

# Propósitos y criterios de la entrevista focalizada

ROBERT K. MERTON,  
MARJORIE FISKE  
Y PATRICIA L. KENDALL

## PRESENTACIÓN<sup>1</sup>

*The focused interview, de Merton, Fiske y Kendall, constituye una de las constantes referencias al enfocar la entrevista o el grupo de discusión, pues se encuentra en la frontera de las dos prácticas de investigación empírica. De hecho, el libro es el texto fundacional de la denominada entrevista focalizada. Una práctica que, como el propio Robert K. Merton<sup>2</sup> se encargaría de subrayar años más tarde, surgió en el propio desarrollo de la investigación, como respuesta táctica a necesidades concretas de la investigación. Por lo tanto, nace de la observación del desarrollo de algunos estudios, como los que se encontraba realizando Merton en colaboración con Lazarsfeld, a quien se dedica la obra. Una reflexión desde la aplicación, los resultados y las limitaciones de otras técnicas, especialmente la entrevista mediante cuestionario estandarizado, para el logro de algunos objetivos específicos.*

*Publicada originalmente en 1956, con las características de un pequeño manual para la aplicación de la entrevista focalizada, no nos consta que haya sido traducida, aún cuando su interés, como texto original, sigue siendo indudable. En especial, los argumentos en favor de la no directividad. Por ello, se publica la traducción del primer capítulo, donde globalmente se desarrolla la concepción de esta técnica de investigación, los principales procedimientos que implica y, algo siempre saludable para quienes se dedican a la enseñanza de las técnicas de investigación social, las posibilidades que tiene el medio*

<sup>1</sup> Esta presentación y la traducción del inglés son de Consuelo del Val y Javier Callejo.

<sup>2</sup> R. K. Merton, «The focused interview and focus groups», *Public Opinion Quarterly*, 51, pp. 550-566.

*escrito para la enseñanza de la práctica. Sólo ha quedado fuera de la traducción aquí presentada, por razones que consideramos obvias, el apartado destinado a presentar la estructura del manual.*

## NATURALEZA DE LA ENTREVISTA FOCALIZADA

La entrevista focalizada se diferencia en varios aspectos de otros tipos de entrevista de investigación que, a primera vista, podrían parecer similares. A grandes rasgos, sus características distintivas son las siguientes. En primer lugar, se conoce que las personas entrevistadas se han visto envueltas en una *situación particular*: han visto una película, escuchado un programa de radio, leído un panfleto, artículo o libro, formado parte de un experimento psicológico o, de una situación social, no controlada, pero observada (por ejemplo, un mítin político, un ritual o un disturbio). En segundo lugar, los elementos hipotéticamente significativos, patrones, procesos y la estructura total de esta situación, han sido analizados provisionalmente por el científico social. A través de este *análisis de contenido o análisis situacional*, se llega a una serie de hipótesis acerca de las consecuencias de determinados aspectos de la situación en la que aquellos se vieron involucrados. Sobre la base de este análisis, el tercer paso consiste en desarrollar un *guión de entrevista*, fijando en adelante los principales bloques de preguntas y las hipótesis que proporcionen criterios de relevancia a los datos obtenidos a través de la entrevista. En cuarto y último lugar, la entrevista está focalizada en las experiencias subjetivas de las personas expuestas a la situación preanalizada, en un esfuerzo por determinar *sus definiciones de la situación*. La colección de respuestas dadas a la situación ayuda a comprobar las hipótesis y, al incluirse respuestas no previstas, permiten generar nuevas hipótesis para una investigación más rigurosa y sistemática.

En esta sinopsis, se verá que uno de los prerequisites distintivos de la entrevista focalizada es un análisis previo de la situación en la que los sujetos se han visto envueltos. Tal conocimiento previo de la situación es, sin duda, lo óptimo en el caso de situaciones experimentalmente artificiales, aunque se puede conseguir también en situaciones no controladas, pero bajo observación. Equipado de antemano con un análisis de la situación, el entrevistador puede distinguir fácilmente los hechos objetivos del caso respecto de las definiciones subjetivas de la situación. Así está sobre aviso de los patrones de respuesta selectiva. Gracias a su familiaridad con la situación objetiva, el entrevistador está mejor preparado para reconocer silencios simbólicos o funcionales, distorsiones, omisiones o bloqueos y está, consecuentemente, mejor preparado para explorar sus implicaciones. El análisis previo le ayuda, de este modo, a detectar y a explorar lógicas particulares, simbolismos y esferas de tensión. Le ayuda a estimar la importancia de lo que no se dice tanto como de lo que se dice, en sucesivas etapas de la entrevista.

Finalmente, el análisis del contenido previo o de la situación facilita el flujo de las referencias concretas y detalladas de las respuestas. Las generalizaciones

resumidas por el entrevistado significan que está presentando, no los datos en bruto para su interpretación, sino la interpretación en sí misma. No es suficiente captar que un entrevistado registró una situación como «desagradable» o como «provocadora de ansiedad» o como «estimulante» —juicios resumen propiamente sospechosos y, más aún, consecuentes con una variedad de interpretaciones. El objetivo es descubrir más precisamente lo que denota «desagradable» en este contexto, qué sentimientos concretos entraron en juego, qué asociaciones personales vinieron a la mente. Además, cuando se lleva a los sujetos a describir sus reacciones con gran detalle, hay menos perspectiva de la que ellos desearían; que intencionada o inconscientemente, les lleva al ocultamiento de sus respuestas en la situación presente.

El entrevistador que ha analizado previamente la situación sobre la que está enfocada la entrevista, está en una posición particularmente ventajosa para extraer tanto detalle. En la habitual entrevista en profundidad, uno puede alentar a los informantes para que cuenten los recuerdos sobre sus experiencias. En la entrevista focalizada, el entrevistador puede jugar un papel más activo; puede introducir más pistas verbales explícitas sobre la situación estímulo o incluso *representarla*, tal y como veremos. En cualquier caso, esto normalmente activa una referencia concreta en las respuestas por parte de los entrevistados.

## USOS DE LA ENTREVISTA FOCALIZADA

La entrevista focalizada fue desarrollada inicialmente para encontrar ciertos problemas emergentes en la investigación de la comunicación y en los análisis de propaganda. Los perfiles de tales problemas aparecen en los detallados estudios de caso del Dr. Herta Herzog, que tratan sobre las gratificaciones encontradas por los oyentes en varios tipos de programas de radio<sup>3</sup>. Con la especificación de objetivos, el interés de la investigación se centró en el análisis de las respuestas a panfletos, programas de radio y películas. Durante la guerra, al Doctor Herzog y al autor principal de este manual les fue asignado por varias agencias de guerra el estudio de los efectos sociales y psicológicos de esfuerzos específicos para levantar la moral. En el curso de este trabajo, la entrevista focalizada fue desarrollada progresivamente hacia una forma relativamente estandarizada.

Al comienzo, el principal, aunque no exclusivo, propósito de la entrevista focalizada fue la provisión de algunas bases para *interpretar* estadísticamente los efectos significativos de la comunicación de masas. Pero, en general, los *estudios experimentales de efectos* y las preguntas acerca de las definiciones pautadas de situaciones sociales pudieron aprovecharse para el uso de las entrevistas focalizadas en investigación. El carácter de tales aplicaciones puede ser ilustrado brevemente al examinar el papel de la entrevista focalizada en cuatro puntos distintos:

<sup>3</sup> «What Do We Really Know about Daytime Serial Listeners?», in Paul F. Lazarsfeld and Frank N. Stanton (eds.), *Radio Research, 1942-43* (Nueva York: Duell, Sloan and Pearce, 1944).

1. Especificando los estímulos efectivos.
2. Interpretando discrepancias entre los efectos anticipados y los del momento de la entrevista.
3. Interpretando las discrepancias entre efectos dominantes y efectos entre subgrupos —«casos desviados».
4. Interpretando los procesos involucrados en efectos inducidos experimentalmente.

1. Los estudios experimentales del efecto afrontan el problema de lo que podría ser llamado *la especificación del estímulo*, *i.e.*, determinando qué variable o patrones de variables del total de situaciones de estímulo llevan a los efectos observados. Pero, en gran parte por las dificultades prácticas que acarrea, este requisito frecuentemente no se cumple en los experimentos psicológicos o sociológicos. En su lugar, un relativamente poco diferenciado complejo de factores —tales como «reclamos emocionales», «incentivos competitivos», y «propaganda política»— era recogido como «la» variable experimental. Esto sería comparable a la afirmación de que «vivir en los trópicos es una causa de las altas tasas de malaria»; esto es verdad, pero inespecífico. Por muy toscos que pudieran ser al principio, los procedimientos deberían ser diseñados para detectar los aspectos causalmente significativos de toda la situación de estímulo. Así, Gosnell dirigió un ingenioso experimento sobre «la estimulación del voto», en el cual a grupos experimentales de residentes en doce distritos de Chicago les fueron enviados «solicitudes individuales no partidistas» para registrarse y votar<sup>4</sup>. No se envió esta literatura a grupos de control más o menos equivalentes. Se encontró que los grupos experimentales respondieron con una proporción significativamente más alta de registro y de voto. Pero, ¿qué demuestra este resultado? ¿Fue el carácter no partidista de las circulares, la naturaleza explícita de las instrucciones que contenían, los símbolos particulares y llamadas utilizadas en los avisos, o qué? Brevemente, para usar la propia frase de Gosnell: «¿qué estímulos particulares estaban siendo contrastados?».

De acuerdo con el ideal de diseño experimental, por supuesto, tales preguntas deberían ser respondidas por series de experimentos sucesivos, que prueben los efectos de cada modelo de supuestas causas. En la práctica, el uso de este procedimiento en experimentación social no sólo conlleva problemas prohibitivos de costes, trabajo y administración; también da por sentado que el experimentador ha tratado de detectar los aspectos pertinentes del patrón de estímulo total. La entrevista focalizada proporciona un sustituto cercano de tales series de experimentos; a pesar de los grandes sacrificios en cuanto a la exactitud científica, capacita al experimentador para llegar a hipótesis plausibles, relativas a los *items* significativos a los que los sujetos respondieron. A través de las entrevistas focalizadas sobre este problema, Gosnell, por ejemplo, probablemente pudo haber llegado a hipótesis contrastables sobre los elementos de sus distintos tipos de materiales «no partidistas», que se probaron

<sup>4</sup> Harold F. Gosnell, *Getting Out the Vote: An Experiment in the Stimulation of Voting* (Chicago: University of Chicago Press, 1927).

como efectivos para diferentes segmentos de su grupo experimental<sup>5</sup>. Tal procedimiento proporciona una solución aproximada para los problemas<sup>6</sup> presentados más adelante en el ámbito de lo desconocido o de lo especulativo y proporciona la base para experimentos con una mayor focalización.

2. También existe la necesidad de *interpretar* los efectos cuya ocurrencia se ha detectado. Muy frecuentemente, por ejemplo, el experimentador percibirá una *discrepancia* entre los efectos observados y aquellos anticipados sobre la base de otros hallazgos o de otras teorías formuladas previamente. O, en otras ocasiones, puede encontrar que un subgrupo de su población experimental exhibe efectos que difieren en el grado o en la dirección de aquellos observados entre otras partes de la población. A menos que la investigación sea para obtener un compendio de hallazgos empíricos no integrados, se debe hacer algún esfuerzo para interpretar tan «contradictorios» resultados. Pero aquí la dificultad radica en seleccionar los hallazgos desviados entre el amplio abanico de interpretaciones *post factum*. La entrevista focalizada proporciona una herramienta para este propósito. Por ejemplo:

El estudio de Rosenthal acerca del efecto de la película de propaganda «pro-radical» sobre las actitudes socioeconómicas de unos estudiantes de instituto proporciona un ejemplo de *discrepancia entre efectos anticipados y reales*<sup>7</sup> Encontró una proporción más grande de sujetos que estaban de acuerdo con la afirmación «los radicales son enemigos de la sociedad», después de que vieran la película. Como ocurre normalmente en este caso, cuando se obtienen resultados paradójicos similares, se exige «una explicación»: «Este efecto negativo de la propaganda probablemente se debió a muchas escenas con oradores radicales, participantes en marchas y manifestantes».

<sup>5</sup> De forma bastante significativa, Gosnell entrevistó ciudadanos en varios distritos electorales que recibieron avisos. Sin embargo, él aparentemente no focalizó las entrevistas de tal modo como para hacerle capaz de determinar las fases significativas del patrón de estímulo total. Al ver su resumen destaca que «las entrevistas le subrayaron el hecho de que los llamamientos habían sido leídos con interés y que habían despertado una curiosidad considerable». Y destaca su conjetura de «que parte del efecto (del sondeo por correo) se puede haber debido a la novedad del llamamiento» (*op.cit.* pp. 29-71). Apropiadamente orientadas, las entrevistas focalizadas le habrían capacitado para detectar los puntos de «interés», los aspectos no efectivos de los avisos, y las diferencias en las respuestas según los distintos tipos de ciudadanos.

<sup>6</sup> El mismo problema emerge con una forma más complicada y difícil cuando la situación experimental no es un suceso limitado, sino un elaborado complejo de experiencias. En este sentido, Chapin estudió los aumentos de participación social que pueden ser atribuidos «a los efectos de vivir en el proyecto (público) de vivienda». Como reconoció, «mejorar las viviendas» es una situación experimental sin analizar: políticas directivas, tiempo de ocio incrementado, suministro arquitectónico para encuentros de grupos y una multitud de otros ítems son los elementos que varían en el programa de «mejora de viviendas» (Ver F. S. Chapin, «An Experiment of the Social Effects of Good Housing», *American Sociological Review*, 5 [1940], 868-879).

<sup>7</sup> Solomon P. Rosenthal, «Change of Socioeconomic Attitudes under Radical Motion Picture Propaganda», *Archives of Psychology*, n.º 166 (1934).

Claramente *ad hoc* en esencia, esta «interpretación» es poco más que una especulación; pero es el tipo de especulación que la entrevista focalizada está particularmente preparada para examinar, corregir y desarrollar. Tales entrevistas habrían indicado cómo la audiencia respondió efectivamente a los «oradores, participantes en marchas y manifestantes»; la conjetura del autor habría sido refundida en términos teóricos y, o confirmada o refutada. (Como veremos, la entrevista focalizada ha sido usada, de hecho, para localizar la fuente probable de «efectos boomerang» en películas, radio, panfletos y propaganda animada)<sup>8</sup>.

En un experimento similar, Peterson y Thurstone encontraron un inesperado pequeño cambio en actitudes entre estudiantes de secundaria que habían visto un film pacifista<sup>9</sup>. Los investigadores consideraron «...probable que la película, “El Fin del Día”, sea demasiado sofisticada en su propaganda para niños de secundaria».

Una vez más, la plausibilidad de una interpretación *post factum* hubiera sido realizada, y se hubieran desarrollado hipótesis totalmente diferentes, si se hubiera llevado a cabo una entrevista focalizada<sup>10</sup> ¿Cómo concibieron los niños la película? ¿A qué respondieron en principio? Las respuestas a estas preguntas y a otras similares producirían la clase de datos necesarios para interpretar el resultado no anticipado.

3. Debemos volver otra vez al estudio de Gosnell para demostrar la tendencia hacia interpretaciones *ad hoc* de las discrepancias entre los efectos predominantes y los efectos entre subgrupos («casos desviados») y el papel de las entrevistas focalizadas para evitarlos.

Gosnell encontró, en general, una proporción mayor de ciudadanos registrados o que habían votado en respuesta a un llamamiento «de carácter exhortativo, conteniendo un dibujo y varios eslogans», que en respuesta a un llamamiento «objetivo», que ponía totalmente la atención en las normativas de voto. Pero encontró una serie de «excepciones», que invitaban a una mezcla de hipótesis *ad hoc*. En un distrito electoral predominantemente alemán, el llamamiento objetivo tuvo un efecto mayor que el «llamamiento del dibujo» —un hallazgo que de una vez llevó a Gosnell a la suposición de que «la palabra “vago” [*slacker*] en el aviso del dibujo probablemente revivió recuerdos de guerra y por ello falló en elevar el interés

<sup>8</sup> Paul F. Lazarsfeld y Robert K. Merton, «Studies in Radio and Film Propaganda», *Transactions of the New York Academy of Sciences, Series II*, 6 (1943), 58-79; Robert K. Merton y Patricia Kendall, «The Boomerang Effect-Problems of the Health and Welfare Publicist», *Channels* (National Publicity Council) XXI (1944); y Paul F. Lazarsfeld y Patricia Kendall, «The Listener talks back», in *Radio in Health Education* (preparado bajo los auspicios de la New York Academy of Medicine) (New York: Columbia University Press, 1945).

<sup>9</sup> Ruth C. Peterson y L.L. Thurstone, *Motion Pictures and the Social Attitudes of Children* (New York: Macmillan Co., 1933).

<sup>10</sup> Sobre los problemas de las interpretaciones post-factum, ver R.K.Merton, «Sociological Theory», *American Journal of Sociology*, 50 (1945), esp. 467-69.

por votar». En los distritos checos e italianos los llamamientos objetivos también se mostraron más efectivos, pero en estos ejemplos Gosnell avanza otra interpretación: «las cartas de información fueron más efectivas que los llamamientos con dibujos, porque estaban impresas en checo (e italiano respectivamente), mientras que los llamamientos con dibujos estaban impresos en inglés». Y ya en el distrito polaco, la información objetiva, aunque impresa en polaco, fue sensiblemente menos efectiva que el llamamiento con dibujo<sup>11</sup>.

Brevemente, a falta de entrevistas focalizadas suplementarias sobre el problema de las respuestas de los grupos desviados, el investigador se vio inmerso en una serie de conjeturas autogeneradas en vez de derivar interpretaciones tentativas a partir de las referencias de los entrevistados sobre la experiencia del momento de la entrevista. Esta característica del experimento de Gosnell, apropiadamente asesorado por Catlin como un estudio excepcionalmente bien planificado es, *a fortiori*, hallada en múltiples experimentos sociales y psicológicos.

4. Incluso unas breves entrevistas introspectivas como suplemento a la experimentación se han probado útiles para discernir procesos envueltos en efectos inducidos experimentalmente. Así, Zeigarnik, en su bien conocido experimento sobre la memoria y las tareas interrumpidas, se enfrentó con el resultado de que en algunos casos las tareas interrumpidas fueron frecuentemente olvidadas, un hallazgo reñido con sus ejemplares hallazgos y su teoría inicial<sup>12</sup>. Entrevistas con sujetos que exhibieron su comportamiento «discrepante» reveló que las tareas incompletas que habían sido olvidadas fueron experimentadas como fallos y, aún más, fueron subjetivamente «finalizadas». Así, ella fue capaz de incorporar esta aparente contradicción en su teoría general. El valor de tales entrevistas interpretativas se hace más evidente con el hecho de que la teoría ampliada de Zeigarnik, derivada de las entrevistas, inspiró una serie de experimentos adicionales de Rosenzweig, quien, en parte, focalizó partiendo de las muchas hipótesis que surgieron de los datos de entrevista de ella.

Rosenzweig encontró experimentalmente que muchos sujetos rememoraban un mayor porcentaje de sus éxitos que de sus fallos en las tareas que les asignaron<sup>13</sup>.

Las entrevistas revelaron que «su resultado experimental objetivo» estaba estrechamente relacionado con el simbolismo personal que las tareas representaban para los distintos sujetos. Por ejemplo, un sujeto informó que la concesión de una beca que necesitaba dependía «de que ella recibiera una nota alta en el curso de psicología desde el que había sido reclutada para este experimento». A lo largo de todo el test, su mente estaba

<sup>11</sup> *Op. cit.*, pp. 60, 64, 65, 67.

<sup>12</sup> B. Zeigarnik, «Das Behalten erledigter und unerledigter handlungen», *Psychologische Forschung*, 9 (1927), 1-85.

<sup>13</sup> Saul Rosenzweig, «The Experimental Study of Repression», in H.A. Murray (ed.), *Explorations in Personality*, (Nueva York: Oxford University Press, 1938), pp. 472-490.

puesta en el profesor de este curso: «Todo lo que yo pensé durante el experimento fue que era un test de inteligencia y que él (el profesor) vería los resultados. Siempre veía su nombre delante de mí».

Tales datos complementarios invitaban a la hipótesis de represión para interpretar los resultados.

Esta breve revisión es, quizá, suficiente, para sugerir las funciones de la entrevista focalizada como una ayuda a la observación experimental, así como a los estudios basados en respuestas a situaciones que se encuentran en la vida cotidiana.

### **CRITERIOS PARA LA EFECTIVIDAD DE LA ENTREVISTA FOCALIZADA**

Con el objeto de lograr una o más de estas diversas funciones, el entrevistador debe desarrollar la práctica de asumir continuamente la entrevista como un proceso. Revisando un amplio número de entrevistas transcritas, en las que se han grabado tanto las preguntas e intervenciones del entrevistador como las respuestas de los entrevistados, hemos derivado un conjunto de criterios que parecen marcar la distancia entre materiales de la entrevista productivos e improductivos.

Formulados brevemente, éstos son:

1. *Amplitud.* La entrevista debe posibilitar a los entrevistados maximizar tanto la amplitud de las referencias a elementos evocadores y modelos en la situación-estímulo como la amplitud de las respuestas.
2. *Especificidad.* La entrevista debe explicitar de manera muy específica las referencias a los aspectos de la situación-estímulo a la que los entrevistados han respondido.
3. *Profundidad.* La entrevista debe ayudar a los entrevistados a describir los significados afectivos, cognitivos y evaluativos de la situación y el grado de su implicación en ella.
4. *Contexto personal.* La entrevista debe traer a colación los atributos y experiencias previas de los entrevistados que dan a la situación tales significados distintos.

Estos criterios están interrelacionados: *son sólo diferentes dimensiones del mismo cuerpo concreto de material de entrevista.* Las manifestaciones pueden ser clasificadas de acuerdo con cada una de estas dimensiones: pueden ser extensamente amplias o estrechamente restringidas; muy específicas o generales y difusas; profundamente autorreveladoras o superficiales; e indicativas del contexto personal de respuesta o completamente no relacionados con el estatus, valores y experiencia pasada del individuo. Aunque estos criterios son sólo diferentes aspectos de los mismos datos, es útil examinarlos separadamente, con el fin de proporcionar al entrevistador una línea-guía para valorar la dinámica de la entrevista y para adaptar sus técnicas adecuadamente.



Con respecto a cada uno de estos criterios, existe una disposición de procedimientos más o menos estandarizados que han resultado razonablemente efectivos. *Pocos de estos procedimientos no conducen por ellos mismos a más de un propósito.* En los capítulos siguientes, examinaremos la función mayormente abordada por cada técnica, aludiendo solamente a sus funciones subsidiarias.

## NO DIRECCIÓN

Como es generalmente reconocido, una de las principales razones para usar preferentemente entrevistas a cuestionarios es revelar una diversidad de respuestas relevantes, hubiesen o no sido previstas por el investigador. Al fin y al cabo, tendría poco de particular el uso de la entrevista, si se resuelve simplemente con la aplicación de una lista fija de preguntas preparadas. Abandonaríamos la capacidad distintiva de la entrevista en su comparación con el cuestionario: el toma y daca que ayuda al entrevistado a descifrar y manifestar los significados que la situación le han generado. Significaría la pérdida de tal colaboración que alienta al entrevistado a continuar su autoexploración de una experiencia hasta que, en alguna medida, se obtiene cierta claridad.

Claro está, el mantenimiento de la espontaneidad de las manifestaciones no es algo distintivo de la entrevista focalizada; al contrario, es una de las características que generalmente comparte con otras entrevistas no directivas. Puesto que los procedimientos no directivos para impulsar la espontaneidad de las manifestaciones no son objeto de una sistemática discusión en secciones posteriores del libro, puede ser útil resumir, en este punto, lo sustancial de nuestro pensamiento sobre ellos.

Se ha reconocido crecientemente el valor de la aproximación no directiva, especialmente desde el trabajo de Carl Rogers y de Roethlisberger y Dickson<sup>14</sup>. Ofrece al entrevistado una oportunidad para expresarse él mismo sobre asuntos de significación central para él en lugar de hacerlo sobre aquéllos que se presumen son importantes para el entrevistador<sup>15</sup>. Es decir, en contraste con la aproximación de las encuestas de opinión, revela más qué está en la mente del entrevistado que su opinión de lo que está en la mente del entrevistador. Es más, permite que sus respuestas sean situadas en su propio contexto más que forzarlas a entrar en el marco que el entrevistador considera

<sup>14</sup> Carl R. Rogers, *Counseling and Psychotherapy* (Nueva York: Houghton Mifflin Co., 1942), pp. 115-28; F. J. Roethlisberger y W. J. Dickson, *Management and the Worker* (Cambridge: Harvard University Press, 1938), capítulo XIII.

<sup>15</sup> Así lo expresa la objeción realizada por Stuart A. Rice: «un defecto de la entrevista para los propósitos de descubrir hechos en la investigación científica, pues, es que el cuestionador toma la dirección. Es decir, el sujeto desempeña un papel más o menos pasivo. Puede que información o puntos de vista del más alto valor no sean desvelados porque la dirección dada a la entrevista por el cuestionador se distancia de ellos. Brevemente, los datos obtenidos a través de una entrevista forman probablemente parte de las ideas preconcebidas que el entrevistador tiene de las actitudes del sujeto entrevistado» (S. A. Rice [ed], *Methods in Social Science* [Chicago: University of Chicago Press, 1931], p. 561).

apropiado. Y, finalmente, habitualmente conduce a los entrevistados a ser más claros y expresivos que en la entrevista dirigida <sup>16</sup>.

La directividad en la entrevista es incompatible con el logro de respuestas *no previstas*. Raramente se ofrecen definiciones particulares de la situación de estímulo con el uso de técnicas directivas. Por su propia naturaleza, las preguntas directas presuponen cierto grado de estructuración por parte del entrevistador. Las preguntas directas, aun cuando no sean esencialmente «sesgadas», fuerzan a los sujetos a focalizar su atención en *items* y temas a los que no hubieran respondido por propia iniciativa (Esta es una limitación de aquellos cuestionarios o guiones que no proveen oportunidad alguna a los sujetos de expresar el grado de vinculación con respecto a los *items* sobre los que son preguntados). Por ejemplo, se preguntó a un grupo de civiles que ha visto un documental sobre la guerra en Italia: «¿Se sintió orgulloso o molesto cuando vio cómo los americanos estuvieron ayudando en la reconstrucción de Nápoles?». En primer lugar, una pregunta directa de este tipo prejuzga la posibilidad de determinar cómo los entrevistados habían estructurado la película. La película podría haber sido experimentada individualmente como simple «información interesante». La pregunta implica que los americanos estuvieron tomando parte en la reconstrucción, sin embargo, como ocurrió en otras entrevistas, algunos encontraron la película vaga en este punto. Incluso habiendo reconocido que los americanos estuvieron comprometidos en la reconstrucción, podrían haber sabido sólo por la pregunta que otros también estuvieron comprometidos en el mismo trabajo. Sus respuestas reflejaron algunas de estas implicaciones y sugerencias, impregnando su propia interpretación de la película y obstaculizando la posibilidad de indicar otras apreciaciones. Inadvertidamente una sencilla pregunta directa puede ofrecer muchas connotaciones sesgadas.

Las técnicas no directivas se muestran algunas veces inefectivas, generando irrelevantes e improductivas digresiones, de manera que el entrevistador parece que no tiene otra alternativa que introducir una pregunta directa. Pero en una entrevista focalizada los límites de la relevancia están suficientemente autodefinidos para el entrevistado por la situación concreta a la que ha sido expuesto. No sólo es menos probable que se produzcan digresiones, sino que, cuando ocurren, están más fácilmente conectadas con las referencias no directas de la situación concreta. En otras palabras, el carácter focal de la experiencia resulta un máximo campo de pertinencia de los datos a través de procedimientos no directivos.

## PROCEDIMIENTOS

Las interrelaciones de nuestros criterios se hacen evidentes de una vez cuando observamos que la no dirección sirve simultáneamente para lograr

<sup>16</sup> Rogers (*op. cit.*, p. 122) se refiere a un estudio no publicado de E. H. Porter, basado en diez entrevistas directivas, en las que el entrevistador habló casi tres veces más que el sujeto. Por el contrario, en nueve entrevistas no directivas, el entrevistador habló sólo la mitad que el sujeto.

profundidad, amplitud, especificidad y contexto personal de las respuestas. Preguntas inestructuradas son expuestas intencionadamente en tales términos que invitan a los sujetos a referir virtualmente cualquier aspecto de la situación de estímulo o a manifestar cualquier cosa en un marco de respuestas. Contestando una cuestión de este tipo, el individuo provee una primera guía de la significancia comparativa de varios aspectos de la situación.

En la entrevista focalizada, entonces, una pregunta no estructurada es la que no fija la atención en ningún aspecto específico de la situación de estímulo o de la respuesta; es decir, es una página en blanco que ha de ser rellenada por el entrevistado. Pero las preguntas tienen variantes grados de estructura. Pueden distinguirse diversos niveles de estructura como guía del entrevistador:

1. *Pregunta no estructurada (estímulo y respuesta libre)*

¿Qué es lo que le impresionó más de esta película?

o

¿Qué le llamó la atención especialmente en esta conferencia?

Este tipo de cuestiones conduce al entrevistado, por encima del entrevistador, a indicar los focos de atención. Dispone enteramente de libre elección. No sólo se le da una oportunidad para referirse a cualquier aspecto del modelo de estímulo sino de las frases que «le impresionó» y «le llamó la atención» son suficientemente generales como para invitar a referencias de variados tipos de respuestas.

2. *Pregunta semiestructurada*

Tipo A: *Respuesta estructurada, estímulo libre*

¿Qué es lo que aprendió de este panfleto que no conocía antes?

Tipo B: *Estímulo estructurado, respuesta libre*

¿Cómo se sintió con la parte en la que se describe la exoneración de Joe del ejército como un psiconeurótico?

Obviamente ha aumentado la directividad del entrevistador en ambos tipos de cuestiones, pero el informante todavía mantiene una considerable libertad de respuesta. En el tipo A, a pesar de restringir las referencias a la información nuevamente adquirida, es libre para referirse a cualquier ítem del panfleto. En el tipo B, la conversación es confinada a una sección del documento, pero es libre para indicar la naturaleza de su respuesta.

3. *Pregunta estructurada (estímulo y respuesta estructurada).*

Juzgando a partir de la película) ¿piensa usted que el equipamiento de combate de los alemanes era mejor, igual o más pobre que el equipamiento usado por los americanos?

o

Habiendo escuchado el discurso de Chamberlain ¿cree que era propagandístico o informativo?

A través de cuestiones de este tipo, el entrevistador asume casi el control completo de la entrevista. No sólo aporta algunos ítems para comentarlos sino que también sugiere un *orden de respuesta* que se asume que fue experimentado. Esto conduce más a un cuestionario oral que a una entrevista libre.

A pesar de que las preguntas no estructuradas son especialmente apropiadas para las etapas iniciales de la entrevista focalizada, donde su productividad es un aspecto marginal, es aconsejable su uso a lo largo de la entrevista. En algunas ocasiones puede ser necesario para el entrevistador asumir más control en las etapas finales de la entrevista, si han de ser satisfechos los criterios de especificidad, amplitud, profundidad y contexto personal. Pero incluso en tales casos, como veremos, es más fructífero una directividad moderada que una completa; siendo preferible preguntas parcialmente estructuradas que enteramente estructuradas.

## OBJETIVOS DEL MANUAL

Ahora que hemos revisado la naturaleza y propósitos de la entrevista focalizada, puede ser oportuno indicar qué esperamos acometer en los capítulos siguientes. La preparación de una manual para entrevistar presupone alguna concepción del grado en que las habilidades para entrevistar pueden ser descritas y enseñadas. No suponemos que los procedimientos para entrevistar pueden ser completamente rutinizados y eliminadas las diferencias individuales de aptitud. Si algo está claro es que una rutina fija de procedimientos mecánicamente aplicados no hará más efectiva la entrevista. No obstante, no concebimos la entrevista como un arte privado e incommunicable. No es necesario que el entrevistador improvise desde cero, como si fuese algo enteramente nuevo, en cada entrevista. La experiencia sugiere un punto de vista más sostenible que cualquiera de estos dos.

Asumimos que hay situaciones y problemas recurrentes en la entrevista focalizada, muchos de los cuales pueden ser efectivamente anticipados por vías de la comunicación y la enseñanza. Desde tal punto de partida, el «arte de entrevistar» consiste en los siguientes elementos:

1. Reconocimiento de *situaciones y problemas típicos* con los que se enfrenta el entrevistador;
2. Conocimiento de los procedimientos probablemente efectivos y *previamente desarrollados* para abordar cada tipo de situación; y
3. *Habilidad* en la aplicación de tales procedimientos.

Un manual poco puede hacer en el último punto, que es una especie de capacidad entrenada a través de la experiencia. En la entrevista, como en otro tipo de actividades humanas, hay diferencias individuales en la habilidad con que es aplicado un conocimiento más o menos estandarizado. Pero el aprovechamiento de incluso el menos capaz puede ser considerablemente mejorado aportando el reconocimiento de ciertos tipos de situación que son recurrentes en la entrevista y adquiriendo una serie de procedimientos flexibles, más o menos estandarizados, para enfrentarse con tales situaciones. Un manual para entrevistar no es un sustituto del ejercicio de la habilidad y juicio individual; pero provee de algunos instrumentos para que la habilidad y el juicio puedan operar.

En relación con esto, el arte del diagnóstico en medicina proporciona un instructivo paralelo. Es comúnmente reconocido que un conocido diagnosticador no tiene necesariamente un conocimiento *formal* más extenso y profundo que el de un colega menos capaz. Frecuentemente ha desarrollado, de una manera no formulada ni formulable, una serie de significantes discriminaciones y generalizaciones que le hacen ser distinto a otros médicos. De hecho, la subcultura de la medicina es tal que médicos adquieren gran prestigio y otro tipo de recompensas sociales de sus colegas como resultado de rápidos y válidos diagnósticos de episodios dramáticos. A pesar de tal reconocimiento de las diferencias individuales en la capacidad y habilidad para el diagnóstico, las escuelas de medicina continúan entrenando en la diagnosis con la firmemente basada asunción de que algún provecho puede adquirirse de tal instrucción. Al entrevistador le ocurre como al diagnosticador: las prácticas y preceptos que se han desarrollado de manera acumulativa a partir de la experiencia pueden servir como base para el entrenamiento. No obstante, se seguirán distinguiendo entre capacidades individuales y aquellos menos habilidosos en el desarrollo de este arte.