

Universidad Mesoamericana
Cultura de investigación universitaria

La Entrevista Cualitativa



M.P.I. Gisela I. Díaz
Lic. Rafaela Andrés Ortiz
Octubre, 2005

}

Planeación del curso de Entrevista Cualitativa

Objetivos generales del curso:

1. Conocer la técnica de la entrevista desde la perspectiva de investigación cualitativa con la finalidad de fortalecer el criterio con que cuenta el participante para hacer investigación en este ámbito.
2. Identificar las aplicaciones de la entrevista cualitativa de manera que el participante cuente con criterios para la toma de decisiones.

Duración: 4 horas

Dirigido a: Catedráticos y coordinadores de la Universidad Mesoamericana

Dinámica: Presentación de la teoría mediante exposición con proyector y desarrollo de una práctica de entrevista entre los participantes siguiendo la guía previamente establecida y bajo supervisión.

Criterios para la práctica:

- Identificar un objeto de estudio
- Identificar el tipo de entrevista a aplicar
- Proponer un objetivo para tal entrevista
- Identificar la finalidad de uso con respecto al objeto de estudio
- Temas a tratar en la entrevista
- Herramientas de apoyo para el registro de información
- Alternativas técnicas para el análisis y organización de los datos

Itinerario de actividades del curso

Tema	Actividad	Propósito	Tiempo
Introducción y presentación	Presentación del curso.	Contextualizar la información a revisar.	15 min.
La investigación Cualitativa	Presentación en power point .	Ubicar a la entrevista dentro de la metodología cualitativa de investigación.	30 min.
Qué es la entrevista.	Preguntas a los participantes y exposición en ppt..	Identificar las características de la entrevista y su perfil.	30 min
	Receso	Despejarse	15 min.
Cuándo hacer entrevista.	Preguntas a los participantes y exposición en ppt..	Conocer en qué tipos de investigación se puede usar.	15 min
Qué criterios hay que considerar.	Lectura del texto y comentarios.	Conocer los elementos a considerar para hacer entrevista.	15 min.
Cómo se desarrolla la entrevista.	Exposición en ppt.	Identificar claramente los pasos que se deben incluir en una guía	25 min.
Tres grandes artes	Presentación ppt.	Identificar las habilidades de un buen entrevistador.	15 min.
Análisis de discurso	Exposición oral	Conocer las posibles herramientas para análisis de datos de la entrevista.	10 min.
Práctica de la entrevista.	Ejercicio de elaboración de guía de entrevista y una breve aplicación, bajo supervisión y con una retroalimentación final.	Promover un aprendizaje por experiencia, aplicar lo aprendido.	1 hora.
Conclusión	Cierre del curso con comentarios finales de los participantes.	Llegar a conclusiones generales del uso e importancia de la entrevista cualitativa.	10 min.

Universidad Mesoamericana

**Curso de Entrevista Cualitativa
Resumen**

La entrevista cualitativa

Contenido

Presentación

1. La investigación cualitativa y la entrevista
2. ¿Qué es la entrevista? concepto, características y clasificación, comparación con otras técnicas.
3. ¿Cuándo hacer entrevista en investigación? Despejando dudas
4. ¿Qué criterios hay que considerar para hacer entrevistas? Los requisitos
5. ¿Cómo desarrollar la entrevista? El proceso
6. Tres grandes artes de una buena entrevista
7. Análisis de discurso

Referencias

Presentación

La información que a continuación se presenta constituye un resumen del curso de entrevista cualitativa a profundidad, mismo que tiene como **objetivo** conocer la técnica de entrevista desde la perspectiva de investigación cualitativa con la finalidad de fortalecer el criterio con que cuenta el participante para hacer investigación, además de contribuir al desarrollo de un futuro proyecto de investigación que el participante pueda desarrollar.

Se mencionará inicialmente el papel que ocupa la investigación cualitativa en la generación de conocimiento, para luego abordar el punto de la entrevista cualitativa, se revisarán conceptos generales, hasta llegar al proceso y la dinámica de la misma, se desarrollará una práctica al respecto y al final se explicará una forma de manejar el discurso obtenido como producto de la práctica.

A pesar de que todos de algún modo hemos ocupado la entrevista en algún momento de nuestra vida profesional, es importante posicionar adecuadamente la técnica y ubicarla de manera que quede claro por qué es importante ocupar entrevista en un momento dado y si es esta la mejor opción para nuestro trabajo. Este es el propósito que se persigue en esta sesión.

1. La investigación cualitativa y la entrevista



Existe una vieja polémica que lejos de ceder parece acrecentarse, es la que opone al enfoque cualitativo al cuantitativo. Una oposición que va desde la incompatibilidad absoluta hasta la indiscriminación total; existen partidarios del análisis cuantitativo que afirman que el análisis cualitativo carece de mecanismos internos que garanticen el nivel máximo de fiabilidad y validez, y los partidarios del análisis cualitativo que afirman que la supuesta neutralidad y precisión de medida de los datos cuantitativos tienen poco valor explicativo, ridiculizando el uso de fórmulas cada vez más cabalísticas para el logro de definiciones de los fenómenos sociales, que están alejadas de la realidad; por otro lado, los partidarios del análisis cuantitativo ridiculizan el carácter fantasmagórico y fantasioso, carente de rigor de los estudios cualitativos.

Del mismo modo los representantes del enfoque cualitativo contraatacan ridiculizando no sólo la incongruencia que existe entre las fórmulas revestidas de sofisticación matemática apoyadas en escuálidos modelos substanciales de la realidad. Sin embargo, los dos enfoques pueden ser complementarios y el optar por uno u otro depende de lo que el investigador desee lograr (Ignacio, R., 1999)

Pero, tanto el enfoque cuantitativo como el enfoque cualitativo, siguen un procedimiento similar:

- Observación y evaluación de fenómenos
- Establecer suposiciones o ideas como consecuencia del paso 1
- Probar y demostrar el grado en el que estas suposiciones tienen fundamento
- Revisar tales ideas sobre la base de pruebas o del análisis.
- Proponer nuevas observaciones y evaluaciones para aclarar, modificar o fundamentar tales suposiciones o generar otras.

El enfoque cuantitativo usa la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, confía en la medición numérica, el conteo y en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

El enfoque cualitativo, comúnmente se usa para descubrir o refinar preguntas de investigación; a veces, no necesariamente, se prueban hipótesis, Se basa en métodos

de recolección de datos sin medición numérica, como descripciones y observaciones. Es común que las preguntas e hipótesis surjan como parte del proceso de investigación y éste es flexible, se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.

El propósito de la investigación cualitativa es reconstruir la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido (Sampieri y Cols., 2003).

Características del enfoque cualitativo:

- Desarrolla preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis.
- El proceso se mueve dinámicamente entre los hechos y su interpretación en ambos sentidos.
- Su alcance final consiste en comprender el fenómeno social complejo, el énfasis no está en medir, sino en entender un fenómeno social complejo.

La investigación cualitativa pretende captar el significado de las cosas más que describir los hechos sociales, su lenguaje es básicamente conceptual y metafórico, no de tablas, ni fórmulas estadísticas:

La investigación cualitativa recoge su información a través de las observaciones o de la entrevista a profundidad más que mediante encuestas o experimentos, de modo que capta la información de una forma no estructurada sino flexible. Asimismo, en lugar de partir estrictamente de una teoría e hipótesis definidas, intenta reconstruir un mundo cuya teorización resulta difícil, su procedimiento es más inductivo que deductivo.

Finalmente, en vez de intentar generalizar de una muestra pequeña a un colectivo grande, la investigación cualitativa capta todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso. La orientación no es generalista sino concretizada.

En la investigación cualitativa se entabla un diálogo permanente entre el observador y el observado.

Meta en ciencias sociales



Conocer el fenómeno social

Diferencia en cuanto a...	Enfoque cuantitativo	Enfoque cualitativo
Punto de partida	Hay una realidad que conocer.	Hay una realidad que descubrir.
Premisa	La realidad del fenómeno social puede conocerse con la mente.	La realidad del fenómeno social es la mente y la construyen los individuos que le dan significado.
Datos	Pretende acotar la información mediante medición y cuantificación	Busca la expansión de la información, los datos son el lenguaje natural.
Finalidad	Se busca reportar qué sucede, hechos que den información específica de la realidad que se puede explicar y predecir.	Se busca entender el contexto y/o el punto de vista del actor social.
Paradigma científico	Positivismo: medición	Humanista-Hermeneútico: Interpretativo.

2. La entrevista cualitativa



Concepto de entrevista

Por entrevista se entiende una conversación verbal entre dos o más seres humanos (entrevistador y entrevistado), cuya finalidad es lo que en verdad le otorga el carácter, es una conversación que establecen un interrogador y un interrogado para un propósito expreso.

La entrevista es un intercambio verbal que nos ayuda a reunir datos durante el encuentro de carácter privado y cordial, dónde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas con un problema específico (Nahoum, Ch., 1985)

Entrevistar significa entrever, ver uno al otro.

Existe de antemano un objetivo preestablecido por los interlocutores a través de un acuerdo mutuo. Por esto, la entrevista es capaz de aproximarse a la intimidad de la conducta social de los sujetos y el tipo de relación que se establece en la misma determina el desarrollo de la conversación.

En la entrevista se busca establecer una apertura de canales que pueda establecer la efectividad práctica del sistema de comunicación interpersonal.

El manejo de la técnica reclama manejo del contexto comunicativo en el que se produce la interacción entre los hablantes, todo sistema de comunicación interpersonal integra mínimo 6 elementos fundamentales:

- destinador
- destinatario
- referente
- código
- medio de transmisión
- mensaje

El canal, el código y el mensaje se encuentran determinados por un contexto social e histórico.

Toda entrevista es un proceso dinámico, multifuncional atravesado por el contexto social de una vida compleja y abierta continuamente a las transformaciones.

a) Entrevista cualitativa: Generalidades

La entrevista cualitativa se encuentra a medio camino entre una conversación cotidiana y una entrevista formal. Es una entrevista con alto grado de institucionalización, debido a que su fin determina el curso de la interacción en términos de un objetivo antes definido.

Se entiende por entrevistas cualitativas en profundidad a reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan en sus propias palabras (Taylor y Bogan, 1986)

En las entrevistas cualitativas el investigador es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. En las entrevistas cualitativas se tienen la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas.

En la entrevista cualitativa, el investigador intenta construir una situación que se asemeje a aquellas en las que las personas hablan naturalmente. La expansión narrativa del sujeto, le hace parecer una expansión cotidiana.

En la entrevista cualitativa es necesario sondear los detalles de las experiencias de las personas y los significados que éstas les atribuyen., se pretende a través de la recolección de datos, la construcción del sentido social de la conducta individual o del grupo de referencia de ese individuo; en comparación con la entrevista terapéutica que favorece la construcción de un discurso, un saber privado capaz de estructurar y estabilizar determinada acción personal.

La entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación.

La entrevista es pues una narración conversacional creada conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado que contiene un conjunto interrelacionado de estructuras que la definen como objeto de estudio (Greele, 1990).

La entrevista de investigación cualitativa no se rige estrictamente por un continuo científico ya que:

- Es producto de un proceso interlocutorio y no se puede reducir a la contratación de hipótesis.
- No existe regla fija sobre cómo realizarla

La entrevista sólo se puede juzgar por los resultados finales, por la riqueza de sus producciones discursivas obtenidas de ella.

La entrevista de investigación se construye como un discurso enunciado principalmente por el entrevistado pero que comprende las intervenciones del investigador cada uno con un sentido y un proyecto de sentido determinado, relacionados a partir de lo que se ha llamado un “contrato de comunicación” y en función de un contexto social o de situación (Alonso, L. 1994).

La entrevista de investigación social es importante porque determina los discursos arquetípicos de los individuos en sus grupos de referencia ya que éstos se refieren al individuo para formular evaluaciones acerca de sí mismo y de los demás. Por esto ha contribuido al análisis de la relación lenguaje-sociedad, resultando un lugar privilegiado para estudiar la red compleja de relaciones sociales en las que se distribuye el poder y se crean identidades colectivas de los actores sociales.

Francisco Sierra (1998) menciona que la entrevista es un instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la investigación humana, el primer problema que esta técnica enfrenta es el de la delimitación, su uso extendido en diversas áreas del conocimiento, relativiza al extremo sus principios teórico-metodológicos haciendo poco viable conceptualizarla de manera que cuente con requisitos estrictamente delimitados para su aplicación.

En la entrevista cualitativa lo importante es la connotación del habla, no es tan revelador lo que se dice sino cómo se dice. En ésta la **función** del investigador-entrevistador es fundamentalmente la de servir como catalizador de una expresión exhaustiva de los sentimientos y opiniones del sujeto y del marco de referencia dentro del cuál tienen personal significación sus sentimientos y opiniones. Para esto se debe crear una atmósfera facilitadora en la que el sujeto halla libertad para expresarse a sí mismo sin miedo o desacuerdo y sin consejo por parte del entrevistador.

b) Antecedentes de la entrevista



En sus antecedentes podemos referirnos a los Diálogos de Platón (Mayeútica), como el primer uso del diálogo para acceder al conocimiento de lo público; pero su origen está ligado al proceso de modernización y racionalización social de las relaciones en el espacio público a través de la creación de las ciencias sociales y la puesta en circulación de la prensa de masas.

El origen de la entrevista deriva de la divulgación de los usos periodísticos. James Gordon Bennet en 1836 publica una entrevista a Rosine Townsend que era administradora de un burdel en Nueva Cork y aunque este acto fue muy criticado, terminó popularizándose. La entrevista se afirma en los medios de comunicación al punto en que se vuelve la base original de las noticias orientadas a 3 objetivos fundamentales:

- obtener alguna información del entrevistado
- conseguir comentarios sobre un hecho
- perfilar la semblanza de un hecho

La entrevista pretende proporcionar tanto información como emoción a quien se le informa; así, en el periodismo esta técnica no tiene reglas.

Es hasta finales de la época de los 30's del siglo pasado, cuando comienza a ser utilizada ampliamente por las ciencias sociales en las tareas de investigación, la sociología y la psicología son las primeras en disciplinas en adoptarla; es a partir de este entonces que la entrevista se generaliza en dos usos que hasta ahora han marcado una distinción entre lo cualitativo y lo cuantitativo:

- por un lado la entrevista es extensiva (encuesta de opinión)
- por otro es intensiva (entrevista abierta)

Siendo la primera la más dominante por la posición sistemática de la ciencia que en ese entonces exigía legitimidad científica a la técnica, pero más adelante se extiende su uso en la psicología social.

c) Tipos de entrevista cualitativa

Actualmente, el amplio uso de la técnica en ciencias sociales se divide en dos grandes formas:

- La entrevista terapéutica o psicológica, y
- La entrevista como técnica de investigación

A su vez, la entrevista de investigación se divide en:

- Entrevista de profundidad y
- Entrevista enfocada.

En este módulo se abordará la entrevista como técnica de investigación.

- a) Entrevista a profundidad.- es una entrevista cualitativa de carácter holística en la que el objeto de investigación está constituido por la vida, experiencia, ideas, valores, y estructura simbólica del entrevistado aquí y ahora. Pretende hacer un mapa dinámico de la configuración vivencial y cognitiva de un individuo.
- b) Entrevista enfocada.- fue desarrollada por Merton (1956), las preguntas se plantean en forma estandarizada, es más estructurada y cuenta con un foco de interés predeterminado hacia el que se orienta la conversación y mediante la cuál se ha seleccionado a la persona objeto de la entrevista, pretende dar respuestas a cuestiones muy concretas; generalmente trata de probar hipótesis (Keatz D., 1992). El movimiento de la conversación es repetitivo y hasta redundante pues se trata de profundizar una y otra vez en el mismo asunto, no hay cuestionario pero sí cuestionamiento.
- c) Entrevista grupal.- tiene características propias ya que el entrevistador no sólo se tiene que relacionar con cada miembro individualmente sino también con todo el grupo; en esta situación se desarrollan roles y el entrevistador debe balancear las relaciones de poder competitivo dentro del grupo.

Keats D. (1992) menciona la clasificación de la entrevista como sigue:

Entrevistas de opinión

De investigación

Clínica

Informante clave

Guiadas con cuestionario de opción múltiple

Enfocadas

De grupo

De Trabajo

Telefónicas

A su vez Bogdan (1986) clasifica la entrevista en profundidad de la siguiente manera:

- La historia de vida o autobiografía sociológica.- el investigador trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a tales experiencias. La historia de vida presenta la visión de Su vida que tiene una persona, en sus propias palabras.
- Aprendizaje.- en este tipo de entrevista el entrevistado es un mero informante sobre acontecimientos o actividades que no se pueden observar directamente; el entrevistado debe describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben.
- Situacional.- tiene la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas.



d) Diferencias con otras técnicas

Algunas diferencias con la encuesta

En la encuesta el sujeto investigador es un sujeto que cosifica a su objeto de estudio gracias a la distancia que opera en la producción de datos. Las experiencias verbales son estandarizadas.

En la entrevista con encuesta el sujeto entrevistado sólo puede suscribir la alternativa con la que más se identifica o mayor acuerdo demuestra. El investigador tiene las preguntas, el sujeto las respuestas.

La entrevista cualitativa favorece la reflexividad del propio entrevistado no con fines terapéuticos, sino para conocer y compartir, expresarse o manifestarse.

Finalmente la entrevista cualitativa es una técnica de producción e interpretación de la información a través del análisis de discurso. Su **objeto de análisis** es el habla, pero no sólo es textual sino contextual y situacional, los procedimientos de interacción verbal cara a cara incorporan los lenguajes no verbales del cuerpo (kinésica) y la utilización y el manejo del espacio (proxémica).

En la entrevista cualitativa el investigador está más interesado en la interacción verbal que en el producto por lo que trata a las personas y a las situaciones en que esta dinámica se desenvuelve como experiencias únicas que exigen retroalimentación permanente en el proceso. Así, es un proceso de determinación de un texto en un contexto.

El objetivo último del recurso de la entrevista en la investigación social es dar a conocer los procesos sociales a través del análisis de casos arquetípicos o ejemplificadores.

En la entrevista el problema de la verdad no es tan importante, el investigador no ve la verdad, sino las verosimilitudes.

Algunas diferencias con el cuestionario

Selltiz (1981) menciona en su libro Métodos de investigación en las relaciones sociales, que el cuestionario al igual que la entrevista basa su fiabilidad sobre la validez de los informes verbales; en el cuestionario la información que se obtiene se limita a las respuestas escritas de los sujetos ante preguntas ya preparadas, sin embargo, en la entrevista como están presentes entrevistado y entrevistador existe una mayor oportunidad en la formulación de preguntas y respuestas.

Pero es posible afirmar lo siguiente con respecto al cuestionario:

- Es menos caro
- Requiere de menos habilidad en su aplicación
- Puede aplicarse a un gran número de individuos
- Pueden ser enviados por correo
- Su naturaleza es impersonal
- Posee mayor uniformidad en la formulación de preguntas
- Existe mayor confianza en el anonimato
- El sujeto tiene más oportunidad de considerar su respuesta
- Requiere de personas alfabetizadas entre otras cosas.

3. ¿Cuándo utilizar la entrevista en investigación? Despejando dudas



La elección del método de investigación debe estar determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de las personas a estudiar y por las limitaciones prácticas del investigador (Bodgan,1986).

Las entrevistas a profundidad son adecuadas en las siguientes situaciones:

- a) Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos, lo que se está interesado en estudiar varía dependiendo del investigador.
- b) Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo, cuando se desea estudiar acontecimientos del pasado o no se puede tener acceso a un particular tipo de escenario o de personas.
- c) El investigador tiene límites de tiempo, en comparación con otras técnicas como observación participante, las entrevistas pueden completarse más rápido. Éstas permiten un empleo más eficiente del tiempo.
- d) La investigación depende de una amplia gama de escenarios
- e) El investigador desea esclarecer una experiencia humana subjetiva, nos referimos a historia de vida basadas en entrevistas a profundidad
- f) Cuando se requiera información acerca de las percepciones, creencias, sentimientos, motivaciones, opiniones, valores, anticipaciones o planes futuros e información sobre la conducta pasada o privada.
- g) Se puede usar también para enriquecer los datos obtenidos por otras técnicas y después de un experimento.

La importancia de las entrevistas a profundidad radica en que permiten conocer a la gente lo bastante bien como para comprender lo que quiere decir y generan una atmósfera en la cual es probable que se exprese libremente. El investigador aprende de qué modo se ven a sí mismos los informantes y a su mundo, obteniendo a veces una narración precisa de acontecimientos pasados y actividades presentes.

4. ¿Qué aspectos hay que considerar para hacer entrevista? Algunos requisitos.

Selección de informantes

Las entrevistas cualitativas requieren un diseño flexible en la investigación, es posible que ni el número ni el tipo de informantes se especifique de antemano; aunque es posible seguir la estrategia del muestreo teórico en el cuál el número de casos carece de importancia, lo que es relevante es el potencial de cada caso.

Otra técnica importante es la “bola de nieve” que consiste en conocer a algunos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros.

Conviene aclarar que no existen pasos fáciles para encontrar a un buen informante proveedor de una historia de vida en este tipo de investigaciones es más frecuente que los informantes aparezcan en las actividades cotidianas.

Aproximación de informantes

Es difícil delimitar con anterioridad el número de entrevistas que hay que desarrollar con un informante, más bien esto se puede proyectar hasta que se comienza a hablar con el mismo. Los proyectos de entrevistas van de varias a más de 25 sesiones y de 50 a 100 horas en el caso de las historias de vida (Bogdan, 1986).

Generalmente los acuerdos en este sentido con el informante se toman después de dos o tres sesiones. Pero hay que planear los siguientes puntos:

Motivos e intenciones del investigador

Qué es lo que se espera obtener del proyecto? Algunas personas pueden desconfiar del manejo que se dará a la información y a veces no se entienden los fines académicos del investigador.

Anonimato

Emplear seudónimos para designar a las personas y lugares en los estudios escritos.

Palabra final

Un modo de ganar la confianza es decir al informante que tendrá la oportunidad de leer y comentar los borradores del artículo.

Contrato comunicativo

La entrevista establece un principio básico de cooperación, sin el cuál no es posible el intercambio regulador de palabras y en el que se fijan las reglas, los procedimientos y el conjunto de condiciones en los que el contacto conversacional se va a desarrollar.

Dinero

El dinero puede corromper el vínculo convirtiendo el deseable compañerismo en una relación empleador – empleado.

Logística

Hay que establecer un horario general y un lugar de encuentro, los encuentros deben ser aproximadamente una vez por semana; ubicar un sitio donde se pueda hablar con tranquilidad sin interrupciones y en el cuál el informante esté relajado.

Un comentario en cuanto a las preguntas

Las preguntas varían en cuanto al contenido de las mismas, ya que éste puede implicar las siguientes variaciones:

- Preguntas en las que es importante determinar los hechos (se pregunta directamente por la información deseada)
- Determinación de las creencias (qué es lo que la gente cree que son los hechos)
- Determinación de sentimientos (identificar las reacciones emocionales)
- Descubrimiento de normas reacción (éstas se dividen en dos partes, su criterio ético o lo que debe hacerse y su criterio práctico o lo que es posible hacer).
- Contenido dirigido a la pregunta presente o pasada (la forma en que se haya comportado con respecto a una situación)
- Contenido dirigido a las razones concientes para las creencias, sentimientos, normas de comportamiento (qué razones tiene el interrogado para sostener sus creencias, sentimientos, normas de conducta o comportamientos, es asegurar una respuesta total a la pregunta Por qué?)

5. ¿Cómo desarrollar la entrevista? La guía y el proceso

La Guía

La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado de preguntas. Se trata más bien de una lista de tópicos temáticos y áreas generales, objeto necesario de interacción verbal que el entrevistador sistematiza con dos cometidos principales:

- reflexionar sobre el modo de flexión del habla que manifestará el entrevistado y
- organizar los temas sobre los cuáles se harán las preguntas de entrevista.

La guía sólo debe de apoyar al entrevistador en el recordatorio de los principales asuntos que deben ser cuestionados frente al interlocutor (Sierra, F., 1998).

La guía no es un protocolo estructurado, más bien es una lista de áreas generales que debe cubrirse con cada informante. Ésta sirve para recordar qué se deben hacer preguntas sobre ciertos temas.

El Proceso.

a. Inicio

En el inicio se presentan las credenciales del investigador, se establece afinidad, se presenta el método para recolectar datos para que posteriormente el entrevistado no se sienta amenazado en su ego; asimismo se explica el contenido a revisar para crear un marco que ayude en el desarrollo, finalmente se ofrece una introducción de la estructura. A continuación se explican algunos puntos.

El contrato comunicativo.- entrevistado y entrevistador necesitan poner en común el sistema de símbolos y el sentido de la comunicación construida intersubjetivamente por necesidad.

El comienzo de la entrevista.- hay que procurar que el entrevistado rompa el hielo y comience a hablar desde el principio, hablando de sus perspectivas y experiencias sin ninguna estructura fija de conversación; para que esto suceda el entrevistador deberá iniciar lentamente la conversación para favorecer así el progreso, es entonces cuando surge el rapport. El investigador debe buscar que la entrevista sea relajada y con un tono de conversación cotidiana.

Es importante iniciar con preguntas generales, la primera pregunta que efectúe el entrevistador debe ser una totalmente abierta que facilite la descripción narrativa del entrevistado. En esta etapa las preguntas no deberán ser directas ni de confrontación.

Existen diversas formas de guiar entrevistas iniciales en este tipo de investigación:

Las preguntas descriptivas (qué se considera importante)

Los relatos solicitados (son relatos escritos por los propios informantes)

La entrevista con cuaderno de bitácora (los informantes llevan un registro de sus actividades)

Los documentos personales (diarios, agendas y listas de cosas importantes)

b. Desarrollo

El desarrollo.- en esta parte está el cuerpo principal de preguntas y respuestas, así que el orden que pueda seguirse al respecto es importante; por otro lado, el desenvolvimiento de toda entrevista depende de dos saberes: el arte de preguntar y el arte de escuchar; en el primer caso el entrevistador debe llevar al entrevistado a que exprese lo que siente y no sólo lo que piensa y recuerda. El arte de preguntar es el arte de verbalizar, sondeando lo más íntimamente humano. Es importante formular preguntas extensas no específicas, muy oportunas y de acuerdo al nivel de formación e información del sujeto.

En cuanto al saber escuchar, la efectividad depende de la atención prestada a lo que se dice, del nivel que el entrevistador logre transmitir al entrevistado dependerá la información que este proporcione. Asimismo, el entrevistador debe aparecer como alguien que está dispuesto a aprender de los informantes y aun dejar ver que no está seguro de las preguntas que desea hacer (Bodgan, 1986)

En general no hay ninguna fórmula simple para entrevistar con éxito, los siguientes puntos ayudan en el proceso:

- No abrir juicio, aceptar a las personas tal y como son
- Permitir que la gente hable.- no siempre estamos interesados en todo lo que la persona dice, hay que tener paciencia y con habilidad volver al tema original.
- Prestar atención, comunicar un interés sincero.
- Ser sensible, percibir el modo en que sus palabras y gestos afectan a los informantes.

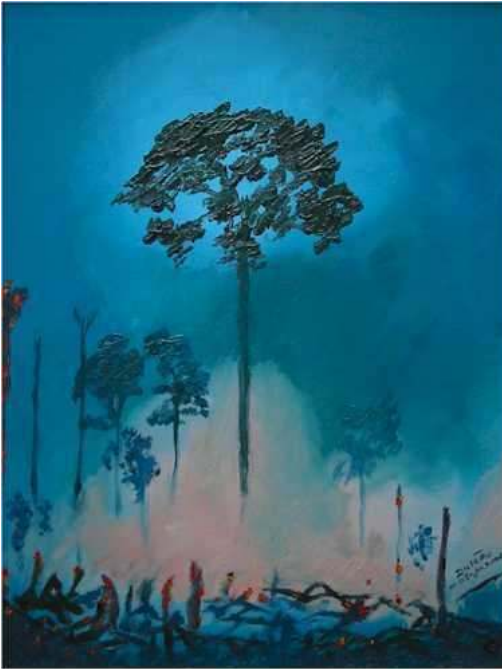
Es importante pedir constantemente a los informantes que clarifiquen y elaboren lo que han dicho, aunque parezcan inseguros.

Herramientas de la entrevista.- es importante tener a la mano una grabadora (aunque ésta por su simple presencia puede modificar lo que la gente está diciendo); el diario del entrevistador también es algo obligado (cumple la función de los comentarios del entrevistador y notas importantes en general); la libreta de campo es otro apoyo que es útil para anotar los acontecimientos del día relativos a las sesiones y aún puede existir una libreta de citas o notas teóricas especiales.

c. Conclusión

La conclusión debe provocar un sentimiento de satisfacción en ambas partes, dejar un sentimiento en ambos de que se han ayudado mutuamente. Enfatizar el agradecimiento por la disposición y tiempo prestados.

6. Tres grandes artes de una buena entrevista.



EL ARTE DE PREGUNTAR.

Dentro de la entrevista, las preguntas tienen como fin primordial el traducir los objetivos específicos del entrevistador en una comunicación adecuada con el entrevistado para obtener información que realmente se desea obtener. Se plantean las preguntas cuando se tengan presentes los objetivos que persigue la entrevista. Preguntas hábilmente formuladas canalizan al entrevistado hacia las metas que se fije un entrevistador. Una utilización descuidada de las preguntas conducirán al fracaso de toda entrevista.

Función de la entrevista, además de recabar información: motivar al entrevistado a comunicarse espontáneamente al hablar de de aquellas áreas que interesan o relacionar las experiencias que ha tenido con el tema que trata.

La finalidad de preguntar es una comunicación efectiva – un genuino rapport. Un uso acertado del lenguaje proporciona mayor éxito a la entrevista.

TIPOS DE PREGUNTAS

1- Preguntas cerradas.

Son aquellas que se pueden responder con pocas palabras, la mayoría de las veces la respuesta no va más allá de un SÍ o un NO, que puede limitar severamente la conversación. Se da en los procesos de interrogatorio, si la intención es pasar de un nivel de conducción no directivo a otro que cause stress en el entrevistado para provocarle reacciones defensivas (que en muchas situaciones es aconsejable) entonces se recomienda el uso de preguntas cerradas. Este tipo de preguntas se clasifican de acuerdo a su propósito en tres clases diferentes:

- a- De identificación: se busca saber: quién, cuándo, dónde, cuáles
- b- De Selección: se le pide al sujeto que elija entre una o más alternativas que se le presentan.

- c- Definitivas: mejor conocidas como preguntas de sí o no, se aceptan respuestas menos definidas que impliquen un mínimo grado de duda.

2- Preguntas abiertas.

Son aquellas preguntas que requieren bastantes palabras para poder ser contestadas en forma adecuada. Son eficaces para adquirir información suplementaria. Con éstas suele iniciarse la conversación y permiten mantenerla hasta el momento que desee el entrevistador.

En casi todas las entrevistas se emplean preguntas abiertas y cerradas, el entrevistador debe escoger cuidadosamente cómo, cuándo y con quién va a usarlas. Es importante informarse o conocer al entrevistado.

Una clasificación de preguntas abiertas.

- a- **De clarificación:** se usan cuando la respuesta resulta dudosa al entrevistador.
- b- **De prueba:** variación del tipo anterior, el objetivo es ahondar en la respuesta del entrevistado, llegar al fondo de las actitudes y motivaciones que se ocultan detrás de la respuesta.
- c- **Sugereentes:** sugieren una respuesta, por lo general es un “sí” o un “no”, según el caso. Por eso a veces se confunden con preguntas cerradas. Su empleo se recomienda en situaciones de conflicto. Una pregunta sugerente útil será aquella que dé al entrevistado la posibilidad de responder con menos presión, o sin limitación para tocar el tema. El efecto de estas preguntas es eficaz cuando se trata de una relación de **superior a colaborador**, es decir cuando se trata de una relación de dependencia.
- d- **Proyectivas:** llevan implícita la proyección de la íntima forma de pensar o sentir del entrevistado, de ahí su nombre. Es más fácil poner en boca de otro, sobre todo si se trata de una carga emotiva. Permiten adquirir información deseada sin que el entrevistado se sienta comprometido o responsable ante una cierta situación. Se recomienda que el planteamiento de las mismas sea sutil para que el sujeto no se sienta presionado. Es importante que el entrevistador detecte la actitud defensiva del entrevistado desde el inicio de la entrevista y plantee oportunamente sus preguntas.
- e- **Situacionales o hipotéticas:** son de gran utilidad cuando el entrevistador coloca al entrevistado en una situación hipotética para ver cómo reacciona desde esa perspectiva así como sus valores y forma de pensar. Al entrevistado le resultará más fácil qué haría y no qué ha hecho. El planteamiento de estas preguntas debe acercarse lo más posible a la realidad para que la información que se reciba sea objetiva.

Sugerencias para que el entrevistador elabore y plantee las preguntas:

- 1- **Nivel de información:** las preguntas deben elaborarse de tal forma que sea adecuadas al nivel de información del entrevistado de lo contrario se creará en el entrevistado una sensación de frustración e inseguridad, y dará información que no posee entonces inventará o falsificará información.
 - 2- **El orden de las preguntas:** se recomienda iniciar por la de fácil respuesta e ir subiendo poco a poco el grado de dificultad hasta llegar a las más sutiles o complejas. Las más fáciles son las relacionadas con actividades sociales o recreativas. Las más conflictivas se refieren a las metas que se ha propuesto e individuo dentro de su carrera profesional. Se recomienda dejar para el final, las preguntas más difíciles de contestar cuando ya se haya establecido una relación (rapport) de mutuo respeto y confianza con el entrevistado.
- Aprovechar al máximo el tiempo.

- Guía de elaboración: recuerda cuáles son las áreas principales que se debe tocar con la indagación, secuencia que debe llevar la conversación y tipos de preguntas que se harán. Atendiendo a esto el entrevistador sabrá cómo movilizar la conversación.

- Cuando se plantee bruscamente una pregunta que afecte áreas sensitivas del entrevistado, explicarle las razones de este cambio y del significado e importancia que su respuesta tiene para el trabajo que se está realizando.

3- Guía y control: es importante que el entrevistador tenga elaborada, antes de la entrevista, una guía de preguntas que le sirva como control del desarrollo de la entrevista que debe estar determinada por el conocimiento del tipo de persona que va a entrevistar así como la preparación profesional del mismo.

- Al preparar la guía hay que tener en cuenta que:

a- La información adquirida bajo tensión tiende a ser menos fidedigna que la voluntaria y espontánea.

b- Las preguntas deben ser variadas de tal forma que no parezcan repetitivas.

c- Las mejores preguntas son las que surgen espontáneamente durante la conversación.

d- Aunque el entrevistador controle la entrevista por medio de preguntas y comentarios, el entrevistado será el que mayor participación tenga.

La guía permite al entrevistador mover la dinámica de la entrevista hacia las zonas relevantes y le da la capacidad de condicionar al candidato para que responda con rapidez y propiedad.

4-Suposición de la aceptación: el entrevistador debe evitar caer en disculpas por hacerle ciertas preguntas; las actitudes y sentimientos del entrevistador llegan a influir en gran medida tanto en sí mismo como en el entrevistado.

5- Sondeo de información: cada entrevistador debe desarrollar sus preguntas y comentarios que por experiencia sepa lo conducirán hacia un mayor acopio de información:

- Preguntas de sondeo en primera instancia: se interesa por el qué, cuándo, cuál, dónde y con quién

- Preguntas de sondeo en segunda instancia: se interesa por las causas y motivaciones; el cómo y el por qué.

No siempre debe ir un nivel después del otro. El entrevistador puede utilizar preferentemente el segundo así obtendrá mayor información.

6- Formulación de las preguntas: el entrevistador al formular correcta y hábilmente sus preguntas asegura un rendimiento máximo de la entrevista. Debe procurar ampliar el máximo el ámbito de sus preguntas para no tocar solamente un punto sino lograr información adicional. Un buen entrevistador nunca repite la misma pregunta al hacerlo la empobrece.

7- Utilización de preguntas: se ha mencionado que una pregunta abierta provoca una respuesta más efectiva que una pregunta cerrada, pero hay situaciones que es necesario hacerlo cuando se requiere información específica y de gran importancia. Se debe plantear con cuidado para no provocar ni ansiedad ni actitudes defensivas en el entrevistado.

EL ARTE DE ESCUCHAR

Requisito imprescindible para que el proceso de la comunicación se realice de manera eficaz y satisfactoria.

En estos tiempos de avance tecnológico y científico se han generado problemas de contaminación ambiental y aparece el RUIDO que no permiten que los sonidos sean

escuchados y sí oídos por lo tanto es importante establecer la diferencia entre oír y escuchar.

OIR: fenómeno físico que consiste en percibir los sonidos con el oído

ESCUCHAR: aplicar el oído para oír. Prestar atención a lo que se oye.

El saber escuchar ayuda al entrevistador a obtener información que no lograría conocer a través de otros medios.

HABILIDADES QUE SE REQUIEREN PARA ESCUCHAR EFICAZMENTE

1- **ATENCIÓN:** importante, el entrevistador debe lograr su interés hacia lo que el entrevistado le está diciendo.

2- **PERCEPCIÓN:** proceso por medio del cual se interiorizan y organizan las sensaciones que se han ido adquiriendo y que a su vez, facilitan al individuo reconocer su relación con los objetos y condiciones del mundo exterior.

DOS MANERAS DE CÓMO INFLUYE LA PERCEPCIÓN.

- **Influencia objetiva:** características percibidas en relación con la situación en la que tuvieron lugar.

- **Influencia subjetiva:** se refiere a lo que nosotros esperamos o nos gustaría oír, también se le llama PERCEPCIÓN SELECTIVA.

- Saber escuchar entre líneas pues una enorme cantidad de información que no será expresada literalmente por el entrevistado. Es necesario que el entrevistador reconozca y acepte sus propias bases culturales para evitar distorsiones dentro de su campo perceptual, y lograr que los resultados de la entrevista sean lo más objetivos posibles.

3- **CONCENTRACIÓN:** atención e interés no son suficientes para escuchar eficazmente. Sin atención no hay percepción, el principal enemigo de la atención es la distracción por eso se recomienda prestar atención y así eliminar cualquier asomo de distracción. Se hablan aproximadamente de cien a ciento cincuenta palabras por minuto pero la capacidad de retención del ser humano es superior, es decir después de haber oído y entendido sobra tiempo. Esta diferencia entre las velocidades del pensamiento y lenguaje da lugar a que dentro del proceso de escuchar se formen pensamientos adicionales. Se recomienda una completa concentración en lo que se escucha para evitar los dobles pensamientos y errores que estos acarrearán.

4- **RETENCIÓN:** un buen entrevistador tiene que estar conciente de su necesidad de recordar los eventos de la entrevista tal y como sucedieron para resumirlos y evaluarlos.

OBSTÁCULOS QUE IMPIDEN ESCUCHAR EFICAZMENTE

1- **Intolerancia:** una persona intolerante no se concentra fácilmente porque atiende aspectos como: vestuario, modales, apariencia física, vocabulario, la información que el entrevistador intolerante resuma estará distorsionada por estereotipos.

2- **Impulsividad:** uno de los peores enemigos del entrevistador es la falta de control de sus impulsos ante lo que se está escuchando. Es necesario:

- dejar que el entrevistado termine de hablar

- controlar la ansiedad, disgusto, ante el silencio o las declaraciones del entrevistado.

La impulsividad puede llevar a sugerir las respuestas o cambiar el tema antes de poder refutar lo que no se llegó a manifestar.

- 3- Anticipación: este defecto está muy relacionado con los dos anteriores. El entrevistador considera después de haber escuchado unas cuantas palabras que es capaz de decir lo mismo que su interlocutor, si estos tres obstáculos se presentan juntos suspenda la entrevista que será un rotundo fracaso.
- 4- Indolencia: sucede que si el tema de la entrevista es abstracto, pesado, difícil el entrevistador se aburre, distrae o cambia de tema que sea más interesante para él no para el entrevistado. Para evitar esto se recomienda un absoluto control, y desarrollar un interés por cualquier tema.
- 5- Sugestibilidad: el entrevistador debe evitar sugestionarse o predisponerse con términos emocionales o ambiguos.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA FORMA DE ESCUCHAR

- 1- Darse cuenta de la necesidad de mejorar la forma de escuchar analizando cuidadosamente los aspectos señalados anteriormente.
- 2- Analizarse como persona que escucha. Observe su forma de escuchar en diferentes situaciones y con diferentes personas. Observe a quién escucha con más atención trate de comprender por qué le pone más atención. Pregunte a otras personas qué opinan sobre su forma de escuchar.
- 3- Haga una lista de sus fallas al escuchar y haga un plan para corregirlas.
- 4- Pida sus compañeros que le llamen la atención cuando observen que está escuchando distraídamente.
- 5- Observe atentamente los hábitos de escuchar de otras personas. Fíjese en ellas cuando lo oyen.
- 6- Practique el arte de escuchar. Ensaye al escuchar conferencias grabadas y trate de recordar lo que más pueda. Para comprobar su éxito escuche otra vez la grabación.

EL ARTE DE OBSERVAR.

La comunicación no verbal amplía y complementa e incluso desplaza a la palabra hablada por eso es importante que el entrevistador conozca y adquiera un manejo adecuado de la misma, pues servirá como instrumento para percibir señales que constantemente está generando el entrevistado y sirve como herramienta para mantener un control sutil y guiar la situación de la entrevista hacia los objetivos propuestos.

El intercambio verbal no actúa en el vacío, consiste en un complejo proceso en el que participan cierto número de personas, palabras y movimientos corporales.

Es necesario que el entrevistador tome en cuenta, al planificar la situación de entrevista, que de su actuación dependerá el curso de los acontecimientos que quiera generar, no significa que esta actuación deba estar planificada y sea inamovible, la actuación del entrevistado matiza la actuación del entrevistador, la flexibilidad del segundo es básica para obtener mejores resultados.

El entrevistador debe valerse de sus recursos para transmitir lo que desea pues en la transmisión de sus mensajes como en la captación de los mensajes del sujeto entrevistado existen otras dimensiones observables, aparte del mensaje puramente verbal; cada inflexión de la voz, uso de las manos, el silencio y todos los movimientos son de gran utilidad.

Dentro del proceso de comunicación, hay un momento que el que escucha comienza a reconocer el significado de determinados gestos, debido en mayor o menor grado a una empatía subconsciente. Es decir el observador establece una empatía con lo que observa, así como con las tensiones y posiciones de su cuerpo, llegando a entender el significado del gesto.

Dentro del proceso de la comunicación, cada gesto (kinema) viene a ser el equivalente de una palabra en el lenguaje hablado al igual que en el lenguaje verbal se deben ordenar los elementos sintácticos de forma que compongan frases y con éstas pensamientos completos. Si una palabra suelta no expresa lo mismo que una oración completa, un gesto aislado no expresa lo mismo que una actitud. No se deben sentar conclusiones inmediatas basadas en la observación e interpretación de gestos aislados. Si es necesario agrupar mentalmente diversos gestos congruentes que forman grupos entonces se comprenderán las actitudes expresadas y descubrir el correspondiente significado.

TRES CONJUNTOS SIMULTÁNEOS DE ENFOQUE EN EL ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.

- 1- **El análisis del control (nivel consciente)**
- 2- **El análisis de los códigos gesticulares en tanto ademanes significativos que se generan en el seno de la sociedad (nivel semiconsciente).**
- 3- **El análisis de los llamados actos reflejos, en tanto reacciones fisiológicas del cuerpo ante estímulos emocionales (nivel inconsciente)**

Estos tres conjuntos están dados en un contexto dinámico determinado por **los signos específicos de las cosas, los signos del silencio y el guión interno.**

Guión interno: se entiende por a combinación de dos momentos simultáneos y paralelos:

- a) La capacidad de abstracción y distanciamiento del ocurrir de la comunicación, y
- b) Las estrategias y tácticas, en tanto claridad de objetivos, para alcanzar finalidades.

El guión interno es el grado de involucramiento y distancia simultánea específicas. en que nos ubiquemos.

Los signos del silencio: son indicadores tanto culturales como acciones reflejas, en los que al comunicación teje su trama íntima.

Signos de las cosas: comprende no nada más a las palabras por sí solas sino a su presentación combinatoria: prosodia de los enunciados, así como su carga lógica.

El gesto viene a reforzar la exteriorización de los sentimientos y de las intenciones y aunque sea espontáneo puede ser voluntario, estudiado. Hay gestos que son impuestos por el medio social- pertenencia- permite hacer una clasificación social de los individuos.

Si se reconoce que los gestos expresan todas las necesidades y sentimientos humanos entonces se convierten en vehículo de los “rapport” sociales, se reconocerá la importancia de la observación d estos durante el proceso de la entrevista pues proporcionará elementos de juicios valiosos para la evaluación durante y al finalizar la entrevista.

Charles Nahoum plantea tres las categorías de comportamiento observables durante la entrevista:

- a) **El lenguaje y los conceptos utilizados:** es importante analizar el vocabulario empleado por el entrevistado, informa sobre su personalidad. Define en gran medida el medio social y cultural del entrevistado. No separar al vocabulario de su contexto, sino analizarlo en relación con la sintaxis, la elocución y la prosodia. En la intencionalidad- definida como la carga racional o emotiva que se deja sentir al interlocutor- manifestada en la voz, concluyen todos los elementos que participan en el fenómeno del habla, la intencionalidad es susceptible de diversas interpretaciones por eso sólo la atenta observación de todos los rasgos anteriormente mencionados permitirán hacer un juicio serio.

- b) El rostro:** aunque es la parte del cuerpo en donde se fija con mayor frecuencia la mirada, se plantea que es peligroso creer que sólo con la observación de los rasgos del rostro se precisan los comportamientos a que obedecen. Generalmente las ideas o emociones se reflejan en los rasgos de la cara pero en la situación de entrevista no es dable notar en el sujeto una gama de emociones, aunque hay sujetos que saben como esconderlas y otros como exagerarlas: angustia, curiosidad, timidez, audacia, ansiedad, inseguridad, accesibilidad, aplomo, agresividad...
- c) Las manos y los desplazamientos del cuerpo:** las manos es un medio de refuerzo en al emisión de mensajes verbales, de ahí su importancia en la observación. Durante la entrevista el sujeto no sólo mueve las manos, sino también el cuerpo, la cabeza y las piernas. Atendiendo a su postura se puede saber si la situación le provoca enojo, placer, angustia, rechazo, ansiedad, etc. Si tiene una postura erguida y los brazos laxos se infiere que la situación no le molesta y que está interesado en la conversación. En cambio si un sujeto se mantiene con los brazos cruzados sobre el pecho , su gesto implica que intenta protegerse de un posible ataque.

7. Análisis de discurso

La estructura de una entrevista es un medio para un fin, no un fin en sí mismo (Keats, D. 1992). La meta es la interpretación y el análisis de la información que se obtiene. Así que hay que pensar en los métodos de análisis cuando la entrevista se ha terminado.

En todos los casos es necesario preparar un juego de categorías de respuesta para cada pregunta o grupo de preguntas, a estas categorías se les asigna un número y pasan a constituir grupos de datos que se usan en el análisis.

Una parte importante de la preparación de la entrevista de investigación es preparar la codificación de las categorías, éstas pueden prepararse desde que se hace el plan de la entrevista y deben probarse en estudios piloto.

En la entrevista de investigación las categorías de codificación deben tomar en cuenta todo el espectro de respuestas posibles, sin embargo el sistema de codificación debe ser tan sencillo como sea posible.

El entrevistador no debe registrar las respuestas al mismo tiempo que está desarrollando la entrevista; hay que considerar el procesamiento de la información en cintas o en video. Las preguntas abiertas son más difíciles de calificar y siempre debe haber una opción para incrustar las respuestas incompletas.



Referencias

- Acevedo A. y López A. (1988). La entrevista psicológica. Editorial Limusa, México.
- Alonso L.(1994). Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Editorial Síntesis, Madrid.
- H. Sampieri y cols. (2003). Metodología de la investigación. Editorial. McGraw Hill, México.
- Keats D. (1992) La entrevista perfecta, manual para obtener toda la información necesaria para cualquier tipo de entrevista. Editorial Pax, México
- Nahoum, Ch. (1990). El proceso de la entrevista. Editorial Kapelusz. México.
- Ruiz J. I. (1999). Metodología de la investigación cualitativa. Editorial Universidad de Deusto, Bilbao.
- Selltiz C (1981). Métodos de investigación en las relaciones sociales. Editorial Rialp, Madrid.
- Sierra, F (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social. Texto publicado en Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. Galindo, J. Coordinador. Edit. Pearson, México págs. 277-345.
- Stubbs M. (1987). Análisis de discurso, análisis sociolingüístico del lenguaje natural. Editorial Alianza, Madrid.
- Taylor J., Bodgan R (1986). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Editorial Paidós, Buenos Aires.