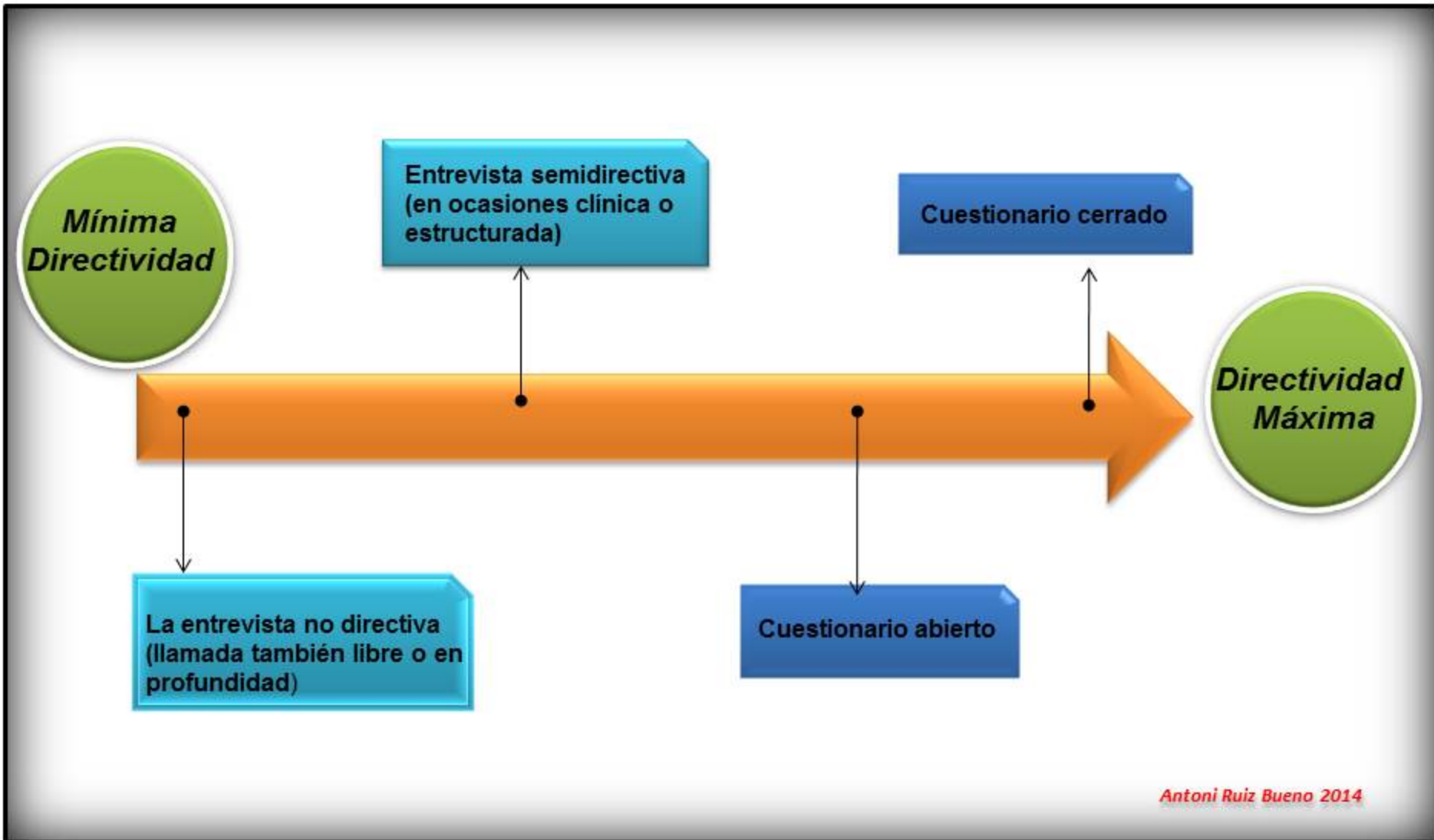


Formas de interrogación:

LA ENTREVISTA

1.- LOS MODOS DE INTERROGACIÓN

Los modos de interrogación los podemos clasificar según la mayor o menor libertad que tiene la persona INTERROGADA a escoger las temáticas, los términos que utilizará y el punto de vista con el que habrá de responder.



Ventajas e inconvenientes de las entrevistas según el grado de estructuración.

TIPO	VENTAJAS	DESVENTAJAS
ENTREVISTA (NO ESTRUCTURADA)	<ul style="list-style-type: none">- Quienes responden pueden responder con tanto detalle como deseen.- Puede obtenerse información precisa sobre las actitudes y opiniones de quien responde.- El clima informal en que se desarrollan, motiva a quien responde a ser más abierto y honesto.- El entrevistador puede ajustar las preguntas y cambiar la dirección mientras se realiza la entrevista.	<ul style="list-style-type: none">- Sólo pueden realizarse un número reducido por su larga duración y gran costo.- Es difícil comparar directamente los resultados de entrevistas abiertas porque cada entrevista es única.- Es muy difícil establecer la adición de entrevistas realizadas por diferentes entrevistadores, ya que el sesgo es muy alto.- Puesto que la muestra es reducida, los resultados difícilmente serán representativos de una población particular.
ENTREVISTA (ESTRUCTURADA)	<ul style="list-style-type: none">- Puede alcanzar a una gran muestra.- Las respuestas pueden ser comparadas a través de pruebas estadísticas.- Puede seleccionarse una muestra representativa de la población y usar sus resultados para extraer conclusiones sobre la población- El entrevistador puede explicar las preguntas a quien responde y preguntar por detalles si es necesario.	<ul style="list-style-type: none">- Quienes responden son forzados a elegir entre las alternativas de respuesta que les proporciona el entrevistador.- Es difícil obtener información precisa sobre actitudes y opiniones.- El entrevistado puede inhibirse y no ser totalmente honesto. <p>Las características y el aspecto del entrevistador pueden afectar las respuestas.</p>

En cualquier tipo de comunicación que realicemos siempre existe un tipo de contrato simbólico que se basa en una serie de reglas de tipo implícito, como son las siguientes:

La pertinencia: Es lo que nos permite a las personas reconocernos como interlocutores potenciales. Por tanto, supone adjudicar al otro una serie de competencias. (Lingüísticas, pragmática, social) que hacen posible lo tratable en una comunicación. La llave para que se pueda dar esta pertinencia es la confianza interpersonal (se favorece si hay frecuencia en la relación y la retoralimentación de la pertinencia en la comunicación).

La coherencia: Nos permite adjudicar saberes comunes y compromisos parecidos o próximos a estos saberes. Es decir similitudes de “mundos” referenciales entre los interlocutores.

La reciprocidad: Permite a los interlocutores ejercer un derecho de palabra y a la vez, participar en la construcción conjunta de una referencia en la comunicación.

La intencionalidad de influencia: Es el juego de la interlocución como un juego que supone implicaciones, siendo la más común el hecho de influenciar al otro.

Cuando estamos hablando de formas de interrogación, nos podemos encontrar con algunos conceptos que creo son convenientes de definir o aclarar:

Interlocución: conversación

Interrogación: conversación que tiene como finalidad la obtención de información y que se desarrolla sobre la base de preguntas que se formulan más o menos explícitamente.

Conductor: Persona que conduce la interrogación.

Interlocutor: Persona de la cual se precisa la información.

FACTORES INTERVINIENTES EN LA ENTREVISTA INDIVIDUAL CARA A CARA



PARA REALIZAR UNA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA NO EXISTEN REGLAS GENERALES, PERO:

Esta debe estar perfectamente diseñada previamente a su realización porque de ello dependen los resultados que obtengamos.

El diseño dependerá de lo que deseemos obtener con la realización de la entrevista.

Factores a considerar en la preparación de la entrevista:

a) Factores vinculados al entrevistado/a

.- **Nivel de conocimientos** sobre el tema y afectos vinculados a él (diferencias de conocimientos e información)

.- **Recursos verbales**, vocabulario y marco de referencia

.- **Motivación:** - Pertinencia del tema en relación con las preocupaciones del entrevistado/a, - A participar (ignorar todo sobre la cuestión o estar fuertemente involucrado) - Inducida por el entrevistador (mantenimiento del interés y preservación del nivel de autoestima del entrevistador)

.- **Roles del entrevistado/a:** - posición jerárquica, - manipulación de impresiones, - veracidad

b) Factores ligados al entrevistador/a

- **Creación de un clima apropiado** y mostrar una actitud cordial y aséptica: - **Tolerante** (nunca agresiva, impertinente o inquisitorial); - **Distante personalmente** (no "amistosa") pero interesada, - **Creación de la asimetría** si no existe previamente (debe quedar claro quién es el entrevistador y quién el entrevistado). - **El lenguaje utilizado** en la entrevista debe: - Permitir la adecuación del entrevistador/a a su rol, claridad en la definición del rol del entrevistado/a y evitación de los conflictos de rol (capacidad para aproximarse al marco de referencia del entrevistado, - **Conformarse a las expectativas** del rol del entrevistado/a sobre el entrevistador (colocarse lo más próximo posible a su universo lingüístico y a su marco de referencia) - **Ser accesible** para el entrevistado (no se trata de hacer ostentación de conocimientos y vocabulario, sino de entendernos con el entrevistado/a, - **Permitir la respuesta:** el entrevistado debe entender el lenguaje utilizado desde su propio marco de referencia, en todas sus connotaciones más allá del significado de "diccionario".

c) Factores ligados a la situación

- duración real de la entrevista; - confidencialidad; - grabación; - objetivo; - dinámica de la entrevista;
- lugar de desarrollo.

EL HACER DEL CONDUCTOR

<i>ASPECTOS POSITIVOS</i>	<i>ASPECTOS NEGATIVOS</i>
* Utilizar un lenguaje accesible para el entrevistado	* Mostrarse nervioso
* Permitir siempre que el entrevistado responda	* Crear un clima demasiado formal y frío
* Motivar a que el entrevistado responda	* Ser agresivo
* Adecuar su rol a las expectativas del entrevistado	* Desvalorizar las respuestas del entrevistado
* Aclarar cuál será su papel en la entrevista	* Cortar la palabra e interrumpir al entrevistado
* Escuchar atentamente y ser comprensivo	* Intentar persuadir o convencer al entrevistado
* Mostrarse tranquilo, confiado, respetuoso y abierto	* Caer en discusiones bizantinas con el entrevistado
	* <i>Leer las preguntas del guión</i>

2.- DISEÑO Y ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA: La preparación

APERTURA Y LA PRESENTACIÓN

- Quienes somos (presentación personal)
- Qué vamos hacer (hablar, charlar, sobre qué)
- Una explicación de **cómo** se desarrollará (conversación informal, diálogo relajado, preguntas y respuestas; no respuesta buenas o malas; todas oportunas y respetables; duración de la entrevista -no mentir bajo ningún concepto-).
- Una explicación de **para qué** obtenemos la información: cómo será utilizada; garantía de anonimato y confidencialidad; permiso para la grabación.

EL INICIO DE LA CONVERSACIÓN: La Primera Pregunta

Deber estar escrita por si, después de la apertura y presentación, no se inicia inmediatamente la entrevista. Su función es provocar la primera intervención del/a entrevistado/a. Es importante que no sea excesivamente concreta (que no pueda responderse con un monosílabo o una cifra: debe obligar a una breve y fácil intervención), ni que tampoco se corra el riesgo de determinar un marco de referencia ni marcar una evolución prefijada de la entrevista. *Puede ser de dos tipos*

(Elejabarrieta, 2005):

- **Lingüística** (no implican directamente al interlocutor): *¿qué se entiende por salud?* . Riesgo de obtener una respuesta genérica, poco implicada y estereotipada.
- **Nominal** (implican personalmente al interlocutor): *¿Qué entiende usted por salud?* . Riesgo de resistencia a la respuesta.

EL GUIÓN

Será la estructura temática de contenidos que pretendemos abordar. Es un listado de los contenidos temáticos a tratar. No es una secuencia rígida de los temas a abordar.

EL FINAL DE LA ENTREVISTA O CIERRE

- Despedida preparada de antemano. Pero antes de finalizar debemos asegurarnos de que todos los temas previstos han sido tratados. Agradecimiento por su participación.

3.- EL DESARROLLO DE LA INTERROGACIÓN: las intervenciones por parte del conductor.

Las intervenciones en una interrogación las podemos clasificar en dos grandes bloques: Las consignas temáticas y las tácticas de profundización. *(Elejabarrieta, 2005)*

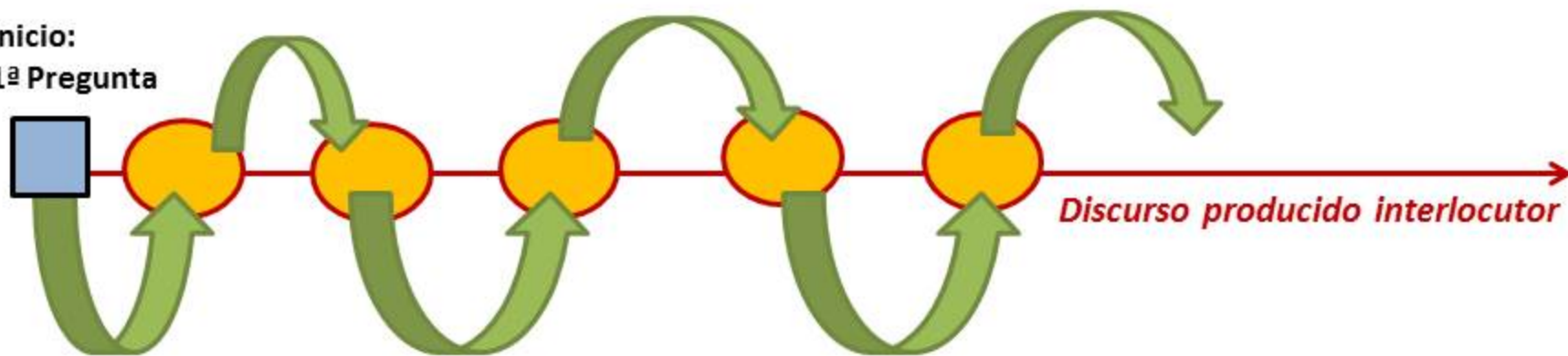
3.1.- Las consignas temáticas:

Son las que se utilizan para presentar el tema general que se tratará o los diversos subtemas. Inicialmente es mejor comenzar de forma general y posteriormente ir tratando cada uno de los aspectos particulares de la temática que se esta tratando. Esto es aconsejable ya que iniciar un tema con un aspecto concreto puede llegar a provocar confusión en el interlocutor y olvidos o despistes en el conductor.

La información se obtiene , no a partir de la formulación de las preguntas, si no de la habilidad que tenga el conductor de a partir de las respuestas que nos proporcione el interlocutor profundizar sobre las temáticas a tratar.

Por tanto, la conversación a de fluir sobre manera en el discurso que produce el interlocutor y no el conductor.

Inicio:
1ª Pregunta



3.2.- Las tácticas de profundización

Las podemos dividir en dos grandes bloques: las **Tácticas clásicas** y las **Tácticas particulares**, la diferencia entre ellas reside en el grado de habilidad que ha tener el conductor para utilizarlas. Así, las tácticas clásicas no necesitan de una gran habilidad, mientras que las particulares son mucho más complejas y necesitan de un entrenamiento aunque aparentemente parezcan sencillas.

3.2.1 Tácticas clásicas

Son elementos que puede utilizar el conductor para obtener un producto de entrevista con la menor contaminación de las aportaciones de éste.

.- Expresiones Breves: Son expresiones que normalmente se utilizan en cualquier conversación cotidiana, como por ejemplo: ***Si, ya veo,!! Mnnh !! Sí, Aja! ! Etc..*** Esto debe darse en un tono convincente ya que se demuestra al interlocutor el interés por aquello que dice. Debemos evitar una utilización monótono y poco asertiva en estas expresiones, ya que podemos caer en automatismos o “tics” conversacionales. También se pueden utilizar expresiones no verbales, como por ejemplo: Movimientos de cabeza, levantar las cejas, etc..

.- Formulación de preguntas neutras:

Es un tipo de preguntas que nos da la posibilidad de profundizar, pero sin especificar claramente de que información se trata ni el tipo de información que se solicita. Como por ejemplo: ***“ Qué es lo que quiere decir usted con eso ?”*** o ***“Qué es lo que usted tiene en mente cuando dice esto?”***. Hemos de tener en cuenta que estas preguntas siempre han de ser pertinentes en el desarrollo de la conversación.

.- Formulación de preguntas “Eco” o “Espejo”:

Consiste en la repetición por parte del conductor (entrevistador) de una palabra o grupo de palabras que hace poco tiempo o acaba de pronunciar el interlocutor (entrevistado). En general, la repetición se hace de forma afirmativa. Ejemplo:

(Interlocutor) “Los políticos son todos unos ladrones”

(Conductor) “unos ladrones?”

Para que estas preguntas sean efectivas el tiempo entre lo que dice el interlocutor y el conductor debe de ser corto, ya que esto da la posibilidad o estimula al interlocutor a profundizar en la temática.

.- Síntesis parciales:

Resúmenes parciales o la reformulación de una parte del discurso del entrevistado (interlocutor). Esto permite al interlocutor estructurar sus conocimientos y recordar lo que ha expresado. Estos resúmenes parciales el conductor los puede hacer siempre que sean fieles al discurso emitido por el interlocutor.

.- Los silencios:

Pueden ser una táctica, cuando se utilizan de forma intencional por parte del conductor. Para que el entrevistado reflexione i/o inducirle a continuar con su discurso. Si son breves inducen al entrevistado a continuar, pero si son largos crean estrés (más de 10 segundos).

3.2.2 Tácticas particulares.

Aquí hemos de hacer mención que este tipo de tácticas son mucho más complejas y necesitan de un entrenamiento aunque aparentemente parezcan sencillas.

.- Contraejemplos :

Consiste en oponer un ejemplo que contradice una afirmación que el interlocutor ha establecido como general. Su utilización resulta arriesgada porque puede producir un bloqueo del entrevistado/a al reconocerse ignorante o incurriendo en una contradicción. Una variante de estos contraejemplos son los: **Alegatos reales o supuestos** atribuidos a una fuente prestigiosa o desvalorizada

.- Incomprensión voluntaria:

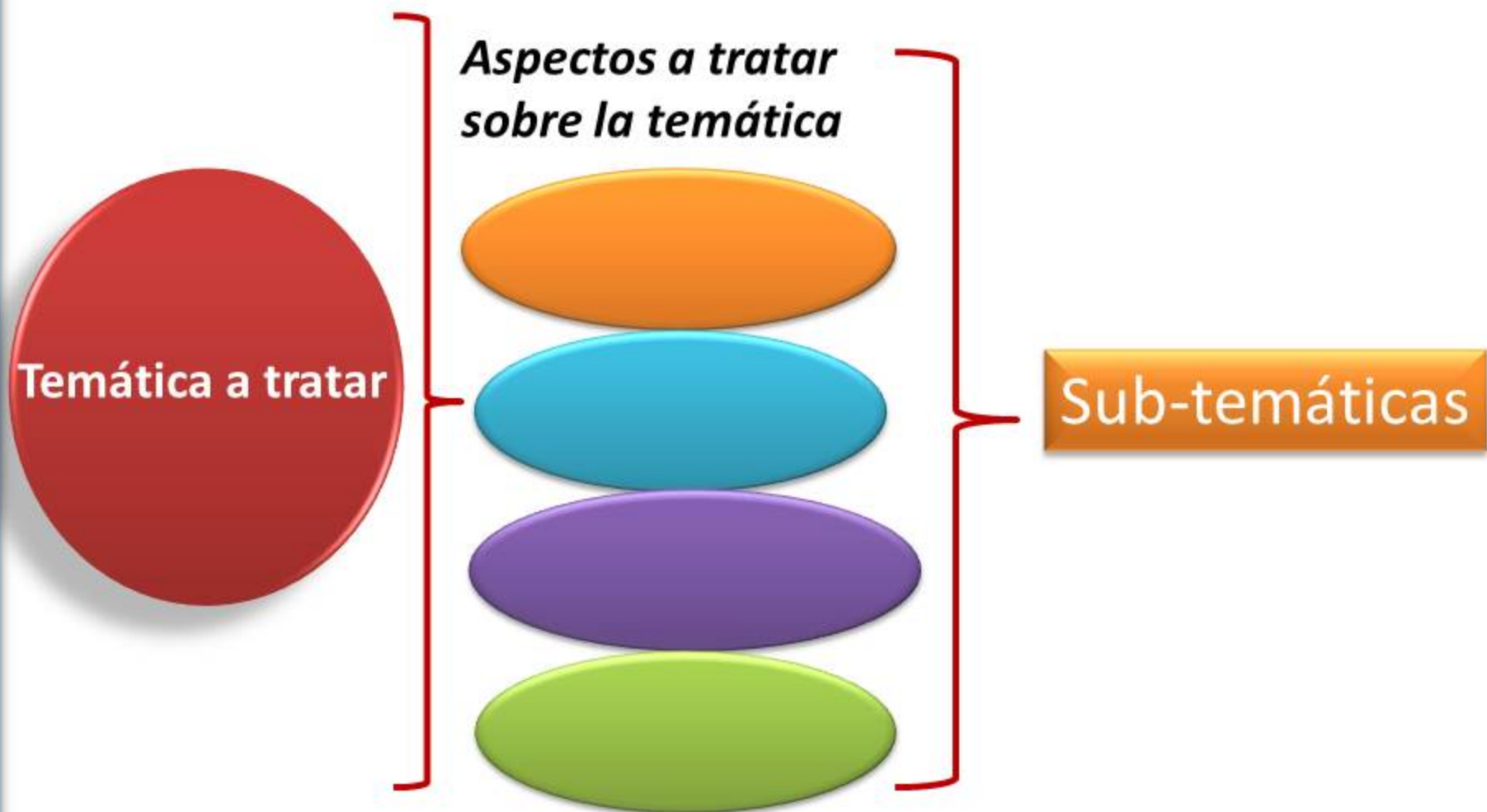
Consiste, por parte del conductor, de presentar una actitud de desconocimiento ante una respuesta manifestada por el interlocutor aún sabiendo a qué se refiere dicha respuesta. Ejemplo:

"no entiendo lo que me quiere decir, porque no lo conozco..."

"podría ampliarme algo más lo que ha dicho, desconozco..."

Son también muy peligrosas, ya que pueden probar el efecto perverso en el interlocutor, llegando éste a pensar que hablar con alguien que no sabe que esta preguntando lo mejor es no decir nada.

EL GUIÓN DE LA ENTREVISTA: LA DIMENSIONALIDAD DE LA TEMÁTICA.



Ejemplo de guion de entrevista semiestructurada.

Fuente: Elejabarrieta, F.; Perera, S.; Ruiz, A. (1991) *Tractaments penitenciaris per fases. La visió dels afectats*. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Barcelona.

Dimensiones de conversación	Concretización
Organización de la vida en la prisión	
Imagen de la distribución espacial de la prisión	
Elementos que les gustaría tener en su vida diaria en la prisión y que no tienen.	
Conocimiento de la existencia de un programa de fases	<ul style="list-style-type: none"> - Qué es; para que sirve y como funciona. - Imagen del programa aportaciones personales sobre el programa (modificaciones en general) - Imagen de la aplicación del programa. - Vivencia de la aplicación del programa. - Utilidad del programa (presente y futuro)
Diferencias entre ambientes (Unidades de vida)	
Comportamientos que influyen en el paso de una fase a otra (a nivel de avance o retroceso de fase)	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios percibidos en el avance de fase. - Pérdidas percibidas en el retroceso de fase. - Percepción de las relaciones entre conducta y reforzamientos.
Validez de los reforzadores (motivación)	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos de motivación hacia el mantenimiento o el cambio de fases, expresado en aspectos conductuales (por ejemplo: ¿Qué estarías dispuesto a hacer para mantenerte o cambiar de fase?
Imagen de los compañeros de otras fases (Tanto de fases superiores como inferiores)	
Relación con los compañeros (de otras fases y la propia)	
Integración de las normas (por ejemplo, ¿estás en esta fase porque quieres? ¿Deberías estar en otra fase?)	
Conocimiento de quién decide el avance o retroceso de fase.	
Imagen de los funcionarios en general y en concreto del personal de los equipos técnicos de fases.	
Imagen de la conflictividad	
Imagen de la cotidianidad en la prisión	<ul style="list-style-type: none"> - Vivencia de su estada en prisión - Valoración de su vida anterior - Actitud hacia la rehabilitación.

GUIÓN

Imagen del cuerpo:

Comparaciones en relación al cuerpo, definiciones...

Relación persona - ambiente:

Qué utilidad cree que se le da al cuerpo (la gente en general, medios de comunicación...), para qué se usa y de qué forma.

Interacción social:

En su relación con la gente (diversas actividades), qué información extrae del cuerpo de los demás, en qué se fija y qué significa.

Relación persona - ambiente:

Espacio y rol que reserva a su cuerpo en su vida cotidiana (atención y cuidado del cuerpo, usos del cuerpo...).

Experiencias corporales:

Cómo vive su cuerpo (positiva o negativamente), identificación con el propio cuerpo, cómo ve su cuerpo, cómo quisiera que fuese, qué le gusta más de su cuerpo, qué le desagrada más... Descripción de sensaciones corporales en diversas actividades (andando, lavándose, haciendo el amor, tomando el sol, comiendo...) Descripción de sensaciones corporales en una situación de enfermedad. Descripción de sensaciones corporales en situaciones emotivas. Miedos en relación al cuerpo.

Componente normativo:

Qué es bueno o malo en relación al cuerpo, qué se puede, o no se puede hacer. Actividades en las que se ha de tener en cuenta determinados estados del cuerpo. Partes o elementos tabúes.

Fuente: Perera, S. (1995). Las condiciones de interacción comunicativa en las técnicas lingüísticas de obtención de información y sus efectos en la elaboración discursiva sobre el cuerpo y la educación. Tesis doctoral no publicada. Departamento de Psicología. Universidad de Girona. Girona.

Referencias:

Corbetta, P. (2003) *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid, McGraw Hill.

Elejabarrieta, F. (2005). *Material de consulta per a aprendre a preguntar: entrevistes*. [en línia] Generalitat de Catalunya. Escola d'Administració Pública de Catalunya. [Consulta: Marzo de 2009] http://www.eapc.es/formacio/Generalitat/2005/prl_higiene/professorat/Higiene_preg.pdf.

Ghiglione, R. y Matalon, B. (1989). *Las encuestas sociológicas: Teorías y práctica*. México. Editorial Trillas.

Perera, S. (1995). Las condiciones de interacción comunicativa en las técnicas de lingüísticas de obtención de información y sus efectos en la elaboración discursiva sobre el cuerpo y la educación. Tesis doctoral no publicada. Departamento de Psicología. Universidad de Girona. Girona.

Roger, C. (2000). *El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica*. Barcelona. Ediciones Paidós Ibérica.

Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012) *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, Universidad de Deusto.