

CAPITULO VIII

*El Papel de la Entrevista en la Encuesta e Investigación Sociales*¹

Por *método de la entrevista* entiendo un instrumento de investigación y de descubrimiento mediante el proceso de un hábil interrogatorio. Es un medio de investigación peculiar del sociólogo. Lo compensa de la falta del tubo de ensaye del químico o del microscopio del bacteriólogo. *Beatrice Webb.*

Ninguna situación social es comprendida, hasta que no salen a luz los valores y las actitudes íntimas humanas. Dichas actitudes y valores se pueden obtener por la entrevista personal. *E. S. Bogardus.*

VALOR y limitaciones de la entrevista. La entrevista desde cierto punto de vista, hay que considerarla como el instrumento por excelencia del investigador. De todas las técnicas empleadas en la investigación y en la observación social es la que se usa con mayor constancia. Aunque se use

1 Un informe comprensivo del arte y la ciencia de entrevistar en el terreno científico, comprendería un enorme tratado de las técnicas para entrevistar, usadas en una gran variedad de situaciones y problemas, sobre el tipo de las entrevistas, el contenido de una variedad de las mismas, de los principios psicológicos que deben

la cédula, el método estadístico o una combinación de ambos en la exploración sobre el terreno, la entrevista constituye en cada instancia el principal, o cuando menos el instrumento suplementario, que se emplea para obtener información. La entrevista personal es penetrante; llega hasta los “verdaderos orígenes”. Por medio de ella, el estudioso de la vida y de los problemas sociales, puede ir más allá de la conducta y de los fenómenos exteriores. Puede obtener informes de sucesos y procesos tal y como se reflejan en las experiencias personales y en las actitudes sociales. Puede verificar inferencias y observaciones externas por medio de la viva narración de las personas que estén en observación. Solamente el hombre dedicado a la ciencia social puede comunicarse con sus sujetos y estudiar la conducta y el fenómeno social desde sus aspectos internos. Esta facilidad única del sociólogo “lo capacita para lograr una aproximación de exactitud que está vedada a otros dominios del conocimiento humano”.² En otras palabras, el material de las ciencias sociales y el de los problemas sociales pertenecen al mismo reino que los seres humanos que tratan de llevar a cabo los estudios sociales.³ Sin embargo, la entrevista ha sido atacada con frecuencia y algunas veces desterrada y descartada como procedimiento científico, como instrumento de precisión y como aproximación objetiva al estudio de los fenómenos sociales y personales.

Algunas de las objeciones se basan en el hecho de que tanto el entrevistador como el entrevistado sufren con frecuencia de falta de percepción y de memoria; viven a menudo en mundos de ideas separados; tienen diferentes filosofías sociales y por tanto, opinan de manera diferente y atribuyen valores y significados distintos al mismo fenómeno social y a los hechos. En estas circunstancias raras veces o nunca se compenetran completamente sus ideas y los mundos sociales del uno y del otro; sus puntos de vista e intereses pueden hasta chocar seriamente. Lo que se

considerarse cuando actúan dos o más personas y otras numerosas circunstancias. Necesitaríamos uno o varios volúmenes por separado, para considerar todos los casos debidamente. Aquí solamente podemos ocuparnos de unos cuantos aspectos del asunto, principalmente aquellos que se relacionan con la exploración sobre el terreno. Para mayores detalles el lector hará bien en consultar el libro de Pauline V. Young, *Interviewing in Social Work* (La Entrevista en el Trabajo Social) o algún otro estudio de los que se señalan en la bibliografía.

2 Vivien Palmer, *Field Studies in Sociology* (Campos de Estudio en Sociología), p. 168.

3 *Ibid.*

necesita no es mucha pericia en las entrevistas, sino más visión social y psicológica de la naturaleza de los seres humanos y de las operaciones y los efectos de la misma, en y sobre las organizaciones sociales y el control social. Si al entrevistador le falta esta visión y si él y su entrevistado carecen también de una definición común de la situación social, los datos que se obtengan en estas condiciones serán inútiles para muchos propósitos científicos.

Podrán ser ciertos en determinadas condiciones. Pero preguntémosnos aquí, si estas diferencias, choques y falta de visión son inevitables en todas las relaciones entre un entrevistador competente y un entrevistado “término medio.” Desde luego, como seres humanos tienen mucho de común: son miembro de determinado grupo social, de algunas organizaciones e instituciones sociales, ambos viven en una comunidad; tienen ciertas exigencias, ciertos intereses y deseos; se enfrentan con algunos conflictos y problemas sociales; tienen determinada ocupación en el medio cultural en que viven; ambos tienen o quieren alguna forma de organización familiar, de orden social, etc. Naturalmente, sus respectivas formas, conceptos, organizaciones y culturas pueden diferir notablemente, pero el simple hecho de que exista alguna forma, organización y estructura o alguna fusión de los dos grupos, hacen posible un mundo común de ideas, cuando menos hasta cierto punto. Muy contados son los seres humanos que no tengan algo en común, y que vivan en mundos de ideas totalmente diferentes y separados. Hasta un esquimal del corazón de Groenlandia tiene algunas cosas en común con un ciudadano del centro de la ciudad de Nueva York. Los dos tienen por origen una familia, y quieren comer, beber, dormir, y vestir; ambos necesitan de la experiencia, de la seguridad, de las relaciones sociales. El hecho de que sean humanos, de que tengan algunas cosas en común, los capacita para ensanchar el mundo de sus ideas y para aprender el uno del otro sus diferencias. Indudablemente que algunas personas conservarán sus prejuicios, que seguirán siendo intolerantes con una mentalidad y una visión estrecha y que jamás serán capaces de penetrar en la mente de otras personas y en su mundo social. Pero cualquiera que sea el método que pongamos en práctica —estadístico, histórico, ecológico u otro— correremos siempre el mismo riesgo. Muchas de estas dificultades, son inherentes no solamente a los métodos que usan los investigadores de las ciencias sociales, sino también a los que usan los investigadores de las ciencias naturales. Hemos visto a los astrónomos padeciendo por una “ecuación personal”, y hasta a los estudiosos de la

vida animal proyectar su personalidad y estudiar con apasionamiento el comportamiento de los animales.

Concediendo que las objeciones que se hacen a la entrevista sean válidas en su mayor parte, debemos recordar, no obstante, que muchas de las dificultades enumeradas no son inherentes por lo general al método mismo, sino al uso que se hace de éste o al modo como se pone en práctica o también a la personas que tratan de usarlo. Aquel que se dedica a las estadísticas y que tiene únicamente conocimiento en matemáticas y habilidad solamente para presentar las cosas gráficamente, invalidará también el método estadístico —desde el punto de vista objetivo en que se considera la estadística por algunos hombres de ciencia— si carece de visión para los datos a los que está aplicando el método estadístico, si no puede ver ciertas relaciones entre los números, y si no está bien orientado en el terreno en que está trabajando. Es casi trivial que mencionemos aquí, que los entrevistadores han de ser cuidadosamente seleccionados para cualquier clase de trabajo. Los estudiosos inexpertos e inmaturos no deben ser enviados a trabajar sobre el terreno antes de que hayan adquirido algunos conocimientos básicos del asunto que se está considerando. Se necesita con urgencia un laboratorio clínico-social como centro de entrenamiento. En su ausencia los estudiosos deberán entrevistar y estudiar a algunos de sus mejores amigos y parientes que deseen ayudarlos, antes de intentar aplicar sus habilidades en el campo social.

Existen entrevistadores que —aunque no carezcan de defectos— tienen buena memoria, tienen visión, conocimiento del fondo cultural de otras personas y que son capaces de penetrar en el mundo social de los otros, en algún estado del estudio aun no siendo al principio del mismo, y quienes, en una palabra, tienen competencia profesional. Además, no se puede dudar que ciertas capacidades naturales y algunos rasgos especiales del temperamento son inapreciables para entrevistar. No se ha hecho hasta ahora un análisis científico de los rasgos de los entrevistadores. Semejante investigación queda fuera del terreno de la presente discusión. No sería vituperable, sin embargo, considerar con brevedad algunos de los rasgos que tienen una influencia directa en la entrevista.

Rasgos personales y sociales de los entrevistadores. Físicamente, el entrevistador no debe de ninguna manera distraer la atención del entrevistado de la información que le debe de proporcionar. Las peculiaridades en el vestir, los modales, la apariencia física, la manera de hablar,

pueden distraer y hasta irritar al entrevistado. Dentro de ciertos límites, le es posible al entrevistador el adaptar sus maneras y su vestido para convenir con una situación particular. Son los símbolos exteriores con los que clasificamos y juzgamos a los demás. Deben de servir para identificar al entrevistador como a uno de la clase de uno, o cuando menos neutral.

Se requiere constantemente una mentalidad alerta para enfrentarse con los cambios inesperados de la historia, para adaptarse momento a momento a la situación cambiante y en particular para cerciorarse de que los datos buscados han sido obtenidos, y que la historia tiene un grado conveniente de consistencia. Las rápidas decisiones y la agresividad mental efectiva han salvado muchas situaciones.

Uno de los rasgos más importantes, es la habilidad para atraerse a la gente. Descansa éste fundamentalmente sobre la habilidad de estar interesado en los demás y responder prontamente a su pensamientos y expresiones. Algunas personas parecen invitar a la confianza con sus sencillas maneras. Nos sentimos confiados en su presencia y pronto entramos en intimidad. Algunos entrevistadores cultivan lo que podría llamarse una *actitud de expectación* que actúa como disolvente de la co- raza protectora de los convencionalismos. Es decir, anticipan ligeramente con el gesto y la palabra cada etapa sucesiva en el proceso de la creciente intimidad. Comunican un sentimiento amistoso al entrevistado, quien pasa rápidamente a una actitud de confianza.

La importancia de la actitud del entrevistador ha sido subrayada por el doctor Burgess⁴ cuando dice:

El primer requisito del investigador de documentos personales es un sentido de lo dramático de todas las situaciones de la vida humana, y una simpatía suficientemente grande para ponerse a tono con las diversas manifestaciones de la naturaleza humana, y hasta con aquellas que se consideran comúnmente como ultrajantes y chocantes. Mi propia experiencia y la observación de los éxitos y fracasos de los estudiosos, parecen demostrar que las inhibiciones para hacer revelaciones personales no dependen generalmente tanto del sujeto como de la actitud del

4 E. W. Burgess, *Statistics and Case Studies as Methods of Sociological Research* (Estadísticas y Estudios Casuísticos como Métodos de la Investigación Social), "Sociology and Social Research", XII (Noviembre-Diciembre de 1927), 118.

examinador. El sentido de lo dramático y la actitud de simpatía, indispensables para el éxito en la adquisición de documentos personales, se generan naturalmente en condiciones favorables, pero son también susceptibles de aparecer con un entrenamiento especial para los trabajos de investigación.

La sensibilidad para las cosas sociales, que varían tanto desde la tierra de Bohemia hasta la Costa de Oro, hay que pedirla en el entrevistador. Deberá ser éste conversador, con lo que se llama buenas maneras, del ritual de la vida diaria, debiendo desplegar actitudes finas; de otro modo la entrevista no pasará nunca del estado inicial. A. Stuart Rice observa que "algunas personas son demasiado rígidas, demasiado impositivas e impacientes para hacer investigaciones. Muchos intentos para obtener información 'íntima'... son fútiles, por la sencilla razón de que la persona que está haciendo el trabajo, carece de olfato para la manera adecuada de acercarse a las otras personas."⁵

Objetivos de la entrevista en los estudios sociales. Una vez que se ha precisado la investigación, deslindando el campo de interés, propuesto las hipótesis de trabajo y acabado la labor preparatoria necesaria en las bibliotecas, puede iniciarse la entrevista sobre el terreno. Para entonces el investigador deberá tener formulada en su mente, la naturaleza general del estudio de que está encargado. Necesita saber de una manera general por qué está entrevistando a determinada persona o grupo en particular y lo que intenta preguntar. Una definición demasiado rígida, es fatal naturalmente para cualquier objeto científico; la mente del investigador deberá estar alerta para cualquier desarrollo imprevisto. Los descubrimientos accidentales son en algunas ocasiones más importantes a la larga, que aquellos que habían sido previstos.

Los objetivos de la entrevista son numerosos y complejos, de acuerdo con el propósito de la misma. Antes de que la entrevista haya avanzado mucho el entrevistador deberá procurar informarse sobre las ideas del entrevistado, sus reacciones habituales para con las situaciones sociales que se están considerando, sus oportunidades y el grado de familiaridad con las mismas, y su habilidad para dar un informe exacto y sin prejuicios. Con frecuencia se obtiene información de gente que sólo conoce vaga-

5 *Methods in Social Science: A Case Book* (Métodos de la Ciencia Social: Libro del Caso), p. 521.

mente las situaciones, o que las comprende parcialmente, y que no está en condiciones de poder hablar debido a complejos y conflictos emotivos. Naturalmente, semejante información es muy valiosa cuando se estudia la historia o un aspecto de la vida de una persona en particular, o bien cuando esta persona está relacionada de alguna manera que afecte materialmente la situación que se está estudiando. En aquellas situaciones con que dicha persona no esté relacionada y sobre las cuales no tenga influencia material, no la podemos usar como una fuente apropiada de información.

Cuando intentamos obtener información de personas o grupos que pueden ser considerados como fuentes adecuadas, debemos de procurar obtener informes concretos y objetivos sobre hechos que sean 1) únicos y capaces de descubrir nuevas esferas de conocimientos; o 2) hechos sabidos comparables que nos permitan conocer la extensión y el grado de su influencia y desarrollo. Después de cierto período de tiempo el entrevistador debe procurar informarse de la relación de estas situaciones con otras y el papel que desempeñan en todo el escenario social.

En general, podemos decir que el principal objetivo del entrevistador en la observación social será, informarse de 1) la naturaleza y la extensión del fenómeno personal y social y aquellos problemas con los que el grupo o la comunidad o la persona se están enfrentando; 2) los antecedentes históricos de estos fenómenos y problemas; 3) los factores causales de estos problemas, incluyendo las fuerzas sociales y sus influencias; 4) los efectos de estos fenómenos y problemas sobre la vida del grupo y de sus miembros; 5) todo el escenario social en que se han presentado y en el que vive el grupo o las personas.

El entrevistador en la investigación social, además del conocimiento de los problemas, deberá desear obtener un conocimiento de todas las situaciones no problemáticas, que influyen en la vida humana, modelan la personalidad, y determinan los cambios y las formas de las instituciones sociales. Clifford Shaw ⁶ sugiere que el fin principal es obtener "la propia historia" y este fin tiene tres aspectos: 1º el punto de vista personal; 2º un cuadro del mundo cultural y social en el que vive la persona; 3º una lista de los acontecimientos y situaciones del pasado que han determinado las actuales.

En toda clase de entrevistas sería peligroso considerar toda fuente de información como una guía que servirá para explorar ulteriormente un

6 *The Jack-Roller*, p. 3.

campo de trabajo. George Lundberg⁷ sostiene que la entrevista de investigación puede tener dos objetivos principales:

1. Puede ser simplemente un método de asegurarse datos a partir de una fuente secundaria, cuando nuestro interés está principalmente en los datos que nos son proporcionados por el informante, en lugar de proporcionárselos en su conducta verbal. Así, el empleado o asesor del censo busca por ciertos hechos objetivos, como un método rápido para obtenerlos. Ignora en su mayor parte la conducta del informante. Cuando la información transmitida es nuestro principal interés, son aplicables a la entrevista los mismos principios de crítica que se aplican a cualquier fuente secundaria. 2. La entrevista puede ser de importancia para la investigación social como estudio de laboratorio de la conducta verbal. En este caso nuestro interés primario está en las respuestas verbales, como tales, es decir, en los estímulos de varias cosas . . . —sus actitudes— prejuicios, gustos y repugnancias reveladas por su conducta verbal, incluyendo los gestos sutiles que la acompañan, tales como el de la expresión del rostro, el tono de la voz, etc., etc. Como en toda observación científica, la investigación por medio de la entrevista consiste en seleccionar y registrar aquellos aspectos de la situación total en los que estamos interesados para alcanzar nuestro propósito.

ALGUNAS TECNICAS PARA ENTREVISTAR⁸

Un análisis socio-psicológico de los procesos y técnicas para entrevistar tendría también mucho que ofrecer; pero desgraciadamente, faltan datos suficientes reunidos por competentes investigadores que hayan descrito sus procesos y técnicas de entrevistar para hacer posible un análisis semejante.⁹ Un número considerable de investigaciones se han hecho en

7 *Social Research* (Investigación Social), p. 150.

8 Toda la discusión sobre las técnicas de entrevistar está basada en la obra de Pauline V. Young, *Interviewing in Social Work* (La Entrevista en el Trabajo Social), caps. III-IV.

9 Para estos análisis véase a E. S. Bogardus, *Introduction to Social Research* (Introducción a la Investigación Social), pp. 135 ss. Emplea conceptos analíticos como "consideración, evaluación, graduación, identificación, referencia, discriminación, etc., etc." (p. 138.)

el terreno de la metodología ecológica, histórica y de la estadística; la investigación ha sido llevada hasta a los métodos empleados para la construcción y uso eficaz de cuestionarios y cédulas. Pero muy pocas investigaciones y algunas de ellas inutilizables, son las que se han llevado a cabo en el terreno de los métodos para entrevistar. Por una necesidad científica la discusión sobre las entrevistas debe confinarse a la descripción más que al material analítico, y a dar sugerencias, más que reglas científicas ya aprobadas. (Debemos subrayar aquí, repitiendo que una simple eficiencia en el arte de entrevistar, hará que disminuyan los errores comunes cometidos en la práctica, en vez de eliminarlos. Cualquier herramienta eficiente es peligrosa cuando es puesta en manos inexpertas).

Ideas preparatorias. Toda entrevista debe ser cuidadosamente planeada por adelantado, de acuerdo con las circunstancias únicas. Es posible planear por adelantado y tener presente el plan, con la mente alerta y flexible para los nuevos desarrollos y acontecimientos accidentales, los cuales no pueden ser previstos con tanta anticipación. Un plan flexible puede 1º ahorrar tiempo; 2º tener la entrevista preparada para retrotraerla a otras cuestiones, si las iniciales resultan inadecuadas o si impresionan en la entrevista de una manera desfavorable; 3º capacitar al entrevistador para conjeturar algunas de las respuestas del entrevistado que necesiten mayor exploración; 4º indicar al entrevistado algunas ideas previas sobre la materia. Bingham y Moore nos describen “cómo un buen maestro planea por adelantado el curso que tomará la discusión en una clase, y así el investigador en cualquier tipo de esfuerzo encontrará recomendable el anticipar el probable curso de la entrevista, y el entrever cuando menos los tópicos principales que habrá de discutir y las maneras como deberán de tratarse”.¹⁰

No basta el concentrarse por adelantado solamente en los tópicos principales sobre los que se desea la información —sino que también hasta donde pueda acertarse— sobre problemas de la formación de la personalidad y que pueden presentarse en la entrevista, en las maneras habituales de responder (oposición, mecanismos de defensa y actitudes de toma y daca). Semejante preparación puede hacer necesario el indagar algunas claves acerca del entrevistado ya sea de personas que lo conozcan bien, o de rasgos biográficos como los que se encuentran en las obras como *Who's Who* (Quién es Quién), o por conversaciones telefónicas preliminares. (En ta-

¹⁰ Walter V. Bingham y Bruce Moore, *How to Interview* (Cómo Entrevistar), p. 17.

les circunstancias es esencial estar libre de coloraciones emocionales, actitudes predeterminadas y de “saltar a las conclusiones”). Sidney y Beatrice Webb aconsejan al entrevistador que se familiarice “con los datos que pueden obtenerse de los libros de texto ordinarios y libros especiales sobre la materia”¹¹ en que se trate de entrevistarse con extraños. Sostienen que el entrevistar sin comprender algunos términos y detalles técnicos —que el entrevistado debe de emplear en su narración de la situación total— constituye una seria dificultad. También, “los detalles y términos técnicos relacionados con ocurrencias y controversias del pasado y del presente, son de las muchas palancas para levantar en la conciencia y la expresión, los hechos o series de hechos más recónditos y fuera de lugar; y son precisamente los hechos más ocultos los que se necesitan para completar los análisis descriptivos y verificar las hipótesis”.¹²

En donde no se dispone de datos sobre el entrevistado y sobre la materia de que se va a tratar, es mejor empezar la entrevista con cautela, cuidando de las claves que pueden dar las respuestas, explayándose en los problemas en estudio a la luz de estos descubrimientos.¹³

Las convenciones sociales exigen, que el entrevistador sea presentado debidamente con la persona que va a entrevistar. Las cartas de presentación encabezadas con la frase de “a quien corresponda” carecen de valor. La presentación, de ser posible, deberá ser personal y por persona que en cierto sentido sea responsable del entrevistador. Puede bastar con que el padrino hable por teléfono o escriba directamente al entrevistado, explicándole quién es el entrevistador y si se desea, diciendo brevemente lo que se va a tratar. Esto es, siempre que las circunstancias lo permitan, la visita de este último deberá esperarse. Necesita también escoger tiempo y lugar apropiados con el objeto de ser reconocido en cuanto se anuncie su nombre. El mejor lugar sería aquel en que el entrevistado esté más a su gusto.

Es esencial, tener algún conocimiento de la vida diaria del entrevistado, si se tiene que elegir la hora y el lugar apropiados para hablar con él. Deben evitarse las preocupaciones por algún interés inmediato y las interrupciones. Los investigadores cometen con frecuencia el error de creer, cuando se trata de trabajadores, de amas de casa o de otras gentes

11 *Methods of Social Study* (Métodos del Estudio Social), p. 136.

12 *Ibid.*, p. 136.

13 Vivien Palmer, *op. cit.*, p. 173.

de esta categoría, que no es necesario considerar cuidadosamente las cuestiones de los convencionalismos y las conveniencias.

Aun aquellos que tienen tiempo, y que le dan poca importancia a los convencionalismos, pueden apreciar en lo general lo que se consigue con la buena educación. La necesidad de posponer una entrevista para una hora más conveniente, no deberá pasarse por alto, y es el mismo investigador quien la debe proponer. La rapidez para desechar una conversación, trae con frecuencia la proposición de proceder inmediatamente a la entrevista o cuando menos una cita para un encuentro subsiguiente.

En el caso de que se pongan limitaciones al tiempo o al tema de la discusión por el entrevistado, deberán de aceptarse inmediatamente y cumplirse escrupulosamente a menos que por un consentimiento tácito del interesado, se hagan más tarde a un lado. Si la entrevista transcurre con suavidad, semejantes restricciones son removidas por lo general en el curso de la conversación. Se proponen generalmente como medidas de protección en primera instancia, pero una vez que se ha ganado la confianza del entrevistado ya no son de tanta importancia y el mismo locutor las desprecia.

Cuando se estudia una comunidad o grupo social, es a menudo prudente entrevistar primero a los líderes, con el objeto de ganar su cooperación, y que cuando vean ellos que el estudio está justificado, recomienden al entrevistador con los otros miembros del grupo. Esto vale sobre todo tratándose de grupos de inmigrantes. En el caso de los Molokan, una vez que se ganó la cooperación de los patriarcas, el autor del estudio fué buscado por varios miembros de la colonia, tanto viejos como jóvenes, que aportaban una gran variedad de puntos de vista sobre las situaciones y los problemas sociales. Lo mismo sucede cuando se estudia una organización social o una institución social. Debemos acercarnos primero a los dirigentes y asegurar su cooperación, antes de intentar entrevistar a los subordinados. Los acercamientos por conductos indebidos deberán evitarse estrictamente.

Cuando se hace un estudio de varias organizaciones en una comunidad, es a menudo necesario asegurar el apoyo de un comité de ciudadanos representativos e influyentes. "La publicidad que se pueda hacer para el estudio (cuando esto es deseable) por presentarlo respaldado por prominentes representativos de organizaciones cívicas y sociales de importancia, prepara también al público para la investigación y facilita mucho el trabajo del investigador en el terreno. Ya sea que se busque o no ayuda finan-

ciera, es siempre importante el respaldo, para cualquier clase de estudio que implique una investigación sobre el terreno, de las organizaciones que disponen de la confianza de la comunidad".¹⁴

La aproximación a la entrevista. En el contacto inicial —después de cambiar los saludos de acuerdo con el patrón cultural del entrevistado— se debe explicar el propósito de la misma. Este último, sin embargo, deberá exponerse en los términos de la capacidad del entrevistado para entenderlo y apreciarlo. Al ser visitado un profesional o un ejecutivo de una organización social o investigadora, el propósito del estudio necesitará ser explicado de manera diferente de la que se usó al hablar con una persona de inferior calidad o a un viejo residente de la comunidad. La cooperación se puede obtener pidiendo ayuda para el proyecto o el estudio que se están realizando. Se cree frecuentemente, que la gente que no ha buscado al que lo va a entrevistar y que no tiene nada que ganar de él, no tiene deseos de gastar su tiempo y de dar informes. En la realidad esta situación está muy lejos de la verdad. Vemos con frecuencia que cuando el entrevistador está bien orientado y entiende la materia que se está considerando, cuando el fin que persigue es loable, cuando busca el tiempo y lugar conveniente y solicita la ayuda de su entrevistado de una manera objetiva, y se ve por sus preguntas y modales que no persigue motivos ulteriores sino información para fines científicos, rara vez se presentan dificultades para obtenerla. Las expresiones que ponemos a continuación, cuando se dicen y afirman con sinceridad, dan lugar a menudo a una serie de respuestas: "Son pocas las personas que tienen una información como la que usted tiene, y son escasas las que de buena gana la proporcionan"; "lo que usted me dice es valiosísimo"; "me enseña usted nuevos puntos de vista"; "ha puesto usted en claro muchos hechos nuevos"; "es usted la única persona que está en condiciones de proporcionar estos informes"; etc., etc.

Si la persona entrevistada desea que su información sea confidencial, deberá usted tener sumo cuidado en respetar sus deseos y salvaguardar sus intereses. Y tiene también derecho a saber el uso que se va a dar a la misma. "Deberán observarse siempre las costumbres y situaciones corrientes, dado que los grupos dictan siempre principios adicionales".¹⁵

La entrevista que tiene por objeto conseguir información para la investigación social o la encuesta social, es por muchas razones más fácil de con-

14 George A. Lundberg, *Social Research* (Investigación Social), p. 143.

15 Vivien Palmer, *op. cit.*, p. 173.

ducir que la que se practica en el terreno de los casos especiales de trabajo. En esta última, las dificultades y perplejidades se presentan cuando se llega al plan de reajuste de la persona o de la familia. El propósito científico, produce en mayor escala que el propósito reformista de mejoramiento, un interés impersonal en la entrevista, por su carácter representativo del grupo en lugar del individualista y único. El primero no tiene el carácter de insistencia tan marcado que caracteriza al segundo.

También en las entrevistas del “servicio social” donde el entrevistado es buscado, y que como en el caso de las agencias sociales, el acercamiento con el primero se dificulta por lo que pudiéramos llamar el “complejo de la solicitud”. La historia se ha forjado ya en la mente del entrevistado y se ha definido también su relación con su entrevistador. Si a la persona que se encuentra en este caso, se le entrevista para un propósito investigador en lugar del de “servicio social”, se necesitará de una considerable habilidad para llevar la entrevista a un plano de fácil conversación y de actitudes sin estiramiento. Puede ser prudente para el entrevistador el tomar la dirección activa de la conversación, empleando cierto tiempo en asuntos convencionales, y llevando la atención sobre materias que no tienen relación inmediata con lo que se va a tratar. Cambiando impresiones, discutiendo hechos incidentales o explicando cuidadosamente el propósito de la investigación, todo esto puede servir para que el entrevistador sea aceptado de una manera amistosa.

Cuando se entrevista a ejecutivos y otras personas que tienen puestos de responsabilidad es bueno reconocer —e impartir dicho reconocimiento a los entrevistados— que están obrando generalmente bajo cierta presión, pero que no se trata de juzgar a de valorar su labor o a ellos sin bases suficientes cuando menos y sin su consentimiento y conocimiento. Cuando no se están haciendo estudios específicos de la negociación, o del grupo representados por el entrevistado, es siempre bueno indicar que la información particular que se desea de él es de interés, no porque se trate de su situación particular sino por ser representativa y poderse considerar como típica de varias unidades.

La señorita Palmer afirma que un propósito científico y trabajadores de campo competentes y agudos que saben ver bien lo que traen entre manos y que abordan su asunto de un modo simple, directo y expedito, dignifican la *entrevista* y aseguran las buenas relaciones. El hecho de que el entrevistador “no tenga otra cosa que hacer que la de obtener una información exacta para fines científicos, corre paralelamente con la necesidad de

asegurar una atmósfera abierta y franca juntamente con un minimum de reacciones defensivas de parte del informador... Es sorprendente la rapidez con que responde este último a la actitud científica genuina de un investigador y se esfuerza por dar informes exactos y reveladores".¹⁶

Dado que gentes y grupos diferentes se inclinan a vivir, cuando menos hasta cierto punto, en mundos distintos de ideas, es de recomendarse a menudo, el comenzar la entrevista con cualquier tema que tengan sus vidas en común. Al entrevistar la secta de los Molokan rusos,¹⁷ la autora, en su intento para obtener datos acerca de los problemas de asimilación, empezaba generalmente la entrevista diciendo: "Usted es un emigrante en este país, como lo soy yo. Me he encontrado con muchos problemas desde mi llegada" (mencionando algunos de ellos). "¿Con qué problemas se enfrenta usted?" Se observó que una identificación con el grupo, les daba la oportunidad de relacionarse con el entrevistador. Según la ocasión, puede ser esencial el darles una oportunidad de seguir tratando al investigador y de trabar conocimiento con su situación, con sus creencias y sus ideas, antes de que se les pida que revelen las suyas y que se traicionen a sí mismos. Esta situación es particularmente verdadera cuando se busca información confidencial durante un período de tiempo prolongado. En estas circunstancias el entrevistador debe de respetar hasta donde le sea posible las exigencias de la situación y permitir que los demás lo vean y aun ayudarles a formar una opinión de él. Mientras más agrandemos el universo de ideas comunes, más disminuirán las márgenes de lo desconocido y de lo único en los otros, apareciendo una menor resistencia mental. La comprensión originada por la simpatía, crece rápidamente a medida que se ensancha el área de experiencias comunes. Ya empezada una entrevista, al tratarse de experiencias enteramente extrañas al entrevistador—sobre todo ajenas a los datos que se buscan— una actitud atenta e interesada, una expresión de simpatía, bastan para conservar el interés de la plática en el momento más álgido que se hubiere alcanzado desde el principio. Un interés verdadero, para con la parte esencial de la conversación de la persona entrevistada, es muy importante para el propósito natural de la investigación. Es posible ganar simpatías sin necesidad de "enternecerse" por lo que le cuenten. Se puede mostrar interés simplemente con escuchar pacientemente al narrador sin hacer comentarios. Los entrevistados,

16 Vivien Palmer, *op. cit.*, p. 174.

17 Véase Pauline V. Young, *Pilgrims of Russian-Town* (Emigrantes de una aldea rusa).

se dan cuenta rápidamente de la presencia o ausencia de interés. No es necesario subrayar más la importancia de la comprensión, de la simpatía, del aprecio y del interés en la situación para ganar confianza.

Las entrevistas puramente accidentales en que no ha tenido lugar un acercamiento, no requieren naturalmente un recurso estratégico de aproximación. Por esta razón, son precisamente muy deseables. Muchas entrevistas buscadas se hacen aparecer como enteramente accidentales. Con ello se obtiene una gran soltura y desprendimiento.

La entrevista no principia propiamente hasta que no se ha establecido un grado considerable de *relación*. En las entrevistas tanto accidentales como casuales, la *relación* es un curso natural de la conversación para el que no se necesita hacer un gran esfuerzo consciente. Cuando se observan condiciones sociales que convienen a la situación, se han puesto las bases para la *relación*. Para halagar a un hombre no hay como hablarle en su idioma nativo, usando los giros acostumbrados, es lo suficiente para que su semblante se alegre y sus maneras se vuelvan cordiales. El referirse a una persona u objeto con el que su vida está identificada nos puede servir cuando fracasa el saludo. Y la capacidad para tomar un verdadero interés —capacidad para apreciar su significación en la vida— es el medio más seguro para atraerse al entrevistado. El dicho de William James según el cual el hombre se siente él mismo hasta la punta de su bastón, podría aplicarse probablemente diciendo: se siente él mismo hasta los linderos de su más lejana posesión. La exploración de su personalidad incluye un estudio de sus valores personales; en ellas se revelan en alto grado sus actitudes.

Estos métodos son en gran parte, medios para ganar la atención. Combaten la indiferencia y la hostilidad incipiente. Más todavía, sirven para identificar, hasta cierto punto, los intereses del entrevistador y del entrevistado. La piedra de toque más importante es probablemente el mutuo descubrimiento de experiencias comunes. La habilidad para hablar la lengua nativa, la jerga profesional, el argot del grupo, deberá de suplementarse con la de aparejar las experiencias personales. Como ejemplo de esta última, para nuestro propósito —un amigo, un libro—, pueden ser tan útiles como una experiencia viva. Por medio de ellos, cada uno entra imaginativamente en la vida del otro. Las experiencias comunes tienden a despertar en ellos emociones que se corresponden, actitudes y tendencias para actuar. Y de aquí, ya no hay sino un paso para convertirse en hermanos y alcanzar una identificación completa.

La entrevista propiamente dicha. El hacer el menor número de preguntas posible, pero de acuerdo con la naturaleza de la investigación, da mejores resultados para el propósito de la entrevista. La experiencia nos demuestra que cuando menos se interrumpe a las personas cuando cuentan sus historias a su manera, cuando “la entrevista es precisamente su momento” pueden reaccionar libremente y con naturalidad expresando sus pensamientos completos. Pero si se les hacen interrupciones innecesarias y se les imponen las respuestas entonces procuran encerrarse en su mundo habitual, o bien pierden el control de la situación y dan las contestaciones que creen son las que se espera de ellos. En los dos casos la realidad se ha desvanecido y la aventura en lo desconocido y en las esferas no descubiertas ha sido destruída.

Cuando la persona parece requerir la interrogación y la situación garantizarla, las preguntas que se hagan deberán ser simples, a prueba de malas interpretaciones y doble significado. Solamente deberá hacerse una pregunta cada vez dando un tiempo suficiente para permitir la concentración. A menudo es mejor formular las preguntas de tal manera, que le den a la persona interrogada la oportunidad de revelar todo lo que desea. Hay que evitar aquellas preguntas que pueden ser contestadas con respuestas cortas como “Si” o “No”. En vez de preguntar “¿Conoce usted esta situación?” debemos de alargar esta pregunta: “¿Qué sabe usted acerca de esta situación?”.

Hay que precaverse en contra de cualquier intento de hacer “entrevistas de corto contacto”, que rara vez, o nunca, tienen cabida en los estudios sociales comprensivos. Una entrevista no es cosa del momento. Toma tiempo la penetración dentro de la vida de otra persona, el asegurar una perdurable *relación*, y el obtener la soltura mental, el desprendimiento y la objetividad.

Los intereses y los sentimientos del entrevistado deberán salvaguardarse. Es mejor no hacer aquellas preguntas que el mismo entrevistador comprende que le molestarían a él si estuviera en el lugar de la persona interrogada.

Una investigadora recibió cierta vez instrucciones del director de un estudio de un grupo inmigrante “que podría sentirse satisfecha de obtener la información deseada irrespectivamente de los métodos que tenían que ser empleados para ello.” El director concentraba su atención únicamente en la información que necesitaba, entre tanto que la investigadora estaba también muy interesada acerca de las relaciones sociales que había esta-

blecido con dicho grupo. Para ella la actitud del director era una flagrante violación de la actitud científica. Hay muchos casos en que es mucho más expedito pasar por alto el obtener determinada información, que el adquirirla mediante métodos dudosos. El director fué retado; y aunque se daba cuenta del verdadero origen de la desobediencia de la investigadora, el reto bastó para establecer cierto grado de distanciamiento social, que no pudo ser vencido en una década. Dicho distanciamiento tendió a producir una intolerancia emocional en el director, que obscureció —en este caso particular— su apreciación intelectual de los rendimientos de la investigadora. Sin embargo, hay que sacrificar a menudo los intereses de una persona en bien de los del grupo. Indudablemente que, con mejores métodos para entrevistar, los intereses tanto del investigador como los del grupo podían haber sido salvaguardados, en particular si el director pudiera estar dispuesto en lo general a escuchar sugerencias.

Después de establecida la *relación* y cuando se conversa libremente, puede uno salirse del objeto inmediato de investigación, pero entonces es necesario en general dominar el curso de la entrevista en un buen trecho. Hay que estar siempre alerta para poder descubrir las veredas, y puede hacerse necesario repasar el curso de la historia, volviendo al punto de partida, para animar al entrevistado a repasar alguna idea. Ellos mismos le sugieren a uno muchos métodos. Algunos entrevistadores se encuentran que cuando la narración empieza a decaer, tienen que tomar parte en ella, tratando de llevarla por los caminos que les interesan: “Usted sabe, yo estaba muy interesado en lo que dijo hace un momento. Eso es muy importante. ¿Podría usted contarme algo más?” De esta manera pueden dirigir la conversación. Algunas cosas son mucho más difíciles de platicar que otras. El entrevistado podrá no ser coherente en algunos puntos, incapaz de expresarse, o hacerlo solamente en términos vulgares. El investigador tendrá que acudir en su auxilio rápidamente con la expresión requerida, con el término técnico, pero conservando su equilibrio y su actitud objetiva.

Existe un gran peligro en este punto, que consiste en que el entrevistador se sugestione por las preguntas fundamentales y que exagere una actitud o que subraye indebidamente una experiencia. El entrevistar, como la educación, para usar una frase de Froebel “debe de atraer y no ser una simple tentación.” Pero la atracción deberá hacerse cuidadosa y gentilmente para no falsear los datos. Es en parte, por esta razón, que las respuestas dadas en condiciones similares, y las que dan los testigos en los

interrogatorios de los tribunales, no son satisfactorias como datos científicos.

Hay ciertos puntos críticos en las entrevistas que necesitan de atención especial. Cuando la conversación pasa a los asuntos más íntimos, y particularmente cuando trata de una crisis en la vida del individuo, las emociones pueden salir a la superficie. La entrevista retrocede cuando se pone el dedo en la llaga: con una risa nerviosa, sonrojándose, encolerizándose, o manifestando cierto embarazo puede el entrevistado revelar su actitud. Esta clase de conducta es muy importante para el estudioso. Sin embargo, puede inhibir la conversación, y es necesario actuar prontamente para evitar que se pierda una parte importante de la historia. La inhibición se debe al temor de que el oyente no comprenda o bien porque al contar la historia el asunto no esté bien coordinado. El entrevistador, empero, debe recurrir a cualquier artificio para restaurar o restituir la *relación*. En este último caso, el tema puede abandonarse por cierto tiempo siguiendo otro renglón de la conversación, pero de manera que se pueda abordar más tarde aunque menos directamente. Eventualmente, el material reprimido volverá a salir en un tono emocional menor que el anterior.

Casi todas las entrevistas revelan inconsistencias en los datos, las cuales tienen diversos orígenes. Con frecuencia la memoria del entrevistado es un mecanismo selectivo, y sus experiencias han estado, por así decirlo, sujetas a un proceso de digestión y asimilación mentales. Si se desea establecer la serie histórica actual de los acontecimientos, se hace necesario recurrir a los métodos bien conocidos que han sido elaborados por historiadores, juristas y trabajadores sociales. El estudioso tiene necesidad de poner especial atención en los descubrimientos de la psicología. Si por otra parte, está ocupándose principalmente de personalidades, que son el producto del metabolismo psicológico deberá interesarse en la consistencia del informe únicamente hasta donde le indica que el entrevistado ha o no revelado completamente sus actitudes. El profesor Lindeman¹⁸ aclara sobre el particular.

Aun siendo falsas las repuestas, nos pueden servir para re-elaborar las conclusiones finales. En efecto, el psiquiatra que investiga a un sujeto no espera respuestas verídicas, pero no obstante esto, hace uso de las respuestas que recibe... Lo que en la "mente" de una persona puede ser o no ser cierto, consti-

18 Eduard C. Lindeman *Social Discovery* (Descubrimiento Social), pp. 187-188.

tuye la suma total de sus racionalizaciones sobre la cual su vida se ha desarrollado. Y si ha obrado conforme a ellas claro está que son muy importantes para explicar su conducta.

Una entrevista con buen éxito no deberá pasar por alto ninguna reserva mental de importancia, cuando menos ningún material de significación, que el entrevistado esté protegiendo conscientemente del entrevistador. El problema de examinar el llamado subconsciente para descubrir experiencias que el entrevistado ignora que está guardando, es materia para el psicoanalista y no para el estudioso de la investigación social.

Cuando se notan afirmaciones contradictorias de importancia, es necesario proceder como en el caso de "las partes ulceradas".¹⁹ Aproximarse al asunto desde un nuevo punto de vista, hacer ver que el error no fué intencional, y si lo fué, el entrevistado ha procedido probablemente con demasiada rapidez, o a su manera ha sugerido la necesidad del disimulo. La comprobación retrospectiva de la historia deberá, por tanto, hacerse con sumo cuidado. El sorprender a un entrevistado en una afirmación falsa deliberada, destruirá inevitablemente la *relación*. Se requiere mucho tacto y destreza mental para vencer el embarazo y la confusión resultantes. Cooley dice :²⁰

El decir la verdad no resulta tanto de una necesidad de exactitud mental, aunque ésta es muy fuerte en algunas mentes, como de un sentido de la injusticia de engañar a gentes de nuestra clase, y de la vergüenza de ser sorprendido al hacerlo. En consecuencia la máxima, "la verdad para los amigos y la mentira para nuestros enemigos", es seguida con mucha frecuencia, no solamente por los salvajes y los niños, sino más o menos abiertamente por la gente civilizada. A muchas personas les repugna decir una mentira en muchas palabras, pero pocas la sienten en mentir con los modales y con los gestos a aquellas personas por quienes sienten hostilidad. "La conciencia nace del amor" en esto como en muchas otras cosas. Un observador inteligente, podrá ver con facilidad que la injusticia y no la falsedad, es la esencia de la mentira, tal y como se concibe entre el pueblo.

19 Cf. Mary Richmond, *Social Diagnosis* (Diagnosis Social), pp. 464-465.

20 Charles H. Cooley, *Human Nature and the Social Order* (La Naturaleza Humana y el Orden Social) pp. 388-389.

Zora Neale Hurston, en su interesante libro titulado *Mules and Men* (Mulas y Hombres),²¹ demuestra por qué es difícil obtener información “de la que hace pensar al espíritu”, particularmente en el caso de los negros privilegiados, que son a menudo tan tímidos.

... Y el negro, a pesar de su franca sonrisa, su aparente aquiescencia, es particularmente evasivo. “Como usted podrá ver somos gente bien educada y no le decimos a nuestro entrevistador: ¡Lárguese de aquí! Nos sonreímos y le decimos al blanco algo que le satisfaga, porque conociendo tan poco de nosotros, no sabe lo que pierde.” El indio resiste la curiosidad con un silencio de piedra. El negro en cambio ofrece una resistencia de pluma. Es decir, se dejan interrogar pero no se saca nada en limpio. Todo queda sofocado entre risas y chistes.

La teoría con que se defienden de nuestra táctica es: “El blanco siempre está tratando de conocer los negocios ajenos. Muy bien, tendremos siempre listo un cuento para engañarlo y manejarlo. Podrá leer mi escritura, pero no mi mente. Pondré este juguete en sus manos, me lo arrebatará y se lo llevará. Y entonces hablaré como acostumbro y entonaré mis canciones.”

Aquellos²² que han entrevistado a los negros y a otros grupos culturales en grande escala, están convencidos de que una de las maneras más eficientes de vencer semejante hostilidad, es la de familiarizarse con el trasfondo cultural en tal medida que puedan “pensar y sentirse como los negros y “reconocer” “lo que pierden” cuando “engañan” al blanco. Desde luego el conocimiento del trasfondo cultural de un grupo reside en el hecho de que el entrevistador se identifique con las personas con que está particularmente interesado, y que éstas no reconozcan en él a un extranjero o a un enemigo, sino al amigo.

Un entrevistador no deberá disentir jamás con las personas a quienes entrevista, aunque parezca que están equivocadas. La discusión tiende a llevarlos a esconderse detrás de una máscara y a tomar actitudes defensivas. El entrevistador deberá mostrar con su silencio y con la mirada

21 Páginas 18-19.

22 Véase a Howard W. Odum, “Notes on the Study of a Regional and Folk Society” (Notas para el Estudio de una Sociedad Regional Popular), *Social Forces*, x (diciembre de 1931), 164-175.

que está tomando en consideración la verosimilitud del informe. Algunas veces esto induce a ciertos narradores a cambiar su historia. Y les da a entender que tienen derecho a tener sus propios puntos de vista, que no solamente serán respetados sino que son de interés, independientemente de lo que representan.

Cuando el entrevistado objeta algo de lo que dice o defiende el entrevistador, es mejor no defenderse particularmente si al hacerlo pudiera poner al descubierto errores ajenos. Tendría que aclarar su posición con el objeto de evitar confusiones, por eso es mejor llamar la atención lo menos posible. A menudo el silencio y un cambio discreto del tema son más efectivos.

Término de la entrevista. Existe probablemente en toda entrevista un punto final natural. Rara vez se puede aconsejar que se complete toda información de una sola sentada. Sidney y Beatrice Webb nos previenen también del peligro de preguntar demasiado "al principio hay que detenerse pronto, luego se podrá preguntar más, vale más una pulgada ganada que una milla perdida".²³ Algunas veces se hacen necesarias una segunda y tercera entrevistas. En casos semejantes se obtienen mejores resultados si la primera entrevista se empieza en el momento en que el entrevistado está fresco y tiene todavía algo importante que decir, y él mismo propone otra plática. Pero si los dos llegan a un estado de tensión física y nerviosa, o la información está agotada, pudiera no haber ya tiempo suficiente para reanudar la conversación. Entonces es bueno compartir la responsabilidad de conseguir la información completa con el entrevistado y preguntarle: "¿Qué hemos omitido?" "¿Qué punto nos faltaba?" o "¿Qué otra cosa le interesaba a usted decirme?"

Puede presentarse una reacción por parte del entrevistado cuando ha hecho ciertas confesiones. Pudiera rectificarse diciendo: "Yo no he querido decir todo eso." Y en este caso es muy importante restablecer la *relación* antes de dar por terminada la entrevista. Lo que observa la señorita Richmond acerca de las entrevistas del método del caso, pueden aplicarse hasta cierto punto a las de la investigación social por entrevista:

En nuestro esfuerzo por obtener una base sólida, tenemos que hacer algunas preguntas embarazosas o poner el dedo en la llaga de vez en cuando. Es muy importante, cuando se presenta el caso, el poder hablar de cosas agradables en los últimos cinco

23 *Methods of Social Study* (Métodos de Estudio Social), p. 136.

o diez minutos de la entrevista y dejar en la mente del cliente una impresión no solamente de un interés amistoso, sino también el de una nueva fuerza llena de energías, una inteligencia clara y una mano deseosa de servirle. El doctor Meyer tiene completa razón cuando dice: Si sabemos cómo hacerlo, la confesión del paciente se puede obtener comúnmente no tan sólo completa, sino también acompañada de un sentimiento de alivio de su parte, y con un mejoramiento en las relaciones entre el cliente y el investigador...²⁴

EL ARTE DE TOMAR NOTAS EN LA ENTREVISTA

El arte de tomar notas durante una entrevista es una operación delicada. El entrevistador al enfrentarse con una colección de datos y con una gran cantidad de hechos y números complicados e importantes, desarrolla un complejo de tomar notas. Tiene miedo, de que a menos de no apuntar siquiera una simple información de la relación que le hacen los informantes, podrá confundir, olvidar, omitir o equivocar los puntos más valiosos y esenciales. Su miedo a este respecto es su mayor enemigo. La autora de este libro ha puesto a prueba a numerosos entrevistadores, de distintas edades, en diversos campos de trabajo social, de diferentes nacionalidades y de ambos sexos —después de inspirarles confianza en sí mismos y en su habilidad para recordar cierta cantidad de detalles— y encontró en ellos una capacidad enorme para reproducir una entrevista de una hora de duración y a veces más larga, con toda exactitud. Estas pruebas se hicieron en un salón de clase y en una agencia social cuando se les pidió a los estudiosos que escribieran la relación de una entrevista. La entrevista había sido tomada taquigráficamente. La comparación reveló que los hechos se correspondían, con la excepción de un nuevo arreglo de los datos. El estudioso se vió inclinado a seguir una serie lógica, en lugar de la cronológica.

Existen, sin embargo, varios factores en el arte de tomar notas exactas y adecuadas. Primero, hay que eliminar el temor y restablecer la confianza en que una persona media que se reconcentra, puede fiar en su memoria —cuando no está fatigada— para cierta cantidad de exacta reproducción. Segundo, la entrevista se ha de verificar bajo condiciones más o

24 Mary E. Richmond, *op. cit.*, pp. 130-131.

menos favorables, evitando las interrupciones, distracciones y complicaciones. Tercero, el entrevistador deberá estar preparado para la entrevista, siempre que sea posible. Es obvio que la situación no siempre lo permite, porque las entrevistas pueden tener lugar inesperadamente, o bien la forma anticipada de las mismas tiene que hacerse a un lado, y hay que seguir un curso no previsto. Sucede esto con mucha frecuencia, por lo que cuando menos cierta preparación —flexible— lo mantendría a uno, con seguridad, en buenas condiciones. Las notas preparatorias nos dan buenas claves al hacer más tarde el reportaje. Cuarto, la entrevista deberá pasar a los registros tan pronto como sea posible después de que se ha verificado, o cuando menos asegurar un breve resumen inmediatamente.

Cuando hay *relación* y la entrevista se desarrolla con facilidad, puede el entrevistador —a sabiendas o con consentimiento del entrevistado— apuntar algunas palabras recordatorias, pero unas cuantas solamente. Encontrará ventajoso el usar un lápiz corto y pequeñas hojas de papel, teniéndolas en la palma de la mano sin mostrarlas demasiado y sin quitar la vista de los ojos del entrevistado. En estas condiciones no puede convertirse en un “tomador de notas.” Para obtener la aquiescencia del entrevistado, se debe mencionar algo relativo a la importancia de los datos que se discuten, y que deberán recordarse con escrupulosidad. ¿Le molestará que se tomen unas cuantas notas? A veces se espera que el entrevistador haga apuntes, particularmente cuando se entrevista a gente que conoce la importancia de los datos que proporciona, que teme inexactitudes o que tiene experiencia de recordar sin hacer apuntes o bien que está acostumbrado a tomarlos. En semejantes circunstancias, es mejor atenerse a lo que se espera de uno.

Con frecuencia da buenos resultados el indicar a los entrevistados, que con el objeto de evitarles las interrupciones, el entrevistador desearía anotar algunas preguntas para hacerlas después. Estas mismas podrán servirle de base más tarde como un registro exacto cuando menos de cierta fase de la entrevista. En lo general, sin embargo, siempre que sea posible, se debe evitar el tener que hacer apuntes, cuando se trata de entrevistar a personas sensitivas y conscientes. Algunas veces se hace la advertencia de que la gente espera el que se tomen notas, y que por lo tanto no hay en ello ningún peligro. Por otra parte, estas personas no prevén la naturaleza de las preguntas que tendrán que contestar, y no pueden sondear el grado de su estado de conciencia.

El investigador social no encuentra tan esencial el registrar las entrevistas *verbatim*²⁵ palabra por palabra, como lo hacen los estudiosos y trabajadores sociales. Pero debe registrar cuando menos aquellas afirmaciones que sirven para caracterizar la entrevista y para dar una noción de la vida y de los problemas sin transferir ningún sesgo torcido, prejuicio o mala interpretación de la misma.

REGISTRO DE LA ENTREVISTA²⁶

Dado que el registro sistemático es una de las herramientas más importantes en los estudios científicos y puesto que facilita grandemente la organización y el análisis de nuestros datos, necesitamos subrayar —aun a riesgo de ser redundantes— algunos de los principios y de los procedimientos comprendidos en el registro de cada una de las fases de nuestro trabajo. Debemos registrar en cada caso el nombre completo de la persona entrevistada; sus relaciones profesionales, cuando las tiene; la fecha de la entrevista; el nombre del entrevistador; y si se desea, algunas de las circunstancias sobresalientes que hayan tenido lugar durante la entrevista. Estas anotaciones podrán omitirse después en el informe final, o bien ponerse al pie de la hoja, pero en el primer documento son esenciales, con el objeto de indicar la fuente original, en el caso de que sea necesaria una comprobación al progresar el estudio.

Cuando el entrevistador descubre ideas nuevas o encuentra nuevos hechos y relaciones importantes en los datos obtenidos mediante la entrevista, o si nota la necesidad de comprobar o de suplementar su información,

25 Para el pro y el contra de las entrevistas (*verbatim*) véase a E. W. Burgess *What Social Case Records Should Contain to be Useful for Sociological Interpretation* (Lo que los Registros del Caso Social deberían contener para ser Útiles para la Interpretación Social), "Journal of Social Forces", vi (Junio de 1928), 526-528 y demás artículos en el mismo número por Frank Bruno, Thomas D. Eliot, Linton Swift, Lewis E. Lawes, y otros. Véase también a Margaret C. Bristol, *Handbook on Social Case Recording* (Manual del Registro del Caso Social), pp. 51-54.

26 Uno de los mejores tratados sobre historia de casos sociales y métodos para llevar el registro es el de Ada E. Sheffield, *The Social Case History* (La Historia del Caso Social). Debemos familiarizarnos con este pequeño volumen. Otra obra más reciente es la de Gordon Hamilton, *Social Case Recording* (Registro del Caso Social). Véase también *Family Welfare Association of America, Report of Recording Committee*, (Septiembre de 1934) y Margaret C. Bristol, *Handbook of Social Case Recording* (Manual del Registro del Caso Social).

deberá tan pronto como le sea posible anotar y conservar estas luces momentáneas, pues de lo contrario escapan bajo la presión de un interés nuevo. Estos comentarios deberán ser concisos y aunque expresados en lenguaje sencillo, "la terminología técnica que ha sido generalmente aceptada no sólo es de permitirse sino hasta preferible, dado que esto facilitará la comparación apropiada de los casos, y la subsecuente formulación de las hipótesis." ²⁷

Aún persiste la misma controversia ²⁸ suscitada en 1928 ²⁹ por un grupo de sociólogos y de trabajadores sociales acerca de si la entrevista misma deberá registrarse al pie de la letra (verbatim) o si deberá hacerse un resumen de la misma en tercera persona. La controversia también se refiere a los mismos valores y limitaciones de cada una de estas formas de registro.

Algunos sostienen ³⁰ que el registro de la entrevista palabra por palabra (verbatim), es impracticable debido a la imposibilidad de recordar con precisión el informe tal y como lo dió el entrevistado, y debido a las muchas inexactitudes que se deslizan cuando el investigador intente reproducir el informe al pie de la letra. Otras objeciones a la información verbatim, son las de que sale muy cara y no arroja más luz sobre la materia, que la del breve sumario hecho por el entrevistador. Otros ³¹ sostienen que al entrevistado se le debe dar una oportunidad de hablar por sí mismo, mediante una reproducción exacta de sus afirmaciones, hecha por un cuidadoso y bien entrenado investigador.

27 Franklin H. Giddings, *The Scientific Study of Human Society* (El Estudio Científico de la Sociedad Humana), p. 96.

28 Véase a Margaret C. Bristol, *op. cit.*, pp. 51-57.

29 Véanse una serie de artículos en "Social Forces", vi, (Junio de 1928), 525-544.

30 Véase a Frank J. Bruno *Some Case Work Recording Limitations of Verbatim Reporting* (Indicaciones del Registro del Trabajo de Caso en los Informes Literales), "Social Forces", vi (Junio de 1928), 532-534, Thomas D. Eliot, *Objectivity and Subjectivity in the Case Record* (Objetividad y Subjetividad en el Registro del Caso), *loc. cit.*, pp. 539-544; Linton B. Swift, *Can the Sociologist and the Social Worker Agree on the Content of Case Records?* (¿Puede el Sociólogo y el Trabajador Social estar de Acuerdo en el Contenido del Registro del Caso?), *loc. cit.*, pp. 535-538.

31 Véase a E. W. Burgess, *What Social Case Records Should Contain to be Useful for Sociological Interpretation* (Lo que los Registros del Caso Social Deberían Contener para ser Útiles para la Interpretación Sociológica), "Social Forces", vi (Junio de 1928), 526-528; William Healy, *The Individual Delinquent* (El Individuo Delincuente), p. 49.

Con el objeto de entender la vida interior de la persona entrevistada, se debe llevar un registro con sus palabras y expresiones de sus recuerdos, sus esperanzas, sus actitudes, sus planes, y su filosofía de la vida, dicho sea con brevedad, de los puntos esenciales que son para él los componentes de su vida real, tal y como la vive, objetiva o subjetivamente. E. W. Burgess³² quien aboga por el uso de las entrevistas verbatim, hace los sumarios y a la vez contesta algunas de las objeciones que pueden levantarse en contra de este sistema.

Alguien puede suscitar la pregunta de si el registro no dará más bien un material subjetivo que objetivo. Se nos objetará que el registro deberá contener “los hechos y nada más que los hechos.” ¿Pero qué son los hechos para la sociología y para el trabajo social? Desde luego no son descripciones de la conducta meramente externa del solicitante o del trabajador social. Son más bien como lo hemos visto, la historia de la vida de la persona, el esquema de su vida, y su actitud para con el problema de que se trata. Si estos se registran con sus propias palabras en lugar de las del investigador, el registro es realmente objetivo, y está listo para ser interpretado por cualquiera. El registro al pie de la letra (verbatim) remueve los efectos de la ecuación personal del investigador y de la crítica que se hace ahora con frecuencia de las grandes discrepancias de los registros de diferentes investigadores al hacer las caracterizaciones de las mismas personas.

Otra de las objeciones que seguramente se nos harán, es el incremento de la longitud del registro bajo el nuevo plan. En mi opinión la narración hecha en primera persona no necesita exceder al registro en tercera persona. En ambos casos, es necesario seleccionar el material de significación y de importancia.

Una objeción final, que también debemos tomar en consideración, es la cuestión de la adaptabilidad y de la habilidad del investigador en esta nueva forma de entrevistar y de llevar el registro. Creo que para la gran mayoría de los investigadores la nueva técnica será más fácil de dominar que la vieja porque es más humana, y por esta razón más interesante.

32 *Op. cit.*, pp. 527-528.

Las declaraciones del doctor Van Norman Emery pueden ser también de importancia: ³³

Nuestro sistema consiste en registrar tan exactamente como sea posible, en lo humano, las preguntas hechas por el psiquiatra y las respuestas dadas por el paciente. El registro se hace manuscrito por el psiquiatra en el momento mismo en que se hacen las preguntas y se dan las respuestas. Creemos que esto es una parte esencial de nuestra técnica, porque hemos visto que es imposible registrar las respuestas al pie de la letra o de alguna otra manera. El psiquiatra no solamente está interesado en las ideas del paciente sino también en las palabras que él mismo selecciona en su esfuerzo para expresar esas ideas. Muchas veces la manera como se expresa la idea es de mayor importancia para el psiquiatra que la idea misma.

Si el registro *verbatim* no es de desearse o no conviene a los propósitos particulares del estudio, entonces: 1º hay que usar una combinación del sumario del entrevistador con las anotaciones directas de las palabras empleadas por el entrevistador mismo, o 2º únicamente el sumario o bien, 3º un sumario interpretativo hecho por el entrevistador. En todos los casos no se debe considerar la economía del espacio en detrimento de la exactitud, de la claridad y de la objetividad.

Hay que decir en general ³⁴ que no puede haber un orden definido u organización de los datos relacionados con una gran variedad de experiencias humanas. Cada investigador debe organizar el material conveniente para las necesidades particulares del caso y las exigencias de su estudio. Está claro que se debe adoptar algún tipo de organización. Los diversos lineamientos presentados en los capítulos xv a xviii nos dan donde escoger, una base para poder crear una forma de registro. Debemos de subrayar nuevamente que el valor de los datos registrados no descansa en un simple informe de los hechos y de los incidentes sino en una relación de las reacciones y de las actitudes hacia estos acontecimientos en la vida de la persona.

33 Cita de E. W. Burgess, *op. cit.*, p. 528.

34 Adaptado por Pauline V. Young, *Social Treatment in Probation and Delinquency* (Tratamiento Social en la Prevención y Delincuencia), pp. 106-110.

El estudio social de un caso, que presenta un proceso vital y una situación social total, se puede registrar mejor como un tópico y una unidad, que cronológicamente.

Un estilo sencillo y directo, lúcido es el más efectivo. Las frases y los párrafos cortos son claros y mantienen el interés del lector. Debemos recordar que muchos investigadores con diversas ideas y propósitos lo tienen que leer seguramente y considerarlo como un registro modelo. Debemos también de preguntarnos a nosotros mismos: ¿Hemos hecho el registro lo suficientemente claro para que una persona que no esté familiarizada con el caso, pueda sin un gran esfuerzo comprender las circunstancias?

El escribir es una empresa de orden psicológico. Debe despertar la atención y mantener el interés. H. A. Overstreet sugiere que lo mejor es preguntarse: “¿Qué es lo que el lector desea de mí?” en lugar de, “¿Qué exige de mí el arte de escribir?”

PREGUNTAS Y SUGESTIONES PARA UN ESTUDIO POSTERIOR

1. ¿A quién entrevistaría usted en relación con su propio estudio? ¿Cómo planearía estas entrevistas? ¿Sobre qué suposiciones las basaría?
2. ¿Qué tipos de datos intentaría usted conseguir de cada persona, grupo o institución? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles serían los objetivos de sus entrevistas? ¿Cómo las formularía? ¿Cómo las comprobaría?
4. ¿Cómo se precavería de errores de su parte? ¿De parte del entrevistado? ¿Contra qué errores se prevendría usted? ¿Cuál consideraría que es su fuente principal?
5. Lea el libro de Twila E. Neely, *A Study of Error in the Interview* (Estudio del Error en la Entrevista) e indique su filosofía de la entrevista, y sus recomendaciones para evitar el error. Examine su bibliografía general y explique por qué incluye tal variedad de fuentes.
6. ¿Cuáles de los tratados sobre la entrevista mencionados en la bibliografía considera usted importantes para su estudio? ¿Para cualquier estudio? ¿Por qué?

7. ¿Cuáles son los valores y limitaciones de la técnica de la entrevista en relación con su estudio? ¿Con cualquier estudio?

8. ¿Qué cualidades personales y sociales debe poseer un entrevistador?

9. ¿Puede un entrevistador obtener información exacta, pertinente e íntima de entrevistados que le son extraños? ¿Por qué sí o por qué no?

10. ¿Por qué otras técnicas y métodos debe completarse la entrevista? ¿Por qué?

11. ¿Cuáles son los valores y limitaciones de una cédula en una entrevista?

12. ¿Cómo puede conseguirse la información a través de entrevistas standarizadas?

13. ¿Cuáles son los problemas básicos de la primera entrevista? ¿De las subsecuentes? ¿Cómo decidiría usted cuándo debe terminarse la entrevista?

14. ¿Qué técnicas específicas de entrevista necesita usted desarrollar en relación con su estudio? ¿Por qué? ¿Cómo va a desarrollarlas?

15. Examine la obra de Pauline V. Young, *Pilgrims of Russian Town* (Emigrantes de una Aldea Rusa) e indique qué técnicas especiales se emplearon en este estudio.

16. ¿Qué técnicas especiales de entrevista usó Lynds en sus estudios sobre *Middletown* y *Middletown in Transition* (Ciudad del Centro y Ciudad del Centro en Transición)?

17. ¿Qué técnicas especiales usó Miriam Van Waters en su estudio *Youth in Conflict* (Juventud en Conflicto)?

18. ¿En qué difieren las técnicas de la entrevista cuando se aplican a un trabajo social de casos, a una investigación social o a una encuesta social? ¿Por qué?

19. Examine algunas entrevistas sostenidas por Clifford F. Shaw en relación con su estudio *Social Factors in Juvenile Delinquency* (Factores Sociales en la Delincuencia Juvenil) e indique cuál es su filosofía de la entrevista, la forma en que la realiza, sus métodos y el tipo de datos que

consigue por este medio. ¿Por qué otros métodos podría haber obtenido esos datos? ¿Cómo contribuyó la entrevista en particular a sus estudios?

20. Lea las páginas 15-19 de la obra de Shaw, *Social Factors in Juvenile Delinquency* (Factores Sociales en la Delincuencia Juvenil) e indique la técnica usada en la entrevista de grupo. ¿Qué datos obtuvo por este medio que no podría haber conseguido con ningún otro?

21. ¿Cuándo recurriría usted a la entrevista de grupo? ¿Por qué?

22. ¿Cuál es el papel de la interacción social en la entrevista? ¿Cómo puede disminuirse el factor de la ecuación personal en esta interacción? ¿Hasta qué punto puede este factor desfigurar los datos?

23. ¿Cómo puede obtenerse la estricta objetividad en las entrevistas personales y de grupo? ¿Es posible la estricta objetividad?

24. Lea el artículo de Ruth S. Cavan, *Interviewing for Life-History Material* (Entrevistas como Material para la Historia de la Vida), "The American Journal of Sociology" xxxv (Julio de 1929), 100-115 y seleccione la literatura más útil para su propósito.

25. ¿Qué datos querría usted conseguir para establecer una extensa biografía de una persona? ¿De una institución? ¿Cómo pueden estandarizarse estos datos?

26. ¿Bajo qué circunstancias es conveniente y bajo qué circunstancias no, tomar notas durante la entrevista, en relación con su estudio? ¿Por qué?

27. ¿Cómo se precavería usted contra las inexactitudes al registrar su entrevista más tarde?

28. ¿Cómo documentaría usted sus entrevistas?

29. ¿Qué forma de registro considera usted más útil para su estudio? ¿Por qué?

30. ¿Qué instrumentos mecánicos deben usarse para registrar la entrevista? ¿Bajo qué circunstancias?

31. ¿Cómo analizaría usted sus entrevistas? ¿Qué criterio es el mejor para analizar los datos obtenidos en una entrevista?

32. ¿A quiénes considera usted como los contribuyentes más importantes al desarrollo de la técnica de la entrevista en la investigación? ¿Al

de la técnica de la entrevista de grupo? ¿Al de la técnica de conseguir los datos biográficos a través de la entrevista?

33. ¿Puede el arte de la entrevista convertirse en una ciencia? ¿Por qué sí o por qué no?