

CAPÍTULO 4

LA ENTREVISTA ETNOGRÁFICA O EL ARTE DE LA "NO DIRECTIVIDAD"

El sentido de la vida social se expresa particularmente a través de discursos que emergen constantemente en la vida diaria, de manera informal por comentarios, anécdotas, términos de trato y conversaciones. Los investigadores sociales han transformado y reunido varias de estas instancias en un artefacto técnico.

La entrevista es una estrategia para hacer que la gente hable sobre lo que sabe, piensa y cree (Spradley 1979:9), una situación en la cual una persona (el investigador-en-trevista) obtiene información sobre algo interrogando a otra persona (entrevistado, respóndeme, informante). Esta información suele referirse a la biografía, al sentido de los hechos, a sentimientos, opiniones y emociones, a las normas o standards de acción, y a los valores o conductas ideales.

Existen variantes de esta técnica; hay entrevistas dirigidas que se aplican con un cuestionario preestablecido, semiestructuradas, grupos focalizados en una temática, y clínicas (Bernard 1988; Taylor & Bogdan 1996; etc.). En este capítulo analizaremos lo que algunos autores llaman entrevista antropológica o etnográfica (Agar 1980; Spradley 1979), entrevista informal (Kemp 1984; Ellen [75] 1984) o no directiva (Thiollent 1982; Kandel 1982). Nuestro objetivo será mostrar que este tipo de entrevista cabe plenamente en el marco interpretativo de la observación participante, pues su valor no reside en su carácter referencial -informar sobre cómo son las cosas- sino performativo. La entrevista es una situación cara-a-cara donde se encuentran distintas reflexividades pero, también, donde se produce una nueva reflexividad. Entonces la entrevista es una relación social a través de la cual se obtienen enunciados y verbalizaciones en una instancia de observación directa y de participación.

I. Dos miradas sobre la entrevista

En los manuales clásicos, la entrevista sirve para obtener datos que dan acceso a hechos del mundo. La entrevista habla del mundo externo y, por lo tanto las respuestas de los informantes cobran sentido por su correspondencia con la realidad fáctica. Desde esta perspectiva los problemas y limitaciones de esta técnica surgen cuando esa correspondencia es interferida por mentiras, distorsiones de la subjetividad e intromisiones del investigador. Su validez radica en obtener información verificable, cuyo contenido sea independiente de la situación particular del encuentro entre ese investigador y ese informante. Las entrevistas no estructuradas son sospechadas precisamente porque aparecen como un instrumento personalizado. La estandarización de las entrevistas (formular las mismas preguntas con el mismo fraseo en el mismo orden) garantizaría que las variaciones son intrínsecas a los respondentes y no pertenecen al investigador. [76]

Desde esta perspectiva la entrevista consistiría en una serie de intercambios discursivos entre alguien que interroga y alguien que responde, mientras que los temas abordados en estos encuentros suelen definirse como referidos no a la entrevista, sino a hechos externos a ella. La información que provee el entrevistado tendría significación obvia, salvo por las "faltas a la verdad", los ocultamientos y olvidos⁹; para ello se recurre a chequeos, triangulaciones, informantes más confiables o informados y a un clima de "confianza" entre las partes. Según esta concepción la información se obtiene en la entrevista y es transmitida por el entrevistado (Thiollent 1982:79).

⁹ El terror del investigador de olvidar lo que ve y lo que se le dice, es una réplica de esta perspectiva transformada en una ansiedad incorregible, que sólo puede ser mitigada con el registro paralelo y constante de todo cuanto ocurre y se dice en el campo. Esto, obviamente, es imposible, pero además soslaya el hecho de que las formas de registro modelan la relación de campo.

Desde una perspectiva constructivista, la entrevista es una relación social de manera que los datos que provee el entrevistado son la realidad que éste construye con el entrevistador en el encuentro. Como señala Aaron Cicourel, las normas supuestas para mantener una entrevista no son otras que las normas de la buena comunicación en sociedad. A veces, investigador e informantes utilizan el mismo stock de conocimientos, el mismo tipo de evidencia, las mismas tipificaciones y los mismos recursos para definir la situación (Cicourel 1973). A veces esos stocks proceden de universos distintos. Para Charles Briggs las entrevistas son "ejemplos de metacomunicación, enunciados que informan, [77] describen, interpretan y evalúan actos y procesos comunicativos", y que muestran los "repertorios de eventos meta-comunicativos" de comunidades de hablantes (1986:2; Hymes 1972; Moerman 1988). Los investigadores suelen mistificar la entrevista al confiar "en sus propias rutinas metacomunicativas" sin preocuparse por ganar competencia en los repertorios de sus informantes. Al estructurar el encuentro "en función de los roles de entrevistador y entrevistado, los roles que cada uno ocupa normalmente en la vida se pasan a un sustrato o telón de fondo...". Esto conlleva la mistificación de

"los investigadores [mismos ya que] ... lo que se dice es visto como un reflejo de lo que está ahí afuera' [de la situación], más que como una interpretación que ha sido producida conjuntamente por el entrevistador y el respondiente. Dado que los rasgos sensibles al contexto de dicho discurso están más claramente ligados al contexto de la entrevista que al de la situación que ese discurso describe, el investigador puede malinterpretar el significado de las respuestas" (Ibid:2-3;n.t.).

El entrevistado no ingresa a la entrevista dejando atrás las "normas que guían otros tipos de eventos de comunicación", de manera que puede ocurrir que "las normas (que gobiernan su propia comunidad comunicativa) están en oposición a las que surgen de la entrevista" (Ibid:3). El peligro, según Briggs, es que si las normas comunicativas del informante son distintas de las del entrevistador, éste le imponga las suyas. Por eso [78] debe aprender el repertorio metacomunicativo de sus informantes. Veamos cómo se hace este aprendizaje.

En la competencia metacomunicativa los hablantes generan contextos que exigen determinados posicionamientos de los participantes. En algunos sectores sociales la entrevista es un instrumento del estado para aplicar políticas sociales o medidas de control legal. Para otros la entrevista es completamente exótica, y para otros es un medio de trabajo. Las respuestas entonces estarán predeterminadas por la definición de la situación y de las preguntas. Por eso puede decirse que "no hay preguntas sin respuestas"; esto no significa afirmar que a cada pregunta corresponde una respuesta sino, más bien, que toda pregunta supone una respuesta o cierto rango de respuestas, sea por el enfoque de la pregunta, por su formulación o por los términos de fraseo. Esto vale para todos los tipos de pregunta que pueden incluir preguntas cerradas (a responder por sí-no-no sé), abiertas (a responder en palabras del informante) y de elección múltiple (más conocidas como *multiple choice*, con un número acotado de respuestas opcionales). Supuestamente las preguntas abiertas permiten captar la perspectiva de los actores, con menor interferencia del investigador.

Sin embargo, al plantear sus preguntas el investigador establece el marco interpretativo de las respuestas, es decir, el contexto donde lo verbalizado por los informantes tendrá sentido para la investigación y el universo cognitivo del investigador. Este contexto se expresa a través de la selección temática y los términos de las preguntas. Interrogar por "los problemas del barrio" en una villa miseria es definir la situación como [79] lo hace un asistente social del estado. Por eso el investigador debe empezar por reconocer su propio marco interpretativo acerca de lo que estudiará, diferenciándolo en conceptos y terminología, del marco de los entrevistados; este reconocimiento puede hacerse revelando las respuestas subyacentes a ciertas preguntas y al rol que el informante le asigna al investigador.

II. Límites y supuestos de la no directividad

Otra vía para aprender las competencias metacomunicativas de una comunidad de hablantes es la entrevista no directiva. En antropología la no directividad era obligada por el desconocimiento de la lengua; en el mismo proceso de aprenderla el investigador se internaba en la lógica de la cultura y la vida social.

Pero al aplicar la mirada etnográfica sobre la propia sociedad, ese proceso pareció diluirse. Para reconocer la distancia entre su reflexividad y la de sus informantes el investigador necesitó ubicarse en una posición de desconocimiento y duda sistemática acerca de sus certezas. La no directividad entonces se fue sistematizando incluso donde la diferencia cultural no era tan evidente.

Desde ciertos enfoques, la no directividad se funda en el supuesto del "hombre invisible", como si no participar con un cuestionario o pregunta preestablecida, favoreciera la expresión de temáticas, términos y conceptos más espontáneos y significativos para el entrevistado.

Es cierto que la no directividad puede ayudar a corregir la imposición del marco del investigador si esta táctica resulta de una relación socialmente determinada en la cual cuentan la reflexividad de los actores y la del [80] investigador. Pero esto requiere igualmente analizar la presencia del investigador no directivo y las condiciones en que se produce la entrevista al campo de estudio. La reflexividad en el trabajo de campo y particularmente en la entrevista puede contribuir a diferenciar los contextos, a detectar la presencia de los marcos interpretativos del investigador y de los informantes en la relación; cómo cada uno interpreta la relación y sus verbalizaciones. Para ello es necesario ir tendiendo un puente entre ambos universos identificando a qué preguntas está respondiendo, implícitamente, el informante (Black & Melzger, en Spradley 1979:86). De este modo es posible descubrir e incorporar temáticas del universo del informante al universo del investigador, y empezar a preguntar sobre ellas.

La no directividad se basa en el supuesto de que "aquello que pertenece al orden afectivo es más profundo, más significativo y más determinante de los comportamientos, que el comportamiento intelectualizado" (Guy Michelat, en Thiollent 1982:85, n.t.). Las entrevistas no directivas típicas de los psicoanalistas, suponen que la intervención mediatizada y relativizada del terapeuta reside en dejar fluir la propia actividad inconsciente del analizado (Thiollent 1982).

La aplicación de este supuesto, válido con matices en la entrevista etnográfica, resulta en la obtención de conceptos experienciales (*experience near concepts* de Agar 1980:90), que permitan dar cuenta del modo en que los informantes conciben, viven y asignan contenido a un término o una situación; en esto reside, precisamente, la significatividad y confiabilidad de la información. Pero para alcanzar esos conceptos significativos, [81] el etnógrafo se basa en los testimonios vividos que obtiene de labios de sus informantes, a través de sus líneas de asociación (Palmer, en Burgess 1982:107; Guy Michelat, en Thiollent 1982:85). En las entrevistas estructuradas el investigador formula las preguntas y pide al entrevistado que se subordine a su concepción de entrevista, a su dinámica, a su cuestionario, y a sus categorías. En las no dirigidas, en cambio, solicita al informante indicios para descubrir los accesos a su universo cultural. Este planteo es muy similar a la transición de "participar en términos del investigador" a "participar en términos de los informantes".

Para esto la entrevista antropológica se vale de tres procedimientos: la atención flotante del investigador; la asociación libre del informante; la categorización diferida, nuevamente, del investigador.

Al iniciar su contacto el investigador lleva consigo algunas preguntas que provienen de sus intereses más generales y de su investigación. Pero a diferencia de otros contextos investigativos, sus lemas y

cuestionarios más o menos explicitados son sólo nexos provisionarios, guías entre paréntesis que serán dejadas de lado o reformuladas en el curso del trabajo. La premisa es que si bien sólo podemos conocer desde nuestro bagaje conceptual y de sentido común, vamos en busca de temas y conceptos que la población expresa por asociación libre; esto significa que los informantes introducen sus prioridades, en forma de temas de conversación y prácticas atestiguadas por el investigador, en modos de recibir preguntas y de preguntar, donde revelan los nudos problemáticos de su realidad social tal como la perciben desde su universo cultural. [82]

Para captar este material, el investigador permanece en atención flotante (Guy Michelat y Maitre, en Thiollent 1982), un modo de "escucha" que consiste en no privilegiar de antemano ningún punto del discurso (Ibid:91). Este procedimiento se diferencia del empleado en las encuestas y cuestionarios porque la libre asociación permite introducir temas y conceptos desde la perspectiva del informante más que desde la del investigador. Promover la libre asociación deriva en cierta asimetría "parlante" en la entrevista etnográfica, con verbalizaciones más prolongadas del informante, y mínimas o variables del investigador.

Esta tarea sugiere la metáfora de un guía por tierras desconocidas; el investigador aprende a acompañar al formante por los caminos de su lógica, lo cual requiere gran cautela y advertir, sobre todo, las intrusiones incontroladas. Esto implica, además, confiar en que los rumbos elegidos por el baquiano lo llevarán a destino, aunque poco de lo que vea y suponga quede claro por el momento. Esos trozos de información, verbalizaciones y prácticas pueden parecer absurdas e inconducentes, pero son el camino que se le propone recorrer, aún con sentido crítico y capacidad de asombro. "El centramiento de la investigación en el entrevistado supone que el investigador acepta los marcos de referencia de su interlocutor para explorar juntos los aspectos del problema en discusión y del universo cultural en cuestión!" (Thiollent 1982:93).

En este proceso, esa "confianza" del investigador en el informante se pone de manifiesto en el acto de categorizar. Llevando ya varios meses de investigación sobre la movilidad social en una comunidad bicultural [83] Chiapaneca, su trabajo tomó un giro inesperado que la obligó a reformular el tema de investigación. Conversando con un "natural" (indígena) sobre la imagen que la población aborígen tenía del gobierno ladino, sucedió lo siguiente:

H: "¿Y cómo es el gobierno de los naturales?"

I: "Ah, ese es distinto porque los viejitos vuelan y si haces algo malo te chingan."

H: "¿Cómo?", preguntó sorprendida la investigadora.

I: "Sí, los viejitos vuelan alto y te chingan."

(Hermitte 1960; GTTCE 1999).

Hermitte ya había escuchado estas cosas pero las había dejado ahí en el depósito sin categorizarlas. La categorización diferida (Maitre, en Thiollent 1982:95), a diferencia de la anticipada, es una lectura mediatizada por el informante. Hermitte reparó esta vez en una formulación en principio incomprensible (los viejitos vuelan) y comenzó a explorarla hasta encontrar el sistema indígena de creencias fundado en el nahual y la brujería como ejes de las nociones y prácticas referidas a la salud y la enfermedad, un medio de control social autónomo e inaccesible para los ladinos o mestizos.

La categorización diferida se ejerce a través de la formulación de preguntas abiertas que se van encadenando sobre el discurso del informante, hasta configurar un sustrato básico con el cual puede reconstruirse el marco interpretativo del actor. Este tipo de diálogo demanda un papel activo del entrevistador, por un lado, al reconocer que sus propias paulas de categorización [84] no son las únicas posibles; y por otro lado, al identificar los intersticios del discurso del informante en donde "hacer pie" para reconocer/construir su lógica. En segundo lugar, la categorización diferida se

plasma en el registro de información que aparentemente no tiene razón de ser para el investigador. Si en el cuestionario [habitual e] el investigador hace preguntas y recibe las respuestas, en la entrevista etnográfica el investigador formula preguntas cuyas respuestas se convierten en nuevas preguntas. Pero este proceso no es mecánico; demanda asombro, y para que haya asombro debe haber la ruptura con sus sentidos que "tenga sentido" para él. Y para esto se necesita tiempo, la espera paciente y orinada de que, por el momento, sólo se comprenden artes; pero que seguramente más adelante se podrán integrar los fragmentos dispersos. No se trata de una espera pasiva sino activa en la cual el investigador va relacionando, hipotetiza, confirma y refuta sus propias hipótesis etnocéntricas. Igual que la observación participante, la entrevista etnográfica requiere un alto grado de flexibilidad que se manifiesta en estrategias para descubrir las preguntas y prepararse para identificar los contextos en virtud de los cuales las respuestas cobran sentido. Estas estrategias se despliegan a lo largo de la investigación, y en cada encuentro.

III. La entrevista en la dinámica general de la investigación

Dentro del proceso general de investigación la entrevista acompaña dos grandes momentos: el de apertura, y el de focalización y profundización. En el primero, el investigador debe descubrir las preguntas [85] relevantes; en el segundo, implementar preguntas más incisivas de ampliación y sistematización de esas relevancias (McCracken .1988).

A) Descubrir las preguntas

En el trabajo de campo etnográfico la entrevista es una alternativa más entre otros tipos de intercambios verbales, entre los cuales no hay un orden preestablecido. Puede aparecer al principio o ya avanzada la investigación, dependiendo del lugar que tenga esta situación en la rutina local y de las decisiones del investigador. Sin embargo, en la primera etapa y hasta tanto no haya sumado algunas páginas a sus notas, la entrevista etnográfica sirve fundamentalmente para descubrir preguntas, es decir, para construir los marcos de referencia de los actores a partir de la verbalización asociada más o menos libremente en el flujo de la vida cotidiana. Desde estos marcos extraerá las preguntas y temas significativos para la segunda etapa.

El investigador necesita partir de una temática predeterminada, que será provisoria hasta tanto la vincule o sustituya por otros temas más significativos. Aceptar esta provisoriedad permite abrir la percepción a temas aparentemente inconexos, sin interpretarlos como elusiones, desvíos o pérdidas de tiempo.

En una oportunidad Roberto, un estudiante de antropología entrevistó a una señora que vivía en departamentos cercanos a un barrio humilde de Buenos Aires. Le interesaban los prejuicios contra residentes estigmatizados como "uruguayos", habitantes de conventillos, "negros" e inmigrantes provincianos "Villeros". En la primera entrevista Roberto preguntó sobre trabajo, familia y [86] barrio, sin que su entrevistada aludiera a distinciones sociales o raciales. Pero de pronto, la entrevistada empezó a contarle por propia iniciativa, de su práctica del aerobismo. Roberto, algo decepcionado por el rumbo que tomaba la conversación -¡sentía que se le iba de las manos!- le preguntó por dónde solía correr y ella le fue detallando sus circuitos habituales; un área bien definida, precisamente la zona más pobre y con mayor concentración de conventillos, quedaba excluida. Roberto, desde su "atención flotante" le preguntó: "¿Y por ésta y esta calle no corres?". "¡¡¡Nooo!!!", le respondió ella, "¡¡¡Si ahí están los negros!!!". Por una vía indirecta, que no parecía pertinente, había ido a dar exactamente a lo que le preocupaba, la segregación socio-residencial.

Esa experiencia mostraba, también, la importancia de "no ir al grano". Esta expresión significa, en el lengua-; corriente, encarar directamente un tema. Por definición metodológica, el investigador no puede hacer esto cuando comienza la investigación porque desconoce no sólo "cómo hacerlo" sino "cuál es el grano" para la gente. Este desconocimiento, sin embargo, puede ocultarse bajo la

similitud formal entre las categorías teóricas y las categorías nativas. Es como preguntar en un barrio humilde; ¿Cuáles son las manifestaciones culturales de este barrio? M sus habitantes identifican "cultura" con "alta cultura", la respuesta será: ¡Ninguna!

El descubrimiento de las preguntas significativas según el universo cultural de los informantes es central para descubrir los sentidos locales. Esto puede hacerse escuchando diálogos entre los mismos pobladores intentando comprender de qué hablan y a qué pregunta implícita están respondiendo (indexicalidad y reflexividad); [87] pedirle a alguien que formule una pregunta interesante acerca de tal o cual tema (por ejemplo, ¿cómo preguntaría sobre la vida en el barrio?), o una pregunta posible para cierta respuesta (¿qué pregunta se aplicaría a una respuesta que dijera: acá el barrio es muy tranquilo?) (Spradley 1979:84).

Sin embargo, estos procedimientos tienen sus inconvenientes porque si los informantes no comprenden la reflexividad del investigador (qué se propone), pueden responder con lo que suponen que éste desea oír. Spradley recomienda usar preguntas descriptivas solicitando al informante que hable de cierto tema, cuestión, ámbito, pasaje de su vida, experiencia, conflicto, etc.: ¿Puede usted contarme cómo es el barrio? ¿Puede contarme sus primeros años en el barrio? Estas preguntas sirven para ir construyendo contextos discursivos o marcos interpretativos de referencia, en términos del informante. Desde estos marcos el investigador puede avanzar hacia preguntas culturalmente relevantes, al tiempo que se lo familiariza con modos de pensar, asociando términos y frases referidos a hechos, nociones y valoraciones. Por eso es clave que en esta primera etapa el investigador aliente al informante a extender sus respuestas y descripciones, explicitando incluso aquello que podría parecerle trivial o secundario.

Este aliento puede lograrse introduciendo la menor cantidad posible de interrupciones, dejando que fluya el discurso por la libre asociación, o abriendo el discurso a través de preguntas abiertas. Sin embargo, permanecer en riguroso silencio puede derivar en la ansiedad, el malestar y hasta en la finalización del encuentro. Si el [88] silencio parece forzado, en vez de denotar interés y respeto de parte de quien escucha, puede dar la imagen de que el hablante está siendo evaluado. Por otro lado, si las interrupciones son necesarias para dar fluidez al encuentro, es conveniente que el investigador se pregunte qué pretende con ellas y cuáles podrían ser sus derivaciones Sin embargo la dinámica de la entrevista y las personalidades en juego introducen particularidades que ningún recetario o manual puede predecir.

A lo largo de una entrevista el investigador puede adoptar medidas diversas para promover la locuacidad del informante, con variables grados de directividad (Whyte 1982:112);

- i) un simple movimiento con la cabeza, asintiendo, negando o mostrando interés (Inf.: Y así, el barrio se puso tranquilo; Inv.: Ahá.);
- ii) repetir los últimos términos del informante (Inv.: ¿Así que se puso tranquilo?);
- iii) emplear estas últimas frases para construir una pregunta en los mismos términos (Inv.: ¿Y por qué se volvió tranquilo? (o) ¿Cuándo se puso tranquilo?);
- iv) formular una pregunta en términos del investigador sobre los últimos enunciados del informante (Inv.: Y ahora que está tranquilo, ¿cuál es la diferencia en el barrio comparado con otros tiempos?);
- v) en base a alguna idea expresada por el informante en su exposición, pedirle que amplíe (Inv.: Ud. me decía que antes la gente era más pacífica. ¿Qué cosas pasaban entonces para que la gente fuera así?);
- vi) introducir un nuevo tema de conversación.

Conviene que las interrupciones del investigador en el discurso del informante sean cuidadosas y en lo [89] posible no accidentales, para evitar interrumpir la libre asociación de ideas (Kemp & Ellen

1984). Pero también es necesario intercalar preguntas aclaratorias o de "respiro" a riesgo de perder el hilo de la exposición o agotar al informante.

Para las preguntas de apertura del discurso del informante, Spradley distingue las preguntas gran-tour (1979:86) que interrogan acerca de grandes ámbitos, situaciones, períodos (¿Puede usted contarme cómo es el barrio?), con cuatro subtipos:

- las típicas, en que se interroga sobre lo frecuente, lo recurrente (¿Cómo se vive en este barrio?);
- las específicas, referidas al día más reciente del informante, o a un local más conocido por él, etc. (¿Cómo fue la semana pasada en el barrio?);
- las guiadas, que se hacen simultáneamente a una visita por el lugar, en que el informante añade explicaciones conforme avanza la visita (Cantilo, un vecino de la villa, me iba mostrando el camino que solía hacer al Mercado de Abasto, comentando sobre la gente que saludaba; cuando llegamos me acompañó por el interior contándome qué hacía mientras hurgaba en los tachos de basura, mandaba a la hija menor a "manguear" a los puesteros y negociaba con otros la descarga de algunos camiones para el día siguiente; de este modo tuve una idea aproximada del contexto donde Cantilo extraía parte de su alimentación, conformaba ciertas redes sociales y de reciprocidad);
- las relacionadas con una tarea o propósito, paralelamente a la realización de alguna actividad, como cuando el informante explica lo que está haciendo (una comida, arreglo de su casa, etc.). [90]

Las preguntas mini-tour y sus subtipos son semejantes a las gran tour pero se refieren a unidades más pequeñas de tiempo, espacio y experiencia. Se puede indagar en un servicio hospitalario, en una zona del barrio (la Avenida, la calle tal o cual), el último año de trabajo, la última huelga, etc. En las gran- y mini-tour pueden intercalarse preguntas de ejemplificación donde se solicita al informante que dé ejemplos de un caso concreto vivido o atestiguado por él. Me decía Silvita que "Acá el problema es que al villero lo tratan como basura." "¿Por qué?, a vos o a alguien que vos conozcas le pasó algo alguna vez?" "¡¡¡Pufff, claro!!! El otro día venía en el colectivo y me bajé, y unos pibes dicen bien fuerte, para que se escuche, ¿no?, dicen: 'lástima que sea villera'. Yo no sabía adonde meterme."

Toda pregunta puede plantearse en términos sociales: ¿Qué hace la gente en la Cuaresma? O personales: ¿Qué hace usted en la Cuaresma?

A lo largo de la descripción el informante suministra información acerca de "quiénes" están allí, "cuántos" son, "qué" ocurre, "cuáles" son las actividades preponderantes, "qué situaciones son frecuentes", "cuánto tiempo" están o han estado viviendo allí; "cómo" es el lugar, su extensión, sus subdivisiones internas, etc. A cada frase podrían seguir nuevas preguntas acerca de qué, cómo, quién, dónde, cuándo, por qué, y para qué (Spradley 1979; Agar 1980).

En el curso de la conversación el investigador puede recurrir a interrogantes estratégicamente directivos. Las preguntas anzuelo (bait de Agar 1980:93) pueden dar pie al pronunciamiento enfático del informante. [91] En las preguntas del abogado del diablo (Strauss 1973) el investigador suministra un punto de vista premeditadamente erróneo o contrapuesto para que el informante lo corrija o exponga su argumento.

En las preguntas hipotéticas se trata de ubicar al informante frente a un interlocutor o situación imaginaria, "¿Cómo se imagina que será la vida en departamentos?": la presentación de situaciones hipotéticas puede permitir imaginar otras respuestas y puntos de enunciación que atañen a la valoración de la situación real (Spradley 1979).

En síntesis, durante la primera etapa, el investigador se propone armar un marco de términos y

referencias significativo para sus futuras entrevistas; aprende a distinguir lo relevante de lo secundario, lo que pertenece al informante y lo que proviene de sus propias inferencias y preconcepciones, contribuyendo a modificar y relativizar su perspectiva sobre el universo cultural de los entrevistados. Como señala Agar, "en la entrevista etnográfica todo es negociable" (1980:90). Los informantes reformulan, niegan o aceptan, aun implícitamente, los términos y el orden de las preguntas y los temas, sus supuestos y las jerarquizaciones conceptuales del investigador. De este modo, el investigador hace de la entrevista un puente entre su reflexividad, la reflexividad de la interacción y de la población.

B) Focalizar y profundizar: segunda apertura

En la etapa siguiente se trata de seguir abriendo sentidos pero en determinada dirección, con mayor circunscripción y habiendo operado una selección de los sitios, términos y situaciones privilegiadas donde se [92] expresa alguna relación significativa con respecto al objeto del investigador. En esta segunda etapa el investigador puede dedicarse a ampliar, profundizar y sistematizar el material obtenido, estableciendo los alcances de las categorías significativas identificadas en la primera etapa. Para ello se vale de nuevas formas de entrevista que le permitan descubrir las dimensiones de una categoría o noción.

En las investigaciones en sociedades "exóticas", el descubrimiento o la identificación de categorías es, quizás, más sencilla que en la propia sociedad del investigador, porque los términos le resultan poco familiares y es más sensible a sus manifestaciones. Pero en su propio medio estos conceptos se ocultan en expresiones que el investigador cree conocer porque las utiliza o las ha escuchado reiteradamente, aunque en realidad las desconozca en su nueva o distinta significación.

Para explorar el sentido de un número restringido de categorías es conveniente reformular la perspectiva de la interrogación sobre un término específico, y buscar sus relaciones con otras categorías sociales. Pero es mejor encarar esta búsqueda en los usos más que en definiciones abstractas. Cuando entrevistaba a una concejal sobre los residentes de las villas, me contestó que lo más problemático era la promiscuidad. Pregunté: "¿Qué es 'promiscuidad' para usted?" La entrevistada, sorprendida, me respondió: "¿¿Cómo 'qué es promiscuidad'!? ¿Que andan en la promiscuidad, que son así, promiscuos!". Yo no veía cómo salir del atolladero. Su sorpresa podía provenir de suponer a) que no había sido clara con el término, b) que se había expresado mal, c) que no estaba a la altura del entrevistado o r, o, y éste era el caso d) que [93] la entrevistadora era una ingenua o imbécil, porque todo el mundo sabe qué significa "promiscuidad"; es cosa de sentido común. Optando por el uso, le pregunté: "¿Por qué me dice que los villeros viven en la promiscuidad? ¿Usted qué vio?". "Y, los ves, vas a la casa y los ves." "Ahá." "Un hijo se llama López, otro Martínez, otro Pérez. Ahí ves bien clarito la promiscuidad, ¡todos hijos de distinto padre!".

Para esta etapa Spradley sugiere preguntas estructurales y contrastivas. En las preguntas estructurales se interroga por otros elementos de la misma o de otras categorías, que puedan a su vez ser englobadas en categorías mayores (1979); cuando detecté que el "villero" es uno de los posibles habitantes de las villas, pregunté: ¿Quiénes más viven en la villa? Se me respondió "gente rescatable" "gente decente", etc.

Con las preguntas contrastivas se intenta establecer la distinción entre categorías. Siguiendo con el ejemplo, podía preguntar: ¿Qué diferencia hay entre el "villero" y la "gente rescatable"? Como la comparación entre estos términos proviene del uso categorial de los informantes, de una pregunta contrastiva se extraen datos acerca de la comparabilidad de los elementos (Agar 1980; Spradley 1979). Los "no villeros," por ejemplo, conciben al "villero" como lo opuesto a la "gente rescatable", pero no a los "paraguayos", porque los paraguayos son un tipo de villero.

El contraste es un tipo posible de relación entre categorías. Otras relaciones que muestran cómo se articulan los conceptos entre sí son las de inclusión (el villero es un tipo de pobre), ubicación (la vía es una parte de la villa), causa (Trini fue a la salita porque no sabía que [94] tenía la criatura), razón (se van de la villa por el mal ambiente); localización de la acción (la vía es un lugar donde hay mucha joda), función (un pasillo con más de una entrada de acceso sirve para que se rajen los chorritos-ladronzuelos), secuencia (para hacer el pasillo primero se organizaron, después mangaron a los demás, después fueron a la Municipalidad y después trajeron los materiales y se pusieron a laburar), y atributos (acá la villa es jodido, se inunda...) (Spradley 1979). Una vez identificadas, se puede explorar cómo usan las categorías y sus relaciones otros informantes. Las encuestas y cuestionarios son útiles en este punto porque permiten examinar los usos a universos mayores.

En un segundo momento de la investigación también se puede avanzar sobre temas que, por considerarse tabú, conflictivos, comprometedores o vergonzantes, no se han tratado en los primeros encuentros. Estas cuestiones suelen darse a conocer cuando el informante sabe "algo más" del investigador y, sobre todo, sobre cómo éste maneja la información, si mantiene el secreto y guarda la confianza. Ello es vital para asegurar que las actividades, reflexiones u opiniones de cada uno de los entrevistados no trascenderán a los demás, dañando la imagen y sus vínculos.

Sin embargo, guardar secreto no es sencillo cuando se trata de hechos conflictivos cuyos protagonistas son fácilmente identificables. ¿Cómo no poner de manifiesto la fuente y, al mismo tiempo, contrastar visiones contendientes? A esto se suma que el investigador suele ser el confesor, y también el blanco de reclamos de legitimidad por las partes en una disputa. Una forma de evitar suspicacias es ampliar la problemática de [95] tratamiento a través de preguntas suficientemente generales como para incluir aspectos relativos a las versiones enfrentadas pero esto obliga a plantear el tema general adecuado para englobar al caso particular (Whyte 1982:116).

Además, los temas "tabú" son propios de cada grupo social y de cada sociedad. Es probable que el investigador descubra en sus primeras indagaciones algunos de estos temas, advirtiéndosele que su tratamiento es inadecuado o prohibido. No existe una conducta única y perfecta con respecto a estas cuestiones; su manejo resulta más de una constante negociación del investigador. Tiempo y continuidad del trabajo de campo pueden contribuir a que los informantes decidan que ya es hora de abrir "algunas cajas fuertes"; el resto probablemente la relación se mantenga en términos cordiales y en un nivel general.

En suma, en el período de profundización y localización la no directividad sigue siendo útil porque la apertura de sentidos no concluye sino con la investigación misma, pero ahora la búsqueda continúa dentro de los nuevos límites fijados en la primera fase. La mayor directividad ayuda en esta segunda etapa a cerrar temas y a ponderar los niveles de generalización de la información obtenida.

IV. La entrevista en la dinámica particular del encuentro

La entrevista es un proceso en el que se pone en juego una relación que las partes conciben de maneras distintas. La dinámica particular sintetiza las diversas determinaciones y condicionamientos que operan en [96] la interacción y, en especial, en el encuentro entre instigador e informantes. Sus variantes son infinitas pero algunos puntos son nodales y aparecen en todas las entrevistas, como los temas, los términos de la conversación (unilateral, bilateral, informativa, intimista, etc.), el lugar y la duración. Seguidamente nos ocuparemos de ellos bajo dos términos generales: el contexto y el ritmo de la entrevista.

A) El contexto de entrevista

Suele entenderse por contexto al "marco" del encuentro. Aquí, según ya señalamos, lo concebimos

no como telón de fondo de una trama, sino como parte de la trama misma (C. Briggs 1986; Giglioli 1972; Moerman 1988). En este sentido el contexto comprende dos niveles, uno ampliado y otro restringido. El ampliado se refiere al conjunto de relaciones políticas, económicas, culturales, que engloban al investigador y al informante (si ambos pertenecen a poderes en una relación colonial, de clase, etc.). "Durante el Proceso (el régimen militar argentino entre 1976 y 1983) cuando venía algún asistente social a hacernos preguntas para arreglar algo en la villa, seguro que al día siguiente te barrían. Por eso acá no habla nadie", le decía un vecino de un barrio humilde a la antropóloga Claudia Giróla. El contexto restringido se refiere a la situación social específica del encuentro, donde se articulan lugar-personas-actividades y tiempo. Las instancias de este nivel varían en relación más directa con el desarrollo del trabajo de campo en esa unidad social.

En un trabajo de campo la entrevista suele tener lugar en ámbitos familiares a los informantes, pues sólo [97] a partir de sus situaciones cotidianas y reales es posible descubrir el sentido de sus prácticas y verbalizaciones. Sucede, sin embargo, que como "extranjero" el investigador no conoce de antemano cuál es el contexto significativo y/o adecuado, y esto en dos sentidos. Por un lado los residentes de villas miseria han sido habituados a relacionarse con agentes oficiales en términos represivos o asistenciales, asignándole al investigador ciertos roles. Estos hábitos definen la relación de entrevista y la información que se produce. Por otro lado, si bien la entrevista etnográfica suele hacerse en el medio habitual del entrevistado, esto no siempre es una ventaja. Si la informante se siente controlada por su marido puede ser conveniente buscar otros ámbitos más "neutrales". Quizás sea práctico dejar entonces que en una primera instancia el informante decida el lugar del encuentro, explorando gradualmente lugares alternativos y sus respectivas significaciones.¹⁰ [98]

B) Los Ritmos del Encuentro

En términos generales, una entrevista tiene un inicio, un desarrollo y un cierre. Puede dar comienzo con cualquiera, en cualquier lugar, con o sin concertación previa, con o sin una duración estipulada. Instancias como los encuentros casuales y los comentarios "al pasar" pueden ser lo suficientemente importantes como para iniciar un encuentro más prolongado.

A diferencia de los intercambios verbales ocasionales, la dinámica de las entrevistas de mediana a larga duración implica un mayor número de decisiones de parte del informante y del investigador (McCracken 1988). Puede ser aconsejable no enfocar temáticas demasiado acotadas hasta que la relación se consolide y el informante conozca más acabadamente, en sus propios términos, los objetivos del investigador. Al comenzar el encuentro puede ser oportuno referirse a "temas triviales," trivialidad que se modifica según el sector social, étnico, etario de que se trate. Cada encuentro, sin embargo, es una caja de sorpresas y puede revelar cuestiones que se suponían confidencialísimas y que quizás no se repitan. Una de las premisas clave con respecto a la duración de la entrevista es no cansar al informante ni abusar de su tiempo y disposición; el material obtenido en tales circunstancias puede darse por compromiso, para "sacarse de encima al investigador", y éste arriesga cerrarse las puertas de encuentros ulteriores. Intercalar alguna experiencia o comentario acerca de alguna vivencia del investigador puede compensar los términos unilaterales propios de una interacción entre alguien que pregunta y alguien que responde, contribuyendo a crear un espacio para que el informante exprese sus dudas y haga sus [99] preguntas. Estas consideraciones dependen de poder distinguir entre el tiempo del investigador y el de los informantes; los entrevistados no son máquinas de informar según los plazos y necesidades del

¹⁰ Los datos del encuentro, así como los del investigador y del informante, deben consignarse en las notas de campo. Un punto crucial de la dinámica de la entrevista es la forma de registro que adopta el investigador. Las notas de campo si limitáneas pueden ser manuscritas o grabadas. En el primer caso, el investigador pierde contacto visual con el entrevistado, restándole al encuentro fluidez y espontaneidad. En el segundo, hay cuestiones que no se tratan ante un grabador, sobre todo cuando aún se desconoce la conducta del investigador. También pueden tomarse notas a posteriori, precedidas por un listado de expresiones que permitan reconstruir el encuentro. Las ventajas de esta modalidad deben, sin embargo, relativizarse. Es cierto que predisponen al investigador a rescatar mayor amplitud de información con el entrenamiento de la memoria. Pero los informantes pueden descifrar la falta de elementos ostensibles de registro como una falta de seriedad de su entrevistador.

investigador, pese a que los llamemos "informantes", como se hace en la jerga policial y también periodística.

El tiempo y los tiempos se negocian y construyen recíprocamente en la reflexividad de la relación de campo. Esperas, urgencias, pausas y retrasos son también significados que el investigador debe aprender "en carne propia". Un etnógrafo de campo "tiempo completo" puede disponer de sus actividades sin someterse a horarios "urbanos" o "de oficina". Sin embargo, el tiempo es también un ritmo interno que el investigador lleva consigo adonde quiera que vaya. La impaciencia suele ser enemiga de la relación de trabajo. Aunque el investigador no elimine sus ansiedades, puede ponerlas en loco e identificarlas como carga propia.

El cierre o desenlace del encuentro tiene sus peculiaridades. Pueden suceder intrusiones externas que den por terminada la entrevista o cambien su orientación. Por lo que atañe al investigador, no es conveniente concluir la entrevista de manera abrupta en momentos de gran emotividad o en pleno tratamiento de puntos conflictivos y/o tabú. Estas y otras recomendaciones pertenecen a la esfera del trato interpersonal y seguramente serán manejadas por cada investigador según sus propios criterios y aquéllos que haya aprendido en el trato cotidiano a lo largo de su trabajo de campo. Este aprendizaje, que recorre a la entrevista y a la observación participante, tiene estrecha relación con quién es el investigador para los informantes. [100]