

GUIA DE LA GESTIÓN DE UNA ENTREVISTA

1. ANTES DE LA ENTREVISTA

1.1. La selección de los entrevistados: la muestra

- Criterio de 'elección razonada' en grupos o tipos a entrevistar
 - Casilleros tipológicos sociales, significativa teóricamente
 - Número o límite de cada tipo: según el principio de saturación discursiva
- Elección final / individuo: aleatoria, pero ajustada al perfil teórico
 - A veces conviene utilizar redes personales y entidades sociales (bola de nieve)

1.2. Detalles de contacto:

- A ser posible mediante intermediación (persona de confianza)
 - Los porteros, personas que abren algún campo o puertas.
- Confirmar los detalles, telefónicamente o por carta.
- Presentación personal, de la institución y tema (genéricamente).
- Documentar muestra pertenencia a un organismo de investigación (p.e. Universitat de València).

1.3. Preparativos básicos anteriores:

- Recordar previamente la cita: duración y lugar
- Elección del sitio según criterio de interés:
 - En su casa o en lugar neutral: ni intrusivo ni muy extraño
 - Adecuado y sin ruidos (privacidad y tranquilidad)
 - Si entrevistador/entrevistado van acompañados, no deben estar presentes
- Repasar los grandes temas y categorías de interés
- Comprobar todos los detalles (la grabadora) antes de empezar
- Puntualidad, ni demasiado tarde, ni demasiado temprano.
 - Una entrevista es un acontecimiento único, irrepetible.

1.4. Explicaciones preliminares:

- Expresar nuestro agradecimiento más sincero.
- Explicar el objetivo general del estudio y quién lo financia
- Explicar por qué ha sido escogida y la importancia de su participación
- Advertir que será grabada, para recordar opiniones y poder comprenderlas mejor.
- Advertir que en cualquier momento se puede apagar la grabadora y/o dejar la entrevista.
- Asegurar el anonimato y la confidencialidad en el tratamiento de la información
- Explicar el uso exclusivamente científico de la información:
 - Ofrecer la posibilidad de realizar preguntas aclaratorias antes de comenzar

1.5. Detalles del guión a repasar:

- Es un esquema de temas a tratar. No es cerrado sino flexible
- El orden de los puntos es indiferente, aunque suele seguir una estructura lógica
- Interesa, sobretudo, mantener la secuencia informativa-comunicativa
- Conviene estar abierto a captar aspectos imprevistos: a descubrir.
 - Interesa comprender, no justificar ni documentar

1.6. De la tipología de preguntas a realizar en la entrevista

- El primer objetivo: crear empatía, confianza para poder con-versar
- Meditar la introducción de la entrevista: ¿cómo empezar?
- Primera pregunta, muy fácil y muy abierta (apertura de relación)
- Las preguntas exploratorias, descriptivas o valorativas, para confirmar, verificar o ampliar.
 - Que complementen: para abundar en aspectos clave, la exhaustividad
 - Que ayuden a interpretar las afirmaciones realizadas
 - Que soliciten referencias y detalles con ejemplos del contenido
 - De eco, que repitan lo afirmado, expresando su importancia
 - De reflejo, que confirmen, reiteren y profundicen en lo dicho.
- Mezclar preguntas descriptivas, preguntas estructurales y preguntas de contraste
- Las cuestiones valorativas en la parte central, las socio-demográficas en la parte final

2. LA REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA:

- A. Una entrevista es una con-versación entre dos personas: una, habla, y la otra escucha
- B. Las preguntas serán abiertas, breves, una a una, y no dos en una
- C. El lenguaje debe ser el adecuado para la interlocutora, sencillo y claro
- D. Por regla general, conviene tratar de usted a la entrevistada, hasta que insista en tutearla
- E. No conviene distraer la mirada en el entorno ni en los objetos: ella es el centro de interés

2.1. Crear un clima de confianza:

- Disposición flexible. El guión y el orden del contenido de la entrevista, es abierto
- Favorecer un ambiente amigable que ayude a sentirse a gusto, a hacer y a responder preguntas
- Proximidad: expresar empatía y proximidad al tema, aumentará la calidad de las respuestas

2.2. Tácticas neutrales:

- Escucha activa, con el cuerpo, la mirada y con gestos, siempre positivos
- Animación: con gestos de aceptación para que continúe hablando
 - Repetir *síes, claro, de acuerdo, vale...*; conviene evitar decir no

2.3. Tácticas del silencio:

- Significa que va bien, que puede seguir o ampliar con mayor detalle el tema
- Significa dejar al otro que tome su tiempo: no conviene interrumpir nunca
 - Ni atosigar, no hay que preguntar antes de que finalice su respuesta
 - No tratar de rellenar silencios con preguntas (el silencio también es suyo)
- A veces resulta útil tomar notas: ralentiza la entrevista y permite razonar las respuestas

2.4. Tácticas para ganar profundidad:

- No dar nada por sobreentendido.
 - Preguntar por ejemplos; una descripción más detallada, o paso a paso
 - Preguntar por lo que parece evidente: "¿Qué le hace pensar eso?"
 - Preguntar por descripciones personales (de primera mano)
- "Discutir" desde la perspectiva de un supuesto tercero: "Hay gente que opinaría que..."

2.5. Tácticas de reafirmar:

- Eco: Repetir su respuesta. Indica que se entiende y que tenemos interés.
 - Todas las opiniones, todas, son de gran valor y utilidad
- Actitud transaccional: repetir su última frase, sobre todo para cambiar de tema
 - No mostrar contrariedad, ni cuando conviene dejar el tema
- Actitud in genua: no hay que demostrar lo mucho que sabemos
 - "Método Colombo": hacerse el ignorante para pedir aclaraciones

2.6. Tácticas de recapitulación:

- Forma de instarle a repetir algún aspecto de interés:
 - Para reafirmar o asegurar el contenido con precisión
 - Para registrarlo con diferentes palabras o matices
- Forma de elaboración retrospectiva o resumen de lo dicho.
 - Repetir alguna pregunta importante (con otra forma)

2.7. Tácticas de cierre de la entrevista.

- Solicitar si hay alguna cuestión pendiente, aun no expresada y de su interés.
- Agradecer con gestos de recogida y cierre (pero no cerrar aun la grabadora)
 - Permanecer atento y paciente a la información que quizás reservaba y exprese
- Ya para finalizar, sin prisas, levantarse, estrechar la mano y los agradecimientos
 - Si se sigue la vía de la bola de nieve (muestra), preguntar por posibles contactos

3. LA POST-ENTREVISTA

- Anotar inmediatamente en el cuaderno los hechos y valoraciones llamativos y del contexto
- Guardar cuidadosamente el archivo, identificado, con fecha y copia de seguridad
- Eliminar los detalles y referencias de su identidad personal (anonimato)
- La transcripción será literal: citando silencios, expresiones, incluso sonidos y onomatopeyas
- La información es fruto de una conversación: el registro será oral-coloquial, no un texto formal.