El yo de la comunicación en la entrevista no es, pues, simplemente un *yo lingüístico* -de hecho ha sido puesto repetidamente en duda el sentido estrictamente lingüístico de la función expresiva-², sino un *yo* especular o directamente *social* que aparece como un proceso en el que -como señaló en su día el clásico Georges H. Mead (1972)- el individuo se experimenta a sí mismo como tal, no directamente, sino indirectamente en función del *otro generalizado*, esto es, desde el conjunto de puntos de vista particulares de otros individuos miembros del mismo grupo, o desde el punto de vista generalizado del grupo social al que pertenece. Esto nos lleva a la relación concreta de la entrevista como un lugar en el que se expresa un *yo* que poco tiene que ver con el yo como “realidad objetiva”, individualista y racionalizado -típico del conductismo, del utilitarismo microeconómico o de cualquier visión paradigmática fundamentada más o menos cercanamente en el individualismo metodológico-, sino un *yo narrativo*, un *yo* que cuenta historias en las que se incluye un bosquejo del *yo* como parte de la historia (Bruner, 1991: 110), típico de la perspectiva constructivista que desde más de tres decenios se viene abriendo paso en diversos espacios de las ciencias del comportamiento humano.³

² De una manera muy inteligente, Georges Mounin (1983: 23 y ss.) presenta las dificultades de caracterización lingüística de la función expresiva del lenguaje, y la tendencia de ciertas lingüísticas a dejarla fuera de su ámbito de estudio.

³ Los jalones típicos de esta visión constructivista pueden ser: en psicología (Bruner, 1986), en antropología (Geertz, 1988) y en sociología (Goffman, 1973).

1. LAS FUENTES ORALES Y EL CONOCIMIENTO BIOGRÁFICO

“Toda fuente histórica derivada de la percepción humana es subjetiva, pero sólo la fuente oral nos permite plantear un reto a esa subjetividad, penetrar las capas de la memoria, excavar en sus penumbras, con la esperanza de alcanzar la verdad oculta”

Paul Thompson (1988: 171)

Las fuentes orales permiten así un acercamiento a la realidad social, complementaria a otras que se aproximan por distintas vías positivas o expresivas. Si bien es cierto que, en un primer momento, siempre se pretendió el uso de la fuente oral sólo y exclusivamente cuando no había fuente documental o datos formales sobre el asunto a investigar, esto hacía recurrir a la fuente oral como vía casi de salvación, y adquiriría una deriva fuertemente positivista al pensar que con la entrevista se recogen hechos y no construcciones personales de la realidad⁴. Cada día es más habitual aceptar el carácter complementario que todas las ciencias sociales le dan a la entrevista abierta, dado que posibilita un acercamiento a lo social imposible de realizar por otras vías.

La fuente oral, por otra parte, permite escuchar y recoger los testimonios, desde la voz viva y natural, directamente desde los protagonistas y actores sociales. Esta no intermediación técnica de la fuente oral le ha dado desde sus inicios -o mejor, mentalmente desde su redescubrimiento por parte de la historia social británica⁵- siempre un marcado aire, por una parte, de crónica cotidiana y, por otra, de reintegrados de la palabra a los que nunca la han tenido, a los que habitualmente se la había negado la historia oficial o la sociología oficial, o ambas. Sin alejarnos de esta historia oral “de los pobres” o “de los de abajo”, nosotros aquí insistiríamos más en el carácter directo de la escucha y de la palabra en sus protagonistas -sean sujetos individuales o representantes de sujetos sociales-, incluso la palabra de los poderosos cuya escucha directa también hace posible la fuente oral.

Pero al carácter directo y no mediado de las fuentes orales hay que añadirle el ya citado carácter *hipersubjetivo* y mediado por *la memoria* que tiene el producto de la entrevista abierta; pero, en lo tocante a este punto, y en lo que en una visión demasiado objetivista y descriptivista del uso de las entrevistas -y en general de las fuentes orales- puede parecer su mayor inconveniente, también podríamos asegurar que es su mayor y más interesante virtud.

En relación al hipersubjetivismo, ya hemos insistido que se inscribe en una vía de aproximación a la realidad social, pero, además, hay que tener en cuenta que la entrevista sólo puede ser leída de una forma interpretativa, esto es, la información no es ni verdad ni mentira, es un producto de un individuo en sociedad que hay que localizar, contextualizar y

⁴ Una presentación de las diferentes introducciones al tema del uso de las fuentes orales en las ciencias sociales se encuentra en la completa compilación realizada por Cristina Santamarina y José Miguel Marinas (1993), donde el lector encontrará las defensas más acabadas de la perspectiva biográfica postpositivista.

⁵ Un interesante balance de una relación, algunas veces más distante de lo que se piensa, entre historia social e historia oral, en el universo académico británico, se encuentra en Fraser (1993: 131-139).

contrastar. No hay lectura de la entrevista sin modelo de representación social y, por tanto, sus usos se inscriben en un proyecto de análisis de la realidad que no está en la simple transcripción o acumulación de las fuentes, sino en la construcción, por parte del investigador social, de una mirada propia sobre los materiales obtenidos⁶.

Otro tanto sucede con la memoria y su mediación, considerada muchas veces como distorsionante, mixtificante o generadora de inexactitudes históricas. Sin embargo, esta apelación a la memoria tampoco significa ninguna rémora para la utilización de las fuentes orales, sino precisamente una de sus mayores potencialidades y hallazgos. La rememoración nos sitúa ante el *yo biográfico* como un *hecho social total*, en el conocido sentido que le da al concepto Marcel Mauss -un fenómeno que concentra, de manera indisoluble, diversos niveles, y moviliza diversas instituciones de la realidad social (Mauss, 1979: 155 y ss.)-, y, por ello, recrea el pasado en función del presente y, al contrario, el presente en función del pasado.⁷ Los *lugares del recuerdo*, para utilizar uno de los términos con los que la escuela historiográfica de los *Annales* (vid. Burke, 1993) ha rebautizado el tema de la memoria en la historia, no son seriales, lineales y de una cronología simple, sino que responden a una organización compleja entre lo individual y lo social. La memoria aparece así no como una simple descripción de acontecimientos pasados, sino como *la apropiación* individual de una cultura histórica que siempre tiene que ser mirada desde lo colectivo; lo que dicho con la belleza habitual de la filosofía poética de Walter Benjamin (1973: 180), viene a ser algo así: “articular históricamente el pasado no significa conocerlo ‘tal y como verdaderamente ha sido’. Significa adueñarse de un recuerdo tal y como relumbra en el instante de un peligro”⁸.

⁶ Gran parte de las críticas que se realizan al enfoque biográfico surgen más para avisar de sus abusos o desviaciones ingenuas que en sus usos interpretativos: así la llamada, por Bourdieu (1994), en su reiterada cruzada contra cualquier forma o resquicio de sentido común sociológico, *ilusión biográfica* -y que es magníficamente sintetizada y desarrollada desde la misma orientación en Devillard y otros (1995)-, sólo es pertinente si se construye una imagen mostrenca y arcaizante de lo que el enfoque biográfico es. Aparte de reconocer la solidez y brillantez de los argumentos de Bourdieu, insistiendo en el carácter construido de la vida personal y no en su linealidad y naturalidad -no exentos, por cierto, de un feroz elitismo del maitre a penser cada vez más obsesionado por que todo entre por su estrecha rejilla conceptual-, también habría que reclamarle un poco más de generosidad y comprensión -comprensión- para los sujetos que son capaces de construir y dar sentido -común- a su propio relato biográfico. Lo biográfico no puede ser tomado como natural, al contrario es un *síntoma* de lo social (Santamarina y Marinas), pero estos *discursos de la experiencia* -como proponen denominarlos Bandera y Marinas (1996) siguiendo a Walter Benjamin- lejos de ser pasados por la idea del relato fáctico, o de lanzarnos al otro extremo (el de la representatividad, le nomotético o lo universalizable), hay que observarlos desde su apertura a la comprensión concreta de la significatividad concreta. Sentimos que Bourdieu lleve tanto tiempo sólo interesado en Bourdieu.

⁷ Para una presentación a fondo del concepto totalizador de la biografía y de su trabajo metodológico específico, es necesario revisar las ya centrales aportaciones de Daniel Bertaux (por ejemplo, Bertaux, 1993: 149-173). Sobre materiales y criterios de uso similares a los de Bertaux, pero quizá más situados en una tradición emparentada con la teoría crítica de la sociedad, vid. Santamarina y Marinas (1994: 259-288).

⁸ Daniel Bertaux (1995: 69-89), en uno de los más apasionantes artículos de un, ya de por sí, fascinante e importante número monográfico que la revista de la *Asociación Internacional de Sociología* ha dedicado a la investigación biográfica, conecta de manera muy incisiva la dimensión genealógica de las historias de vida con la posibilidad de atravesar los tiempos históricos convencionales. Esto introduce inmediatamente la discursividad en el enfoque histórico y reclama el carácter diacrónico y genético de la realidad social. Ningún hecho social es un hecho puntual, ni se presenta aislado; es una *trama* entrelazada sincrónica y diacrónicamente, lo que introduce la temporalidad, la duración y el pasado -incluso la “larga duración”- en el conjunto de dimensiones que demarcan la labor sociológica y vuelve a necesitar de esa “unidad desde la

El hecho biográfico aquí no es, por tanto, un hecho positivo, sino un argumento cognitivo, la creación de una *gestalt* que entrelaza individuo, grupo y cultura incrustando percepciones y expresiones personales en redes comunicativas interpersonales, situadas, a su vez, en una serie de matrices sociales que las contextualizan y las hacen inteligibles (Ruesch y Bateson, 1984: 226 y ss.). El lazo de unión entre lo positivo y lo cognitivo se resuelve en el campo lingüístico, pues es en esa función expresiva del lenguaje, en ese espacio de realización del sujeto, donde se genera el sistema de articulaciones que vinculan la experiencia vivida y su enunciación (Pineau y Le Grand: 95-98). La entrevista abierta no es, por tanto, un simple registro en el que el investigador hace de fedatario de los hechos; es el “arte del vínculo” (Halperín, 1995: 24) -del vínculo biocognitivo que une experiencia y narración, y del vínculo comunicativo que une a entrevistador y entrevistado-, y, por tanto, es un juego de estrategias comunicativas, una invención dialógica, es un *género discursivo*, que antes que someternos a las reglas del lenguaje debe dirigirnos a los usos y a los contextos, a los usuarios y los enunciadores, esto es, a los sujetos como actores sociales (vid. Arfuch, 1995: 32-33).

2. EL SUJETO Y EL HABLA

“Los relatos son partes del orden; por eso los creamos, para dar sentido a nuestras circunstancias, para reactivar la fábrica humana. Y en cuanto creamos y recreamos nuestras historias, creamos y recreamos tanto los hechos y lo que ellos nos dicen como a nosotros mismos. Es así como intentamos ordenar y reordenar nuestros contextos”:

John Law (1994: 52)

La técnica de la entrevista abierta se presenta útil, por tanto, para obtener informaciones de carácter pragmático, es decir, de cómo los sujetos diversos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus prácticas individuales. Así, la entrevista tiene un espacio de cobertura fundamentado en el comportamiento ideal del individuo concreto, en su relación con el objeto de investigación, circunscribiendo un espacio pragmático -tal y como utilizaba, por ejemplo, C. S. Peirce el concepto-⁹ en cuanto que el proceso de significación se produce por el hecho de que el discurso es susceptible de ser actualizado en una práctica correspondiente. Y por eso las preguntas adecuadas son aquellas que se refieren a los comportamientos pasados, presentes o futuros, es decir, al orden de lo realizado o realizable, no sólo a lo que el informante piensa sobre el asunto que investigamos, sino a cómo actúa o actuó en relación con dicho asunto. La entrevista abierta, por tanto, no se sitúa en el campo puro de la conducta -el orden del hacer-, ni en el lugar puro de lo lingüístico -el orden del decir-, sino en un campo intermedio en el que encuentra su pleno rendimiento metodológico: algo así como el *decir del hacer*, basado

diversidad” para el conjunto de las ciencias 'sociales, reclamada, por cierto, ya desde hace cuarenta años, por el maestro de historiadores Fernand Braudel (vid., por ejemplo, Braudel, 1979: 107-128 y 179-184).

⁹ Vid., por ejemplo, Pierce (1974). Una completa revisión de Pierce y todo el pragmatismo norteamericano se encuentra en Pérez de Tudela (1988).

fundamentalmente en que el hecho de hablar con los interlocutores de lo que hacen y lo que son (lo que creen ser y hacer), es el primer paso de toda etnografía (Catani, 1990: 152).

Por tanto, hay que señalar que las entrevistas abiertas pueden, si son planteadas así, servir complementariamente a los grupos de discusión, porque en ellos lo que obtenemos son siempre representaciones de carácter colectivo, no individual. Los grupos no nos proporcionan conocimiento sobre los comportamientos, sino sobre los sistemas de representaciones en relación con los objetos de estudio. Cuando hallar la dimensión pragmática personalizada es interesante dentro de la estrategia de la investigación, esto es, cuando nos interesa movernos en la dimensión sintagmática, *événementiel* y diacrónica del objeto investigado¹⁰, la pertinencia de la entrevista se hace evidente.

Por tanto, en este primer nivel, mientras que en el grupo de discusión las posiciones discursivas *básicas* tienen carácter *prototípico*, es decir, es el lugar *al que tienden* las diferentes actitudes y opiniones de los miembros de los grupos de discusión y que aparecen precisamente como producto del propio proceso de debate, enfrentamiento y oposición entre las diversas posturas personales que se llevan a cabo en las discusiones de grupo - combinándose y homogeneizándose así opiniones, imágenes y representaciones personales en discursos más o menos *tópicos* que tienden a representar a los grupos sociales que los enuncian-, la entrevista, sin embargo, se sitúa en el discurso de los estereotipos, tal como los define el sociolingüista norteamericano William Labov (1983: 387), esto es, como las formas construidas de marcaje y reconocimiento social que encuadran la conciencia del hablante.

El campo de actuación de la entrevista en profundidad sería así el del habla, en el sentido de la actualización personalizada del código de la lengua, pero frente a la atribución de este campo por parte de Saussure (1980: 40), de un carácter de acto individual, de voluntad e inteligencia -otorgándole luego a la lengua todo lo que de social tiene el ser humano- nosotros, en este trabajo, vamos a pensar en *el habla* desde el lugar social. Lo que no es otra cosa, por decirlo así, y utilizando seguramente de una manera impropia a Octavio Paz, que frente a la imagen de “mono gramático”, que da la lingüística estructural del hablante, nosotros, desde aquí, reclamamos la condición de animal social (dialógico e intertextual) del hombre, incluso en sus actos ilocutorios más individualizados¹¹. Como señaló en su día Valentín Voloshinov, en sus requerimientos contra la lingüística formalista y/o estructuralista:

“La realidad concreta del lenguaje en cuanto a discurso no es el sistema abstracto de formas lingüísticas, ni tampoco una enunciación monológica y aislada, ni el acto psicofísico de su realización, sino el acontecimiento social de interacción discursiva,

¹⁰ Vid. para la clásica disyuntiva entre lo paradigmático y lo sintagmático, sus relaciones con otros conceptos afines y su utilización en la estrategia de investigación (Berger, 1991: 13-20).

¹¹ Para ampliar como resulta necesario este tema, vid. Beltrán (1991b). Otra interesante revisión de las relaciones entre los problemas del estudio del lenguaje y la metodología de la investigación social, enfatizando en el acercamiento de la sociología a los temas centrales de la lingüística, a partir de la llamada, por Alvin Gouldner, “crisis de la sociología occidental”, se encuentra en Pérez-Agote y Tejerina (1990: 145-160).

llevada a cabo mediante la enunciación y plasmada en enunciados” (Voloshinov, 1992: 132)¹².

3. LA ENTREVISTA ABIERTA EN SUS USOS

“Es confortante, en fin, el mundo, la vida, el hombre, el conocimiento y la acción como sistemas abierto”:

Edgar Morin (1974: 250)

Jean-Baptiste Fages (1990: 129) llega a distinguir entre siete tipos, más o menos normalizados, de lo que en general se denomina entrevista, siete tipos construidos en función del grado de apertura y de directividad de las intervenciones del entrevistador, y dentro de los diferentes ámbitos de las ciencias humanas: la sesión clínica (psicoanalítica o psicológica), la entrevista no directiva, la entrevista focalizada sobre temas precisos, la entrevista con respuestas provocadas pero libres en su formulación, la entrevista con preguntas abiertas pero siguiendo un orden precisado, la entrevista con preguntas listadas y la entrevista con preguntas cerradas.

La interacción y la conversación con la gente, por tanto, pueden adquirir muchas formas: desde los instrumentos de la encuesta formal, con sus tablas de respuesta múltiple y sus preguntas cerradas, hasta el diálogo totalmente abierto. Situada entre el método de encuesta y la observación participante de interacción absolutamente libre, se encuentra la entrevista abierta. En la encuesta formal se hacen preguntas, y las respuestas se recogen estandarizadamente. Se asume así que el investigador conoce cuál es el sistema de respuestas estadísticamente probable y socialmente normalizado. Con este conocimiento y con este método, el investigado: debe asegurar que las preguntas sean formuladas sin ambigüedad, y que el individuo, que posiblemente responda, no se vea intimidado por ninguna formulación. La pregunta debe ser comprensible y las respuestas normalizadas, coincidiendo, previamente con el sentido de las experiencias de los encuestados. Estas contestaciones tienen que ser también mutuamente exclusivas y cubrir todas las posibles respuestas para que los cuestionarios sean útiles a fin de obtener información de una forma rutinaria, permitiendo que las respuestas se puedan convertir, por pura inferencia, en categorías genéricas que acaban proponiéndose como la estructura de opinión de la población¹³. De la misma manera, el cuestionario tiene que asumir una relación no

¹² Un interesantísimo estudio de las propuestas metodológicas del círculo encabezado por el crítico literario Mijail Bajtin, en la Unión Soviética de los años veinte, y su posible enfrentamiento con planteamientos intelectuales más recientes, se encuentra en Zavala (1991 y 1996a).

¹³ Esto nos lleva a horizontes metodológicos totalmente distintos que enmarcan la encuesta extensiva, por muestreo estadístico y con cuestionario, y la entrevista abierta; debido precisamente a que los dos métodos se derivan, según Cook y Reichardt (1986), de paradigmas de referencia diferentes. Así el cuestionario funciona como elemento que, en última instancia, sirve a un proceso de comprobación de las hipótesis causales que se establecen indirectamente por inferencias de las informaciones poblacionales y demográficas, ya existentes, por un método riguroso de comparación. Además, la correlación, desde un análisis de encuesta, se tiende a elaborar a través de la introducción de las variables que intervienen para mostrar los posibles efectos entre las variables iniciales. Una precisión mayor se puede aportar en cuanto el investigador introduzca explicaciones

problemática entre palabras y hechos. La polisemia queda por definición excluida porque impediría ya de entrada el proceso de estandarización, clasificación y digitalización subsiguiente de las respuestas.

Por el contrario, en la entrevista informal, las preguntas, su secuencia y fraseología no se trabajan de antemano. En este caso, el entrevistador intenta diseñar la expresión, el estilo de las preguntas para cada individuo particular, y preguntar en un orden apropiado para el entrevistado. La meta es asegurar que las preguntas tengan el sentido apropiado para cada situación e invitar a la “conversación” para que se responda con facilidad. Tal entrevista requiere una gran habilidad por parte del investigador, que debe no sólo ser un oyente empático, sino también un buen conversador, capaz de mantener un diálogo, y ser un teórico social, enlazando respuestas y contenidos en un amplio campo de conocimiento. Con la entrevista informal no se asume que el planteamiento de preguntas apropiadas y el estilo de respuesta se conozcan de antemano, sino que es en la propia entrevista abierta donde se genera, en la progresión de un proceso de interacción entre investigador e entrevistado. Asimismo el investigador ha de ser consciente de las preguntas relevantes y significativas.

El investigador no se aproxima de cualquier forma a la tarea, sin una estructura de trabajo. Hay normalmente una lista de tópicos que cubren a todos los entrevistados. En este sentido, es incorrecto llamar no directiva a tal entrevista. El investigador tiene que animar, si se necesita, a la charla sobre ciertos temas. Las entrevistas no directivas preservan más el psicoanálisis que la investigación social, y no debiera calificarse a las mismas de no estructuradas porque, como M. Hammersley y P. Atkinson (1983) señalan en su discusión sobre “entrevista etnográfica”, todas las entrevistas, como en cualquier interacción social, se estructuran por ambos, el investigador y el entrevistado. Tal interacción toma la forma de conversación, permitiendo al investigador “probar en profundidad a descubrir nuevas pistas que abran dimensiones del problema y que aseguren vivos, exactos y completos los informes de los encuestados que se basan en la experiencia personal” (Burgess, 1994: 111). Las entrevistas informales permiten captar la vida cotidiana; permiten a la gente describir y hablar sobre sus propias vidas con sus propias palabras. Incluso, aunque el investigador y el entrevistado se ganen un mutuo respeto y reconocimiento, se puede todavía pensar que es el investigador quien habla, quien tiene el control, el que, en definitiva, es el intruso en el campo que investiga.

Aquí es necesario, rápidamente, distinguir también entre la *entrevista de investigación social* (en sus diferentes versiones: enfocada, no directiva, etc.¹⁴) y las

más sutiles a través de otras variables intervinientes. La entrevista abierta parte directamente de una visión paradigmática de orientación comprensiva y fenomenologista al intentar interpretar la conducta de los actores, en el mismo marco de referencia que actúan; pero no como un proceso de variables aislables y determinables en su peso relativo para la acción final, sino como un todo interrelacionado sólo aprehensible de una manera histórica, dinámica, concreta y ligada al sentido expresado por los propios sujetos en su acción. Mientras las encuestas producen correlaciones y generalizaciones sobre las poblaciones, las entrevistas informales generan interpretaciones de la vida cotidiana de los actores.

¹⁴ En el terreno específicamente sociológico, tanto Ruiz Olabuenaga e Ispizua (1989) como Mische (1975) hacen una interesante revisión de las técnicas de entrevista en la investigación cualitativa; por otra parte, la clásica referencia es todavía la de Merton y otros (1957).

entrevistas terapéuticas y clínicas. La entrevista de investigación pretende, a través de la recogida de un conjunto de saberes privados, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de ese individuo. La entrevista clínica o terapéutica tiene un propósito casi opuesto, favorece a través de la construcción de un discurso y unas prácticas discursivas -en una serie de juegos relacionales entre paciente y terapeuta, planteados por escuelas tan diferentes como la de Palo Alto, el psicoanálisis, o la psicoterapia basada en el cliente de Carl Rogers, entre otras¹⁵)- un saber privado capaz de estructurar y estabilizar una determinada acción personal. Esto no quiere decir que de la entrevista terapéutica no podamos extraer datos para la investigación sociológica, pero no es su objetivo fundamental.

La entrevista de investigación es, por tanto, una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso *conversacional, continuo y con una cierta línea argumental* -no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación. La entrevista es, pues, una narración conversacional, creada conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado que contienen un conjunto interrelacionado de estructura que la definen como objeto de estudio (Grele, 1990: 112).

La entrevista de investigación social encuentra su mayor productividad no tanto para explorar un simple lugar fáctico de la realidad social, sino para entrar en ese lugar comunicativo de la realidad donde la palabra es vector vehiculante principal de una experiencia personalizada, biográfica e intransferible.

Esto nos suele demarcar cuatro campos básicos de utilización de la entrevista en profundidad:

1. Reconstrucción de acciones pasadas: enfoques biográficos, archivos orales, análisis retrospectivo de la acción, etc.¹⁶.
2. Estudio de las representaciones sociales personalizadas: sistemas de normas y valores asumidos, imágenes y creencias prejuiciales, códigos y estereotipos cristalizados, rutas y trayectorias vitales particulares, etc.¹⁷.

¹⁵ Obras que presentan la entrevista terapéutica: (Haley, 1980) (Rogers, 1966) y (Sullivan, 1981) Una revisión más general de la entrevista, desde la perspectiva de la psicología conductista y con diferentes aplicaciones clínicas y empresariales, está en Goodale (1990).

¹⁶ Es el campo paradigmático de la llamada *historia oral*, espacio donde la entrevista abierta tiene un valor máximo como fuente primitiva de saberes, para una aproximación a sus problemas metodológicos, vid., la cada vez más abundante e interesante bibliografía, así por ejemplo: Joutard (1986), Sitton y otros (1989) y Thompson (1988). También hay que referirse en este punto al uso de las *historias de vida* en investigación social, tradición ya solemne en la historia clásica de la sociología y de la que hay importantes balances; entre ellos se pueden entresacar: Sarabia (1986: 187-208) y Pujadas (1992), Plummer (1989), Balán y otros (1974); de fácil acceso para el lector español se encuentra un importante documento clásico de Florian Znaniecki (1992), rescatado y traducido por Fernando Reinares. El camino metodológico que nos lleva de las historias de vida (orales) a las autobiografías (escritas) se lleva a cabo en De Miguel (1996).

¹⁷ Es el campo típico de la sociología del prejuicio político, cuyo trabajo con mayor y más multidimensional carga metodológica quizá siga siendo el conocido trabajo de Adorno y cols. (1965).

3. Estudio de la interacción entre constituciones psicológicas personales y conductas sociales específicas: estudios, por ejemplo, sobre agresividad, violencia, las llamadas conductas desviadas, etc.¹⁸, donde el grupo de discusión tampoco suele funcionar por la tendencia a la dispersión y falta de homogeneidad de las trayectorias y respuestas individuales.
4. Prospección de los campos semánticos, vocabulario y discursos arquetípicos de grupos y colectivos sobre los que luego vamos a pasar un cuestionario cerrado¹⁹.

La entrevista de investigación por su constitución es refractaria a cualquier criterio cientifista de definición de la herramienta metodológica, ya que: a) No existe ninguna regla fija, ni sobre la forma de realizar la entrevista ni sobre la conducta del entrevistador. b) Toda entrevista es producto de un proceso interlocutorio que no se puede reducir a una contrastación de hipótesis y al criterio de falsación. c) Los resultados de la entrevista por sí mismos no tienen posibilidad de generalización indiscriminada ni mucho menos de universalización.

La entrevista entonces sólo se puede juzgar, como cualquier otra práctica cualitativa, por sus resultados finales, por la riqueza heurística de las producciones discursivas obtenidas en ella; sobre todo, en la posibilidad de recoger y analizar saberes sociales cristalizados en discursos que han sido construidos por la práctica directa, y no mediada, de los sujetos protagonistas de la acción. El empleo de la entrevista presupone que el objeto temático de la investigación, sea cual fuere, será analizado a través de la experiencia que de él poseen un cierto número de individuos que, a la vez, son parte y producto de la acción estudiada, ya que el análisis del narrador es parte de la historia que se narra (Greele, 1990: 124).

Este tipo de concepción, además, se enfrenta a la idea de la entrevista como una técnica de *recogida de datos* para las orientaciones más positivistas, o de *recogida de discursos* para las de carácter más lingüístico; como si los datos tuvieran una existencia y una estructura fija e independiente de la interacción social que los genera y del método que los recoge. Lo mismo ocurre cuando hablamos de discursos y nos comportamos como si los discursos existiesen en sí mismos, independientes y, como si de una toma de muestras biológicas o geológicas se tratara, se recogieran aporoblemáticamente, siendo lo verdaderamente importante el análisis ulterior de los elementos internos en función de su coherencia estructural.

Así, frente a las posiciones que podríamos denominar *textualistas* -tal como las denomina Alex Callinicos en un magnífico artículo crítico del postestructuralismo francés (Callinicos, 1986: 263-293)- que presentan los discursos como autónomos -los discursos son considerados como juegos infinitos de significantes que hablan al sujeto-, y a los textos como totalidades epistemológicas fuera de los cuales no existe nada, por lo que al final el sujeto del habla no es más que un guiñapo hecho de significantes jamás alcanzables en su sentido profundo para su autor, pues literalmente le dominan; el discurso (social,

¹⁸ La relación entre entrevista en profundidad y conducta desviada ha sido desde siempre puesta en relación por las más antiguas aportaciones académicas al tema (vid. Hyman, 1967).

¹⁹ Para este tema es modélico el análisis de Bauman y Adair (1992: 9-25).

multidimensional, contextualizado en un tiempo y espacio histórico) se convierte en texto y el texto es objeto de una supuesta *deconstrucción* que, después de muchas vueltas, nos acabamos enterando, como dice el historiador Josep Fontana (1992: 87-100), que no es otra cosa que denominar de una manera nueva a los estudios literarios académicos de siempre. Nosotros, en estas páginas, partimos de dos tesis fundamentales, prácticamente contrarias a las sostenidas desde el textualismo, así: a) el habla tiene referentes extradiscursivos: el discurso no se explica por el discurso mismo; y b) entre estos referentes están las prácticas sociales parcialmente constitutivas del discurso. Tesis que pueden ser llamadas de realismo materialista y contextualismo, y que marcan desde su base nuestra concepción teórica metodológica de la entrevista abierta.

La entrevista en profundidad es, pues, un *constructo comunicativo*, no un simple registro de discursos que “hablan al sujeto”. Los discursos no son así preexistentes de una manera absoluta a la operación de toma de datos que sería la entrevista; constituyen un marco social de la situación de la misma. El discurso aparece, pues, como respuesta a una interrogación difundida en una situación dual y conversacional, con su presencia y participación, donde cada uno de los interlocutores (entrevistador y entrevistado) co-construye en cada instante ese discurso. Contrariamente a la idea de la toma biológica, cuya repetición permite recoger el mismo producto, la construcción discursiva es siempre singular y difícilmente reproductiva en sus aspectos de sintaxis lógica interna. Cada investigador realiza una entrevista diferente según su cultura, sensibilidad y conocimiento particular del tema, y, lo que es más importante, según sea el contexto espacial, temporal o social en el que se está llevando a cabo de una manera efectiva.

La entrevista en profundidad es de esta manera un proceso de determinación de un texto en un *contexto*²⁰, no de aislamiento de un texto, y por tanto, siguiendo a Anthony Wilden (1979: 112-113), podemos decir que es un proceso de *puntuación*, esto es, un proceso de organización de los hechos y de representaciones de la conducta: ya que cuando producimos o interpretamos un texto estamos haciendo algo más que producir o interpretar ese texto, estamos actuando o sufriendo los efectos de una acción (González Martín, 1982: 254-255). Nos estamos moviendo con ello en un proceso y no en una forma, en la puntuación y no en el simple terreno de la sintaxis lógica o significativa. Tal es el nivel de nuestro enfoque, muy cercano a las ideas sobre la “sociología profana” y el análisis conversacional etnometodológico -que se resiste a considerar al actor social como un simple *idiota* cultural, en la expresión de Harold Garfinkel (1984: 67 y ss.)- y, por ello, lógicamente, bastante lejano de las posiciones estructuralistas y postestructuralistas.

²⁰ Es de considerable interés la definición de *contexto* que ofrecen los autores franceses Edmond Marc y Dominique Picard (1992: 75) para los que el contexto no es solamente el entorno de la interacción, sino también el conjunto de circunstancias en las que se inserta. Es, por tanto y fundamentalmente, un *campo social* (conjunto de sistemas simbólicos, estructuras y prácticas) que constituye, a la vez, un referente, un sistema convencional y un orden que hace posible el intercambio y le otorga sus mayores significados. Por otra parte, existe un considerable trabajo técnico de investigación y clasificación de los contextos extralingüísticos en diversas escuelas de la etnolingüística contemporánea (vid. Casado Velarde, 1988).

4. LA PRÁCTICA DE LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

“Entre narradores y escuchadores la relación es directa, imprevisible, problemática. Es, en otras palabras, una relación verdaderamente humana, es decir, dramática, sin resultados asegurados. No hablan sólo las palabras, sino los gestos, las expresiones del rostro, los movimientos de las manos, la luz de los ojos. Relación directa, por tanto, feed-back inmediato, reacciones personales; el diálogo como momento polifónico en el cual ninguno de los presentes está excluido. Quien conserva el silencio entra dentro de la economía general del discurso colectivo: es un silencio que hace posible la palabra de los otros. Éste es el don de la oralidad- la presencia, el sudor, los rostros, el timbre de las voces, el significado -el sonido- del silencio”:

Franco Ferrarotti (1991: 19-20)

La entrevista de investigación social es la mínima expresión de un sistema comunicativo que se retroalimenta y que, como todo sistema abierto, no puede entenderse como la suma de sus partes, sino como el resultado de una circularidad interaccional cuyos resultados dependen de la organización concreta y sucesiva de las secuencias comunicativas y no de la simple programación del canal de información.

Toda comunicación implica un compromiso y define una relación, esto es, una comunicación no sólo transfiere información, sino que a la vez impone conductas. Son las dos operaciones básicas de la relación comunicativa, que Gregory Bateson (1984: 81-116) presenta como dos planos complementarios: por una parte, los aspectos conativo-relacionales y, por otra, los aspectos referenciales y de contenido de toda comunicación. En la entrevista, como en toda secuencia comunicacional, todo intercambio de mensajes manifiestos van retroalimentando el contexto interpersonal y marca los límites sobre la interacción posterior, por lo que no sólo resulta afectado el receptor, sino toda la relación.

La entrevista, al realizarse, tiende a convertirse así en un sistema tipo homeostático²¹, esto es, en un sistema en equilibrio inestable contrapesado por secuencias comunicativas que perfilan una relación potencialmente conflictiva:

“En la entrevista abierta no basta la propuesta puntual inicial: la información inicial que el entrevistador le transmite al entrevistado cataliza en un proceso que enseguida se agota -retorna al equilibrio- (el dispositivo conversacional uno-consigo-mismo pone en juego relaciones reflexivas de comunicación: hay un amortiguamiento de la retroacción)... El entrevistador tiene que actuar para provocar al entrevistador a hablar, evitando canalizar o conducir su habla. Los modos generales de actuación

²¹ Sobre los mecanismos homeostáticos como sistemas de equilibrios oscilantes sobre una pauta de interacción básica, vid. la clásica aportación de Jackson (1981: 23-46).

siguen siendo la reformulación y la interpretación, pero los tiene que poner en juego con más frecuencia que en el grupo de discusión. El movimiento del entrevistador por la entrevista es tan delicado y problemático como el de un caracol reptando a lo largo del filo de una navaja barbera. Cualquier diseño previo de sus intervenciones - cualquier cuestionario o guía- provocará el corte, y el habla del entrevistado se derramará en el discurso del entrevistador” (Ibáñez, 1986a: 62).

Operativamente, la entrevista de investigación se construye como un discurso principalmente enunciado por el entrevistado; pero que comprende también las intervenciones del investigador, cada uno con un sentido y un proyecto de sentido determinado (generalmente distintos), relacionados a partir de lo que se ha llamado un *contrato de comunicación*²², y en función de un contexto social o situación.

La entrevista se establece así como un wittgensteiniano juego de lenguaje con una serie de actos de habla programados y con efectos previstos e imprevistos; pero también como un juego social en el que se despliegan un largo repertorio de estrategias, transacciones y caricias²³, así como un buen número de resortes *gestuales y proxémicos*²⁴, codificados por el lugar social previo de los interlocutores, lo que nos remite fundamentalmente a un juego de poderes.

Distinguiremos así tres niveles en la entrevista (niveles relacionales que determinan el sentido del discurso): 1. El contrato comunicativo. 2. La interacción verbal. 3. El universo social de referencia.

²² Lo que no es más que una generalización del concepto de *contrato terapéutico*, muy difundido en las diferentes disciplinas clínicas donde se utiliza como un contrato explícito entre un paciente y un terapeuta que fija el objetivo del tratamiento en cada fase del proceso, véase, por ejemplo, Berne (1983). Para un análisis desde la teoría sistémica de la comunicación, vid. Nardone y Watlawick (1992).

²³ Utilizamos aquí estos términos, de una manera más o menos propia, prestados del vocabulario habitual del llamado “análisis transaccional” sencillamente para indicar *los gestos y caminos de reconocimiento mutuo* en una relación -la situación de la entrevista- que se retroalimenta según pautas frecuentemente recurrentes y, añadimos desde aquí, socialmente condicionadas; vid. Berne (1966) y con carácter de generalización Chandezon y Lancestre (1982).

²⁴ No es aquí, lógicamente, el lugar adecuado para hablar de la importancia del lenguaje gestual, ni mucho menos de las posibilidades de estudios *proxémicos* y de situación en los microespacios de interacción; nos limitaremos a señalar su importancia en el ritual de la entrevista y remitir al lector a los clásicos trabajos de Edward T. Hall (1981 y 1989), artículo este último, además, que contiene interesantes apuntes sobre la entrevista abierta.

5. EL CONTRATO COMUNICATIVO

“El trabajo sociológico es uno de los componentes centrales de lo que he venido observando como reflexividad intrínseca de la modernidad”:

Anthony Giddens (1991: 207)

La entrevista aquí resulta siempre paradójica, interesa y se solicita por ser una forma de producir expresiones de carácter ciertamente íntimo; pero precisamente dejan de ser íntimas al producirse. Situación paradójica, típicamente doblevinculante en el sentido de la escuela de Palo Alto (Watzlawick P. y otros, 1981), doble vínculo que hay que romper acudiendo a una situación de pacto que facilite el encuentro y el diálogo. El establecimiento del contrato de comunicación es entonces fundamental para el funcionamiento del dispositivo, sobre todo porque diluye, o al menos elude, esta situación paradójica generalmente remitiendo el uso de la información y la comunicación a un contexto exterior al propio encuentro, contexto más o menos anónimo -depende de los términos del pacto- que no es otro que la investigación o el informe escrito, uso que desbloquea y da salida a la misma situación de la entrevista²⁵.

Este contrato se halla constituido, inicialmente, por unos parámetros que representan los saberes mínimos compartidos por los interlocutores sobre lo que hay en juego y sobre los objetivos del diálogo. Y es un aspecto renegociable a lo largo de la entrevista; pero a sabiendas que renegociarlo significa también redefinir el sentido discursivo de la entrevista.

Estos saberes se suelen dividir en dos grandes grupos: a) Saberes implícitos, capaces de crear una situación potencialmente comunicativa: códigos lingüísticos y culturales, reglas sociales y modelos de intercambio oral. b) Saberes explícitos, suscitados en la función de la temática del trabajo, saberes que constituyen la base común de los primeros intercambios entrevistador-entrevistado y que se fundan en los objetivos de la investigación, del cómo, por qué y quién la realiza.

La entrevista es, pues, una forma de diálogo social que, como tal, se ve sometido a la regla de la pertinencia. Cuando las partes desconocen los retos y los objetivos de su diálogo, el discurso que producen carece de sentido. Por eso es imprescindible y absolutamente *reflexiva* la labor del investigador; pues la renegociación permanente de las reglas implícitas del contrato, en el curso mismo del diálogo, conduce a la producción de un discurso compuesto y multidimensional (lo que diferencia al investigador del simple entrevistador que efectúa un cuestionario sin posibilidad de modificarlo). A la reflexividad metodológica, propia de la investigación social como proceso de producción de conocimiento, se le añade aquí una reflexividad de oficio, de capacidad, de mirada sobre el campo que estructura la entrevista, y de escucha activa y metódica (Bourdieu, 1993: 904).

²⁵ Lo oral se convierte así en escrito, contraparafoja que sirve precisamente para que fluya lo oral; pero que presenta inmediatamente no sólo problemas metodológicos de transcripción, sino también de cambio de tipos lógicos de comunicación; sobre ello vid. Joutard (1986: 331-375) y Ferrarotti (1991: 19-29).

Frente a los juegos de lenguaje de tipo “estímulo/ respuesta”, donde los papeles están cerrados y la retroalimentación es inexistente, en la entrevista abierta, como en todos los juegos de tipo conversacional, los papeles tienden a estar más abiertos y la unidad mínima informativa no es simplemente “la respuesta”, sino la conversación en sí misma:

“la conversación es una totalidad: un todo que es más que la suma de sus partes, que no puede distribuirse en interlocutores ni en (inter)locuciones -por eso es la unidad mínima-. Cada interlocutor es, no una entidad, sino un proceso: al conversar cambia, como cambia el sistema en que conversa” (Ibáñez, 1988: 230).

La entrevista, por tanto, es una variedad especializada de conversación, como interacción estereotipada de las posiciones de poder lingüístico y social²⁶ -el entrevistador siempre tiene la potestad de orientar la entrevista en función de sus intereses- que se plasman en un pacto o contrato, implícito o explícito, de comunicación. Ahora bien, la excesiva ambigüedad o la constante reorientación de estas pautas discursivas -la inestabilidad del contrato- crea un *status* conversacional variable e indeterminado y, por consiguiente, poco utilizable como entrada relevante en el marco de una investigación. Por el contrario, el abuso de la situación de supuesto poder del entrevistador -dentro de esa conversación- puede provocar inmediatamente la ruptura del pacto y crear la imposibilidad misma de comunicar.

6. LA INTERACCIÓN VERBAL

“La comunicación no es como una emisora y un receptor. Es una negociación entre dos personas, un acto creativo. No se mide por que el hecho de que el otro entienda exactamente lo que uno dice, sino porque él contribuya con su parte, ambos cambien con la acción. Y, cuando comunican realmente, lo que forman es un sistema de interacción y reacción bien integrado”:

Ray L. Birdwhistell, citado por Davis (1976: 29)

La interacción se fundamenta en la apertura de los sujetos a la comunicación y a la aceptación de sus reglas. Se puede distinguir entre la interacción no focalizada -simple intercambio de mensajes orales o visuales sin proyecto de construcción común- y la focalizada, en la que dos personas se reúnen y cooperan en mantener un único centro de atención, generalmente por turno (Goffman, 1967: 27-31).

Las conversaciones son así actividades sociales -incluso se puede decir que la conversación es la unidad mínima de interacción social (Ibáñez, 1990a: 189)-, reguladas no

²⁶ Para un análisis de la entrevista como juego de poderes conversacionales, vid. Kress y Fowler (1983: 89-110).

sólo en términos pragmáticos de adecuación al contexto, sino también dentro de las mismas secuencias verbales (cómo están sincronizadas y cómo se producen). Así, las palabras intercambiadas son en apariencia espontáneas; pero implican y manifiestan la posibilidad de activar una labor socialmente reconocida y exigida, y, por otra parte, manifiestan una amplia gama de estrategias de discurso, de movimientos, de trucos conversacionales (usados cotidianamente tanto en las ocasiones más informales como en las más estructuradas) para persuadir, defender la propia posición, realinearse, justificarse, etc.²⁷.

La situación de interacción conversacional está siempre regulada por un marco; el marco es, según Gregory Bateson (1985: 218), lo que hace que una conversación sea más que una simple *ensalada de palabras*; una persona que participara en una conversación en la que no existieran *marcos* se hallaría recogiendo una comunicación como un manojo de palabras sin sentido. El marco crea lo que Goffman (1979: 46 y ss.) denomina territorios del yo, los territorios lingüísticos, corporales, espaciales y sociales que dan sensación de normalidad y verosimilitud a la interacción interpersonal.

De este modo, cualquier intento por parte de un analista de entrar en el mundo de la vida de otros es, por tanto, estratégico. Sean cuales sean las metas, la investigación empieza con una conversación deliberada y calculada que trata de participar en la cotidianidad de otra persona. En este nivel, el analista se involucra en el proceso de conversación para acceder a las convenciones establecidas y a los procedimientos, para poder entender con un conocimiento práctico requerido en la participación en un contexto local de referencia. La meta no es así simplemente descubrir las “reglas” del juego social, sino tomar contacto con ellas, hasta el punto de captarlas en su momento de expresión más dinámica. Tal interacción es, a la vez, arriesgada y estratégica, y la analogía del juego ofrece la forma más apropiada en la cual se pueda llevar y agotar el proceso.

Goffman (1967) centra su atención en la importancia de manejar la interacción social no sólo de la conversación, sino también de las miradas, gestos, roles y discursos verbales, llegando incluso a llamar la atención sobre “el fugaz movimiento facial del individuo que pueda hacer que en el juego exprese su postura ante lo que ocurre” (Goffman, 1967: 1). Respaldando esta afirmación, la psicología experimental y personal ha observado recientemente una comprensión de la capacidad de la gente para desarrollar no sólo una aguda sensibilidad ante un matiz social e interpersonal que señale el comportamiento apropiado en diferentes situaciones, sino también *altos grados de adaptación propia para asegurar conformarse personalmente a las “micronormas” de la interacción social* (Prus, 1996: 157-158). El entrevistador, por tanto, debe desarrollar una identidad que se asocie más con un modelo flexible de “pragmatismo propio” que con un dogmático principio de identidad absoluta. En términos de Goffman (1967), tienen que ser buenos en el “trabajo de cara”. Es este “trabajo de cara”, más que en cualquier otra estrategia, el que forma una base para la guía propia necesaria para poder introducirse en la

²⁷ No es éste el lugar para detenernos en el estudio interno de los procedimientos y *estrategias conversacionales* -mecanismo de turno, secuencia, composición, etc.- que ha sido uno de los campos de análisis más frecuentados por los planteamientos etnometodológicos, o próximos, con resultados más fecundos; vid. con carácter de resumen, por ejemplo: Wolf (1988: 184-216); y de una manera ya monográfica y avanzada el muy interesante trabajo de Stubbs (1987).

vida comunitaria. “La apariencia” es “una imagen propia definida en términos de características aprobadas socialmente” (Goffman, 1967: 5). Y la apariencia puede normalmente ser definida y presentada de una manera acorde al contexto en el cual un encuentro tiene lugar. Debido a esto, es importante para el entrevistador elegir una estrategia conscientemente, más que permitir que el poder de la situación le absorba y manipule sin anticipación ni reconocimiento.

El mínimo marco *pautado* de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción; pero tal guión no está organizado, estructurado secuencialmente. Se trata de que, durante la entrevista, la persona entrevistada produzca información sobre todos los temas que nos interesan; pero no se trata de ir inquiriendo sobre cada uno de los temas en un orden prefijado, sino de crear una relación dinámica en la que, por su propia lógica comunicativa, se vayan generando los temas de acuerdo con el tipo de sujeto que entrevistamos, arbitrando un primer estímulo verbal de apertura que, verosímilmente, sea el comienzo de esa dinámica que prevemos.

La entrevista abierta no es una situación de interrogatorio -yo te hago la entrevista y tú me tienes que contestar; inquiero quién eres, desde la autoridad que se le supone al entrevistador, tú me lo tienes que decir -; la entrevista abierta es la situación de la confesión, donde a lo que se invita al sujeto entrevistado es a *la confidencia*. Hay, naturalmente, al comienzo de la entrevista una cierta dosis de angustia que hay que resolver y que la manera de hacerlo no está tampoco pautada. Esto es un problema de empatía, de *empatía controlada*²⁸, es decir, de formación de un ritual en que se controlan y canalizan los afectos. Ritual que se genera produciendo los gestos, las expresiones corporales y la elección de palabras que tienden a estabilizar, de una manera eficaz, las tendencias disruptivas de la comunicación, creando un clima de naturalidad y neutralidad, donde la proyección, la confesión, sean posibles. De lo que se trata, por tanto, en la relación social entrevista, como dice Pierre Bourdieu (1993: 906), es de reducir al máximo la violencia simbólica que puede ejercerse a través de ella²⁹.

²⁸ Sobre la sinceridad o simple simulación de este vínculo empático hay posiciones muy diversas, desde los que apelan casi a un enamoramiento entre el investigador y el sujeto entrevistado, hasta los que descaradamente reconocen su carácter cínico; entre los primeros se encuentra el historiador Ronald Fraser (1990: 129-150); entre los segundos sobresale el ya mítico sociólogo Erving Goffman; además de sus clásicos títulos merece consultarse, para entender su obsesión permanente sobre el ser social -y el investigador- como un fingidor, la selección de textos contenida en Goffman (1991) y, especialmente, la introducción de Yves Winkin a esta antología. La producción de Goffman, como es lógico, ha originado un inmenso torrente de obras monográficas sobre su pensamiento, el lector en castellano tiene a su disposición una sistemática y documentada revisión en la obra de Sebastián de Erice (1994).

²⁹ La contribución metodológica de Pierre Bourdieu y su equipo (Bourdieu, 1993) a la renovación de la práctica de la entrevista abierta, en la investigación social, es sugerente y, a la vez, controvertida; sus propuestas de reducir la violencia simbólica -que surge de las diferencias de los capitales culturales y relacionales del entrevistador y entrevistado-, a base de generar un espacio de “conversación ordinaria” que anule cualquier imposición temática o dominación situacional por parte del investigador, ha dado lugar a propuestas concretas tan abiertas como la idea del encargo del investigador a personas muy próximas al entrevistado para así no violentar el campo simbólico en el que se opera, o la posibilidad de entregar a los entrevistados las primeras sesiones de la entrevista para su lectura y reflexión común. Lógicamente las propuestas de Bourdieu han levantado tanta admiración como polémica (vid. Mayer, 1995: 355-369), aunque sean menos originales y renovadoras de lo que parecen en una primera lectura -gran parte de lo que menciona estaba ya en diferentes tradiciones de la psicología social, la psicoterapia y la antropología-, muchas veces son

La *interacción verbal*³⁰ se establece, propiamente, a partir de un sistema de intervenciones del entrevistador, compuestas por: 1. *Consignas*: instrucciones que determinan el tema del discurso del entrevistado. 2. *Comentarios*: explicaciones, observaciones, preguntas e indicaciones que subrayan las palabras del entrevistado.

Toda mecánica discursiva se halla fundada en la asociación y en el ajuste de un tema y de un comentario. Las *consignas* sirven al entrevistador para encaminar y definir el tema del discurso subsiguiente del entrevistado. La formulación de la consigna es determinante para el sentido que hay que atribuir al discurso. Cada consigna modifica el contrato de comunicación y, por tanto, representa la forma más directa de encajar el discurso del entrevistado en los objetivos de la investigación.

Los *comentarios* tienen como objetivo favorecer la producción del discurso como un discurso continuo; ajustan de una manera mucho más suave el discurso a los objetivos de la investigación, ya que las consignas -y mucho menos su abuso- cierran la posibilidad de continuidad discursiva provocando más bien su ruptura.

Los principales actos de *habla*³¹ llevados a cabo por el entrevistador pueden ser agrupados en tres tipos de instancias:

- a) *Declaración*. Acto por el cual el que habla hace conocer al interlocutor su punto de vista o conocimientos.
- b) *Interrogación*. El que habla obliga al interlocutor a responder un pregunta.
- c) *Reiteración*. Acto por el cual el que habla asume, repitiéndolo, un punto de vista enunciado por el interlocutor.

Estos tres actos del lenguaje se pueden establecer remitiendo todo enunciado a dos registros discursivos comunes.

1. Un registro *referencial*, definido como la instancia discursiva de identificación y de definición del objeto del que se habla.

también más efectistas, mistificadoras y paternalistas de la figura del entrevistador de lo que parece -buscando una inocencia en el entrevistador que recuerda a la forma en que Diógenes buscaba a los hombres justos con su linterna-. En cualquier caso, su idea de colocar una conversación planteada de la manera más horizontal posible, como fuente inapreciable de conocimiento sociológico, no puede estar más cerca de los planteamientos que se sostienen en estas líneas; sin embargo, aquí preferimos mantener -con muchos otros autores (vid., por ejemplo, Manrique, 1994: 201-205)- la idea de *conversación crítica* antes que la de conversación ordinaria, tomando dicha conversación crítica como una relación de acoplamiento dinámico entre iguales, pero diferentes, que siempre tiene resultados interpretacionales esto es, genera significados con intereses e intenciones diferentes.

³⁰ En este punto seguimos, aunque adaptándolos a nuestras necesidades e intenciones, dos magníficos trabajos de Alain Blanchet a los que nuestras páginas le deben mucho en varios aspectos, vid. Blanchet (1985 y 1989).

³¹ Utilizamos el concepto de actos de habla en el clásico sentido de J. L. Austin, esto es, como unidades discretas del discurso delimitadas por un sistema de reglas y tomadas como conductas que expresan *unidades de voluntad expresa*. Cada acto es un hecho de voluntad para convencer, preguntar, aclarar, dirigir, etc.; vid. Austin (1981) su desarrollo en Searle (1986) y como magnífica síntesis de la moderna pragmática lingüística, Escandell Vidal (1993).

2. Un registro *modal*, definido como la instancia discursiva que traduce la actitud del locutor respecto de la referencia.

Del cruce del *tipo de acto* con el *tipo de registro* nos salen los seis tipos básicos de intervenciones y comentarios del investigador en la entrevista.

- a) Una declaración a nivel referencial es una *complementación*.
- b) Una declaración a nivel modal es una *interpretación*.
- c) Una interrogación a nivel referencial es una *pregunta sobre el contenido*.
- d) Una interrogación a nivel modal es una *pregunta sobre actitud*.
- e) A la reiteración referencial la denominaremos *eco*.
- f) A la reiteración modal la denominaremos *reflejo*.

Las *complementaciones* estimulan un discurso narrativo y descriptivo, tratando de abundar en su exhaustividad y en su profundidad; vienen a añadir un elemento de identificación de la referencia al enunciado precedente del entrevistado. Son, o bien síntesis parciales, o bien anticipaciones inseguras que fuerzan a la contrastación por parte del entrevistado, o bien inferencias que tratan de establecer las implicaciones lógicas o pragmáticas de los enunciados.

Las *interpretaciones* tienden a orientar el discurso hacia el registro modal; es una intervención que pretende expresar una actitud del entrevistado, no explicitada, centrada en la causa de lo dicho por el entrevistado, es decir, sobre su sentido tal como se halla constituido por la intervención del sujeto parlante. Este tipo de intervención es, casi siempre, percibido por el entrevistado como un poder sobre su discurso. La interpretación entonces provoca unos efectos de consentimiento o de resistencia, según que se suponga que revela unas intenciones congruentes con el contenido proposicional de lo dicho (interpretación confirmativa), o unas intenciones incongruentes u opositivas que tratan de otorgar una coherencia y una orientación diferentes a las versiones causales de la cadena de las causas. La interpretación confiere un sentido al acto de palabra y lo transforma en acto intencional.

Preguntas sobre el contenido, toda intervención de modo interrogativo que solicita una identificación suplementaria de la referencia.

Preguntas sobre la actitud, toda intervención de modo interrogativo que solicita una identificación de la actitud proposicional del entrevistado.

Ambas intervenciones aceleran el intercambio oral y son fundamentales en la construcción discursiva de la entrevista -frente a la pregunta cerrada e inamovible del cuestionario-; de la buena distribución y dosis de las interrogaciones depende la posibilidad de ir estableciendo el registro discursiva en función de los objetivos integrados en la temática tratada. Sin embargo, una dosis masiva de interrogación perturba el desarrollo de la entrevista de investigación.

El *eco* opera una selección en el conjunto del discurso que subraya su importancia. Aísla reiterando una parte y, por tanto, representa, de entrada, un corte en la totalidad y en

la linealidad del discurso que, de producirse en exceso, puede resultar trivializador e incluso artificial o irritante.

El *reflejo* es una forma de reiteración que reproduce en el entrevistador la actitud del que habla. En este sentido, el *reflejo* tiene la función (casi conductista) de que el entrevistado se refiera, de una manera más amplia, a su posición personal y hace centrarse el discurso en el desarrollo del propio pensamiento, íntimo y privado, del entrevistado. Su empleo excesivo produce una *sobremodalización* de la entrevista, mucho más necesaria en la entrevista terapéutica o clínica que en la entrevista de investigación social.

Del uso de todos estos resortes enunciativos depende el resultado de la entrevista; esto es lo que hace al entrevistador un auténtico investigador. Depende de su habilidad, su sensibilidad y su cultura para llevar a cabo la entrevista; no hay recetas ni instrucciones estandarizadas, sino su *capacidad de reflexión* y decisión sobre el propio trabajo que está realizando.

7. LA ENTREVISTA, EL CONTEXTO SOCIAL Y LA CONSTRUCCIÓN DEL SENTIDO

“Así se desarrollan nuestras conversaciones, victoria perpetua del lenguaje sobre la opacidad de las cosas, silencios luminosos que expresan más de lo que callan [...] El mundo entero está en lo que decimos... y enteramente iluminado por lo que callamos”

Daniel Pennac (1993: 29)

La entrevista, a nuestro modo de ver, es un acercamiento a la figura del individuo como un actor que -como diría Goffman (1974: 505-518)- desempeña, dramatizándolo, un cierto *modelo de rol* social. Y este desempeño, a la vez que dramatización de un código, es una idealización; pues tiende a moldear un desempeño según la forma ideal del rol pertinente. De este modo, cuando el individuo se presenta ante otros, su desempeño tenderá más a incorporar y ejemplificar los valores que espera sean atendidos por la sociedad desde su *grupo de referencia*³². Lo que no es más que recuperar el sentido profundamente social del sujeto; pues como decía Amando de Miguel en una temprana presentación de la microsociología norteamericana de los años sesenta:

“El sujeto de la interacción social no sería propiamente el yo, sino la persona en cuanto representando un papel determinado en función de un status también determinado. Por eso ‘persona’ es máscara, porque cada una de ellas adopta tantas

³² Recordemos que Merton y Kitt (1975: 243-245) diferencian *grupo de referencia* del simple grupo o grupos de interacción -que no son más que parte del ambiente social donde un individuo despliega su sistema de interacciones, sin más trascendencia valorativa personal-; sin embargo, el grupo de referencia siempre se define en función de tres criterios: 1. comprende cierto número de individuos que interactúan entre sí sobre la base de pautas establecidas; 2. las personas que interactúan se definen a sí mismos como miembros del grupo; 3. estas personas son definidas por otros (miembros y no miembros) como miembros del grupo.

‘caras’ o ‘papeles’ como situaciones de interacción sean posibles” (De Miguel, 1969: 29).

Esta actuación puede definirse como la actividad total de un participante concreto en una ocasión dada que sirve para influir, de algún modo, sobre otro participante. La pauta de actuación preestablecida que se tiende a generar en una interacción suele denominarse “papel” o “rutina” (Goffman, 1974: 286-297). El individuo está siempre involucrado en dos papeles básicos, como “actuante”, forjador de impresiones, y como “personaje”, una figura cuyo espíritu, fortaleza e imagen deben ser evocadas en esa situación. Se exige que el individuo se transforme en personaje para poder sostener la realidad social de la interacción cara a cara. La expresividad del individuo involucra dos tipos distintos de actividad significativa: la expresión que da y la expresión que emana de él. Así, la entrevista produce los símbolos verbales que el individuo usa con el único propósito de transmitir información -la comunicación en sentido tradicional y limitado del término-; pero siempre es complementada con acciones que tienden a perfilar al actor social como personaje.

La entrevista de investigación social, por tanto, es especialmente interesante para determinar los discursos *arquetípicos*³³ de los individuos en sus grupos de referencia, ya que el individuo se refiere al grupo de referencia para formular evaluaciones acerca de sí mismo y de los otros. Se trata entonces de una *función perceptiva y comparativa* en el curso de la cual el sujeto se evalúa a sí mismo. Por tanto, la entrevista abierta sirve para dar la palabra social a la *estructura del carácter* de un sujeto arquetípico; pero no en el sentido estrechamente psicologista de este concepto, sino en el plano interactivo de relación del carácter personal con el otro generalizado, esto es, en el ámbito de la integración relativamente estabilizada de la estructura psíquica del organismo con los roles sociales de la persona (Gerth y IVlills, 1984). Cuanto más arquetípico, mejor representa un rol social y cuanto más delimitable sea el grupo de referencia, más fácil será, por tanto, que la entrevista abierta sea útil en la investigación social.

La entrevista individual abierta tiende a resultar muy productiva para el estudio de casos “desviados” o extremos. En ella queda reflejada, con toda su riqueza, la actitud de ciertos individuos que encarnan el modelo ideal de una determinada actitud arquetípica, mucho menos cristalizada en la “media” del colectivo de referencia. Ello es debido a la capacidad de su situación proyectiva para revelar las relaciones con los modelos culturales de personalidad (reflejados en el otro generalizado); o, si se quiere, para expresar la relación, en términos freudianos, entre el narcisismo del “yo ideal” y las exigencias del “ideal del yo”:

“La función metodológica básica de este tipo de entrevista en el contexto de una investigación sociológica se limita -en nuestra opinión- a la reproducción del discurso motivacional (consciente e inconsciente) de una personalidad típica en una situación

³³ Aclaremos que no estamos manejando aquí ningún concepto psicoanalítico o mitológico (asociado habitualmente a C. J. Jung) de *arquetipo*, sino su más convencional uso cotidiano como tipo ideal que sirve de ejemplo y modelo al entendimiento y a la voluntad de los otros. Eugenio Trías (1983: 163 y ss.) trabajando el concepto de arquetipo, desde el punto de vista filosófico, lo define como síntesis de idea y símbolo, lo que aquí resulta totalmente adecuado.

social bien delimitada... En la elaboración por el entrevistado de su propio discurso, el sociólogo aspira a leer, en todas sus dimensiones y niveles únicamente las coordenadas motivacionales (psíquicas, culturales, clasistas...), más que sus características individuales, de la acción social situada en la 'clase de sujeto' en presencia o, lo que es lo mismo, del sujeto típico de la clase de referencia) [...] En conclusión, lo que aspiramos 'a ver' y podemos estudiar en el discurso del entrevistado no son en este género de investigación, sus problemas personales, sino la forma social -cultural y de clase- de la estructura de su personalidad y los condicionamientos ideológicos de su proceso motivacional típico" (Ortí, 1986: 178-179).

La entrevista entonces tiende a producir una expresión individual; pero precisamente porque esta individualidad es una individualidad socializada por una mentalidad cotidiana estructurada tanto por *hábitus* lingüísticos y sociales -en tanto que sistema de esquemas generadores de prácticas y, al mismo tiempo, de percepción de estas prácticas (Bourdieu, 1991: 91 y SS.)³⁴-, como por *estilos de vida*, en cuanto que formaciones y validaciones específicas de la conducta realizadas dentro de los grupos de *status* socioeconómico³⁵. Pues, como insistió en su día C. Wright Mills (1981: 340), las palabras son portadoras de significados en virtud de las interpretaciones dominantes atribuidas a ellas por la conducta social; las interpretaciones surgen de los modos habituales de conducta que giran en torno a los símbolos y son esos moldes sociales los que construyen los significados de los símbolos.

La entrevista abierta es, por tanto, un proceso de interacción específico y parcialmente controlado en el que el interlocutor "informante" construye arquetípicamente una imagen de su personalidad, escogiendo una serie de materiales biográficos y proyectivos de cara a su *representación social* (Goffman, 1973), de tal manera que:

"la identidad personal puede ser vista como algo que reside en las convenciones prevalecientes sobre los miembros de un sistema social. La identidad en este sentido no es una propiedad de la persona a quien es atribuida, sino inherente más bien a la pauta del control social que es ejercido sobre esa persona por ella misma y por cuantos la rodean. Este tipo de ordenamiento institucional más que soportar la identidad la construye" (Goffman, 1961: 168).

La entrevista, de esta manera, se instituye y desenvuelve a partir de su capacidad para dar cuenta de la vivencia individual del informante (manifiesta o latente) del sistema de "marcadores sociales" que encuadran la vida social del individuo específico, ya que en

³⁴ Bourdieu arranca su teoría del *hábitus* del concepto de *hábito mental*, que el clásico historiador del arte alemán, afincado finalmente en los Estados Unidos, Erwin Panofsky introdujo para designar esos "principios que ordenan los actos", y cuya reconstrucción y seguimiento en la época medieval le sirvieron a este autor para establecer una fascinante y bien documentada relación entre el pensamiento escolástico y la construcción de las catedrales góticas, vid. Panofsky (1985).

³⁵ Es un tema temprana y agudamente tratado, como es habitual en este gran clásico, por Max Weber, vid., por ejemplo, Weber (1985: 145 y SS.).

nuestra sociedad rige un sistema de *etiquetas*³⁶ que insta al individuo a manejar en forma conveniente sus sucesos expresivos, y a proyectar por medio de ellos una imagen adecuada de sí, un respeto apropiado por los presentes y una consideración satisfactoria por el encuadre. El discurso que se produce a través de ella, por tanto, es un relato en el que la *situación implicativa* genera una “inversión de la persona” (Péninou, 1976: 127 y ss.) que al verse a sí misma en realidad observa el sistema de etiquetas sociales que lo enmarcan.

³⁶ Nos recuerda Amando de Miguel (1969: 24) que fue Pareto el primero en utilizar el término de *etiqueta* y que para este autor, además, son las “etiquetas” y no las personas la unidad básica de análisis de la realidad social, creando desde entonces una poderosa línea de estudio dentro de las ciencias sociales.