

La entrevista focal

Este apartado se ha redactado con el objetivo de que IN pueda contar con una guía rápida y concisa sobre su trabajo. Recuerda que usamos los códigos IN para referenciar la persona que investiga, que realiza la entrevista; y PA persona que es entrevistada.

A modo de contacto rápido, es bueno saber que existe cierto acuerdo en considerar que en la realización de la entrevista hay que "abordar a la persona entrevistada [de tal modo] que propicie identificación y cordialidad, ayudar a que se sienta segura y tranquila, dejarla concluir el relato, utilizar preguntas fáciles de comprender y no embarazosas, actuar espontáneamente, escuchar tranquilamente con paciencia y comprensión, saber respetar las pausas y los silencios del entrevistado, buscar que las respuestas a las preguntas sean abarcadoras con relación al propósito de la investigación, evitar los roles de autoridad, no dar consejos ni valoraciones, ser empáticos, no discutir ni rebatir a la persona entrevistada, dar tiempo, no discutir sobre las consecuencias de las respuestas, ser comprensivo, demostrar al entrevistado la legitimidad, seriedad e importancia del estudio y de la entrevista." (Vargas: 2012,125)

En términos más específicos, vamos a repasar con brevedad qué es bueno conocer y poner en marcha en tres momentos: antes, durante y tras la entrevista.

En general

Objetivos claros

La entrevista no es una conversación informal espontánea. Es una herramienta de investigación. Y toda tarea de investigación es una conducta consciente orientada a la consecución de objetivos. Es imposible prever todo cuanto va a ocurrir. Por esta razón, siguiendo a Morin, Roger y Domingo (2001), la entrevista no es un instrumento programático sino estratégico, es decir, no obedece a una planificación cerrada, con preguntas que se responden de forma ordenada según patrones cerrados, sino que IN va adaptándose sobre la marcha en función del comportamiento de PA. IN debe tener muy claros cuáles son los objetivos de la investigación en general y de la entrevista en particular. Con estos objetivos presentes, IN será capaz de ir solventando problemas y de reorientar el transcurso de la entrevista según los acontecimientos.

Antes de cada entrevista, lee o repasa mentalmente los objetivos.

Uno de los aspectos que conviene advertir a PA es que se trata de una entrevista de investigación, lo que implica dos consecuencias: su identidad no es relevante (se mantendrá en todo momento su anonimato), pero sí su opinión. Es más, cabe esperar que sus respuestas pudieran ser utilizadas en parte, junto con la de otras personas entrevistadas, para fundamentar conclusiones en una publicación científica.

Soltura

Una entrevista es un acto irrepitable. Si no sale bien, tiene un remedio difícil. Es importante que este instrumento te resulte familiar antes de encontrarte ante PA. Memoriza los objetivos (no te veas en la necesidad de estar leyendo continuamente tu guía o protocolo), familiarízate con el aparato de grabación que vayas a utilizar (comprueba que tiene batería o pilas, que funciona bien, que se escucha bien lo que grabas, que lo controlas...). Ponte en la situación en que te encontrarás y repasa mentalmente si tienes todo lo que necesitarás.

Antes de la primera entrevista de investigación, haz al menos una de prueba. Escoge a una persona con un perfil algo parecido, pero de tu confianza, y pídele que cumpla con el rol PA. Después pregúntale cómo ha ido todo, cómo se ha sentido, qué ha echado de más o de menos. Si la cosa ha ido bien, enhorabuena. Si no, corrige lo que consideres y vuelve a realizar otra entrevista de prueba.

Sinergia

IN necesita a PA. La relación es de desequilibrio. PA va a hacer posible que la investigación cuente con materia prima de análisis. Hay que procurar que PA no lo haga con pesar. Debe obtener también un beneficio. Con independencia de la retribución económica o en especie que pueda obtener (y que no es frecuente), lo mínimo es que PA viva la situación de forma placentera. Antes de comenzar la entrevista haz consciente este objetivo procedimental: procura que al finalizar la experiencia, PA sienta que ha merecido la pena aceptar la invitación. Cuando ensayes entrevistas previas, en la interrogación posterior, pregunta cómo se sintió la persona colaboradora, qué le pareció agradable o desagradable, qué le hubiera gustado que ocurriera y cultívalo.

Conocimiento contextual

IN debe conocer lo relevante del contexto en el que se desenvuelve PA. La investigación ha seleccionado a PA porque representa un sector poblacional en una situación contextual. Conocer tanto las características del sector como del contexto son aspectos fundamentales para que IN pueda ir comprendiendo el grado en que los objetivos se cumplen, pueda ir adaptándose a la situación, pueda articular preguntas pertinentes para estimular las respuestas, etc. En el lado negativo: no conocer estas circunstancias puede llevar a decisiones contraproducentes, a comentarios o conductas de indagación por parte de IN que desagraden a PA, que muestren la ignorancia de IN respecto a la situación o que estén fuera de lugar. Así pues, antes de comenzar, intérate por conocer qué circunstancias rodean a PA.

Durante la entrevista

Acuerdo y conocimiento mutuo

"La situación está pautada y acordada previamente la mayor parte de las veces y el tema es anticipado, así como los motivos que persigue el investigador. Es decir, se plantea al otro un fin a lograr conjuntamente, solicitando una cooperación. Esta cooperación (que luego podrá ser otorgada o no en los hechos) tendrá que ser aceptada verbalmente con anterioridad al desarrollo de la entrevista y este compromiso representa la aceptación del encuadre con cuya iniciativa comienza la relación entre ambos sujetos" (Frutos, 1998:1). Ello no implica pedir a PA que firme un consentimiento informado. El consentimiento informado es un documento que protege a IN, no a PA. Este punto busca constatar que ambas partes saben a qué han venido.

Ambiente

Transmite tranquilidad y sosiego en todo momento, tanto durante el transcurso de la entrevista como en el proceso para concretar cuándo y dónde se lleva a cabo. PA no debe sentir en ningún momento presión, hostigamiento u obligación. Tal vez lo sienta porque su agenda está apretada. Es importante conseguir un hueco en su tiempo que no tenga el

imperativo de terminar rápido. Sea como fuere, durante el transcurso IN puede trabajar esa tranquilidad gracias al ritmo de su vocalización o al volumen no estridente de su voz, por ejemplo.

Funcionalidad

Una entrevista de investigación no es una conversación entre dos personas a quienes les apetece hablar de sus cosas. Aunque se consiga un ambiente muy agradable, no hay que olvidar que se trata de una situación con dos papeles perfectamente definidos. PA desempeña la función de suministrar la información en forma de experiencias, opiniones, creencias... IN tiene el cometido de estimular y registrar esa información, sin darle forma. Hay que evitar posicionamientos del tipo "Eso me parece muy acertado", "Pues yo pienso que" o similares. Es imposible evitar toda influencia. Pero es posible plantearse ese objetivo y, por tanto, minimizarla. No pongas palabras en boca de PA, no completes sus frases, no guíes su discurso en una respuesta, no añadas información contando tu experiencia u opinión. La función es que PA se exprese, utilizando su propio vocabulario y su estilo personal.

Representatividad

"el informante (..) asume la identidad de un miembro de su grupo social (..). En esta interrelación, se reconstruye la realidad de un grupo y los entrevistados son fuentes de información general, en donde hablan en nombre de gente distinta" (López & Deslauriers, 2011: 2). El objetivo de la entrevista no es conocer a PA, sino lo que PA puede transmitir como persona que representa a un sector de la población. PA ha sido seleccionada porque responde a un perfil cuya definición recoge valores concretos en variables relevantes para la investigación. Las particularidades que suministra PA no son decisivas para el estudio aunque formen parte de la maravillosa diversidad humana. Las particularidades pueden ayudar a comprender su comportamiento y sus respuestas, pero no es lo que estamos buscando registrar para estudiar posteriormente. A PA le apetecerá hablar sobre tales circunstancias o experiencias particulares y es bueno que lo haga. Pero IN ha de tener presente en todo momento que cumplir con los objetivos de la entrevista implica ir más allá del caso único e irrepetible que es PA y orientarse en lo que PA representa dentro del estudio.

Flujo orientado

"La parte más difícil consiste en «hacer hablar» al entrevistado, provocar un relato fluido en el que el entrevistador se limite a escuchar y a plantear de vez en cuando alguna pregunta de aclaración o a hacer alguna intervención cauta para reconducir la conversación a los temas centrales" (Corbetta, 2003:361). Se trata de una entrevista focalizada, en la que el flujo "se concentra sobre un punto o puntos muy específicos acerca de los cuales el sujeto es estimulado a hablar libremente, y que el entrevistador ha de ir planteando a lo largo de la situación, procurando en todo momento identificar lo que desea ser conocido" (Pérez, 2010:8). Los objetivos de la entrevista han de cumplirse. Si no es posible en el tiempo acordado, vuelve a concretar otro momento para continuar con ello. Tu labor es la de tener presente en todo momento qué objetivos están ya cubiertos, cuáles se encuentran a mitad de camino y requieres profundizar en ello y cuáles no se han abordado todavía. Está en tu habilidad conseguir que a pesar de que el rato ha de ser placentero, PA responda a lo que se necesita. La habilidad incluye la capacidad para ir reorientando la conversación hacia los

objetivos. Utiliza estrategias que centren como "Me ha dicho usted que", "Estábamos hablando sobre...", "Si no he entendido mal",...

Literalidad

La entrevista ha de ser grabada en audio. Tan importante es lo que se dice como el modo en que se dice. Si PA no desea ser grabada, tu tarea se complica, pero asúmelo. Tendrás que tener la habilidad de seleccionar de su discurso lo que consideras más relevante a los objetivos del estudio y anotarlo literalmente. Si tú das la forma o redactas lo que PA dice, estás proyectando no solo tu forma de expresarte, sino también tu forma de pensar sobre ello. Hay que transcribir expresiones literales. Si tienes dudas, pregúntale, utilizando recursos como "Ha dicho usted que", para encontrar su confirmación o corrección.

Este principio aconseja también repasar, durante el transcurso de la entrevista o como último acto de la misma, los aspectos que han podido quedar insuficientemente claros; "en especial desambiguar enunciados o interpretar adecuadamente un referente o, incluso, para trabajar el nivel de presuposición implicado en una frase" (Frutos, 1998: 4).

Naturalidad

No se puede forzar una situación artificial. Es posible que PA no tenga ganas de realizar la entrevista aunque haya accedido a ello, que tenga el hábito de responder con suma brevedad y concisión, o que no tenga nunca nada que añadir a nada; en definitiva, que la entrevista sea excesivamente breve, concisa, escasa, sin matices ni riqueza informativa. Si puedes conseguir que PA se implique, estupendo. Si no es así, hiciste lo que pudiste y habrá que pensar en una entrevista alternativa. En cualquier caso, evita provocar una situación claramente artificial donde las respuestas estén forzadas.

Final relativo

Cuando finalice la entrevista, no solo procede reiterar el agradecimiento a PA por su tiempo y sus respuestas, sino abordar varias posibilidades:

a) Ofrecerle la posibilidad de obtener más información: ponerse en contacto con el equipo de investigación para saciar alguna curiosidad, recibir un informe sintético por correo electrónico, o cualquier otro elemento de su interés.

b) A su vez, pregúntale si tiene algún inconveniente en responder algunas preguntas por teléfono, correo-e o presencialmente, caso de que al transcribir la entrevista surja alguna duda.

c) Por último, recuérdale que tal vez parte de la información que ha suministrado puede ser utilizada en una publicación en alguna revista científica, sin que nada de lo que se incluya en tal publicación pueda identificarle. No obstante, dado que PA es la autora de esa información, está en su derecho de no aprobar que ello viera la luz. Cuando se está acordando la entrevista, ya se ha especificado este punto, por lo que es difícil que PA dé marcha atrás. No obstante, tras la experiencia de la entrevista, es posible que no desee que algo de lo que haya dicho sea publicado.

Después de la entrevista

Matizaciones

Tras la realización, cuanto antes transcribe la entrevista a un documento de texto, incluyendo las anotaciones que consideres relevantes y que no constan o no quedan claras en la grabación. Por ejemplo: "En este momento atendió a una llamada-vibración del móvil y mostró una expresión de alegría. Creo que durante los siguientes diez minutos de la entrevista no estaba 100% en la tarea". En el encabezado de tu transcripción describe lo relevante del contexto. Por ejemplo: "Había cierto ruido de fondo en el bar, pero la mesa donde nos sentamos se encontraba apartada y él estaba de espaldas al recinto, por lo que no observé que se distrajera con nada".

Impresiones

Tras la transcripción redacta unos párrafos sobre tus impresiones y conclusiones personales, no solo en torno a los objetivos del estudio. Estas impresiones en caliente podrían desaparecer con el tiempo y sin embargo ser capaces de añadir luz a las conclusiones.

Revisita

No es raro que tras escuchar el audio, transcribir la entrevista a un documento de texto o estar redactando unas primeras impresiones, surjan dudas o se identifiquen ambigüedades o imprecisiones importantes en la entrevista. En tal caso, hay que resolverlas con PA, bien sea acordando una revisita, solventándolas por teléfono o aclarando la cuestión mediante un correo electrónico, de mayor a menor complejidad del problema, respectivamente.

Un ejemplo concreto de guión

Lo que figura a continuación es el guión de un diseño real de entrevista, que se está realizando al mismo tiempo que redacto este apartado. Observa los apartados y el proceso. En cada investigación los contenidos variarán, pero sería bueno mantener la estructura.

Título de la investigación

La visión de representantes de colectivos universitarios de profesorado activista sobre la pertinencia y principales características de una red internacional de activismo universitario

Subobjetivos

Sobre la red

1. Dar a conocer la iniciativa de la red.
2. Alimentar la definición de la red con las aportaciones de la persona entrevistada (PE).
3. ¿Tiene interés en formar parte de esa red o que su colectivo forme parte? [Si no tiene interés, saltar el siguiente paso e ir al apartado sobre la alternativa.]
4. Conocer el perfil de cada PE en términos de activismo y especialidad universitaria:
 1. Formación universitaria.
 2. Experiencia activista en general y universitaria.

3. Especialidad actual como docente y como investigador.
4. Publicaciones de interés para la red.
5. Situación laboral
 1. Tipo de contrato
 2. Reconocimientos académicos (acreditaciones, etc.)

Sobre una alternativa para el sistema de evaluación de la actividad científica.

1. Conocer sus impresiones sobre por qué funciona el actual sistema.
2. Presentar la alternativa.
3. Conocer sus impresiones y alimentar con ellas la definición de la alternativa.

Sobre una alternativa para el sistema de comunicación mediado por el idioma.

1. Conocer sus impresiones sobre por qué funciona el actual sistema.
2. Presentar la alternativa.
3. Conocer sus impresiones y alimentar con ellas la definición de la alternativa.

Aspectos que desee añadir.

1. Qué otros colectivos y personas de contacto considera que pudieran ser interesantes para la red. ¿Puede hacer de mediador/a?

Procedimiento

Tras ser contactada, la persona recibe tres documentos breves: texto de 3 páginas sobre la descripción de la red, texto de 1 página sobre la presentación de un sistema abierto de evaluación, y texto de 1 página sobre un sistema alternativo de gestión del idioma.

Se acuerda un momento de entrevista, con garantías de que podrá disponerse de una hora. Se le pide que lea los textos en el orden especificado, y que anote sus impresiones antes de leer el siguiente.

Sugerencias de interrogantes

Esto no es un cuestionario sino un guión de entrevista abierta. En otras palabras: no es una colección de preguntas literales, sino unas propuestas para que tú las hagas tuyas, las organices como quieras, las partas en preguntas más específicas o vayas improvisando sobre la marcha. Una entrevista no es un proceso en el que se hacen preguntas ya definidas, sino en el que se tienen objetivos y vas adaptando el proceso hasta que todos los objetivos estén cubiertos.

1. En primer lugar, muchas gracias por acceder a ser entrevistado/a.
Le pasé un texto por correo electrónico sobre la definición de una red internacional de activismo universitario. Me gustaría conocer qué impresiones le ha generado leer ese documento.

Preguntas de apoyo:

- a) ¿Le parece sensato lo que dice?
- b) ¿Es realista lo que pretende?
- c) ¿Echa algo en falta?
- d) ¿Le ve futuro a la iniciativa?

- e) ¿Qué sintió cuando lo leyó?
 - f) ¿En qué medida usted habría escrito lo mismo?
2. He contactado con usted porque forma parte de un colectivo activista universitario. Así que me interesan sus impresiones de individuo independiente y también como miembro de su colectivo. Le pido ahora que describa su colectivo, esto es nombre, origen, cometido, experiencias... y en general todo lo que usted considere que es interesante saber, especialmente de cara a la red.

Preguntas de apoyo:

- a) ¿Cuál es el nombre de su colectivo?
 - b) ¿Cómo y por qué se escogió ese nombre?
 - c) ¿En qué medida describe lo que hace o lo que pretende?
 - d) ¿Cómo funciona en la práctica?
 - e) ¿Qué impresiones tiene usted sobre él?
 - f) ¿Cuál es su papel, función o cometido en el colectivo?
 - g) ¿En qué medida cree usted que el colectivo puede tener interés en formar parte de la red?
 - h) ¿Qué puede aportar/recibir su colectivo?
3. Voy a presentarle ahora una ficha. Es la información relevante que me gustaría tener de todos los colectivos que participan en la red. Ello permitirá que la red funcione mejor y que sus miembros conozcan cómo es la estructura interna de colectivos. La información que contiene estará solo a disposición del resto de los individuos de la red. Yo le presento la ficha ahora y resuelvo sus dudas. Se la envío por correo-e y esperaré su respuesta tan pronto como usted pueda enviármela.

[Leer los apartados de FichaColectivo]

4. En este caso me interesa saber de usted como universitario y no como miembro de su colectivo. ¿Estaría usted interesado/a en colaborar con la red de algún modo?

Preguntas de apoyo:

- a) Considerando lo que hemos conversado hasta el momento, ¿se ve usted desempeñando alguna función en la red?
- b) ¿Estaría usted interesado/a en mantenerse informado/a, colaborar esporádicamente, trabajar activamente?

[Si no tiene interés, pasar al asunto 6]

5. Voy a presentarle ahora una ficha. Es la información relevante que me gustaría tener de todos los miembros de la red, para facilitar puntos de encuentro que faciliten resultados colectivos futuros, para que los miembros se conozcan entre sí, etc. La información que contiene estará solo a disposición del resto de los individuos de la red. Yo le presento la ficha ahora y resuelvo sus dudas. Se la envío por correo-e y esperaré su respuesta tan pronto como usted pueda enviármela.

[Leer los apartados de la FichaIndividual]

6. En el texto del que ya hemos hablado, se menciona que uno de los problemas que sufre la universidad es el actual sistema de evaluación de la actividad científica. Le pasé también un texto sobre la descripción de un sistema alternativo de evaluación.

Como es natural, se trata de una descripción muy general, pues otra cosa no nos cabe en la entrevista. ¿Qué impresiones tiene sobre esa alternativa?
Preguntas de apoyo:

- a) *¿Le parece que ese sistema solucionaría los problemas actuales de la evaluación?*
 - b) *¿Considera realista su implementación?*
 - c) *¿Cómo podría llevarse a cabo?*
 - d) *¿Cómo mejoraría la propuesta?*
 - e) *¿Tiene sugerencias que añadir?*
7. Es probable que usted mismo/a haya sufrido o sufra problemas de diverso tipo ligados a la comunicación en inglés, en relación a la lectura y escritura de trabajos, a la participación en congresos y reuniones, etc. Si es así, le pido ahora que me describa un poco su experiencia. Si no es así, le pido que me describa la experiencia que usted haya podido observar en profesorado cercano a usted.
Preguntas de apoyo:
- a) *¿Ha sufrido o sufre usted algún tipo de problema ligado al hábito de la comunicación académica y científica en inglés?*
 - b) Dígame cómo interpreta usted lo que está ocurriendo en términos de justicia, ética o moral.
 - c) ¿Cree que el profesorado tiene la obligación de dominar suficientemente ese idioma?
 - d) ¿El profesorado debe utilizar sus propios recursos para alcanzar ese objetivo o debe ser otra instancia?
8. En el texto sobre el sistema de evaluación de la actividad científica también se menciona el problema del idioma. Una sugerencia de solución se encuentra en el tercer texto de una página que le pasé, también muy breve. ¿Qué impresiones tiene sobre esa alternativa?
Preguntas de apoyo:
- a) *¿Le parece que ese sistema solucionaría los problemas actuales de la comunicación científica y académica?*
 - b) *¿Considera realista su implementación?*
 - c) *¿Cómo podría llevarse a cabo?*
 - d) *¿Cómo mejoraría la propuesta?*
9. Quizá han quedado en el tintero varios aspectos que usted puede contarme ahora, respecto a cualquiera de las preguntas o el tema en general.
10. ¿Conoce usted algún otro colectivo de activismo universitario, en esta u otra universidad, con el cual sería interesante que yo me ponga en contacto? Le agradecería mucho que me facilitara el medio para comunicarme con ese grupo.