

# Autoetnografía de la Entrevista Cualitativa

## Autoethgraphy of the Qualitative Interview

 Karla Ivonne Mijangos Fuentes<sup>1</sup>



Recibido: 08-05-2023

Aceptado: 10-06-2023

DOI: <https://doi.org/10.26495/tzh.v15i1.2452>

### Resumen:

La expresión entrevistas cualitativas, en plural, representa de manera sencilla en el lenguaje escrito y hablado una realidad diversa en la práctica investigadora. Bajo este crisol de ideas se alojan formas y usos conversacionales de muy variada denominación. Para comprender la estructura teórica y metodológica es imprescindible el enfoque socio histórico y la comparación con las conversaciones cotidianas, así como la conceptualización desde representaciones y posturas paradigmáticas diversas. Desde esta perspectiva el objetivo de este escrito es conocer las características, usos, planeación y desarrollo de una entrevista cualitativa en un contexto real y práctico. Para alcanzar este objetivo se hizo uso de la metodología autoetnográfica para narrar la experiencia como entrevistador cualitativo novel. Para una mejor comprensión del texto, éste se divide en varias secciones que incluyen: 1) Introducción; 2) Texto autoetnográfico compuesto por los siguientes apartados: ¿Qué es la entrevista cualitativa?, ¿Qué formas pueden adoptar las entrevistas cualitativas?, ¿Dónde y cómo pueden tener lugar las entrevistas cualitativas? y ¿Cuáles son el poder y la dinámica emocional de las entrevistas cualitativas? y; 3) Conclusiones: No es fácil desprenderse de “uno mismo” para entrar en la historia del “otro”. Ningún libro de cualitativa, te enseña con pasos precisos y concisos a dejar de ser tú, ni tampoco te dice cómo enfrentar desafíos frente a una falta de empatía, escucha activa, interacción. Uno de los principios que posiblemente responda a esto, es que cada persona es un mundo y tienen diferentes formas de presentarse e interactuar en el mismo.

**Palabras clave:** Análisis cualitativo, Autoetnografía, Metodología de la investigación

### Abstract

The expression qualitative interviews, in the plural, simply represents in written and spoken language a diverse reality in research practice. Under this melting pot of ideas, conversational forms and uses of a wide variety of names are housed. To understand the theoretical and methodological structure, the socio-historical approach and comparison with everyday conversations are essential, as well as conceptualization from diverse paradigmatic representations and positions. From this perspective, the objective of this paper is to know the characteristics, uses, planning and development of a qualitative interview in a real and practical context. To achieve this objective, the autoethnographic methodology was used to narrate the experience as a novice qualitative interviewer. For a better understanding of

---

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias Sociales. Profesora-Investigadora en Universidad Intercultural de Campeche, Subsede El Juncal. Palizada-Campeche, México. [kaivo8416@gmail.com](mailto:kaivo8416@gmail.com). <http://orcid.org/0000-0002-9565-2233>

the text, it is divided into several sections that include: 1) Introduction; 2) Autoethnographic text made up of the following sections: What is the qualitative interview? What forms can qualitative interviews take? Where and how can qualitative interviews take place? and What are the power and emotional dynamics of qualitative interviews? and; 3) Conclusions: It is not easy to get rid of "oneself" to enter the history of the "other". No qualitative book teaches you with precise and concise steps to stop being you, nor does it tell you how to face challenges in the face of a lack of empathy, active listening, interaction. One of the principles that possibly responds to this is that each person is a world and they have different ways of presenting themselves and interacting in it.

**Keywords:** Qualitative analysis, Autoethnography, Research methodology

## Introducción

Actualmente en el mundo de todas las Ciencias se ha escuchado hablar de un paradigma de la complejidad o alternativo de investigación (Morin, 1998; Feliu, 2007). Esto parece inverosímil cuando todos los científicos naturales, biológicos, sociales y demás, han creado su mundo de vida científico y disciplinar bajo una epistemología y ontología positivista. En tal sentido las preguntas en este momento serían ¿Qué representa este nuevo paradigma de investigación? ¿Qué se puede investigar con éste? y ¿Cómo se debe investigar a través de este paradigma? Es cierto como afirma Álvarez [...] *“hoy ya no se puede hablar de un solo método científico, porque de igual forma, no todos los fenómenos naturales son reducibles a expresiones matemáticas y estadísticas”* (2003, p.15). Herbert Blumer en 1956 ya daba cuenta de esto al identificar algunas incongruencias con el método estadístico, tales como:

*“la falla en la producción de principios generales que, también marginan el carácter creativo de la interacción humana y equivoca el tratamiento de características complejas y dinámicas de la vida social como si fueran variables bien definidas que se interrelacionan independientemente del contexto”* (Álvarez, 2003, p.18)

Aunado a lo anterior, Herbert Pietschmann considera que las Ciencias requieren un cambio en la forma de pensar y construir el conocimiento científico. *“Un paradigma que respete y no deforme o desvirtúe la naturaleza de las realidades que estudia”* (Álvarez, 2003, p.16). Es decir, un paradigma que no fragmente los fenómenos de estudio cual si fueran objetos separados y segmentados de un todo.

Partiendo de esta nueva forma de mirar y construir el conocimiento, 1989 se adopta el paradigma constructivista, el cual se define como *“Una teoría sobre el conocimiento y el aprendizaje, describe el saber y cómo se llega a él”* (Álvarez, 2003, p.47). Este paradigma también es conocido en el mundo científico como cualitativo; interpretativo; histórico/hermenéutico; fenomenológico; naturalista y; humanista o etnográfico (Corona, 2006, p.19). Por su parte, Kenneth Gergen (1985) respaldando más esta definición, apunta que el constructivismo social trasciende la comprensión de la mente y de los procesos cognitivos individuales, por tanto, éste se va a enfocar en el mundo de los significados, las intersubjetividades y las interacciones (Álvarez, 2003). Partiendo de estas connotaciones y aportando conocimiento al mundo intersubjetivo, Blumer (1937) desarrolla el concepto de “interaccionismo simbólico” que afirma:

*“sí la conducta de las personas se halla vinculada al significado que tengan las cosas, lo que signifiquen las cosas para el sujeto va a depender de su interacción social con otros actores de su entorno y, en definitiva, de los significados aprendidos en su experiencia social interactiva”* (cit. por Pons, 2010)

En general, el interaccionismo simbólico está basado en tres premisas: 1) el ser humano orienta sus acciones hacia las cosas en función de lo que éstas significan para él (cosas, hace referencia a todo aquello que una persona puede percibir en su mundo); 2) el significado de estas cosas se deriva de, o surge como consecuencia de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo y; 3) los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso (Blumer, 1982, p.2). Al respecto, Vidich & Lyman (en Álvarez, 2003) apuntan que existen ocho periodos en el desarrollo de este paradigma de investigación cualitativa: 1) etnografía temprana (hasta el siglo XVII) o periodo del descubrimiento del otro; 2) etnografía colonial (exploradores de los siglos XVII, XVIII y XIX) o periodo de las mentalidades y la persistencia del otro; 3) la evolución de la cultura y la sociedad: Augusto Comte y el método comparativo; 4) etnografía del siglo XX: el Comtismo y la guerra fría; 5) etnografía del indio americano como el otro (Antropología de finales del siglo XIX y principios del siglo XX); 6) etnografía del otro ciudadano o estudios comunitarios (de inicios del siglo XX a los años sesenta); 7) estudios de etnicidad y asimilación (de mediados del siglo XX a la década de los ochenta) y; 8) el presente o el reto de la posmodernidad.

En general, las investigaciones cualitativas presuponen lo siguiente: a) la realidad se constituye socialmente; b) no existe una realidad única y total, sino que su existencia es una construcción holística y dialéctica en su naturaleza; c) la creación de un conocimiento ideográfico expresado en formas de teorías y patrones condicionados contextualmente; d) la comprensión, significado y acción y; e) una alternativa interpretativa y de comprensión de los fenómenos, centrándose básicamente en las intenciones, motivos y razones de los sujetos implicados (Corona, 2006).

Para dar respuesta a las preguntas sobre qué se puede investigar y cómo se debe hacer investigación cualitativa. Álvarez (2003, p.70) asume tres principios metodológicos del paradigma cualitativo: 1) que el único medio de conocer a todos los seres humanos para poder detectar e interpretar sus interacciones, es a través de la investigación naturalista, esto implica estar con las personas en el lugar donde interactúan; 2) el segundo elemento consiste en la exploración interpretada como el primer acercamiento a cualquier realidad que se estudia y se desconoce en un principio y; 3) el tercer elemento corresponde a la inspección, que apunta hacia un desarrollo teórico y hacia desentrañar las relaciones y precisar los conceptos.

Por tanto, cuando lo que se busca de un fenómeno es la interpretación y la comprensión, se requerirá de métodos cualitativos que orienten dicha comprensión de las acciones de los sujetos, en función de la praxis. Por ende, los esfuerzos del investigador cualitativo se enfocarán en la descripción, la comprensión y la interpretación de las interacciones e intersubjetividades del sujeto y, lo que es generalizable (Corona, 2006). Por tanto, el uso de

este paradigma de interpretación estará condicionado por la naturaleza de lo que el investigador desea conocer acerca de un fenómeno o hecho.

A partir de ello, la tarea del investigador se enfocará en la elección de la mejor técnica que le permita recolectar los datos que dan respuesta a su objetivo. Entre estas técnicas sobresalen: la observación, grupos focales, notas de campo, autoetnografía, narrativas, imágenes proyectivas, entrevistas, entre otros. En esta ocasión y para fines de este trabajo, sólo nos ocuparemos del método de la autoetnografía de la entrevista cualitativa, es decir, el análisis corpóreo y espacial del investigador dentro del propio proceso de entrevista (Arantzamendi, López & García, 2012).

### **Texto autoetnográfico**

Uno de los grandes etnógrafos de quienes aprendimos a hacer trabajo de campo es Bronislaw Malinowsky y Franz Boas; ambos propusieron una metodología científica contrahegemónica del positivismo, por ende, Malinowsky sostenía.

*“En vez de seguir sosteniendo la idea popular de que los “salvajes” o “primitivos” carecían de racionalidad y se movían por mero instinto, la ciencia moderna, por el contrario, demuestra que sus instituciones sociales tienen una organización bien definida, que se gobiernan con autoridad, ley y orden” (1973: 27).*

Y fue a partir de toda esta revolución científica que la etnografía se instaló como una metodología propia de la antropología social, pero también útil para otras ciencias sociales; incluso hasta llegar a la especialización y clasificación de las mismas, tal es el caso de la Autoetnografía.

Hasta ahora, el problema que se plantea es más de tipo epistemológico, porque en la construcción del conocimiento, la propia percepción corpórea y espacial del sujeto quedaban desancladas de los resultados de la investigación (Sánchez, 2014). En este sentido, la autoetnografía se muestra como una etnografía que habla desde la propia voz de la persona; desde esta vida individual que se configura en un contexto y espacio que le toca vivir (Gaitán, 2000). En esto coincidimos con Ferraroti (2007), quien señalaba que a través de una sola persona podíamos comprender una sociedad y un mundo, y esto notablemente, nos hace cuestionarnos ¿cómo el mundo de esta persona construida puede afectar en la interacción de investigación con el sujeto o fenómeno que se investiga? En este tenor, la autoetnografía propuesta como método de investigación por Carolyn Ellis y Arthur Bochner (1996), nos permite incluir al sujeto investigador como co-productor de conocimiento, es por ello, que dichos autores refieren que la autoetnografía.

*“Explora el uso de la primera persona al escribir, la apropiación de modos literarios con fines utilitarios y las complicaciones de estar ubicado dentro de lo que uno está estudiando” (Gaitán, 2000, p.1).*

De esta manera, hacer autoetnografía de nuestros propios relatos y experiencias como investigadores insertos en contextos específicos, por ejemplo, durante la elaboración de una entrevista en profundidad, nos permite hacer memoria situada del contexto social, cultural y simbólico de esa interacción, por ende, de los procesos corporales que se insertan en la configuración de los resultados (Anderson, 2006; Bochner, 1996). Así, pues, recuperar al cuerpo del sujeto/a investigador/a, es expresar una dimensión de esta corporalidad humana más allá de la presencialidad física y biológica dentro del propio producto de investigación (Le Breton, 2005). Y esto forzosamente tiene relación con esta experiencia sensible y significativa que se produce en la interacción intersubjetiva en la entrevista cualitativa, y que además se transforma en un escenario terapéutico (Blanco, 2010). Dentro de este escenario que se instala para la entrevista cualitativa, Le Breton (2005) diría que se instala un espacio antropológico, dentro del cual es posible analizar y reflexionar sobre dos vidas, la del entrevistador y la del entrevistado. Es en esta configuración de escenario, donde se representan emociones y corporalidades sensibles, las cuales interactúan y generan un proceso de aprendizaje, más allá de las posibles respuestas que surjan del propio método (Dosse, 2007).

### **Relato autoetnográfico**

Recuerdo la primera vez cuando escuché sobre investigación cualitativa fue en el año 2012, justo cuando realizaba mi máster en investigación en enfermería por la Universidad de Navarra, en Pamplona España. Recuerdo que al escuchar la expresión investigación cualitativa; y el hecho de ser formada en una disciplina y universidad que me habían relegado como escudo el paradigma positivista y las prácticas basadas en la mejor evidencia disponible, lo primero que pude pensar en ese momento fue que la Doctora Cristina García-Vivar estaba refiriéndose a las variables cualitativas de un diseño cuantitativo de investigación (ya sea nominales u ordinales).

La gran sorpresa de ese día, fue descubrir que la Profesora no se refería a variables, sino a un paradigma de investigación distinto al que yo siempre había reconocido. Al pasar los días y para no hacer muy largo este relato, mi mente se fue expandiendo hacia una nueva forma de construir nuevos conocimientos en enfermería. Al principio, la mayor parte del tiempo la dedicaba en tratar de comprender e interpretar los diseños de investigación cualitativa, empero, la Doctora nos enunció que, lo más importante de este paradigma de investigación era saber y dominar los métodos de recolección de datos, más que los conceptos sobre diseños metodológicos.

En ese entonces, sólo recuerdo que realizamos una serie de ejercicios sobre “La Entrevista”, pero no me fue suficiente para poder comprender por qué la Maestra nos decía que debíamos dominar dichas técnicas para tener éxito en la investigación cualitativa.

A mi regreso a México, pude reconocer en mi praxis profesional como enfermera y docente, que había ciertas preguntas que no alcanzaban para responderlas por medio de la estadística. Entre las muchas autorreflexiones que hacía, y de las cuales rescato la más importante y; la

que me ha traído a esta experiencia cualitativa, fue el percatarme que no podía comunicarme adecuadamente con los pacientes indígenas tal y como lo hacía con otros usuarios.

Al principio y sin sonar como silogismo, cuando realicé la revisión bibliográfica de las diversas bases de datos, la evidencia sólo apuntaba a la existencia de una gran diversidad de idiomas que cohabitan en un mismo contexto. Por tanto, la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes estaba, sino limitada, si obstaculizada totalmente.

Los cuestionamientos que sobresalían en ese momento, era, sí la comunicación estaba mermada sólo por cuestiones lingüísticas, o también estaban circundadas en ésta, ciertas subjetividades y mundos de vida totalmente distintos en el concebir el proceso salud-enfermedad.

Desde entonces, reconocí y comprendí que sólo un marco metodológico cualitativo podía responder a dichas interrogantes, específicamente adoptando la entrevista cualitativa como un método esencial para la recolección de los datos. Porque como señala Steinar Kvale (Álvarez, 2003, p.109) *“precisamente uno de los propósitos de la entrevista en la investigación cualitativa es obtener descripciones del mundo de vida del entrevistado respecto a la interpretación de los significados de los fenómenos descritos”*.

Este mismo autor, condujo la búsqueda hacia los doce elementos para la comprensión de la entrevista cualitativa, los cuales comprenden: 1) mundo de la vida (la persona y su relación con la propia vida); 2) significado (del mundo del entrevistado); 3) cualidad; 4) descripción (de los diversos factores de la vida de las personas); 5) especificidad (situaciones específicas); 6) ingenuidad propositiva (apertura plena del investigador); 7) focalización (se centra en determinados temas); 8) ambigüedad (contradicciones con las que vive una persona); 9) cambio (introspección); 10) sensibilidad; 11) situación interpersonal (interacción personal) y; 12) experiencia positiva (experiencia única y enriquecedora) (Álvarez, 2003).

Asimismo, para la comprensión y revisión de la entrevista cualitativa, era conveniente aclarar algunos términos clave que se incluyen dentro de la entrevista, y que, Edwards & Holland (2013) aterrizan muy bien en su obra *“a qualitative interview”*. Específicamente, ellos hablan de una nueva concepción del investigador sobre la entrevista cualitativa, enfocada principalmente a considerar a la entrevista como un objetivo para acceder al conocimiento, a la comprensión del mismo, y como un defensor que habla o le da voz al entrevistado.

Dentro de esta previa lectura a la planeación de la entrevista, también se identificaron algunos datos interesantes, por ejemplo, uno de los grandes cambios de las entrevistas corresponde a las descripciones del entrevistado, es decir, cómo denominamos a la persona estudiada. Entre estas denominaciones se incluyen: “sujeto de investigación”, “entrevistado” o “participante”. Estos cambios, sin duda, sugieren un movimiento desde el sujeto pasivo al sujeto activo (Edwards, 2013).

Por tanto, uno de los aspectos claves de la entrevista que, previo a la ejecución de la misma, y que debía reconocer como entrevistadora era que, tanto el investigador como el entrevistado traen consigo temas, conceptos, ideas, teorías, valores, experiencias y una multiplicidad de identidades, todas ellas juegan un papel fundamental en la interacción de la investigación.

Por ende, la entrevista cualitativa llevaría a la idea de la construcción reflexiva y al interpretativismo (Edwards, 2013).

Finalmente, algo con el que todo investigador novel cualitativo debe argumentar epistemológica y metodológicamente, es sobre el tipo de muestreo en la investigación cualitativa. Al respecto, todavía aún recuerdo que, a mi regreso a México y en una de las primeras Universidades en las que trabajaba como docente, planteé en algún momento una propuesta de investigación cualitativa, teniendo en ese entonces como comité de investigación a colegas altamente positivistas. Desde luego, todo el proceso de investigación fue ampliamente criticado y, qué decir de la fase metodológica de muestreo.

Se viene a la memoria, que los colegas positivistas reclamaban incesantemente un muestreo aleatorio probabilístico para que dicha muestra pudiera ser significativa. Yo argumentaba en ese momento, con base en los postulados de Strauss & Corbin (2002) que existía un tipo de muestreo denominado “muestreo teórico”, el cual permite al investigador seleccionar a una muestra que sea capaz de desarrollar sus ideas teóricas, ideas que emergerán del proceso interactivo entre la teoría y sus datos. Por tanto, se deben seleccionar particularmente casos ejemplares y necesarios para el estudio, uno de los tipos más utilizados de muestreo teórico es el denominado “*snowballing*” o “bola de nieve”.

Para concluir ese evento un tanto negativo para mi propuesta, en ese momento, sólo pude agregar que no existe una fórmula clara para la selección y tamaño de la muestra, tal y como se sigue en la investigación cuantitativa. Por tanto, en la investigación cualitativa, todo dependerá del diseño, de los objetivos y preguntas de investigación y, sobre el posicionamiento filosófico adoptado (Edwards, 2013). En síntesis, la muestra se construye con el proceso de investigación y, para ello la entrevista tiene un gran papel en la recolección de los datos que darán respuestas a dichos objetivos y pregunta de investigación.

Y fue a través de todo este bagaje teórico que decidí emprender mi primera investigación bajo el paradigma cualitativo y; con ello extraer respuestas a mis planteamientos, así como obtener el pase para realizar mi Doctorado.

Para ello y, como parte de la asignatura de investigación cualitativa, decidí escrutar el fenómeno de estudio a través de un ejercicio exploratorio de entrevista cualitativa, el cual fue dirigido a una enfermera radicada en el Estado de Oaxaca y, quien se encontraba de visita en el Estado de México. Algo interesante y, que me motivó a entablar una entrevista con ella fue que, ésta ha tenido una amplia experiencia profesional de casi veinte años en el trato con pacientes indígenas, algo que también, denotaba la selección de un participante por medio de un muestreo intencional y de conveniencia para la investigación que se estaba proponiendo.

A continuación, se irán relatando en cada uno de los apartados de este texto, los pasos de la entrevista antes mencionada, tomando como referente los postulados teóricos y metodológicos en la elaboración de una entrevista cualitativa.

### **¿Qué es la entrevista cualitativa?**

Para poder desarrollar la técnica de entrevista, el primer paso correspondía en hacer una revisión sobre la definición y clasificación de las entrevistas. Sin duda, esto se logró

satisfactoriamente, porque dichos contenidos fueron abordados profundamente por el Profesor de la asignatura de investigación cualitativa.

Al respecto, se puede decir sobre la misma y basados en Álvarez (2003, p.109) que, la entrevista es *“como una conversación que tiene una estructura y un propósito. En la investigación cualitativa, la entrevista busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y desmenuzar los significados de sus experiencias”*.

En este sentido, la entrevista a desarrollar con la enfermera, permitiría conocer los significados con los que ella construye a un paciente indígena, así mismo, interesaba conocer la experiencia que ella había tenido en el trato y atención de pacientes indígenas que no entendían el idioma español.

En términos generales, la entrevista accedería a conocer ese mundo de vida que encierran las enfermeras en carácter de personas y profesionales, en relación a los significados y percepciones sobre el paciente indígena, así como las cosmovisiones de estos profesionales en relación al proceso salud-enfermedad, porque como refiere Le Breton *“La condición humana es corporal”* (2005, p.17).

Tal y como lo estipula Corona (2006, p.25):

*“la entrevista permite la recopilación de información mediante el diálogo directo entre el profesional que realiza la actividad científico investigativa y los sujetos que son fuente de información. En esta confrontación personal el entrevistador tiene la oportunidad de profundizar en las opiniones, intereses, valoraciones y estado emocional de los sujetos. Interesan tanto las respuestas como los gestos y entonaciones”*.

Con esta premisa se reconocía que, no sólo en la interacción lingüística se podría recopilar información, sino a través de toda la interacción simbólica incluyendo el lenguaje no verbal. Precisamente, porque todas las entrevistas semi-estructuradas y no estructuradas, y que son las más utilizadas en la investigación cualitativa, tienen en común: 1) el intercambio e interacción del dialogo; 2) una temática o tema central, aproximación biográfica o narrativa donde el investigador ya tienes ciertos temas que desea descubrir, pero con una estructura fluida y flexible y; 3) una perspectiva con respecto al conocimiento como situado y contextual, que requiere, que el investigador se asegure de que los contextos relevantes sean enfocados para que el conocimiento situado pueda ser producido a través de la construcción o reconstrucción del conocimiento (Mason, 2002, p.62, en Edwards, 2013, p.3).

Toda esta reflexión, también llevó a recordar un párrafo de atkinson (1997), en el que referían *“que todos los seres humanos toda la vida hacemos entrevistas”*. Por tanto, señalaban que la sociedad moderna ha sido llamada la "entrevista", o incluso la sociedad "confesional", esta última llama a un tipo particular de entrevista donde se pueden revelar asuntos íntimos (en Edwards, 2013, p.1).

Lo más interesante de las entrevistas, como refiere Steiner (1996, en Edwards, 2016) es que el investigador puede actuar como un viajero o un minero que está tratando de descubrir partes de la verdad a través de entrevistas, para acceder a una gran cantidad de conocimiento que está "ahí fuera", listo para ser recogido. En esta perspectiva, Le Breton (2005) señala que

el cuerpo es espacio que ofrece vista y lectura, por tanto, es a través de la interacción de los cuerpos que se aprecia y conoce información del otro (entrevistado y entrevistador).

### **¿Qué formas pueden adoptar las entrevistas cualitativas?**

Para poder llevar a cabo la entrevista con la enfermera, primero se desarrolló una entrevista semi-estructurada, la cual comprende una lista de preguntas o una serie de temas que se desean cubrir con la entrevista, a diferencia de una entrevista estructurada, en la entrevista cualitativa sí existe flexibilidad en cómo y cuándo las preguntas son planteadas (Edwards, 2016).

Con respecto a esta afirmación y para la elaboración de la guía de preguntas, se fueron redactando y seleccionando las que más llamaban la atención e interés sobre el tema. Por tanto, dichas preguntas exploraban de lo general a lo particular, entre ellas destacaban las siguientes: ¿Cuál ha sido su experiencia en la atención con el paciente indígena? ¿Cómo definiría usted al paciente indígena? Específicamente ¿cuál ha sido su experiencia con el paciente indígena que no habla español? ¿Cómo se ha sentido usted frente a esa barrera de comunicación? ¿Cuál considera qué es la solución más pertinente a este problema? ¿Cómo cree que el paciente indígena percibe a las enfermeras? ¿Usted conoce algunos métodos tradicionales que ellos utilizan para su cuidado y tratamiento? ¿Usted conoce la forma cómo ellos conciben el proceso salud-enfermedad? Entonces ¿Cómo cree que se logre la empatía con este paciente? Y ¿Considera que las enfermeras necesitan alguna formación especial para poder tratar con este tipo pacientes?

### **¿Dónde y cómo pueden tener lugar las entrevistas cualitativas?**

Recuerdo bien, que fue un domingo cuando muy temprano la enfermera me hizo una llamada por teléfono, para decirme que sólo podía darme la entrevista ese mismo día porque ella tenía que viajar a su lugar de origen (Oaxaca). Yo no pude cambiar ni la fecha, ni a la persona, porque ella era una informante clave, además, sí no la entrevistaba en ese momento sería muy difícil encontrar a otra enfermera con esas características en el Estado de México.

Así que me dispuse y tomé rumbo hacia una plaza comercial donde ella me había citado. Uno de los aspectos importantes al llegar a la plaza comercial fue percatarme que ella venía acompañada de su hermana y un sobrino. Elemento que me inquietó, un tanto, porque temía que la pudiesen interrumpir durante la entrevista y, también que, ella se pudiera reservar cierta información por la presencia de otras personas.

Otro elemento clave fue que, ellos decidieron entrar a un restaurante para que ahí se realizara la entrevista mientras comíamos algunos alimentos. Dentro del restaurante había música, ecos de otras conversaciones, ruidos de trastes, meseros que iban y venían, entre otros distractores que podían afectar la dinámica de la entrevista. En verdad, yo me sentía sumamente preocupada e inquieta por esta situación, porque como refiere Edwards (2013, p.1) *“el contexto social inmediato es relevante para la forma en que se realizará, experimentará y entenderá la entrevista”*.

Yo estaba en el entendido que, la mayoría de los investigadores cualitativos sugieren encontrar un espacio disponible para su uso, conveniente y accesible para el participante e investigador, donde podrían evitar la interrupción y hacer una grabación adecuada de la conversación (Edwards, 2013).

Entonces, sabía perfectamente que la entrevista tendría muchos defectos técnicos y prácticos. Pero como repito, la enfermera oaxaqueña era una informante clave y con características muy particulares para poder recabar datos importantes, así que me dispuse a realizar la entrevista, sin más. Después de romper el hielo platicando sobre su estancia en el Estado de México y posterior a ordenar nuestros alimentos. Trate de no emplear violencia simbólica en las palabras o preguntas a emplear, así como incurrir en una asimetría social. Cabe mencionar que, personalmente intentaba no hacer algún movimiento corporal que infringiera violencia, porque, aunque el lenguaje verbal no haga acto de presencia, el cuerpo es la fuente que enuncia la identidad y representación social del otro, tal como dice Le Breton (2005) *“es el lugar y el tiempo en que el mundo se hace carne”* (p.17).

Algo importante de esta entrevista era no infringir en el juego de roles, porque antes de formarme como futura Científica Social, tenía una formación de enfermera. Entonces debía tener cuidado de no dar por sentada ciertas repuestas, tal y como dijera Bourdieu tuve que hacer una meditación y ejercicio espiritual para *olvidarme de mí misma*, y así poder entablar una verdadera conversación, empatía y escucha activa en la mirada, lenguaje verbal y no verbal con mi entrevistada.

En esta aproximación con la participante, lo primero que se vino a la memoria, fue comentarle que íbamos a tener una conversación sobre su experiencia en la atención con pacientes indígenas. Por tanto, no era una encuesta, no había respuestas malas ni buenas y, sí ella me lo permitía iba a grabar la conversación para efectos de conservar datos importantes y, finalmente, que la conversación entre ella y yo quedaría en total anonimato. Ella accedió plenamente y me dijo *“con gusto te respondo lo que deseas”*. ¡La confianza entre ambas ya había cedido! Y entonces procedí a preguntarle *¿Cuál había sido su experiencia como enfermera en la atención con los pacientes indígenas?* Su respuesta fue la siguiente:

*“Pues este, mi experiencia ha sido de barrera, porque es bien difícil tratar a un paciente indígena, no lo entendemos, en primera por su dialecto. Y cuando ellos llegan a pedir un servicio, se atiende el servicio –la urgencia que ellos llevan- pero no puedo saber la comunicación (en mi caso). Pero hay compañeras que hablan dialecto, entonces ellas llegan a traducirlos, pero pues, ellos son de los pacientes más tratables –los pacientes indígenas-”* (Enfermera. Transcripción literal de la entrevista, 2018)

Algo importante de la entrevista es la “reflexividad” del entrevistador. Por ejemplo, en este caso, a pesar de llevar una guía de preguntas, es notable que en esta respuesta había muchos elementos claves a investigar, y quizás, también podrían dar respuesta a otras preguntas que tenía planeado hacer. *¿Qué categorías de análisis me resultaron interesantes de indagar?* En primer lugar, los términos **“barrera”** y **“es bien difícil tratar a un paciente indígena”**. En ese momento mi inconsciente se cuestionaba qué tipo de barreras existía entre ella y el

paciente indígena. Otro concepto sumamente valioso era **“no lo entendemos”**, por qué no lo entendemos, qué hay implícito en esa incompreensión. Finalmente **“no puedo saber la comunicación”** y **“ellos son de los pacientes más tratables”**.

Parece increíble y sorprendente que, la gran ventaja de la entrevista cualitativa es que nos permite indagar y escarbar en estos elementos para descubrir el tesoro escondido (Coffey, 2003). Y fue en ese momento que *“mi yo”* se convirtió en un marinero que busca su puerto, es decir, me olvidé de *mi misma*, de mi formación y sólo mantuve empatía y escucha activa [¡por supuesto que me interesaba conocer todas esas respuestas!].

Para no aburrir al lector, quiero resumir algunos de los detalles más importantes en la indagación de dichas preguntas. Cuando yo le pregunté a qué se refería con *“difícil”*. Ella inmediatamente me contestó *“a la comunicación –lo demás no es nada-”*, porque para ella estos pacientes no exigen, son dóciles de manejar, se puede cometer iatrogenias en ellos porque no hacen nada al respecto.

Justo estaba dando todas estas respuestas cuando sucedió algo muy curioso. Ella mantenía una postura muy segura, tranquila y relajada durante su respuesta, pero al seguir describiendo el concepto *“difícil”*, en un momento dado, ella mencionó *“los pacientes indígenas son...”* (Enfermera. Transcripción literal de la entrevista, 2018). En eso, ella hizo una gran pausa –y yo percibí que ella en su inconsciente quiso evitar decir una palabra o descripción- Obviamente la dejé continuar y prosiguió. *“¿Cómo te diré?, son unas personas ¡muy...! no encuentro la palabra”* [volvió a quedar en silencio] (Enfermera. Transcripción literal de la entrevista, 2018).

De este acontecimiento, mi autorreflexión estuvo alrededor de esos silencios y pausas, de esas miradas que no encontraban respuestas, de ese querer ayudar a la entrevistada a encontrar esa palabra tan anhelada. Pero también, sabía que no podía darle una respuesta, porque ya no iban a ser respuestas de ella, sino mías. Asimismo, recordaba que Rubín (en Lucca, 2003, p. 320) decían que tanto la entrevista como el flujo y la selección de los temas cambia de acuerdo a las denotaciones y connotaciones que el entrevistado ostenta. Es decir, yo sabía que la enfermera necesitaba decirme algo, pero que no encontraba la palabra que, quizás, ¡fuera menos agresiva! ¡Fuera menos ofensiva! ¡Fuera más bonita! ¡Identificara mejor al indígena!; no sé exactamente, pero sabía que había que indagar más sobre este asunto.

Frente a ese silencio inesperado e incómodo había que redirigir la pregunta, entendiendo que Fernández (en Vargas, 2012) dice que traer los recuerdos y vivencias de una persona, sólo puede hacerse a través de la presencia y estímulo de otra que investiga. Por tanto, asumí mi rol de investigador y le dije inmediatamente: *“no se preocupe, en lo que se acuerda de esa palabra dígame cómo definiría usted al paciente indígena”*.

Si analizamos detalladamente la pregunta, ésta tenía el mismo significado y sentido de lo que ella quería ocultar. Aspecto que, fue distinguido inmediatamente por ella, por tanto, me dijo *“su definición en qué aspecto”* nuevamente me puso en *“jaque mate”*. Definitivamente esto era un juego de palabras, era obvio que, yo no podía darle una respuesta y ella se resistía a decir lo innombrable.

Quise intentar por última vez para no fracasar en mi primera entrevista y le respondí: *es decir ¿cómo lo ve usted?* Ella me miró y sólo respondió: *“así cómo –ósea yo- poca cosa, alguna cosa de esas –ósea- así”*. ¡No lo podía creer! Nuevamente me encontraba en un serio problema, pero al mismo tiempo reflexionaba que en esta respuesta ya había significados explícitos. Así que no me di por vencida y le volví decir: *“ajá, ósea cómo lo percibe, cómo lo siente, cómo lo mira”*. Con esto quedo muy clara la intención de mi pregunta, y por fin había logrado mi objetivo.

Por fin, ella se había abierto para decirme aquello que tenía guardado en su inconsciente; y la respuesta más esperada fue:

*“pues yo no lo percibo mal, simplemente ellos por su estatus social –y eso- ellos son como muy cohibidos, son –este, muy, este- cómo te diré, sumisos –ósea- por lo mismo no, porque son pobres, vienen marginados, de zonas marginadas –entonces sí- con huaraches –con este- lodo en los pies –eh- sudor, todo eso –no- en su aspecto físico, pues es lógico que ellos no tienen una higiene, así lo percibo”* (Enfermera. Transcripción literal de la entrevista, 2018).

Yo estaba muy sorprendida de la cantidad de significados recabados, y de lo que hubiese ocurrido de no haber escarbado hasta encontrar ese maravilloso tesoro. En este momento, no me voy a detener a explicar todas las respuestas de la entrevista, lo que sí es importante rescatar fue que, a partir de esta respuesta, ella se sintió plenamente en confianza para hablar conmigo y, a través de este momento tan significativo la entrevista se desarrolló sin contratiempos. Bueno, “sin contratiempos” hasta que el mesero nos interrumpió para llevar algunas bebidas y; justo unos minutos antes, ya le había hecho otra pregunta. Pero debido a este contratiempo, la entrevistada no logró escuchar bien dicho cuestionamiento, así que el problema se resolvió repitiendo la pregunta. Fuera de estos percances la entrevista se desarrolló sin contratiempos, ambas nos sumimos en un mismo objetivo, en una fusión de empatía, cordialidad, escucha activa y reciprocidad.

### **¿Cuáles son el poder y la dinámica emocional de las entrevistas cualitativas?**

Finalmente, la sesión dio por terminada cuando yo le agradecí su participación en la entrevista. En verdad, me encontraba muy emocionada porque había logrado lo inimaginable. Es decir, había conseguido tener una escucha activa con ella, y esto impidió que no incurriera en hacer dos veces una misma pregunta, así como facilitar la indagación más profunda sobre la aclaración de ciertos conceptos que ella mencionó durante toda la entrevista.

Algo que persistía en mi inconsciente terminada la entrevista y durante mi reflexión, fue que no logré profundizar el concepto de *“marginados”*. Este fue un término que ella acuñó para decir que los indígenas vienen marginados. El problema que se suscitó en ese momento ¡creo! fue mi condición de enfermera; y al mismo tiempo, el hecho de venir del mismo Estado, lo que probablemente impidió que yo indagará más sobre este concepto, porque no hice ninguna reflexión sobre el mismo, sino que asumí que ella se refería a este término en relación a las zonas altamente lejanas de la Ciudad y carentes de servicios básicos.

Al respecto, puedo decir que el juego de pares del que habla Bourdieu se dio en automático en mi caso. Lo único salvable de esta entrevista son dos aspectos básicos: 1) que fue ¡quizás! el único concepto que no abordé más allá del dato proporcionado y; 2) que este ejercicio al denominarse exploratorio, me permitió comprender que es una categoría de análisis que debo tomar en cuenta para mi estudio, así como para indagar en mis próximas entrevistas.

Igualmente, esta experiencia me deja grandes satisfacciones como futuro investigador y entrevistador cualitativo. Pero también, gracias a esta experiencia pude comprender el objetivo que representa el muestreo teórico que tanto mencionan Strauss & Corbin. Porque con esta primera aproximación, identifiqué cinco grandes categorías que pudieran ser saturadas a través de una tipificación y caracterización de ciertas personas, quienes pudiesen ayudarme a responder mis planteamientos y objetivos.

Definitivamente, esta primera experiencia como entrevistadora cualitativa me permitió crear una interacción con la persona entrevistada, en esa interacción pude reconocer los temas de poder y emoción que se entretajan entre el investigador y entrevistado, porque en una entrevista las interacciones van más allá de un intercambio conversacional donde los entrevistados se sienten lo suficientemente seguros como para hablar abiertamente sobre sus experiencias y entendimientos. Hasta cierto punto, entonces, los investigadores intentan ejercer poder para generar una atmósfera en la que los entrevistados experimentarán emociones de relación que son beneficiosas para la entrevista (Ezzy, 2010).

A esta relación de poder y emociones que se vivió entre ambas, algunos estudiosos le denominarían “conquista o comunión”, porque es verdad que durante la entrevista yo ejercía un poder al utilizar ciertas técnicas metodológicas para recoger los datos (conquista). No obstante, también experimenté una interdependencia emocional (comunión) (Ezzy, 2010).

Fue tan grande la interdependencia emocional que, cuando ella me contaba su historia sobre una acontecida epidemia de cólera de hace aproximadamente quince años, en una comunidad lejana de la Ciudad de Oaxaca; donde precisamente los habitantes de esa comunidad no hablaban español. Fue tan grande la emoción de escuchar sus experiencias que la guía de preguntas y la propia entrevista en sí como metodología, fue olvidada de mi pensamiento.

Como ejercicio final, me propuse hacer un microanálisis manual de la transcripción de la entrevista, resultando de ello cinco grandes categorías: 1) experiencia de la enfermera en la atención del paciente indígena; 2) barreras de comunicación en la atención del paciente indígena; 3) cosmovisión de la enfermera con relación al paciente indígena; 4) Conocimiento de la enfermera de la cosmovisión del paciente indígena sobre el proceso salud-enfermedad y sobre la imagen y cuidado de la enfermera y; 5) formación requerida de la enfermera en la atención del paciente indígena.

## Conclusiones

A través de la historia narrada en los párrafos anteriores, se reafirma tal y como dice Robles (2011) que la intencionalidad principal de la técnica de investigación en profundidad, es: *“adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los gustos, los miedos, las satisfacciones, las angustias, zozobras y alegrías, significativas y relevantes del entrevistado; consiste en construir paso a paso y minuciosamente la experiencia del otro”*.

La entrevista cualitativa es fundirse con el otro en una sola historia, es sentir propia la historia narrada, es avivarse en los conceptos pronunciados y escarbar más allá para poder reconocer en el otro al propio investigador (González, 2004). Sin esta valiosa herramienta, las historias quedarían trazadas en pedazos, sin poder hilar los datos, las experiencias y los fenómenos sociales que trascienden en este mundo moderno.

Sólo queda añadir que, la experiencia de incorporar conocimientos de un mundo diferente al tuyo, pero a partir de tu propio conocimiento, es decir *“de tu propio yo”*, no es una tarea fácil, porque entran en juego muchos prejuicios, ideas y concepciones desde el propio paradigma de vida (Tarrés, 2001).

No es fácil desprenderse de *“uno mismo”* para entrar en la historia del *“otro”*. Ningún libro de cualitativa, te enseña con pasos precisos y concisos a dejar de ser tú, ni tampoco te dice cómo enfrentar desafíos frente a una falta de empatía, escucha activa, interacción. Uno de los principios que posiblemente responda a esto, es que cada persona es un mundo y tienen diferentes formas de presentarse e interactuar en el mismo.

Por tanto y, pese a que muchos autores cualitativos te den ciertas sugerencias para lograr estos elementos, nadie sabe que la persona que tienes enfrente de ti va a actuar de forma muy atípica de lo que se esperaba. Tú como investigador, no esperas que te pongan en *“jaque mate”*, no esperas que te volteen la historia, no te imaginas que pueda haber silencios incómodos.

Definitivamente, todas estas situaciones son parte de las interacciones interpersonales, y sólo podrán ser resueltas cuando el investigador logre fusionarse con el entrevistado, ¿cómo hacerlo? Es un misterio, pero algo muy cierto es que entre más veces realices esta técnica más experticia se adquirirá. Y en tanto comprendas que, la persona que tienes enfrente es un mundo que hay que descubrir, más curiosidad tendrás por explorar ese mundo.

Tal como refiere Merleau Ponty *“El cuerpo es el instrumento general de la comprensión del mundo”* (en Le Breton, 2005, p.19).

## REFERENCIAS

Álvarez, G. & Jugerson, J. (2003). *¿Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología?* Paidós.

Anderson, L. (2006). Analytic Autoethnography. *Journal of Contemporary Ethnography*; 35 (4). <http://jce.sagepub.com/cgi/content/abstract/35/4/373>

Arantzamendi, S.M., López de Dicastillo, S.M. y García, V.C. (2012). Investigación cualitativa. Manual para principiantes. Ediciones Eunat.

Blanco, M. (2010). *La autoetnografía como escritura terapéutica: adiós al cigarro*. En Carolina Martínez Salgado (comp). *Por los caminos de la investigación cualitativa. Exploraciones narrativas y reflexiones en el ámbito de la salud*. UAM.

Blumer, H. (1982) *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. Barcelona: HORA S.A.

Bochner, A. (2009). Warn ideas and chilling consequences. *International review of qualitative research*; 2 (3), Left Coast Press, California.

Coffey, A. & Atkinson, P. (2003). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Universidad de Antioquia.

Corona, A. (2006) *La investigación científica en preguntas y respuestas. El sistema modular*. Corporación UNIANDES.

Dosse, F. (2007). *El arte de la biografía*. Universidad Iberoamericana.

Edwards, R. & Holland, Janet. (2013). *A qualitative interview*. <file:///D:/entrevista%20cualitativa/a%20qualitative%20interview.pdf>

Ellis, C. y Bochner, A. (1996). Composing Ethnography: Alternative Forms of Qualitative Writing. Forum: *Qualitative Social Research*; 1(3); 45-67.

Ezzy, D. (2010) Qualitative interviewing as an embodied emotional performance. *Qualitative Inquiry* 16(3), 163–170.

Feliu, J. (2007). Nuevas formas literarias para las ciencias sociales: el caso de la autoetnografía. *Athenea digital*; 12. Disponible en: <http://psicologiasocial.uab.es/athenea/index.php/atheneaDigital/article/view/447>

Ferraroti, F. (2007). Las historias de vida como método. *Convergencia*; 44: 15-40.

Gaitán, A. (2000). Exploring alternative forms of writing ethnography. Review Essay: Carolyn Ellis and Arthur Bochner (eds.) (1996). *Composing Ethnography: Alternative Forms of Qualitative Writing*. Forum: *Qualitative Social Research*, 1(3). <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0003420>.

González, C.P. (2004). *Las nuevas ciencias sociales y las humanidades. De la academia a la política*. España: Instituto de investigaciones sociales.

Le Breton, D. (2005). *Cuerpo sensible*. Editorial Metales Pesados.

Lucca, N. & Berríos, R. (2003) *Investigación cualitativa, fundamentos, diseños y estrategias*. Ediciones S. M.

Malinowski, B. (1973). *Los Argonautas del Pacífico Occidental*. Ediciones Península.

Morin, E. (1998). *El paradigma perdido: ensayo de bioantropología*. Editorial Kairos.

Pons, J. (2010) La aportación a la psicología social del interaccionismo simbólico: una revisión histórica. *eduPsykhé* 9(1), 23-41.

Robles, B. (2011) La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco* 52, 39-49.

Sánchez, P.R. (2014). Enseñar a investigar. Una didáctica nueva de la investigación en ciencias sociales y humanas. Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación UNAM.

Strauss, A. & Corbin, J. (2002) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia.

Tarrés, M.L. (2001). *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. México: El Colegio de México.

Vargas, I. (2012) La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista CAES* 31(1), 119-39.