

< capítulo 4 >

**LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD  
COMO TÉCNICA DE PRODUCCIÓN DISCURSIVA**

Aldo Merlino

## 1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo nos proponemos abordar el tratamiento de una técnica cuyo uso se encuentra ampliamente difundido entre los investigadores sociales. Se trata de la entrevista en profundidad, cuyo basamento es el desarrollo de una conversación<sup>1</sup> entre el entrevistado y el entrevistador, que tiene fines específicos, ligados a la obtención de información que el investigador considera relevante para un proceso de investigación.

El planteo de tal conversación implica, como proceso y producto, la generación de discursos. Y es allí donde proponemos focalizarnos en la primera parte de este capítulo. Concretamente, nos ocuparemos de reflexionar acerca de cuáles son las implicaciones teóricas y metodológicas de la implementación de la entrevista y de su producto –el discurso– como corpus de análisis. Por otra parte, en torno al proceso de interpretación, intentaremos analizar qué tipo de *expectativas* puede resultar factible albergar frente a este modo de acercamiento a las personas y a sus puntos de vista como individuos.

A modo de punto de anclaje de la reflexión que proponemos, presentaremos el análisis parcial de un fragmento de entrevista<sup>2</sup> y, a partir de ella, retomaremos los puntos discutidos.

En la segunda parte del capítulo nos concentraremos en los aspectos estratégicos que hacen a la implementación de la entrevista en profundidad, recorriendo lo que consideramos los principales ítems a tomar en cuenta para su correcta utilización como técnica cualitativa.

## 2. ASPECTOS TEÓRICO-CONCEPTUALES A CONSIDERAR FRENTE A LA IMPLEMENTACIÓN DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

La nominación de una entrevista como *en profundidad*, implica, para nosotros, la necesidad de una reflexión sobre tal calificativo.

En primer lugar, el término *profundidad* marca una relación semántica de oposición con el término *superficie*.

Desde este ángulo podemos analizar, al menos, dos implicaciones posibles de esta oposición inicial:

- a) Que una entrevista en profundidad es aquella que, por oposición, no es superficial, o no aborda al individuo de modo superficial, sino *in extenso*, por un período de tiempo considerable, luego del cual se espera tener un conocimiento relativamente acabado de la opinión o puntos de vista de un sujeto sobre determinada temática.
- b) Que una entrevista en profundidad es aquella que aborda algo (lo profundo) que está debajo de la superficie. Tenemos, entonces, la relación de oposición *superficie-profundidad*, asociada con lo *visible* u *obvio*, vs. lo *oculto* o *no evidente*.

<sup>1</sup> En este sentido, consideramos clara y apropiada la ubicación de M. Valles (2003) de la entrevista en profundidad (y de los grupos de discusión) dentro de las técnicas que denomina de conversación-narración.

<sup>2</sup> Hemos tenido la oportunidad de presentar este y otros ejemplos del caso en otros espacios de discusión (Merlino, Martínez, 2007).

En términos de Goffman, esta dicotomía se hace presente en un encuentro e interacción en el que "...las actitudes creencias o emociones 'verdaderas' o 'reales' pueden ser descubiertas sólo de manera indirecta, a través de sus confesiones [de los sujetos] o de lo que parece ser conducta expresiva involuntaria" (2006: 14).

No realizaremos aquí un recorrido extenso por las diferentes definiciones del término *entrevista en profundidad*. Tal como lo menciona Valles, esta expresión, "...parece haber ganado la batalla entre una serie de términos afines con desigual solera en la literatura" (2003: 183).

En función de nuestros objetivos sólo tomaremos en cuenta que se trata de un tipo de entrevista que reúne ciertas características particulares, a saber:

- a) Tiende a ser de una duración prolongada.
- b) Aborda temas desde el formato de una conversación que, aunque se trata de que sea lo más abierta posible, está orientada por los objetivos de la investigación.
- c) Suele ser grabada, de modo tal que lo que se analiza es –más allá de la situación misma de interacción social– el corpus producido (cooperativamente) en esa interacción. Ese corpus consiste en el contenido de la desgrabación textual de lo hablado por el entrevistador y el entrevistado, durante la microsituación social que implica el desarrollo de la entrevista.

Estas características diferencian la entrevista en profundidad de otro tipo de entrevistas, algunas cualitativas y otras cuantitativas (éstas últimas nominadas, en ocasiones –quizá erróneamente– como entrevistas, en lugar de encuestas).

Por otra parte, es necesario aclarar que no nos referiremos aquí a las entrevistas desarrolladas en el contexto de un estudio de tipo etnográfico, que implica la inserción del investigador en la comunidad bajo estudio y el hecho de compartir con dicha comunidad experiencias y modos de vida por un tiempo específico, en el cual pueden darse encuentros que tengan las características de una entrevista en profundidad. Creemos que en estos casos la técnica queda enmarcada en un contexto de estudio particular –el etnográfico– que excede el marco de las reflexiones que aquí desarrollaremos.

El foco central de esta primera parte del capítulo se centra en tomar en cuenta que la entrevista en profundidad se presenta como un modo válido de generar y analizar discursos de los sujetos que conforman un segmento o población en estudio. Sin embargo, los discursos generados en la instancia de la aplicación de esta técnica constituyen un corpus particular de análisis que consiste en el contenido de las desgrabaciones textuales de las conversaciones sostenidas entre el investigador y las personas sobre las que éste desea conocer algo. Estos textos, más las notas de campo tomadas durante o después de las entrevistas, constituirán el material de base sobre el que el investigador elaborará interpretaciones y desarrollará sus informes.

Y es éste el problema que deseamos abordar. Para acotarlo de modo más preciso, podríamos formularlo a través de dos interrogantes centrales, a saber:

- ¿A qué tipo de inferencias/interpretaciones es posible arribar, a partir del análisis de los discursos generados en la instancia de la entrevista en profundidad?  
 ¿En qué relevancia y alcance tiene que formularse la pregunta anterior?

## 2.1 Sobre la posición del investigador frente a la implementación de entrevistas en profundidad y las inferencias e interpretaciones posibles, a partir de los datos obtenidos.

En una primera mirada, y obviando por el momento los condicionamientos personales e institucionales que pesan sobre el investigador, podríamos decir que los objetivos a los que suele responder la investigación social de naturaleza cualitativa, en términos muy generales, suelen orientarse a:

- a) Identificar actitudes, representaciones sociales, valores, puntos de vista del actor social (desde su óptica), en diferentes contextos.
- b) Identificar conductas que los actores desarrollan y posibles motivaciones ligadas a las mismas; como así también la propia explicación que los actores desarrollan sobre sus comportamientos.
- c) Comprender procesos de interacción grupal/social.

Naturalmente, el listado anterior no refleja –ni lo pretende– la infinita variedad de objetivos posibles, dada la especificidad de cada proyecto de investigación. Sólo muestra tipologías de información a las que –en general– el metodólogo pretende arribar con el propósito de comprender un conjunto de prácticas sociales particulares.

El problema en cuestión surge cuando nos centramos en que para barrer con esos objetivos, la implementación de las entrevistas en profundidad produce un corpus específico de análisis, esto es: *discursos* provenientes de desgrabaciones de audio (textuales), acompañadas de las impresiones y notas de campo que tomó el investigador en el momento de la entrevista, o después de ella.

El procedimiento analítico predominante será, por lo tanto, el análisis del discurso. Y al incorporar el término *discurso* introducimos, por definición, la noción de *contexto*, que formará parte del análisis mismo. Diremos con Teun Van Dijk que contexto es "...el conjunto estructurado de todas las propiedades de una situación social que son posiblemente pertinentes para la producción, estructuras, interpretación y funciones del texto y la conversación" (2006: 266).

Debemos aclarar que considerar dicho contexto puede implicar diferentes acercamientos a las realidades de los actores investigados. No resulta lo mismo el acercamiento etnográfico que una entrevista realizada por un sociólogo o psicólogo en una institución o en otro espacio sin que medie, necesariamente, la convivencia comunitaria entre el investigador y los sujetos de investigación.

Fiel al enfoque cualitativo el investigador, como actor social involucrado activamente en el proceso de investigación (y su propio discurso), han de introducirse en el análisis del conjunto de datos que se hayan obtenido.

A partir de las consideraciones precedentes y para focalizarnos en nuestro problema, podemos decir que, frente a los discursos a analizar, es posible observar que se presentan diferentes posiciones que el investigador puede adoptar frente al análisis. Para ilustrar estas posturas retomaremos el razonamiento de Enrique Criado (2003) sobre dos modos en los que el investigador puede ubicarse frente al actor social y sus discursos, a saber:

- a) Ubicarse como un observador externo y, a partir de ello, tomar los discursos como textos a descifrar "...como si no tuvieran otra razón de ser que la de ser descifrados, analizados. Proyectando así en el objeto que estudian su particular relación al objeto: la del intelectual que, con el privilegio del tiempo, puede desglosar, analizar, taxonomizar, decodificar, interpretar" (Criado, 2003: 63).

Esta posición supone, para el autor, mantener como investigador dos ilusiones:

- La de transparencia: el sujeto dice lo que realmente hace.
- La de opacidad: el sujeto puede ocultar lo que hace, mintiendo en su discurso, lo que trae aparejado la aparición de la dicotomía analítica *verdad/mentira*.

Desde este lugar, el investigador se ubica como un decodificador que intenta comprender aquello que no aparece directamente en el discurso del entrevistado, sino que requiere de un proceso interpretativo que logre pasar la barrera del ocultamiento (conciente o inconciente) por parte del otro.

- b) La segunda posición que el investigador puede tomar es la que el mismo Criado propone como válida y que se basa en la idea de considerar el discurso como una práctica más. Se trata de entender "...la diversidad de prácticas discursivas según las situaciones y los interlocutores. Diversidad de prácticas que no nos llevaría tanto a una escisión de las mismas en «verdaderas» y «falsas» como a la escisión de la existencia –y de la producción social– de los individuos en distintos marcos" (Criado, 2003: 66).

Desde este razonamiento, lo que pretende el investigador no es decodificar un discurso, sino comprenderlo como una práctica social más, regulada por mecanismos que varían según la situación. Podría decirse entonces que "no hay nada más allá del discurso" que analizar, sino el discurso mismo en su contexto y en la inmediatez de su producción.

Nuestra postura respecto de estas dos posiciones es no considerarlas incompatibles entre sí sino, por el contrario, verlas como necesariamente complementarias en la praxis del investigador y, fundamentalmente, en sus intenciones y expectativas como tal.

No se trata de reducir el discurso del sujeto a un conjunto de expresiones que hay que decodificar, sino de tomarlo como una práctica social. Pero, nuestro punto de vista es que esa práctica discursiva se relaciona indefectiblemente con otras prácticas sociales de distinta naturaleza (comportamientos específicos) que son distintas de las discursivas que se desarrollan en la entrevista.

La relación entre un tipo de práctica social –la del discurso construido en situación de entrevista– y otras prácticas sociales, por ejemplo la de conducir un automóvil, aparece de un modo u otro en el discurso. Esta manifestación se da a través de fisuras, encadenamientos argumentales, omisiones y aspectos no verbales del discurso, tales como la enorme gama de expresiones y gestos que el actor puede mostrar, intencional o inintencionalmente, durante el desarrollo de una entrevista.

A partir de esto, y por más que el investigador trabaje con discursos producidos en un momento y lugar específicos, la interpretación de dichos discursos (orientada a comprender el punto de vista del actor social) puede derivar –y en general así sucede– en inferencias acerca de las *actitudes* del sujeto y de sus *conductas concretas* y "*reales*". Esto sucede aunque el corpus con el que se esté trabajando esté compuesto por discursos y no por registros

de comportamientos específicos, por ejemplo filmaciones de video u observaciones de naturaleza etnográfica.

- 2.1.1. Sobre un caso específico de aplicación de entrevistas y la posición de los investigadores frente a los datos obtenidos

El caso que mencionaremos se refiere a un trabajo de investigación cualitativa, cuyo objetivo central –descrito en términos generales– era la comprensión del punto de vista del actor social acerca de lo que significan las normas de tránsito y su cumplimiento/incumplimiento, como así también las significaciones ligadas al acto de conducir/se en vehículo, o como peatón.

Las técnicas implementadas para llevar a cabo la investigación mencionada fueron:

- a) La observación, participante y no participante.
- b) La entrevista en profundidad.

Sobre esta segunda técnica se centraba la expectativa de generar discursos de los conductores acerca de varios temas ligados a los objetivos de la investigación.

En el caso de las observaciones de campo, inicialmente no participantes, las mismas arrojaron varias hipótesis preliminares acerca de tipologías de infractores, basadas en comportamientos y características observables. Enumeramos algunas de ellas a modo ilustrativo:

- Una tipología de conductores basada en el tipo de norma que no respetaban (pasar semáforos en rojo vs. no poner la luz de giro para pasar de un carril a otro).
- Una tipología de conductores basada en su actitud y su comportamiento antes y durante el "quiebre" de la norma (comportamiento de vigilancia, mientras se rompe la norma vs. comportamiento displicente, por ejemplo).
- Una tipología de conductores basada en el vehículo conducido y su función (autos particulares, taxis y remises, motocicletas de reparto, motocicletas de uso particular).

Estas primeras observaciones se complementaron luego con observaciones participantes, en las que los investigadores funcionaron como pasajeros-acompañantes de diversos tipos de conductores y de peatones.

A partir de las observaciones realizadas como entrada al campo se hacía necesario, de acuerdo a los objetivos de investigación planteados, conocer cuál era el esquema actitudinal y argumental que desarrollaba un sujeto que respetaba las normas, frente a aquel que no las respetaba, en cualquiera de las tipológicas identificadas preliminarmente. Se implementaron, entonces, entrevistas en profundidad.

Frente las decisiones de muestreo, se aplicó un muestreo de tipo "opinático" (Vieytes, 2004: 654), con rasgos del muestro teórico (Strauss y Corbin, 2003).

Se convocaron para las entrevistas a sujetos cuyos comportamientos –respetuosos o infractores– se conocían previamente por la acción de informantes clave (parientes, amigos) y, también, a sujetos cuyo comportamiento como conductores-peatones se desconocía.

Para el desarrollo de las entrevistas se utilizó una guía de pautas abierta, con especial énfasis en evitar las preguntas directas y utilizar sólo disparadores de la conversación sobre las áreas temáticas que resultaban de interés.

Una vez realizadas las primeras entrevistas, se comenzó un análisis del corpus, consistente en las desgrabaciones textuales de las conversaciones sostenidas.

Nuestro análisis inicial, en cuanto a orientación teórica, se centró en la reconstrucción de premisas implícitas (Van Eemeren, 2006), en las cadenas argumentales de los sujetos.

A continuación, se muestra un ejemplo de la frase de un entrevistado, a partir de la cual (con las limitaciones del caso) analizamos nuestra postura respecto de la posición (inductiva-inferencial) que podría tomar un investigador frente a los datos provenientes de una entrevista en profundidad de este tipo. Veamos el ejemplo en cuestión:

*"...en la medida de lo posible respeto las señales. He pasado... no sé... una, dos, tres veces el semáforo en rojo... pero porque no venía nadie y porque estaba apurado en ese momento. Pero trato de respetar eso..." (Andrés, 18 años, conductor de automóvil).*

Encontramos en este enunciado:

- 1) Una posición asumida desde el Yo –primera persona del singular– *respeto* (Yo *respeto*).
- 2) Un modalizador - atenuante del irrespeto que se anticipa. Esto es: *"en la medida de lo posible..."*.

Así queda trazado, desde el comienzo del párrafo, un eje de diferenciación de circunstancias en las que el enunciador se puede encontrar frente a las normas –en este caso materializadas en las señales- (semáforo). El eje semántico puede expresarse como sigue:

*Posibilidad de respeto de las normas ----- Imposibilidad de respeto*

Este eje semántico queda trazado sólo desde la posibilidad que brinda una premisa no explícita en el enunciado (premisas implícitas a), tal es:

a) hay circunstancias en las que no es posible respetar las señales de tránsito.

Desde allí el enunciador continúa: *...he pasado...no sé...una...dos...tres veces el semáforo en rojo...*

La enumeración de las veces que el sujeto ha pasado con señal roja cumple la función de acotar la cantidad de veces que se ha cometido la falta. Esta enumeración viene precedida de una frase modalizadora, tal es *"no sé"*. Así, el enunciador anticipa que no sabe con precisión cuántas veces ha cometido la falta, pero que no será más de lo que enumera (tres veces).

Aquí se hace presente otra premisa implícita (premisas implícitas b), que sostiene la argumentación en su conjunto. Podríamos explicitarla como sigue:

b) Cometer una falta de tránsito pocas veces, es justificable.

Si esta premisa no existiera, aunque sea de modo implícito, no cabría la posibilidad de que el enunciador y el enunciatario pudieran convenir en que tres veces no es mucho y que, por lo tanto, la mirada sobre la falta cometida debe ser diferente entre quien la comete pocas veces y quien lo hace permanentemente.

Siguiendo con el párrafo que estamos analizando, se hacen presentes ahora los argumentos concretos que el enunciador presenta (ver subrayado), precedidos del conector *porque*. Vemos entonces: *"...en la medida de lo posible respeto las señales. He pasado... no sé... una, dos, tres veces el semáforo en rojo... pero porque no venía nadie y porque estaba apurado en ese momento. Pero trato de respetar eso..."*

Lo primero que observamos es que ambos argumentos (subrayados) están precedidos del lexema *pero*, que implica justificación. Y esta justificación sólo se torna entendible desde el lugar que ocupa el enunciador al comienzo del párrafo, a través de una tercera premisa implícita (premisas implícitas c):

c) Se deben respetar las señales de tránsito (cuando es posible).

Centrándonos en los argumentos concretos que el enunciador presenta, vemos que son dos y que se explicitan de modo conjunto. Se trata entonces de una argumentación múltiple, en este caso, coordinada (Van Eemeren, 2006).

Vemos entonces los dos argumentos:

- Porque no venía nadie
- Porque estaba apurado

Ambos unidos por el conector *y*.

Podríamos graficar lo antedicho como sigue, utilizando la nomenclatura propuesta por F. Van Eemeren (2006):

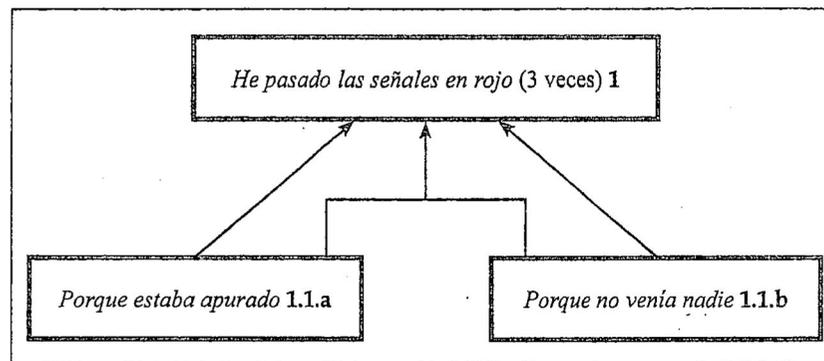


Figura 1

Vemos en la Figura 1 que los argumentos 1.1.a y 1.1.b se expresan como coordinados, (letras seguidas a y b) y, por lo tanto, funcionan en conjunto para defender el punto de vista (*he pasado las señales en rojo*). Ambos argumentos se sostienen mutuamente.

Ahora bien, estos argumentos se tornan razonables sólo si se sostienen en una nueva premisa implícita (premisas implícitas d), que a su vez se relaciona con las que hemos venido explicitando hasta el momento:

d) Se justifica pasar el semáforo en rojo si no viene nadie y se está apurado.

Desde aquí podemos reconstruir la cadena de razonamientos que tiene su lógica interna, sólo si la primera premisa que inicia el siguiente silogismo (premisas implícitas d) es verdadera.

Veamos entonces, cómo quedaría construida la cadena argumental que se desprende del discurso del entrevistado, a las que se agregan dos premisas implícitas más (e y f):

- d) Se justifica pasar el semáforo en rojo si no viene nadie y si uno está apurado.
- e) En las tres ocasiones en que crucé el semáforo en rojo, no venía nadie y yo estaba apurado.
- f) Estoy justificado por haber pasado esos semáforos en rojo.

De este modo, más allá de los errores internos de la cadena argumental, la argumentación cobra sentido y puede reconstruirse desde la explicitación de las premisas implícitas.

Por último, la frase final del enunciado del entrevistado, reza: ...*pero trato de respetar eso* (las señales rojas).

Esta frase cobra sentido, en el contexto discursivo propuesto por el enunciador, desde el primer momento, contenido en la premisa implícita c) a saber:

- c) Se deben respetar las señales de tránsito (cuando es posible).

Lo que hemos mostrado arriba, breve y parcialmente, es un ejercicio analítico, fundamentalmente intratextual, que consiste en la reconstrucción de las premisas implícitas que hacen lógicas y posibles a las explícitas que maneja el enunciador, y que suponen huellas en el enunciado a partir de las cuales es posible leer "...no sólo la subjetividad individual, sino principalmente, una subjetividad compartida" (Marafioti, 2004:118).

Debemos acotar, enfáticamente, que esta tipología de análisis se complementa con un análisis del contexto de enunciación (situación de entrevista y roles que se juegan en la misma) y del contexto social-cultural en el que se mueven el entrevistado y el entrevistador. Por otra parte, también deberá tomarse en cuenta el conocimiento, aunque acotado, de varios aspectos de la vida del sujeto, incorporados por él mismo en el relato de la entrevista.

Ahora bien, utilizando por el momento sólo el ejemplo del análisis argumentativo que mostramos, y considerando que en este estudio resultaba de interés generar hipótesis sobre las prácticas de conducción *reales* -actuales y futuras- de los entrevistados, surgen de inmediato dos interrogantes:

- 1) ¿Es este sujeto entrevistado un sujeto que realmente *hizo lo que dice* (es decir, pasar algunas veces el semáforo en rojo cuando estaba apurado y no venía nadie)? ¿o se trata de un sujeto que *hace algo diferente de lo que dice* (por ejemplo, pasar siempre el semáforo en rojo o haberlo pasado muchas más veces que lo que expresa)?
- 2) ¿Podemos inferir lo que *hará* esta persona en el futuro, frente a circunstancias similares a las que ella misma describió?

Ante todo, resulta pertinente aclarar que en una entrevista no analizamos lo que el sujeto hace, sino "el decir del hacer" (Alonso, 1999:226). Tal como lo plantea P. Banister (1994) la investigación cualitativa es, en una de sus dimensiones, un intento de capturar el sentido que yace en el interior del sujeto, y que estructura lo que decimos sobre lo que hacemos.

Debemos tener en cuenta, entonces, que lo que analizamos es la práctica discursiva concreta, como un conjunto de enunciados que -sumados al conocimiento de la historia del sujeto y su contexto- nos permite conocer *algo* de la subjetividad del mismo.

Aún así, esa aproximación a la subjetividad proveniente de lo discursivo nos remite a otras prácticas sociales que el sujeto mismo evoca. En este caso esas otras prácticas son de orden comportamental (conducir un automóvil).

En definitiva, el decir del sujeto sobre su hacer nos indica una posición que él mismo asume, desde su discurso, sobre un tema específico. Por lo tanto, que el entrevistado diga que ha pasado el semáforo en rojo una, dos o tres veces, nos indica algo de su esquema actitudinal hacia esta norma de tránsito. No nos resulta estrictamente necesario (independientemente de que en la mayoría de las ocasiones no sea factible ni pertinente) corroborar en lo observacional si es "verdad" lo que el sujeto nos dice. Podemos concentrarnos en su decir y, por lo tanto, en el modo en el que lo construye. Y en este caso ese modo (sobre todo el esquema argumental que el sujeto monta) nos dice algo acerca de lo que él piensa sobre las normas de tránsito.

Ahora bien, ¿se corresponde ese decir con lo que él hace cotidianamente, como comportamiento de manejo de un vehículo? No podemos saberlo con los datos que hemos analizado. Pero sí podemos inferir que el modo de enunciar y las premisas implícitas que el entrevistado revela en su cadena argumental anticipan un sujeto en el cual puede ser factible esperar que haya *consistencia* entre su *decir argumental* y su *comportamiento como conductor*. Por lo tanto, esta persona puede ser un conductor que pase un semáforo en rojo bajo las condiciones mencionadas. Incluso, por la ambigüedad con que fueron enunciadas dichas condiciones, la conducta *real* de paso del semáforo en rojo podría extenderse a un espectro de recurrencia que va del esporádico al permanente.

Nuestra posición, entonces, es que el *decir* indica algo sobre el *hacer*. Esto no significa que -en absoluto- puedan hacerse lecturas lineales, pero sí lecturas que analicen la posible consistencia entre el "constructo comunicativo" (Alonso 1999:230) que supone el discurso de la entrevista y el comportamiento efectivo al que remite dicho discurso.

Ahora bien, podemos reforzar nuestra posición sumando al análisis argumental un análisis del contexto de la entrevista, como género y como situación. Desde allí también podremos inferir posibles relaciones de consistencia entre el discurso del sujeto (en situación de entrevista) y su comportamiento como conductor cotidiano.

En esa dirección, tal como lo plantea E. Goffman: "...cuando un individuo comparece ante otros habrá por lo general alguna razón para que movilice su actividad de modo que ésta transmita a los otros una impresión que a él le interesa transmitir" (2006:16).

Y es que en una entrevista en la que se habla de normas y su cumplimiento, por más indirectamente que se haga y sin aludir a juicio de valor alguno, es altamente posible que el entrevistado asuma una *fachada* (Goffman, 2006) que no lo presente como un sujeto criticable socialmente frente al investigador. Y es que la crítica o juicio de valor que el entrevistado podría anticipar por parte del entrevistador puede hacer que aquél trate de suavizar o disminuir el impacto negativo que la explicitación de la transgresión podría tener sobre su autoimagen y, también, sobre la imagen que cree que el entrevistador se formará de él. De allí que podamos observar, en el acotado ejemplo de una frase, la anticipación a la crítica (imagen que el sujeto se forma de lo que pensará el entrevistador) y el desarrollo argumental que el entrevistado hace, tendiente a convencer al investigador sobre lo justificado de su accionar (reparación del posible daño de su imagen frente al otro).

## 2.2 Acerca de la relevancia y alcance del interrogante sobre las inferencias e interpretaciones posibles, a partir del análisis de los discursos generados en la instancia de entrevistas en profundidad.

Este segundo interrogante que planteamos al comienzo del capítulo apunta a analizar la relevancia de haber tratado de responder el interrogante primero.

En esta dirección, creemos que la reflexión sobre cuáles son las inferencias e interpretaciones posibles sobre un material de campo como lo es el discurso de un conjunto de entrevistados, está íntimamente ligada a las consignas, restricciones, tipo de involucramiento, propósito y objetivos del trabajo que el investigador se propone.

En el ejemplo de la investigación que desarrollamos, resulta clave señalar que –ya como un propósito de la investigación y no como objetivo de la misma– se requería obtener información que permitiese desarrollar campañas de comunicación tendientes a la sensibilización de la población acerca de las consecuencias de la trasgresión voluntaria de las normas de tránsito.

La idea era que el mensaje que transmitieran las piezas de comunicación (cortos, gráfica, etc.) estuviese basado en el conocimiento del punto de vista del receptor al que iba dirigido, y no solamente en la creatividad de una agencia de publicidad o un ente gubernamental.

Este propósito, aunque aligerado bajo el término “sensibilización”, no puede obviar la intención de contribuir a una *modificación*, a mediano o largo plazo, de los comportamientos de infracción de los conductores, basados en la omisión de la normas por desestimación de las mismas.

Es importante resaltar que este propósito no es un punto menor en el desarrollo de una investigación, dado que lleva a los investigadores a tratar de entender la vinculación entre un decir (discurso en las entrevistas) y un hacer (comportamiento concreto como conductor) y, por lo tanto, a inferir posibles conductas de los sujetos de investigación a partir del análisis de sus discursos. Todo ello, en el marco de la duración acotada del proyecto.

Es por todo lo mencionado que creemos que, como investigadores, debemos preguntarnos permanentemente por la posición que asumimos frente a las personas a conocer y frente al tipo de inferencia que nos interesa o necesitamos hacer, lo que permitirá incorporar estas mismas reflexiones al análisis en todas y cada una de las etapas de la investigación. Como lo señalan A. Strauss y J. Corbin (2003), el análisis en investigación cualitativa no comienza después de la obtención de los datos, sino desde la fijación misma de los objetivos, pasando por la implementación de las técnicas y todas las demás etapas (circulares) de un proyecto de investigación cualitativa.

## 3. ASPECTOS ESTRATÉGICOS A CONSIDERAR EN EL DESARROLLO DE ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

En los próximos puntos se desarrollarán algunas reflexiones sobre aspectos considerados estratégicos para el desarrollo de la entrevista en profundidad, dado que de ellos depende la correcta realización de misma y el cumplimiento de los objetivos que en general se le asignan a esta técnica.

### 3.1 La localización de los sujetos y el reclutamiento

No hemos de extendernos aquí en el tema del muestreo en la investigación cualitativa en general, tema que ya ha sido tratado en el capítulo 2, sino en lo que hace a la modalidad del reclutamiento del sujeto. El término *reclutamiento* suele aparecer frecuentemente en la literatura anglosajona como *recruitment* (Thomas et al, 2007:429), referido en muchos casos al contexto de estudios de mercado, aunque cada vez es más utilizado en el ámbito de las investigaciones sociales.

Se entiende por reclutamiento al proceso a partir del cual se logra que el/los sujetos que reúnen las características tipológicas que resultan pertinentes para la investigación, acepten la propuesta de sostener una entrevista con el investigador.

Esta labor puede ser realizada por la misma persona que luego hará la entrevista o por otra persona (reclutador), que colabora en el trabajo de campo. En ambas ocasiones, en general, se requiere de un informante clave que tenga cierta relación con el sujeto a entrevistar y que sea quien haga de nexo entre éste y el entrevistador o entre el potencial entrevistado y el reclutador (en el caso de que exista esta figura, en el proceso de trabajo de campo).

El proceso de reclutamiento supone que al entrevistado se le transmite –con una consigna clara y previamente desarrollada– que hay alguien a quien le interesaría entrevistar. Esto puede colocar, automáticamente, al potencial entrevistado en alguien de quien “se necesita” algo, aún no se haya expresado de ese modo en la consigna.

Este punto debe ser analizado en tanto el investigador no debiera transformarse en alguien que “se lleva” algo del entrevistado, sin que se genere una devolución, es decir, un proceso equitativo, en el que entrevistado y entrevistador se enriquecen mutuamente en el proceso de interacción.

Si bien esto no es algo fácil de lograr, se torna menos difícil cuanto menos diferencia hay entre la posición que asumen el reclutador y el entrevistador y la que asume el entrevistado. En este sentido, adherimos a la propuesta de trabajar desde la *Epistemología del sujeto conocido* (Vasilachis, 2003), donde entrevistador y entrevistado se reconocen como personas, en esencia iguales, con dimensiones existenciales diferentes. Y es esa dimensión (la existencial) la que podrá conocerse –en parte– del entrevistado. Esto sólo si él está de acuerdo y si el entrevistador no asumió una postura de superioridad y de poseedor de un *saber* y de un *saber hacer*, que deje al entrevistado en posición de inferioridad y de sujeto que da información sobre su vida, a alguien que la necesita para un proyecto personal, o por el solo hecho de ser investigador.

### 3.2 El lugar donde se desarrolla la entrevista

Muy relacionado con el ítem anterior, se encuentra el problema del lugar (físico) donde se desarrollará la entrevista en profundidad.

Sucede que en el mismo proceso de reclutamiento, en general, si el potencial entrevistado acepta, se fija el lugar y la hora en la que tendrá lugar el encuentro para desarrollar la entrevista.

La definición, tanto de la locación como de las características particulares (entorno, espacio, aspecto), colabora positiva o negativamente para acercar o separar, respectivamente, los roles del entrevistador y del entrevistado.

Sobre esto, podríamos decir entonces que –salvo situaciones en las que es imposible por alguna razón– la entrevista debe realizarse siempre en el terreno que le resulta familiar al entrevistado.

Así, podemos convenir con éste en que nos reciba en su hogar, su espacio de trabajo, o aquél que él fije como conveniente.

De este modo, desde el comienzo, el investigador muestra la voluntad de adaptarse a los requerimientos del entrevistado y se ubica en una posición de horizontalidad (por lo menos en lo que hace a este punto). Por otra parte, el entrevistado se sentirá, en general, más a gusto en un espacio que él conoce y domina, y estará más propenso a desarrollar una conversación en la que él, como persona, puede expresarse desde su propio entorno.

Sin embargo, puede darse la situación –no inusual– de que por algún motivo, el entrevistado no desee que el entrevistador “invada” su terreno, sobre todo si no se ha formado una idea clara de cuál es la razón específica por la cual se lo entrevista. Entre los motivos de tal negación podemos encontrar la reticencia a mostrar donde vive, el temor a que sus pares u otros referentes interrumpan o se transformen en parte del proceso de la entrevista, la idea del manejo del tiempo (dado que quien visita puede retirarse de la situación más fácilmente que quien es anfitrión), entre otras.

Salvo que en el proceso de reclutamiento se observe con toda claridad que el entrevistado no desea ser él el que defina el lugar de la entrevista, se deberá tratar siempre de realizarla en el entorno de aquél. Y esto responde no sólo al principio básico de la concesión de la elección del espacio al otro-sujeto, sino a la importancia capital de tener la posibilidad de conocer aspectos ligados a la vida de la persona a entrevistar. Así, el conocimiento de su entorno, de su modalidad de interacción con otros que circulen en el momento de la entrevista, entre otros aspectos, le dará al entrevistador una posibilidad de un acercamiento más integral al contexto de vida del entrevistado y no sólo al contexto de la enunciación, durante en el proceso de la entrevista.

### 3.3 El encuentro entre el entrevistador y el entrevistado

El encuentro entre el entrevistador y el entrevistado es una instancia capital en la fijación de vectores que conducirán la situación de entrevista, desde que comience hasta que finalice, o finalicen, si se trata de más de un encuentro.

Justamente, el concepto de encuentro sintetiza en sí mismo el núcleo de la situación de una entrevista en la cual dos personas –generalmente no conocidas entre sí– se reúnen con una finalidad previamente pautada. En esta dirección plantea Goffman: “un encuentro social es una situación de interacción cara a cara, que empieza cuando los individuos reconocen que han entrado en la presencia inmediata uno del otro y que termina con una retirada señalada de la participación mutua” (cit. en Díaz, 2000:43).

En ese encuentro, desde el comienzo hasta el final, se van desarrollando situaciones que en un sutil y complejo proceso definen el modo, el tono, la duración y las sensaciones con las que cada uno de los dos actores comienza, prosigue y termina la entrevista.

El encuentro supone un permanente desarrollo de inferencias mutuas que entrevistador y entrevistado hacen sobre quién es el otro y cuál es la relación entre lo que *piensa* y lo que *efectivamente expresa*. Tal desarrollo de inferencias caracteriza cualquier encuentro entre

personas, sólo que en la situación de la entrevista debe ser incorporado por el investigador como tema de análisis. Y es que en el desarrollo de la conversación que implica una entrevista se representarán roles marcados por el proceso de *idealización* (Goffman, 2006). De este modo, el encuentro es un espacio donde se juegan roles que el entrevistador y el entrevistado ponen en marcha en función de lo que creen que deben mostrar y de lo que infieren que el otro espera, piensa y responde, en función de lo jugado por cada uno. Así “...cuando el individuo se presenta ante otros, su actuación tenderá a incorporar y ejemplificar los valores oficialmente acreditados por la sociedad, tanto más, en realidad, de lo que lo hace su conducta general” (Goffman, 2006: 47).

De acuerdo a lo planteado, el encuentro y los roles que se jueguen serán motivo mismo de análisis, junto al contenido de los enunciados que se obtienen como discurso. Entonces, no sólo importa lo que el sujeto dice, sino en el marco de qué representación de rol lo dice y –tan importante como ello– cómo interpreta el investigador lo dicho por el otro, en el marco del rol desempeñado en ese momento.

La importancia del análisis de la entrevista como situación de encuentro radica en que permite interpretar el contexto de enunciación (condiciones de producción) más allá del encuentro analítico que el investigador tendrá con el material de las desgrabaciones de las conversaciones, situación en que el objeto de análisis queda separado artificialmente del contexto de su producción, del “microcontexto social” (Van Dijk, 1983: 237), el cual debe siempre traerse al análisis.

### 3.4 La situación de conversación

Un aspecto de interés y que está vinculado al género mismo de la entrevista es que la misma se trata de una conversación. No es, naturalmente, una conversación que podríamos homologar a cualquiera de orden cotidiano, pero sí se acerca a ella “...en tanto situación cara a cara producida en condiciones históricas y sociobiográficas determinadas” (Valles, 2007: 41).

Como situación conversacional, deberemos analizar los aspectos que atañen a ésta

“... tales como los turnos del habla, y cómo los participantes de la conversación segmentan esos turnos, comenzando, cediendo, reteniendo o recibiendo su turno” (Van Dijk, 1983: 273).

Debemos tener en cuenta que el desarrollo de la conversación que supone una entrevista no es casual, sino que está previamente consensuado. Y esto mismo es lo que puede atentar contra la productividad de la conversación que debiera desarrollarse, dado que la persona a entrevistar suele tomar un rol pasivo, esperando que el entrevistador pregunte, para él responder luego. Si esto sucediera y la entrevista se transformara en un esquema de interrogación y respuesta, habremos fracasado de plano en la generación de un intercambio discursivo al que podamos llamar entrevista en profundidad.

#### 3.4.1 El instrumento de desarrollo de la entrevista: el guión o la guía de pautas

Directamente ligado al éxito del desarrollo de una conversación fluida, se encontrará el instrumento que el entrevistador utilizará para facilitar aquella. Se trata de la denominada *guía de pautas* o *guión de la entrevista*.

Consideramos este punto de importancia capital, dado que del diseño adecuado de la guía y su correcta implementación depende en gran medida el éxito de una entrevista. Aclaremos que cuando hablamos de "éxito" nos referimos a que se haya podido sostener una conversación fluida, agradable para ambos, (o por lo menos que no deje un saldo de angustia o disconformidad) y que refleje los puntos de vista del entrevistado sobre los temas de interés para la investigación.

Todo lo mencionado no es sencillo de lograr y depende mucho de la experiencia del investigador y de la concepción que el mismo tenga acerca de lo que es una entrevista en profundidad.

En nuestro caso, creemos fundamental separar tajantemente a aquella de un cuestionario de preguntas abiertas, dado que no es poco frecuente que se implementen los segundos pensando que se está desarrollando una entrevista.

Si al revisar las desgrabaciones en papel o formato digital, o al analizar las cintas de audio, escuchamos más la voz del entrevistador que la del entrevistado, estaremos ante un problema. Y no es que se trate de un tema de cuantificar extensiones de discurso de uno u otro, sino de que el entrevistador debe concebirse a sí mismo como un facilitador, como alguien que propone temas que orientan la conversación, pero que también está preparado para que sea el entrevistado quien marque el rumbo de la misma.

El equilibrio entre la idea de que el entrevistado hable libremente sobre los temas de interés para él y el investigador y el hecho de que pueda correrse de la temática, de tal modo que la línea conversacional sea irrecuperable, es algo que el entrevistador debe estar preparado para resolver. Entrevistar no es equivalente a preguntar. Por el contrario, cuanto más se asemeje la secuencia de turnos de la conversación a un esquema de preguntas y respuestas, menos discurso habrá para analizar y tendremos como resultado una serie de respuestas inducidas que resultarán, seguramente, insuficientes o directamente inútiles para la respuesta a los objetivos de la investigación.

#### 3.4.1.1 Los temas a tratar en una entrevista

¿Cómo se fijan o deciden los temas que se abordarán en la entrevista? La primera respuesta proviene de la pregunta de investigación, el marco teórico y los objetivos que se hayan construido previamente. Sin embargo, la pregunta de investigación no debe operacionalizarse, al modo de la construcción de un cuestionario en un estudio cuantitativo, sino que debe "desarmarse" en grandes temas que pueden denominarse *áreas de indagación*.

Las áreas de indagación son justamente eso, grandes tópicos o áreas temáticas que al ser tocados en la conversación propician la construcción cooperativa de un discurso que abordará dichos tópicos, y del cual podremos analizar algo de la subjetividad del entrevistado.

Algunos investigadores en el ámbito cualitativo entran al trabajo de campo sin guía de pautas, aludiendo que de ese modo no pre-fijan e imponen una agenda de temas al entrevistado. Esto puede ser puesto en marcha —a nuestro entender— sólo en casos muy particulares, donde el entrevistador tiene muchísima experiencia y cuando los objetivos, plazos y propósitos de la investigación así lo permiten. Sin embargo, en la mayoría de las investigaciones cualitativas el investigador deberá desarrollar una guía de pautas, basada en sus objetivos y pregunta de investigación.

Ahora bien, dados estos objetivos ¿qué temas resultan pertinentes introducir en la guía de pautas? Obviamente, no nos referimos a qué temas específicos, lo cual depende de cada investigación, sino a qué *tipo de temas*.

En esta dirección resulta muy importante considerar los siguientes aspectos, antes de desarrollar una guía de pautas, a saber:

- El marco teórico con el cual trabajamos (que no debe ser estático sino dinámico). De más está aclarar que el marco teórico nos orienta, pero a modo de cierta "disociación" coincidimos con Strauss y Corbin (2003) cuando sostienen que debemos ingresar al trabajo de campo dejando de lado todos nuestros conocimientos teóricos previos. Si bien consideramos que esto es virtualmente imposible, resulta imprescindible tratar de *escuchar* al entrevistado y no *hacerlo hablar a través de nuestra teoría*.
- El interés y la cercanía que los temas a indagar guardan respecto del entrevistado. Es éste un punto de importancia, dado que la predisposición a hablar por parte de aquél y la "soltura" con que lo haga, guardan directa relación con el interés y cercanía que el sujeto percibe entre el tema y su esquema referencial-cognitivo previo.
- La compleja interrelación de esos temas con otros de la vida del sujeto, que en principio pueden aparentar no guardar ninguna relación entre sí.
- La secuencia prevista para el desarrollo de los temas que conformarán la guía de pautas.

A modo de ejemplo, retomamos el caso del estudio planteado anteriormente, sobre las actitudes de los ciudadanos hacia las normas de tránsito.

Como mencionáramos, el objetivo central, de modo resumido, se centraba en la comprensión del punto de vista de los sujetos acerca de lo que significan las normas de tránsito y su cumplimiento/incumplimiento, como así también las significaciones ligadas al acto de conducir/se en vehículo, o como peatón.

Dentro de los objetivos específicos, podemos mencionar algunos, por ejemplo la identificación de:

- Estrategias argumentativas puestas en juego por los sujetos en torno al cumplimiento/incumplimiento de las normas.
- Modalidades de enunciación.
- Esquemas axiológicos de base, en el discurso sobre las normas.

Más allá de esta especificidad de objetivos, surgía la necesidad de armar una guía de pautas que pudiese ser implementada por más de un entrevistador (con las diferencias esperables y deseables que eso supone en la construcción del discurso cooperativo), con temas sobre los cuales se pudiese conversar con el entrevistado.

Tomando entonces estas consideraciones en cuenta, se procedió a desarrollar una guía de pautas tentativa y modificable (siempre debe serlo en un estudio cualitativo) que permitiese comenzar la etapa de campo. Naturalmente, la guía ha de ser modificada *en y después de* cada entrevista, si los entrevistados nos van marcando un camino no previsto.

En nuestro caso, la estrategia de construcción de guía es la que denominamos *en círculos concéntricos*, donde los temas van de lo general a lo particular, en un diseño en el que cada

círculo temático contenga al que sigue y le sirva de marco previo para la introducción a la conversación. Véase, como ejemplo, la Figura 2:

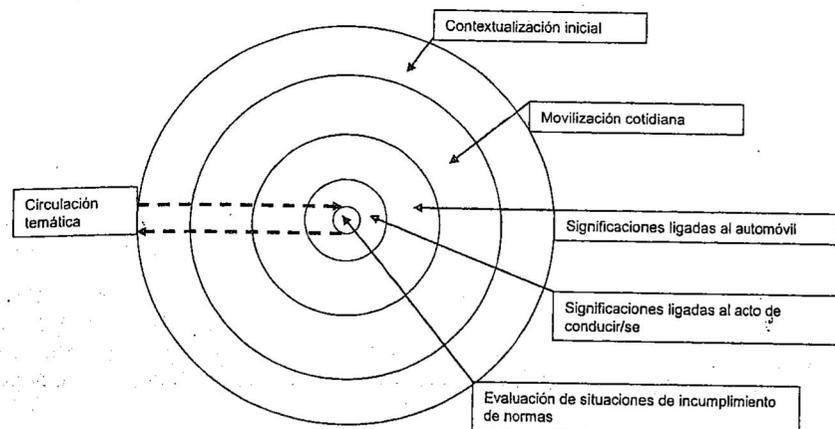


Figura 2

En la figura anterior podemos observar cómo las cinco áreas de indagación se ubican en un orden específico pero, a la vez, el investigador debe dejar que el entrevistado lleve el ritmo de la circulación temática, es decir, pueda "saltar" de un tema al otro, cuando lo desee o cómo lo desee.

Por ello, la guía de pautas no es más que eso: una guía. Si el entrevistador se empeña en seguir un orden preestablecido, no permitiendo la libre circulación temática, fracasará en su labor, dado que la imposición de un orden forzado atenta contra la posibilidad de analizar, durante y a posteriori de la entrevista, el orden temático que siguió el entrevistado, el cual nos dirá, sin duda, algo de su subjetividad.

Los temas que se muestran en la Figura 2 se proponen en un orden simplemente para que actúen como disparadores y bajo la hipótesis de que puede ser importante trabajar con ciertos temas generales antes de abordar los específicos. Pero creemos necesario aclarar que los temas generales no cumplen la función de "caldeamiento" en la entrevista, sino de contextualizar el tema central. En nuestro caso, ¿cómo podríamos hablar de normas de tránsito, si no entendemos como el sujeto vive, qué hace, qué significa el automóvil para él, qué significa conducir y qué significan las normas? De hecho, este contexto discursivo que nos va brindando el entrevistado nos permite tener un marco de interpretación de su discurso sobre las normas de tránsito y su cumplimiento/incumplimiento.

A continuación, se muestra la guía de pautas completa, utilizada (inicialmente) en el estudio referido. Se podrá observar que los temas y subtemas que incluye la guía no están redactados para su enunciación directa por parte del entrevistador, sino para la orientación de éste. Resulta muy importante aclarar este punto, porque una entrevista, como ya lo dijimos, no es un cuestionario de preguntas abiertas. Es decir, la enunciación de los disparadores dependerá de la interacción discursiva que se vaya produciendo entre entrevistador y el entrevistado. Y esos disparadores, así como el discurso generado a partir de los mismos, se construyen cooperativamente y variarán de entrevista en entrevista y de entrevistador en entrevistador.

## Guía de pautas inicial

### Área 1: Contextualización inicial

- 1.1 - Descripción de la vida cotidiana. Qué hace. (no profundizar demasiado, sólo retomar más adelante, si resulta pertinente).
- 1.2 - Con quién vive, composición familiar.

### Área 2: Movilización cotidiana y medios de transporte

- 2.1 - Descripción de los viajes que hace cotidianamente. Destinos.
- 2.2 - Medios utilizados para cada viaje. Variación por destino.
  - 2.2.1 - Profundización sobre el uso del auto. Para qué y por qué.
  - 2.2.2 - Cuando se conduce como peatón. Por qué.
- 2.3 - Automóvil que tiene o usa (diferenciar).

### Área 3: Significaciones ligadas al automóvil

- 3.1 - Qué significa el auto para él. Profundizar.
- 3.2 - Qué significa manejar. Profundizar.
  - 3.2.1 - Cómo aprendió a manejar -quién le enseñó. Cómo fue el proceso.
  - 3.2.2 - Cómo fue el proceso de obtención del carnet de conductor.

### Área 4: Significaciones ligadas al acto de conducir/se

- 4.1 - Cómo se describiría como conductor. Puntos fuertes y débiles percibidos. Razones.
- 4.2 - Evaluación de cómo maneja "la gente". Razones asignadas a las características de la descripción.
- 4.3 - Construcción (espontánea) de tipologías de conductores. Atención a la profundización de los ejes que articulan las tipologías descriptas.
  - 4.3.1 - En qué tipología se ubica. Por qué.
- 4.4 - Cómo se describiría como peatón.
- 4.5 - Construcción (espontánea) de tipologías de peatones. Atención a la profundización de los ejes que articulan las tipologías descriptas.
  - 4.5.1 - En qué tipología se ubica. Por qué.

### Área 5: Evaluación de situaciones de incumplimiento de las normas

- 5.1 - Construcción de tipologías de faltas o infracciones de tránsito. Atención al eje de las tipologías. Profundizar.
- 5.3 - Reglas de tránsito que cumple (utilizar este término) y que no cumple (trabajar con el supuesto de que existen reglas no cumplidas por él salvo indicación de lo contrario por parte del entrevistado). Razones. Con cuáles se puede ser más flexible y con cuáles no? Por qué? Atención: analizar funciones conductor y peatón.
  - 5.3.1 - Trasladar el mismo análisis a "la gente".
- 5.3 - Consecuencias percibidas sobre el incumplimiento de las normas mencionadas.
  - 5.3.1 - Probabilidad de ocurrencia de dichas consecuencias percibidas.
- 5.4 - Evaluación inducida (si no se trabajó) sobre:

- Cruzar semáforo en rojo.
- Pasar en ruta con línea amarilla o continua.
- No poner el guiño al doblar.
- Como peatón, cruzar cuando el semáforo está en verde (para los vehículos).
- No utilizar el cinturón de seguridad.

5.5 - Tipo de acompañante que podría generar predisposición al respeto o irrespeto por las normas. Profundización.

5.6 - Factores que obligarían (sensación de obligatoriedad inevitable) al respeto de las normas trabajadas.

#### Área 6: Evaluación de los organismos de control

6.1 - Creencias sobre quién o quiénes deben asumir la responsabilidad, parcial o total de emprender acciones conducentes al incremento del respeto a las normas. Por qué.

6.2 - Evaluación de los organismos de control: Municipalidad. Puntos fuertes y débiles percibidos. Profundizar en la evaluación de la figura del inspector.

#### Área 7: Recordación y evaluación de las campañas de seguridad vial

7.1 - Recordación espontánea sobre campañas de prevención. Razones asignadas al recuerdo. Evaluación de la misma.

Como se observa, la guía que mostramos arriba contiene varios puntos y sus desagregados. Sin embargo, no fue utilizada para barrer cada punto exhaustivamente, sino para guiar la conversación, utilizando frases tales como:

- "¿Podría Ud, contarme algo acerca de...?"
- "Si le parece, podríamos hablar de..."

Este tipo de disparadores suelen resultar más productivos y menos obturadores del discurso que la utilización de preguntas directas. Ello, por supuesto, no significa que éstas no puedan ni deban implementarse cuando la circunstancia lo requiera.

Naturalmente, y como sucede en los estudios cualitativos, en los cuales el análisis se desarrolla en cada parte del proceso de trabajo, la guía que mostramos fue modificándose a lo largo del estudio, con la inclusión, cambio y exclusión de temas y subtemas. Incluso, algunas entrevistas se desarrollaron sólo sobre uno o dos temas específicos.

#### 3.4.2 Dos errores frecuentes: la recapitulación y la verborragia del entrevistador

Si bien en este capítulo no pretendemos fijar parámetros excluyentes acerca de cómo debe moverse un entrevistador en la situación de una entrevista, consideramos que resulta pertinente detenerse en dos errores técnicos que observamos con frecuencia, aún en los investigadores con experiencia. Se trata de la *recapitulación* y de cierta *verborragia* en el entrevistador.

En el primer caso, suele ser frecuente (hasta incluso recomendado en algunos manuales) que cuando se produzca algún silencio o paso de un área a otra, el investigador recapitule, es decir, resuma lo que ha expresado el entrevistado, como modo de demostrar que comprende lo que ha dicho y dar paso a otro tema o a la profundización del mismo. Consideramos que

en la mayoría de los casos esto es un error, dado que con esta estrategia es el entrevistador quien habla y no el entrevistado. El resumen hecho por aquél, en la mayoría de las ocasiones, será el resultado de un procesamiento y recorte que el investigador hace sobre lo que cree que ha escuchado. Y, peor aún, esa síntesis enunciada (desde un lugar de poder) *impone un decir* al entrevistado que puede no tener que ver con lo que éste piensa o siente.

En todo caso, hay otras estrategias de cambio de tema o de salida del silencio que son menos agresivas respecto del discurso del otro, y que no hacen que el entrevistado hable por boca del entrevistador.

Otro error frecuente es aquél que quizá exagerada –pero intencionalmente– hemos denominado *verborragia del entrevistador*. Se trata de aquellas situaciones en que el entrevistador comete alguno, o varios, de los siguientes errores:

- a) Se anticipa a pasar a otro tema, antes de que el propio entrevistado haya dado muestras cabales de no agotar el que se está desarrollando.
- b) Introduce preguntas y profundizaciones que cortan la secuencia de enunciacón que lleva el entrevistado.
- c) Emite expresiones que ratifican lo que el entrevistado plantea, con la idea de lograr empatía o mostrar que sigue lo que aquel dice. Esto, aparte de introducirse en el discurso del otro, implica juicios de valor, lo cual resulta aún más nocivo.
- d) Habla de sí mismo, ejemplificando una situación similar a la que relata el entrevistado.

Naturalmente, no queremos decir con esto que en el desarrollo de una entrevista el entrevistador deba permanecer callado, siguiendo un estilo de entrevista más bien psicoanalítico, sino que debe abstenerse de interrumpir la secuencia enunciativa de la persona con la que está hablando, para poder tener un material de análisis más enriquecido por *el decir del entrevistado* que por sus propias intervenciones como entrevistador.

#### 3.5 Las relaciones de poder en la situación de entrevista

Para culminar, creemos relevante destacar que la entrevista, como otras situaciones de conversación cotidiana, supone que ambos miembros de la relación momentánea que se establece en ella tienen representaciones sobre el otro y sobre el rol/roles del otro. Esto adquiere un tinte particular en la entrevista, dado que se trata, inicialmente, de una situación asimétrica.

Aunque el entrevistador se traslade al espacio físico conocido por el entrevistado y propicie una conversación amigable e interesante, es difícil evitar que aquél sea investido de cierto poder por pertenecer, en términos de representaciones, a la categoría de *investigador-que-pregunta*. El entrevistado, en cambio, es el que responde y, en general, no es quien propone los temas centrales, por más abierta que sea la entrevista. Esto se agrava mucho más si se perciben diferencias socioeconómicas entre ambos y si el entrevistador no puede adecuarse a las competencias lingüísticas del entrevistado.

Esta situación puede tener, como mínimo, dos consecuencias; una a corto y otra a mediano-largo plazo. La primera es la que visualizamos dentro de la situación misma de la entrevista, en la cual el entrevistado, por la investidura de poder del investigador, se retrae en sus consideraciones u opiniones acerca de los temas sobre los que se está conver-

sando. Con ello, se perderá gran parte de la posibilidad de comprender y ubicarse desde el punto de vista del otro-sujeto, quedando sólo para el análisis el hecho de su retracción, en función de sus representaciones sobre el investigador. La otra consecuencia, a mediano o largo plazo, es la que supone que serán las interpretaciones del investigador y su discurso, plasmado en un informe o *paper* de investigación, los que probablemente primen por encima de significados de los individuos entrevistados. Con ello, como reflexiona Vasilachis (2005), se perderá la identidad de los sujetos conocidos, y con ello, la oportunidad de que sea su voz la que aparezca en los textos legitimados social y científicamente.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALONSO, Luis E., (1999). "Sujeto y Discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa", en DELGADO, Juan M. y GUTIERREZ, Juan (1999). *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Ed. Síntesis Psicología: Madrid.
- BANISTER P, BUEMAN E., et al. (1994). *Qualitative Methods in Psychology*, Open University.
- BLUMER, H., (1982). *El interaccionismo simbólico. Perspectiva y Método*. Barcelona: Hora.
- CRIBADO, Enrique, (1993). *Los decires y los haceres*, material de cátedra, Universidad Libre de Maspalomas.
- DENZIN N. K. y LINCOLN I., (2008). *Collecting and Intepreting Qualitative Materials*, Sage, California.
- GOFFMAN, Erving, (2006). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Ed. Amorrortu: Buenos Aires.
- GOFFMAN, Erving, (1971). *Relaciones en pública. Microestudios del orden público*, Madrid: Alianza Editorial.
- GOFFMAN, Erving, (2000). "Rubor y organización social", en DIAZ, Félix (ed.) *Sociologías de la Situación*, Ediciones La Piqueta: Madrid.
- STRAUSS, Anselm y CORBIN, Juliet, *Bases de la Investigación cualitativa*, Ed. Universidad de Antioquia: Medellín.
- MARAFIOTI, Roberto, (2004). *Recorridos Semiológicos: signos, enunciación y argumentación*, Ed. Eudeba: Buenos Aires.
- MAXWELL, J. A., (1996). *Qualitative Research Design. An Interactive Approach*. Thousand Oaks: Sage.
- MERLINO, Aldo y MARTÍNEZ, Alejandra, *Métodos cualitativos y análisis del discurso: modelos argumentativos y manejo de la disonancia en el discurso sobre la situación del tránsito vehicular*. Stas Jornadas sobre etnografía y métodos cualitativos, Buenos Aires, Agosto 2007. Centro de Antropología Social – IDES.
- THOMAS, BLOOR & FRANKLAND, (2007). *The process of the sample recruitment: an ethnoestatistical perspective*, in *Qualitative Research*, Vol. 7, N° 4, Ed. Sage Publications: UK.
- VALLES, Miguel S., (2007). *Entrevistas cualitativas*, Ed CIS: Madrid.
- VALLES, Miguel S., (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*, Ed. Síntesis: Madrid.
- VAN DIJK, Teun, (2006). *Ideología, una aproximación multidisciplinaria*, Ed. Gedisa: Barcelona.
- VAN DIJK, Teun, (1983). *La ciencia del texto*, Ed. Paidós: Barcelona.
- VAN EEMEREN, Frans, et al. (2006). *Argumentación: Análisis, Evaluación, Presentación*; Biblos, Buenos Aires.
- VASILACHIS DE GIALDINO, Irene, (2003). *Pobres, pobreza, identidad y representaciones sociales*, Ed Gedisa: Barcelona.
- VIEYTES, Rut, (2004). *Metodología de la Investigación en organizaciones, Mercado y sociedad*, Ed. De las Ciencias: Buenos Aires.