

queremos añadir y hacer hincapié en que todas estas técnicas pueden aplicarse en situaciones naturales o artificiales.

7.2.2. La entrevista

a) Objetivos de la entrevista, ¿para qué entrevistar?

La entrevista es una conversación entre dos personas, por lo menos, en la cual uno es el entrevistador y otro, u otros, son los entrevistados. Todas estas personas dialogan según ciertas normas o esquemas acerca de un problema o una cuestión determinada, teniendo como objetivo un propósito profesional. Esto implica la existencia de personas y la posibilidad de una interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca.

El objetivo de la entrevista o propósito profesional con que se utiliza esta técnica, está en cumplir algunas de las funciones que a continuación enumeramos: *a)* obtener información de individuos o grupos; *b)* facilitar información; *c)* influir en ciertos aspectos de la conducta, tales como opiniones, sentimientos, comportamientos, etc., o ejercer un efecto terapéutico, como es en el caso de la clínica o en el área de necesidades educativas especiales. Es posible que la entrevista tenga más de un objetivo pero, de ordinario, predomina uno de ellos, de acuerdo con la finalidad profesional que se utilice.

La entrevista es una de las estrategias más utilizadas para obtener información en la investigación y, especialmente, en la metodología clínica. Pues esta técnica permite obtener información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas: actitudes y creencias, opiniones, valores o conocimientos, entre otros aspectos. Suele ser complemento de la observación.

La entrevista como técnica de recopilación va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre; en ambos casos se recurre a una *guía* que puede ser un formulario o un esquema de cuestiones que se han de tratar en dicha conversación.

b) Concepto y características de la entrevista

La entrevista es una estrategia de recogida de información para realizar el diagnóstico escolar. Permite obtener información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos del individuo, desde las creencias y las actitudes, las opiniones, los valores o los conocimientos que de otra forma no estarían al alcance del diagnosticador.

La entrevista exige un diálogo entre las personas bajo ciertos esquemas o pautas acerca de un problema o cuestión determinada y con un propósito profesional. Esta situación presupone, pues, la existencia de personas que quieren comunicar algo y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca. Como técnica, la entrevista es una forma de recopilación de datos, que va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre; en ambos casos se utiliza una *guía* o *pauta* que sirve de esquema para orientar la conversación.

La entrevista constituye una fuente de significado y complemento para el proceso de observación, ya que, a través de ella, podemos describir e interpretar aspectos de la reali-

dad que no son directamente observables, así por ejemplo, tenemos: los sentimientos, las impresiones, las emociones, las intenciones o pensamientos, o los eventos ocurridos en el pasado. Varios autores, como Fernández Ballesteros (1994), Sandín (1981)² y García Marcos (1983), coinciden, y nosotros nos incluimos en esa línea, en que existen una serie de aspectos que han de estar presentes en una entrevista, para que se considere como técnica subjetiva de diagnóstico. Así, pues, bajo nuestra perspectiva, en una entrevista ha de haber:

1. Una relación entre personas (dos o más).
2. Una vía de comunicación simbólica bidireccional, preferentemente oral.
3. Unos objetivos prefijados y conocidos, al menos, por el entrevistador.
4. Es una relación interpersonal asimétrica. Una asignación de roles, lo que implica un control por parte del entrevistador. Fijación de objetivos y control sobre lo que se hable.
5. La recogida de información tanto en el plano verbal como no verbal de la conducta. Para García Marcos (1983) existen, al menos, tres niveles distintos de expresión:
 - El *nivel motor*, que abarca: el contacto ocular, la mímica, la pantomímica, los movimientos especiales, etc.
 - El *nivel paralingüístico*, que abarca: la respiración, el tono de voz, la modulación, la velocidad de vocalización, etc.
 - El *nivel de las relaciones* espaciales entre los interlocutores: la localización, la proximidad, etc.
6. Las formas de relación entre los canales de comunicación verbal y no verbal son esenciales a la hora de recoger información diagnóstica. Existen, al menos, seis tipos de relación:
 - *Repetición*. En este tipo de relación la información dada a nivel verbal se ve reforzada por un mensaje no verbal. Por ejemplo, si una persona dice «estoy de acuerdo contigo» y, al mismo tiempo, mueve la cabeza afirmativamente.
 - *Contradicción*. Éste es el caso en que ambos canales se contradicen. El ejemplo más notorio se produce cuando una persona dice «estoy muy tranquilo» y a nivel verbal expresa voz entrecortada, temblores de las manos, respiración rápida y superficial.
 - *Sustitución*. Este tipo de relación es bastante frecuente, suele darse cuando el individuo sustituye la respuesta por un gesto muy significativo. Así a la pregun-

² Citado por Silva, F. (1994). La Entrevista. En R. Fernández Ballesteros. *Introducción a la Evaluación psicológica I*. Madrid: Pirámide. 252:278.

ta de una persona: «Hola, ¿cómo estás?», la respuesta puede ser no verbal como «una sonrisa» o «una lágrima».

- *Complementación.* Este caso es la ampliación de la repetición, es decir, además de repetir la información con comunicación no verbal, añade más información.
- *Acentuación.* Este tipo de relación se produce cuando el mensaje no verbal acentúa el mensaje de la comunicación verbal. Así, tenemos el caso de que en una entrevista podamos ver la expresión verbal de la tristeza y su acentuación mediante el llanto, como lenguaje no verbal.
- *Regulación.* Esta relación es de *feedback*, en el sentido de que, a lo largo de la conversación, se pretende evaluar si la persona está atenta, si le interesa el tema, si está a gusto con nosotros, etc., generalmente se hace a través del contacto ocular, con preguntas como: «¿eh?», o produce respuestas como «ajá», etc.

1. Una relación entre dos o más personas	4. Es una relación interpersonal asimétrica
2. Es una comunicación simbólica bidireccional	5. Es una recogida de información, tanto en el plano verbal como no verbal: <ul style="list-style-type: none"> • El nivel motor • El nivel paralingüístico • El nivel de las relaciones espaciales
3. Existen objetivos prefijados y conocidos	7. Existen, al menos, seis tipos de relación: Repetición. Contradicción. Sustitución. Complementación. Acentuación. Regulación

Tabla 7.3. Elementos de una entrevista.

c) Modalidades de entrevista

Las entrevistas se utilizan para recabar información acerca de una variada gama de aspectos y según dichos aspectos se determina qué tipo de entrevista se utilizará. Por tanto, las modalidades de entrevista varían a lo largo de un continuo que va desde la polaridad estructurada a la polaridad abierta. Para hacer la clasificación de las entrevistas nos basamos en las realizadas por otros autores como Patton (1990), Bravo Sierra (1991) y Del Rincón et al. (1995). Veamos a continuación la clasificación de los diferentes tipos de entrevista:

1. Clasificación según los objetivos:

Podemos hablar de *entrevistas de investigación*, cuando su finalidad principal es la de recoger información acerca de un estado de cosas, siendo sometidos los datos a un procedimiento y obteniéndose unas conclusiones que no tienen repercusión inmediata sobre el sujeto. Son las clásicas encuestas.

Dentro de las *entrevistas de intervención* suelen distinguirse las de *evaluación* y las *terapéuticas*. Ambos subtipos de entrevistas tienen en común que repercuten directamente sobre el sujeto, ya sea a través de una descripción, selección o clasificación, de un consejo o de un tratamiento. Las de evaluación no pretenden producir cambios, sino obtener una información útil para diseñar y llevar a cabo un programa de tratamiento. Mientras que las terapéuticas pretende modificar una conducta o pauta.

2. Clasificación según el grado de estructuración:

Si consideramos el grado de estructuración de la entrevista, el eje distintivo que cobra mayor interés en la actualidad, cabe aclarar que puede referirse a distintos aspectos: preguntas, respuestas, realización de la entrevista (fijación de secuencias de preguntas), registro y elaboración de la información y la interpretación de la información.

Es de resaltar que esto permite una gran cantidad de combinaciones posibles, quedando claro que no puede hablarse, pues, de estructuración o no estructuración dicotómicamente, sino de grados dentro de un continuo.

El concepto de entrevista no estructurada es un concepto límite, no es posible que el entrevistador actúe sin esquemas, al menos implícitos, especialmente cuando se trata de la evaluación.

Existen otros criterios de clasificación de la entrevista como, por ejemplo, considerarla a lo largo de un continuo que va desde la polaridad estructurada a la polaridad abierta, admitiendo diversas denominaciones y formas específicas: informal, en profundidad, dirigida, no dirigida, clínica, biográfica, individual, grupal o focalizada.

Está claro que la entrevista varía según sean sus propósitos, su naturaleza y su amplitud. Así, la entrevista estará en función de los objetivos específicos de la investigación y del tipo de información que se pretende recoger. Véase la Tabla 7.4.

Objetivos	Estructuración	Directividad	Según participantes
Investigación frente a Intervención	Estructurada frente a No estructurada	Dirigida frente a No dirigida	Individual Un grupo Varios grupos

Tabla 7.4. Modalidades de entrevista.

Si nos centramos en la modalidad según el *grado de estructuración* que adopta la entrevista, ésta puede considerarse como estructurada o no estructurada.

Dentro de las *entrevistas estructuradas*, nos referimos a una situación en la que un entrevistador hace una serie de preguntas preestablecidas y, que a su vez, tiene una serie limitada de categorías de respuestas. Es decir, es un protocolo de preguntas y respuestas prefijado con rigidez. El tipo de preguntas utilizadas son cerradas, por tanto, al sujeto entrevistado se le dan respuestas alternativas que debe elegir, ordenar o expresar sobre el

grado de acuerdo o desacuerdo. Esto supone que todos los entrevistados responden a las mismas preguntas, hechas en el mismo orden o secuencia; que son realizadas por un entrevistador que ha sido previamente entrenado para tratar de la misma manera cada una de las situaciones de la entrevista. Esta situación es, prácticamente, como un cuestionario oral (Buendía, 1994:207).

Los entrevistadores se entrenan para no implicarse en las respuestas que dan los entrevistados; para no cambiar la secuencia de las preguntas; para no permitir interrupciones o que apunten otros las respuestas; nunca sugieren una respuesta, ni opinan sobre lo contestado; no interpretan el significado de la pregunta; no improvisan ni añaden categorías de respuestas.

Dentro de este tipo de entrevista se incluyen aquéllas que están asociadas con la investigación tipo *survey*, como las entrevistas por teléfono, *vis a vis*, a domicilio o en centros comerciales. Y como variantes a este tipo mencionamos:

- *Entrevista estructurada abierta*. La diferencia con respecto a las anteriores estriba en que las respuestas son abiertas y los entrevistados pueden expresarse con su propio lenguaje.
- *Entrevista estructurada no presecuencializada*. Permite alterar la secuencia de las preguntas según la dinámica que se establezca en el momento.

Las ventajas más importantes de la entrevista estructurada son que facilita el análisis estadístico posterior, ahorra tiempo y permite la comparación, mientras que sus desventajas son la carencia de flexibilidad y el problema de comprensión de las preguntas.

En cuanto a la *entrevista no estructurada*, también conocida por *entrevista informal*, hemos de decir que el esquema y la secuencia de las preguntas no está prefijado. Son flexibles y permiten mayor adaptación a las necesidades de la investigación y características de los individuos. Pero la información es más difícil de analizar y consumen más tiempo y, por supuesto, no permiten comparaciones.

3. Clasificación según el grado de directividad:

Este tipo de entrevista, como hemos visto en la tabla anterior, puede subdividirse en *entrevista no dirigida* o *dirigida*. En cuanto a la primera, lo más importante es no dirigir la entrevista y permitir que el entrevistado exprese con toda libertad sus opiniones y sus sentimientos. La clave está en que el entrevistado sea exhortado a hablar sobre un tema propuesto con el mínimo de preguntas. No suele hacerse clasificación de los sentimientos del entrevistado ni interpretación de la información. Este tipo de entrevista es idóneo para la psicoterapia. Otra variedad de este tipo es la entrevista en *profundidad*, que es una forma de conversación entre iguales e intenta profundizar en el mundo interior de los sujetos y comprender sus vidas.

En cuanto a la segunda modalidad, la *entrevista dirigida*, es una entrevista con una lista de cuestiones o aspectos que se quieren explorar. El entrevistador puede adaptar la forma y el orden de las preguntas, lo cual le confiere un estilo más coloquial, espontáneo e informal.

4. Clasificación según el número de participantes:

Dentro de esta modalidad se pueden mencionar tres variantes. La primera es la entrevista *individual*, o la recogida de información sobre un sujeto, ya sea de actitudes, pensamientos, creencias, etc., o bien de tipo terapéutico, en el que se interesa, especialmente, por los problemas o síntomas que presenta un individuo, con el fin de poder elaborar un programa de intervención terapéutica. La segunda, la entrevista *realizada a un grupo*, es una técnica de obtención de información esencialmente cualitativa, que sirve para que un entrevistador o moderador pueda dirigir la interacción a partir de un guión con formato estructurado, semiestructurado o no estructurado, dependiendo de la situación. Y la tercera, las entrevistas a *varios grupos*, es bastante utilizada en la investigación de Ciencias Sociales, las más utilizadas son: la *técnica Delphi* y los *grupos de discusión*.

La *técnica Delphi*³ es una modalidad de entrevista que es parecida a las entrevistas en profundidad en grupo. Esta técnica es aconsejable para recoger información durante una investigación orientada a la política de toma de decisiones o a determinar qué acción será la más adecuada. Esta modalidad es útil cuando:

- No existe información abundante y necesaria para tomar una decisión.
- Cuando la información recogida no ofrece credibilidad o es ambigua.
- La decisión depende de acontecimientos potenciales o predictibles.
- Cuando se ha de tomar una decisión y se recurre a la opinión de un grupo de expertos.

Las ventajas de esta técnica son eliminar que las *influencias de personas dominantes* o con más prestigio sesguen las opiniones y que la *presión grupal* sobre el individuo le incite a aceptar la opinión mayoritaria. Eliminar el problema del *etiquetaje*, que lleva al grupo a esperar determinadas opiniones de los demás, según su posición sociolaboral, y al propio individuo a acomodarse a tales expectativas. Y, finalmente, que los participantes no reflejen sus *propios intereses*, en detrimento del problema planteado.

Para ello, en esta técnica se mantiene el *anonimato*, los demás expertos del grupo nunca saben qué opinan los demás; existe un *feedback controlado*, en el que el investigador entrega un cuestionario a cada experto, y devuelve sistemáticamente a todo el grupo de expertos las opiniones de cada participante. Se lleva a cabo la *categorización de respuestas y de sujetos*, que permite que cada experto sepa hasta qué punto coincide o se aparta del grupo.

Los *grupos de discusión* constituyen una modalidad de entrevista en grupo, con la que comparten algunas características. En nuestro contexto cultural esta denominación es equiparable a *entrevista grupal*, *entrevistas a grupos de discusión* o *entrevista focalizada*.

³ Se le dedica una atención más específica en el capítulo VIII.

Esta técnica es muy utilizada entre los investigadores sociales, evaluadores, planificadores o educadores. Y surge como necesidad para llenar el vacío de la entrevista estructurada, la directiva o la misma entrevista individual que no permite a los sujetos comentar, explicar y compartir los puntos de vista.

El grupo de discusión se puede definir como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un tema de interés, en un contexto permisivo y no directivo. Los grupos de discusión son una estrategia cualitativa de obtención de información de carácter inductivo y naturalista.

Esta técnica es muy eficaz a la hora de investigar acerca de *por qué* las personas piensan o sienten, puesto que aportan información sobre las percepciones, los sentimientos y las actitudes desde el punto de vista de las personas entrevistadas. También resulta eficaz para evaluar programas sociales, pues permite obtener información en profundidad sobre las necesidades, los intereses y las preocupaciones de un determinado grupo de personas sobre un tema en concreto.

Normalmente, se forman estos grupos según un criterio de homogeneidad, para recabar información sobre temas muy concretos. El número de participantes oscila entre siete y diez personas que, generalmente, están guiadas por un experto moderador.

La discusión ha de hacerse en un ambiente relajado, en el que los miembros del grupo se sientan satisfechos, en el que puedan exponer sus ideas y comentarios para realizar una puesta en común. Esto es muy importante, porque los participantes han de trabajar juntos durante un período de tiempo, habitualmente suelen ser unas cuatro sesiones dedicadas a la discusión de un tema en concreto.

Las características de los grupos de discusión se pueden extraer fácilmente de lo expuesto en los párrafos anteriores:

1. Son grupos de siete o diez personas que se reúnen para discutir un tema.
2. Los participantes se eligen por criterios de homogeneidad.
3. El objetivo de los grupos de discusión es determinar las percepciones, los sentimientos y las maneras de pensar de los colectivos.
4. Generan datos cualitativos que aportan conocimiento sobre actitudes, percepciones y opiniones de los participantes, a través de preguntas y de discusión.
5. En los grupos de discusión se mantiene una discusión guiada. Los temas que se van a tratar se definen y ordenan previamente.
6. Los grupos de discusión utilizan procedimientos de investigación cualitativa. Pueden utilizarse antes, durante o después de un estudio cualitativo, o bien independientemente o de forma complementaria a otros procedimientos metodológicos.
7. Los grupos de discusión tienen múltiples usos: a) *antes de iniciar un programa de intervención* permiten recoger información para desarrollar cuestionarios, para el estudio de necesidades o para prever la viabilidad de nuevos programas de inter-

vención; b) *durante el programa de intervención* permiten reclutar nuevos participantes o evaluar la eficacia de programas que ya están en marcha; y c) *después de la implementación del programa* permiten evaluar los beneficios obtenidos o producidos por el programa de intervención.

El *proceso de los grupos de discusión* exige el diseño previo del estudio y la realización de las entrevistas que se van a utilizar posteriormente. La primera fase, que se dedica al diseño del estudio, es la etapa inicial o punto de partida, en la que se elaboran los objetivos del estudio y sus destinatarios. Para identificarlos se suelen hacer preguntas como: ¿para qué debería realizarse el estudio?, ¿qué informaciones tienen especial importancia?, ¿quién o quiénes necesitan esta información? En cuanto a la segunda fase, la realización de las entrevistas, supone la elaboración de las preguntas, entrenarse en la técnica de la moderación de grupo y seleccionar los participantes, es decir, la población-blanco, también conocida por: población-diana, que será la que nos proporcionará la información (Frey y Fontana, 1988).

Las *ventajas y limitaciones* de los grupos de discusión son varias. Entre las primeras, las ventajas, se pueden mencionar algunas como: a) recoge datos de la vida real en un entorno social; b) es una técnica flexible y estimulante; c) presenta gran validez subjetiva; d) produce resultados rápidos, y los costes son reducidos. En cuanto a las segundas, las limitaciones, mencionamos las siguientes: a) permiten un menor control que las entrevistas individuales; b) mayor dificultad de análisis de la información; c) el grupo puede ser dominado por una persona, y el factor *cultura* puede interferir en la expresión de las personas.

d) Planificación de la entrevista

La literatura sobre la materia de la entrevista es muy abundante acerca de los principios, de las instrucciones, de las sugerencias y de las prescripciones, algunas de ellas son bastante contradictorias, sobre todo cuando nos centramos en cómo planificar, realizar o conducir las entrevistas en diferentes contextos. Sin embargo, podemos considerar que en la planificación de la entrevista pueden tenerse en cuenta las tres siguientes fases que propone Del Rincón et al. (1995: 323 y ss.):

- La primera fase, *objetivos de la entrevista*, supone la planificación de la entrevista que ha de estar en consonancia con los objetivos de la investigación. El objetivo de la entrevista puede ser explorar los aspectos *internos* de los sujetos, por ejemplo, sus emociones, sus percepciones o vivencias, etc., pero el objetivo también puede ser ajeno o *externo* al sujeto o al grupo, por ejemplo, cuando se necesita información sobre aspectos, temas, hechos o significados menos relacionados con el sujeto o el grupo.
- La segunda fase, *el muestreo de personas que se van a entrevistar*, el investigador puede optar por hacer un muestreo *aleatorio* o *uno opinático*. En el primer caso, muestreo aleatorio, se eligen al azar los sujetos que se van a entrevistar, procurando que haya la máxima representatividad del universo de sujetos relacionados con el tema. En el segundo caso, muestro opinático, se seleccionan determinados sujetos siguiendo unos criterios como: expertos en el tema, con una determinada línea de trabajo, o porque son informantes clave.

- La tercera fase, *el desarrollo de las entrevistas*, se dedica a elaborar y decidir la duración de la sesión, el número de sesiones para completar la entrevista, el escenario donde se realizará, la identidad de los sujetos implicados y el estilo de los entrevistados. Véase el cuadro siguiente:

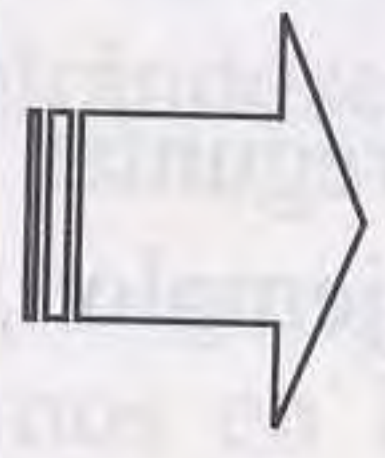
<p>a) Objetivos de la entrevista b) Muestreo de personas que se van a entrevistar c) Desarrollo de la entrevista</p>	 <p>Formulación de las preguntas Organización de las preguntas Clima empático de la entrevista Cómo hacer las preguntas Registro de la información</p>
--	--

Tabla 7.5. Fases de elaboración de una entrevista.

Veamos este apartado un poco más detenidamente. Así, en cuanto a la *formulación de las preguntas*, se pueden categorizar desde diferentes criterios según el autor que los formule. Sin embargo hemos decidido adoptar la que presentamos a continuación, para ello hemos seguido a autores como Sprandley (1979) y Patton (1990):

- *Experiencia y conducta*. Proporcionan información sobre lo que hacen o han hecho los sujetos.
- *Creencias*. Este tipo de preguntas descubre los comportamientos y las experiencias de las personas, pretende comprender los procesos cognitivos e interpretativos. Recoge información sobre objetivos, fines, instrucciones, deseos y valores.
- *Afectividad*. Proporcionan información sobre la dimensión afectiva y emocional del individuo: sensaciones, emociones y sentimientos.
- *Conocimientos*. Detectan lo que saben de una situación, materia o problema determinado.
- *Sensoriales*. Son preguntas que detectan lo que han visto, oído, tocado, probado, etc., los sujetos entrevistados.
- *Dimensiones del individuo*. Pretenden recoger información sobre la identidad personal o ambiental de las personas: características personales, contextuales y demográficas, como por ejemplo su edad, educación, estudios, ocupación, residencia, ingresos, etc.
- *Temporalidad*. Introduce preguntas sobre la dimensión temporal: presente, pasado o futuro.

Otro tipo de orientaciones importantes a la hora de elaborar las preguntas de una entrevista es tener en cuenta qué tipo de preguntas se han de realizar (Brandt, 1972 y Patton, 1991).

- *Comparativas.* Estas preguntas implican una elección, opinión o preferencia, por ejemplo: ¿prefieres...?, ¿elegirías...?
- *Evocación de hechos pasados.* En este tipo de preguntas interesa recoger datos sobre eventos pasados en la vida de la persona como, por ejemplo: ¿qué sucedió?, ¿cómo sucedió?, ¿qué recuerdas....?
- *Evocación de comportamientos pasados.* Con este tipo de preguntas interesa recoger información sobre las actuaciones del sujeto en una situación pasada como, por ejemplo: ¿qué hiciste...?
- *Reacciones afectivas.* Este tipo de preguntas recavan información sobre el mundo emocional del individuo como, por ejemplo: ¿te preocupas...?, ¿te indigna...?
- *Causa-efecto.* La información que nos proporcionan este tipo de preguntas está relacionada con las causas iniciales de una situación determinada, por ejemplo: ¿qué motivó...?, ¿cuáles...?
- *Información complementaria.* En este tipo de preguntas se recogen datos sobre diferentes aspectos, reacciones y sucesos, que completan el posible diagnóstico, por ejemplo: ¿cómo te influyó...?, ¿qué hizo que...?
- *Condicionales.* La información recogida por este tipo de preguntas está relacionada con la forma de abordar creencias, opiniones como, por ejemplo: ¿apoyarías...?, ¿permitirías...?
- *Indagaciones.* Finalmente, se recoge información con preguntas de indagación que redundan en los datos recogidos por las preguntas anteriores como, por ejemplo: ¿por qué decidiste...?

La organización de las preguntas de una entrevista es muy importante para conseguir el éxito de la misma. Para ello, se debe comenzar por una serie de preguntas que faciliten un clima agradable y acogedor, para que el entrevistado se sienta cómodo y pueda ir contestando de forma gradual las respuestas, cada vez más complejas y con más carga emocional, del tema central, para finalizar con cuestiones mucho más sencillas y relajadas, procurando concluir la entrevista de forma distendida. A continuación veamos una posible estructura de la organización y secuenciación de la entrevista:

- *Objetivos.* En este apartado se deben incluir aspectos como: la explicación del propósito y los objetivos de la entrevista; la descripción o explicación de cómo fue seleccionada la persona que está siendo entrevistada; quién es la persona que dirige la investigación o lleva a cabo el programa de rehabilitación o de reeducación; que los datos son confidenciales y anónimos.
- *Temas.* El guión es básicamente una recopilación de temas y posibles preguntas, para que el entrevistado pueda realizar una conversación relativamente libre.
- *Organización.* En la secuencia subyacen dos principios esenciales. El primero es conseguir los datos pertinentes para la investigación; y el segundo, utilizar eficien-

temente los recursos. En este apartado se debe asegurar la exhaustividad de las respuestas, evitando la repetición y la fatiga. En la entrevista informal no existe un orden prefijado para preguntar al entrevistado mientras que, en las estructurales de carácter cerrado, la flexibilidad es menor.

Otra forma de ver la organización de la entrevista es la posibilidad de estructurarla en tres fases que propone Patton (1987) y que a continuación exponemos:

- *Fase inicial.* Comenzar la entrevista con preguntas eminentemente descriptivas, que no presenten controversia, centrándose en comportamientos, actividades y experiencias del presente.
- *Fase medial.* Podemos centrarnos en interpretaciones, opiniones y sentimientos relacionados con los comportamientos anteriormente descritos.
- *Fase final.* Se pueden hacer preguntas sobre cuestiones, sobre conocimientos y habilidades. Este tipo de preguntas requiere un cuidado especial al formularlas, para no herir susceptibilidades.

El clima empático de la entrevista. Nos referimos a la relación entrevistador-entrevistado. Es importante crear un clima amistoso en el momento de la entrevista y aplicar las técnicas de la empatía para un mayor entendimiento en ambos. Algunos aspectos que se han de considerar son sugeridos por Jorgensen (1989):

- *Cooperación.* Cuando se da confianza y cooperación en el desarrollo de la entrevista se facilita la veracidad de la información recogida. El entrevistador ha de tener en cuenta algunas consideraciones:
 - a) Valorará la información que le aportan las personas y, para enjuiciar su veracidad, debe preguntarse: ¿cómo lo saben?, ¿tiene interés lo que dicen?, ¿otras personas pueden confirmarlo?, etc.
 - b) Valorará si hay suficiente confianza y cooperación. Deberá preguntarse: ¿me dice todo o se reserva algo?, ¿qué sé de la persona?, etc.
 - c) Interpretará y valorará la información, teniendo en cuenta: quién aporta la información, qué tipo de relación se ha establecido y las situaciones y los contextos de interacción.
- *Reciprocidad.* Las personas esperan algún beneficio de la entrevista, por tanto, habrá que realizarla con respeto y confianza mutua.
- *Aceptación.* Se planteará la entrevista como cooperación voluntaria, se asegurará el anonimato y la confidencialidad de la información.
- *Tolerancia.* Se suavizarán posibles distancias como: edad, sexo, etnia o profesión. Además, supone una visión positiva de los aspectos que obstaculizan la entrevista como, por ejemplo: actitudes hostiles, escenarios no adecuados, problemas de autoestima, etc.

Cómo hacer las preguntas. La forma de preguntar condiciona la respuesta, las preguntas son *estímulos* para el entrevistado. Y este estímulo puede ser de dos formas diferentes: puede ser estructurado o libre. El lenguaje utilizado en las preguntas, tanto en las estructuradas como en las libres, siempre ha de ser claro y preciso. A continuación se desarrolla la forma de realizar las preguntas al entrevistado según Patton (1987):

- *Abiertas*, la pregunta es abierta cuando garantiza que la persona entrevistada siga la orientación que prefiera. Se ha de tener en cuenta que la pregunta no implique la respuesta, en lugar de preguntar: ¿Te gustan mucho las actividades de clase?, sería más oportuno: ¿qué piensas sobre tus actividades en la clase?
- *Claridad*, del lenguaje utilizado, que siempre ha de ser inteligible para el entrevistado.
- *Únicas*, las preguntas han de ser simples y contener sólo una idea, para no confundir al entrevistado.
- *Profundidad*, se ha de tratar de enriquecer la información con preguntas complementarias: quién, qué, cuándo, dónde, cómo, etc.
- *Empáticas*, para fomentar la comprensión y el apoyo del entrevistado.
- *Hipotéticas*, que piden al entrevistado que se imagine una situación.
- *Control* de la entrevista, lo cual supone saber cuál es la información que necesita, cómo preguntarla, facilitar apoyo verbal y no verbal y resumir las respuestas.

La forma de registro de la información. El registro de los datos obtenidos ha de ser una reproducción de lo ocurrido sin interpretar ni resumir. Las formas más usuales son las siguientes: *tomar notas* durante la entrevista con frases clave o aspectos más importantes que se pueden resaltar con comillas, elaborar un sistema de abreviaturas o taquigrafía. También se puede *grabar* en casete o en vídeo (Patton, 1990).

e) **Ventajas y limitaciones de las entrevistas**

En cuanto a las *ventajas* de la entrevista, mencionamos algunas como: que es una relación interpersonal con valor empático; permite ser flexible adaptándose al sujeto; permite observar el comportamiento y el lenguaje verbal y no verbal; permite registrar grandes cantidades de información y muy variada, especialmente de tipo subjetivo (pensamientos, emociones, etc.) y biográfico (anamnesis e historia vital, situación actual de vida, perspectivas futuras); y finalmente, la posibilidad de evaluar a personas que no podrían ser examinadas con otros instrumentos.

En cuanto a las *limitaciones*, también señalaremos algunas: el costo es relativamente elevado con respecto al tiempo y esfuerzo del entrevistador, así como la preparación de la sesión, los desplazamientos y otros gastos; la interferencia de sesgos que pueden tener variada procedencia como, por ejemplo: del entrevistador, del entrevistado, de la situación, de la relación, etc.