

‘¿Hogar, dulce hogar?’ Algunos problemas de la entrevista cualitativa online.

Patricia García Espín

Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, apgaresp@upo.es

Texto de comunicación presentado al XV Congreso de la AECPA, 2021

(I) Introducción.

Los jóvenes representan una población-objetivo ideal para el trabajo de campo mediante la entrevista cualitativa online: están familiarizados con la videoconferencia como herramienta de comunicación habitual. Además, desde la pandemia del COVID-19, esta se ha convertido en un medio de sociabilidad frecuente. A pesar de estas ventajas y otras (facilidad del encuentro, menores costes de tiempo y recursos, flexibilidad para el investigador, etc.), las entrevistas en profundidad administradas online pueden presentar algunas desventajas poco exploradas aún.

En este trabajo abordamos el problema de la pérdida de intimidad entre el entrevistador/a y la persona entrevistada. Comentar la propia situación laboral o educativa, describir unas relaciones familiares complejas o expresar abiertamente un punto de vista político discrepante, pueden desarrollarse con dificultad cuando la entrevista se produce online, en el hogar familiar. La presión censora del contexto puede jugar un papel central en la entrevista. En consecuencia, la intimidad que se genera (cara a cara) entre entrevistador/a y la persona entrevistada puede sufrir importantes limitaciones cuando el encuentro sucede en el hogar. En esta breve nota, reflexionamos sobre esos condicionantes de la entrevista online.

(II) La entrevista en profundidad conducida online.

Una de las autoras más destacadas en el abordaje de la entrevista cualitativa online ha sido Janet Salmons (2014). Esta autora destaca algunas ventajas en la entrevista cualitativa que, obviamente, han de sopesarse en consonancia con los objetivos de una investigación. La primera y más evidente es la accesibilidad y la facilidad de realizar un número elevado de entrevistas a personas que se encuentran territorialmente dispersas. La segunda es la maximización de la disponibilidad tanto del entrevistado como de la investigadora (se amplía el horario de los encuentros). La tercera es que las plataformas online permiten compartir contenidos textuales o audiovisuales que pueden enriquecer la conversación. Cuarto, el lugar o la plataforma elegidos por el entrevistado/a para la

videoconferencia también pueden aportar información sobre sus gustos, formas de vida o familiaridad con la tecnología.

Menos estudiadas han sido las limitaciones de la entrevista en profundidad por medios online. En una reflexión sobre la entrevista a través de chat, Ardèvol y sus compañeras (2003) planteaban la dificultad de aprehender el lenguaje no verbal (asimismo en la videoconferencia perdemos detalles de ese tipo de expresión ya que solo vemos la cara y parte del torso), las interrupciones fruto de situar la entrevista en el contexto hogareño, las pérdidas de conexión, la pérdida de atención ante otros estímulos, el menor compromiso con la conversación debido a la distancia física y la fragilidad de la situación. Como dicen estas autoras, se constata “el enorme control que tiene el entrevistado sobre la entrevistadora, en comparación con lo que ocurre en la entrevista cara a cara” (p. 86). Es más fácil interrumpir una entrevista online que una cita cara a cara con una persona que vino expresamente para ese cometido.

(III) El estudio.

El estudio que aquí presento forma parte del proyecto “¿Apáticos, críticos o participativos? Las actitudes hacia la participación política de los jóvenes de clases populares (UPO-1266385)”. En él, exploramos cómo los jóvenes entienden la participación política y qué lugar ocupa en su vida cotidiana. La irrupción de la pandemia del COVID-19 obligó a replantear por completo un proyecto de investigación que, inicialmente, se basaba en una etnografía. En ese marco, se determinó realizar entrevistas en profundidad conducidas online por ser la única posibilidad de completar el campo (junio de 2020).

Se ha realizado un montante de 55 entrevistas en profundidad a jóvenes de clase obrera familiar y de clase media profesional para entender en qué medida esas visiones de la participación pueden estar atravesadas por ciertas vivencias vinculadas a la clase social (por ejemplo, en el desarrollo de la escolaridad). Las entrevistas han sido gratificadas con 10€, se entrevistó a jóvenes andaluces de entre 18 y 30 años, residentes en entornos urbanos o cercanos a las ciudades, hombres y mujeres, con una variedad de niveles escolares, edades y con un perfil politizado/no politizado. Todas las entrevistas fueron grabadas y se encuentran en proceso de transcripción.

El amplio trabajo de campo nos lleva a reflexionar sobre tres condiciones de la entrevista en profundidad conducida online.

(IV) La entrevista como intercambio simbólico familiar.

Hemos de subrayar que la inmensa mayoría de las entrevistas se realizaron en el domicilio familiar, ya fuera de los padres de la persona entrevistada o el que comparte con la pareja, amistades o con compañeros/as de piso. La mayoría se daban en el hogar familiar de los padres o compartido con la pareja. Solo en pocos casos encontramos a jóvenes que residían solos.

La residencia en la vivienda familiar -a menudo pequeños apartamentos que permiten escaso aislamiento, daba lugar a situaciones en las que la entrevista se convierte en un *intercambio simbólico familiar*. Es decir, la entrevista se entiende en la medida en que el participante habla en voz alta para la entrevistadora, pero su discurso es emitido también en consideración de los miembros de la familia presentes o próximos (por ejemplo, en la habitación contigua o la cocina). Este era el caso de un joven malagueño de treinta años. Cuando se le preguntó por sus relaciones familiares, explicaba que tenía una mala relación con su hermana que estaba “ahí al lado”. A partir de ahí, sus discursos sobre temas políticos eran emitidos elevando la voz (“para que [ella] me escuche”). Resaltará así su apoyo a los valores tradicionales de familia frente al feminismo o su posicionamiento de derechas frente a la izquierda, que asocia a su hermana.

(V) Censura estructural.

Que la entrevista se convierta en un intercambio simbólico familiar no es en sí mismo un problema, es solo una condición más en la producción del discurso. El problema se da cuando la persona entrevistada no se siente cómoda o capaz de explicar ciertas situaciones u opiniones que considera importantes al encontrarse bajo la presión censora del ámbito familiar. Pongo dos ejemplos.

Uno de ellos es el de Ginés, un joven de 19 años, que se encuentra realizando primero de bachiller después de haber repetido curso dos veces. Cuando la entrevistadora le pregunta por sus estudios, su satisfacción con los mismos o sobre sus planes, se muestra incómodo. Parece no hacer mucho seguimiento de lo escolar o que no deposita demasiado esperanza en eso, pero teme que su madre conozca su verdadera impresión.

Un segundo ejemplo es el de Mariana, una joven de 26 años que realiza igualmente la entrevista en su casa familiar. En un momento de la entrevista dice que a ella no le interesa la política pero que sí le ha atraído la movilización del 8-M y de las mujeres. Relata entonces que ella ha sufrido en casa violencia de género: baja la voz, dice que no puede explicarlo por si le escuchan. Se emociona.

En ambos casos los entrevistados no se sentían cómodos hablando de ciertos temas en sus casas. La presión censora del hogar familiar ocasiona incomodidad y una pérdida de información relevante que habría servido para comprender mejor sus creencias sobre la participación sociopolítica.

(VI) Problemas de concentración y compromiso.

Finalmente, como ya apuntaban Ardèbol y sus compañeras (2003), la conducción online de la entrevista puede conllevar un menor compromiso y concentración por parte de los entrevistados (incluso del entrevistado/a). La administración por Internet facilita la desconexión o la finalización abrupta causada por interferencias o por sucesos discrecionales dependientes del entrevistado/a.

En este sentido, han sido varios los casos de personas que dejaron su entrevista a medias porque les llamó un familiar o un amigo, porque les surgió otra cosa importante o porque tenían un compromiso previo (a pesar de haberse informado que la entrevista duraría una hora). La presencia y el desplazamiento del entrevistador potencian el compromiso del interpelado; en cambio, su presencia remota produce menos reparos en la interrupción o el retraso, a veces incluso arbitrarios o sin mediar explicación. También podríamos incluir aquí las caídas de internet, las interferencias o la irrupción momentánea de familiares como elementos que dificultan la concentración y el compromiso.

(VII) El contexto online y hogareño.

En suma, el contexto online y hogareño debe examinarse como condición de la entrevista en profundidad conducida online. Y esa condición no genera solo ventajas. También tiene limitaciones como la censura grupal o la falta de concentración y compromiso que inciden en la calidad de la entrevista. Estos obstáculos deberían considerarse en futuros estudios sobre este modo de administración.

Bibliografía

Salmons, J. (2014). *Qualitative online interviews: Strategies, design, and skills*. Sage Publications.

Ardèvol, Elisenda, et al. "Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea." *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social* 3 (2003): 72-92.