

ENTREVISTA CUALITATIVA: LA CONVERSACIÓN COMO FORMA DE ACCESO AL CONOCIMIENTO¹

LIC. ADELA RUIZ

1- La perspectiva metodológica

En las ciencias sociales, el término *metodología* se aplica a la manera de realizar una investigación, es decir, "(...) al modo en que se enfocan los problemas y se buscan las respuestas" (Taylor y Bogdan, 1987). De allí que sean los supuestos, intereses o propósitos de un estudio los que establezcan la elección de una u otra perspectiva metodológica, y determinen que, al emprender el análisis de la realidad social, cada proyecto o estudio de investigación haga uso de las estrategias empíricas que considera más adecuadas según el modelo conceptual en el que se apoya. Por esto puede afirmarse que el dilema metodológico que plantea todo acercamiento a la realidad constituya un debate que, en gran medida, queda implicado en el modelo conceptual a partir del cual se decide mirar la sociedad, las formas de organización que la rigen y los individuos que la conforman.

Ahora bien, el hecho de que el paradigma epistemológico adoptado actúe como condicionante de los procedimientos que luego se sigan, y del tipo de conocimiento que se obtenga, es preciso referir –al menos a grandes rasgos– a los distintos modelos conceptuales que permiten fundamentar esta elección. Y si esto sucede es porque, aunque se plantean ciertas delimitaciones, "(...) no existe una correspondencia exacta entre lo que las distintas disciplinas van creando, el objeto que abordan y la metodología que emplean, por un lado, y los paradigmas de producción de conocimiento, por otro" (Orozco Gómez, 1997).

1.1- Las perspectivas teóricas

Si bien en la actualidad la filosofía de la ciencia no admite la existencia de elementos absolutos que demarquen el criterio de ciencia –puesto que se acepta que son las comunidades científicas las que justifican y validan sus saberes según cómo se articulen el método empleado, el conocimiento adquirido y el contexto en que estos se den–, en tanto fuente de métodos, problemas y normas de resolución, en la historia de las ciencias sociales han prevalecido dos grandes perspectivas teóricas desde las que se han desarrollado distintos paradigmas de producción de conocimiento: el positivismo, que reconoce su origen en los grandes teóricos del siglo XIX y primeras décadas del XX, y la fenomenología, que reconoce una larga historia en la filosofía y la sociología.

Ahora bien, dado que los positivistas y los fenomenólogos abordan diferentes tipos de problemas y buscan diferentes clases de respuestas, sus investigaciones exigen

¹ Este trabajo se inscribe en el Proyecto de Investigación: "Los murales en La Plata: identidad cultural en los espacios públicos", acreditado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP, para el período 2005-2007, y realizado bajo la dirección de la Lic. Graciela Di Maria y la codirección de la Lic. Beatriz Wagner. Son sus integrantes: la Lic. Silvia González, la Lic. Elisabet Sánchez Pórfido, la Lic. Cristina Terzaghi, la Lic. Adela Ruiz y el Lic. Daniel Merdek.

metodologías diferentes. Así, mientras que los primeros adoptan como modelo de investigación el tomado de las ciencias naturales, y buscan el *conocimiento de las causas de los hechos*, los segundos persiguen la *comprensión de estos hechos* mediante métodos cualitativos que proporcionen un mayor nivel de comprensión sobre los motivos y creencias que están detrás de las acciones de las personas.

2. El método de investigación

Si bien es cierto que la popularidad y adhesión de los investigadores hacia la perspectiva metodológica cualitativa no ofrece en la actualidad mayores inconvenientes, el predominio absoluto que durante los siglos XVII, XVIII y XIX ejercieron las ciencias positivas, y con ellas el saber y el método científico como única forma válida de conocimiento, hacen de la *investigación cualitativa* una incorporación considerablemente nueva en el campo de las ciencias sociales.

No obstante, aunque se acepte que no constituye una mera moda epistémica o intelectual, acercarse a tal comprensión no constituye una tarea fácil ya que obliga a no perder de vista que este tipo de investigación supone siempre un *proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida*, en el cual las decisiones que se toman son producto de la interacción entre el conocimiento de la teoría de las ciencias sociales y la teoría personal con que el investigador aborda el campo (Pérez Serrano, 1994).

Es por esta razón que al momento de definir y comprender el método cualitativo resulte central la idea de *proceso*, y si esto sucede es porque, ante todo, la investigación cualitativa se define como un proceso de indagación y exploración que recae sobre un objeto que *siempre es construido*. Es decir, la importancia de esta noción reside en el hecho de que no se conoce de una vez sino que el investigador va accediendo a su objeto mediante interpretaciones sucesivas, tarea para la cual se sirve de una serie de instrumentos y técnicas por las que no sólo alcanza la comprensión de su objeto sino también al involucramiento con el mismo.

3. Las técnicas y herramientas

Una vez establecido y fundamentado el camino metodológico, resulta pertinente adentrarse en las *técnicas* que, mediante una estrategia empírica determinada, permiten llevar a cabo los sucesivos pasos del abordaje propuesto. Definidas como aquel "(...) conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o arte" (Pérez Serrano, 1994), una de las herramientas por la se busca aprehender y comprender el actual problema objeto de estudio, esto es, la identidad cultural que se construye en la ciudad de La Plata por medio de los murales que se encuentran emplazados en espacios públicos, está dada por las denominadas *entrevistas enfocadas*.

3.1- La entrevista como técnica de investigación

En un sentido amplio, la entrevista puede ser definida como una conversación verbal –o forma de comunicación primaria– que es sostenida entre dos o más personas –entrevistador y entrevistado– para un propósito expreso: *la obtención de información sobre un objetivo definido*. No obstante, a diferencia de la conversación meramente banal, la entrevista se construye a partir del *derecho a la pregunta* lo que determina que las relaciones entre los interlocutores no resulten en ningún punto simétricas. Si bien el entrevistado se constituye en sujeto activo de la comunicación –al ser la fuente principal de información–, es el entrevistador el sujeto promotor que controla este proceso debido a que conoce los objetivos y fines que persigue con la entrevista.

Puede afirmarse, entonces, que la entrevista como técnica de investigación se basa y se organiza en el hábito conversacional y esta conversación, en tanto proceso de

intercambio informativo, constituye una forma de acceso al conocimiento que se caracteriza, centralmente, por la *dialogicidad*.

Ahora bien, aunque en la vida contemporánea las entrevistas constituyan elementos esenciales para el proceso de construcción de la realidad, en tanto forma de acceso al conocimiento presenta una historia relativamente corta. Con un origen estrechamente vinculado a los usos periodísticos, la entrevista no fue utilizada en las ciencias sociales para tareas de investigación hasta bastante entrado el siglo XX, concretamente de la década del 30 cuando comenzó a ser empleada por numerosas disciplinas, de manera experimental, en sus respectivos campos de indagación.

Sin intención de profundizar en este espacio las múltiples variantes que presenta esta técnica, producto de sus diferentes aplicaciones, pueden resumirse sus usos principales en dos tipos básicos: la *entrevista terapéutica o psicológica* y la *entrevista como técnica de investigación*. Y fue en el contexto que ofreció la institucionalización de disciplinas como la psicología y la sociología que su utilización para la producción de datos se generalizó en dos usos claramente diferenciados: la *entrevista estructurada* y la *entrevista cualitativa*, distinción que marca la tradicional diferenciación entre métodos cuantitativos y cualitativos.

3.2- La entrevista abierta o cualitativa

Si bien la divulgación e incorporación de este dispositivo de exploración se produjo desde estas dos grandes perspectivas metodológicas –la cuantitativa y la cualitativa–, por las mismas razones de sistematización que exigía el reconocimiento de legitimidad científica, inicialmente fue la *entrevista estructurada* la que dominó el escenario de investigación social.

También conceptualizada como “extensiva” –en función de que es empleada sobre grandes grupos de sujetos–, este tipo se desarrolló bajo la forma de encuestas de opinión, encuestas de actitud o cuestionarios. Sin ahondar aquí en una conceptualización detallada, puede indicarse que uno de los rasgos centrales que adquiere esta modalidad de entrevista es que en todos los casos es el investigador quien tiene las preguntas y el sujeto de la investigación quien tiene las respuestas. De este modo, y a partir de una serie predefinida de interrogantes o cuestiones, el rol del entrevistador se limita a la recolección de datos.

La entrevista cualitativa, por el contrario, debido a su carácter no directivo ni estandarizado, resulta más flexible y dinámica. Más que un intercambio formal entre preguntas y respuestas, este tipo de entrevista se asemeja a una conversación en la que el instrumento de investigación es el propio investigador y no los protocolos o formularios utilizados. De este modo, el sujeto entrevistado no es sólo un yo comunicante por lo que el entrevistador –más allá de la función que le asigna el contexto de la entrevista de investigación– busca desarrollar en él su potencial de expresión y “(...) racionalización de la experiencia a través del otro generalizado, desde un conjunto de puntos de vista particulares de otros individuos del mismo grupo, o desde el punto de vista generalizado del grupo social al que pertenece” (Alonso, 1994).

Puesto que el objeto de análisis es el habla, el sujeto entrevistado se aborda en tanto *yo narrativo*. Esto no implica, empero, que la entrevista sea sólo textualista, sino que es igualmente contextual y situacional; por esto es que debe tratarse a las personas y a las situaciones en que se desenvuelven conversacionalmente esas personas como experiencias únicas e intransferibles que “(...) exigen una retroalimentación permanente durante el proceso mismo de la investigación” (Sierra, 1996).

Asimismo, aunque las entrevistas abiertas o cualitativas son utilizadas con frecuencia para obtener información general del entrevistado *en relación al grupo social de pertenencia*, se deben dejar de lado los estereotipos de clasificación y reconocimiento social, puesto que lo que se busca es información personalizada, hecho que obliga a tratar a los sujetos con exclusiva originalidad a partir de los significados que ellos

mismos elaboran en lo que se denomina *sentido común*. Por eso mismo interesa más el proceso de interacción verbal que el producto, como sucede, por ejemplo, con las entrevistas extensivas.

Al igual que en las sesiones de grupo, la entrevista cualitativa opera como dispositivo, situándose entre el polo del trabajo y del placer, ente la naturalidad de los intercambios banales y la artificiosidad del laboratorio que plantea los objetivos de toda entrevista de investigación. No obstante, al contrario de lo que sucede con los grupos de discusión, la operatividad de la estrategia se centra en el individuo ya que, de principio a fin, la reconstrucción social que se efectúa por medio de la entrevista está mediada por el habla de un sujeto individual.

Lo que resulta preciso destacar en función de lo anterior, es que los datos que se obtienen de estas conversaciones no constituyen, en modo alguno, discursos, puesto que éstos son sólo consensuados grupalmente. Es decir, aunque se trata de una técnica estructural, en las conversaciones lo que se entrevén son trazos o fragmentos de discursos diversos que responden a la multiplicidad que caracteriza la trama textual de los individuos.

Así entendida, la entrevista cualitativa se orienta a buscar la información *personalmente apreciada* por el interlocutor, quien se descubre a sí mismo y analiza el mundo social y los detalles de su entorno. Es de este modo que lo micro y la macro se entrecruzan, y la interioridad y la exterioridad se presentan como elementos indisolubles del análisis social (Galindo, 1994). Al requerir la libre manifestación de sus recuerdos, creencias, expectativas y apreciaciones, es que se abren las puertas de la vida ordinaria al extrañamiento subjetivo de lo propio, y lo inconciente del mundo de la vida se pone entre paréntesis siendo cuestionado a nivel de lo verbalmente manifiesto.

Ahora bien, hacia el interior de este tipo de entrevista, se torna necesario realizar una delimitación conceptual que si bien con frecuencia no se encuentra presente en la literatura vinculada al tema, resulta pertinente a los fines de la presente investigación: la diferencia que se plantea entre *entrevistas en profundidad* y *entrevistas enfocadas*.

3.3- La entrevista enfocada

Aunque la *entrevista en profundidad* y la *entrevista enfocada* poseen la misma estructura instrumental para operar sobre lo real durante la etapa de trabajo de campo, difieren entre sí en lo que hace a la *estrategia de diseño* que efectúa el investigador. Mientras que con la primera se busca hacer un holograma dinámico de la configuración vivencial y cognitiva de un individuo en cuanto tal –como sucede, por ejemplo, en el caso de las historias de vida–, de lo que sucede independientemente de su participación como actor social en una experiencia significativa o de su posible relación con un tema particular, con la segunda lo que se busca es responder a cuestiones más concretas, de allí que en ella cada sujeto entrevistado interese porque, de alguna manera, tiene participación en el problema, situación o experiencia que motivó el diseño de la investigación.

Por esto, lo que ante todo distingue a la entrevista enfocada es que en ella el *tema* o *foco de interés* se encuentra *predeterminado*, constituye el motivo por el cual se ha seleccionado a la persona objeto de la entrevista y es hacia allí donde se orientan la conversación. Por el contrario, la entrevista en profundidad resulta adecuada para aquellas investigaciones cuyo objeto es la vida, experiencias, ideas, valores y estructura simbólica del entrevistado aquí y ahora.

Asimismo, aunque sin perder su flexibilidad, la entrevista enfocada es funcionalmente más estructurada, es decir, abierta pero *definida conceptualmente*. Por esa razón, al utilizar este tipo de entrevista, el investigador orienta sus estrategias a enfocar el tema objeto de estudio “a través de los vericuetos y anecdotarios personales del entrevistado” que, como interlocutor, “será llevado una y otra vez al terreno de los

tópicos por los cuales se le otorga la palabra” (Sierra, 1996). De este modo, el analista hace rodar al entrevistado por los caminos que previamente ha construido para que aquel profundice, una y otra vez, y desde diferentes perspectivas, sobre los asuntos que para la investigación resultan de interés.

Puede afirmarse, entonces, que en el abordaje que propone este tipo de entrevista no hay cuestionario sino *cuestionamiento*. El entrevistado es considerado sujeto para ser *sujetado* como actor social participante de una experiencia y se le da la palabra para que se ciña a hablar sobre el tema preestablecido por el investigador. Es decir, aunque técnicamente ambos tipos de entrevista son de naturaleza cualitativa o abierta y, por ende, operan de manera similar, evitando que la estrategia domine por completo a las tácticas de trabajo en el campo, en la entrevista enfocada la conversación tiene mucho de *disertación* y el lenguaje con el que el informante narra su experiencia subjetiva es mucho más *referencial* que metafórico.

4- Las guías o protocolos

A fin de poder asegurar que las distintas aristas del objeto cognoscitivo sean exploradas por la mayor parte de los informantes a los que se accede es que se utilizan los *protocolos* o *guías de entrevista*. Entendiendo que estos diseños constituyen “una estrategia de configuración del campo cultural que abre el objeto más que cerrarlo” (Sierra, 1996), los mismos no se elaboran al modo de los cuestionarios cerrados o estructurados sino como listas de áreas generales, y de ciertos aspectos de estas áreas, que es preciso cubrir con cada entrevistado.

Asimismo, dado que estas guías actúan principalmente para *recordar* al investigador que debe hacer preguntas sobre ciertos temas, será él quien decida en cada caso, y de acuerdo al desarrollo que adquiera la conversación, no sólo cómo enunciarlas sino en qué momento considera preciso formular cada una de ellas. De la misma manera, como el empleo de estos protocolos presupone que se tiene un cierto grado de conocimiento sobre las personas que se elige abordar, y dado el carácter abierto de la técnica, las mismas son pasibles de ser *ampliadas* o *revisadas* a medida que se realizan las sucesivas entrevistas.

Ahora bien, más allá de las particularidades que reviste cada sujeto, en función de la instrumentación de su libertad individual, lo que se intenta establecer por medio de la aplicación de esta técnica son aquellos lineamientos que atraviesan a los artistas, a sus familiares o a personas que presentan una estrecha vinculación con la producción mural de la ciudad de La Plata, a fin de encontrar los rasgos que resultan comunes entre los sujetos de un mismo período histórico-cultural y que intervienen al momento de configurar la adscripción de las producciones analizadas a una determinada configuración de la identidad cultural de los espacios públicos.

Acorde a esto, las *áreas generales* y *tópicos temáticos* que se consideraron deben aparecer en todas las interacciones verbales que se sostienen al momento de abordar *a los muralistas que, desde hace varias décadas, vienen narrando en diversos espacios públicos de la ciudad aspectos inherentes a nuestra identidad social, política y cultural*; comprenden:²

ÁREA 1: CONCEPTUALIZACIONES

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Mural. ¿Cómo definiría qué es un mural desde su experiencia personal?- No-mural. ¿Qué considera que no es una obra mural? |
|--|

² Si bien los sujetos centrales a los que se dirigen las entrevistas son los distintos muralistas locales, en algunos casos estas entrevistas se realizan a sus familiares o a aquellas personas estrechamente relacionadas a sus trabajos.

- Espacio público. ¿Qué relación cree que se establece entre un mural y el entorno físico en el que se emplaza?
- Función social. ¿Qué rol social debe desempeñar una obra mural? ¿Qué sucede si no lo hace?

ÁREA 2: MOTIVACIONES PERSONALES

- Formación académica. ¿Siguió una carrera académica? ¿En qué especialidad?
- Formación específica. ¿Se formó puntualmente en producción mural? (cursos, jornadas, etcétera)
- Primer contacto. ¿Qué razones y/o personas despertaron su interés por la actividad mural?
- Primera producción. ¿Cuál fue su primera obra? ¿Con quién y cómo la realizó?
- Estilo de trabajo. ¿En qué corriente o escuela considera que se inscribe su producción? ¿Siente en su trabajo la influencia del muralismo mexicano? ¿En qué sentido?
- Trayectoria. ¿Cuáles son los principales cambios que siente que ha experimentado su forma de trabajo? (temáticas, técnicas, trabajo en equipo, etcétera)

ÁREA 3: FORMA DE TRABAJO

- Solicitud. ¿Cómo surgieron los proyectos que lo llevaron a realizar un mural? (Los propuso el artista, los solicitó una institución, formaban parte de una política estatal, etcétera)
- Inspiración. ¿En qué se motiva para idear una obra mural? ¿Lo hace de manera individual o grupal? ¿Tiene ideas ya pensadas o surgen sólo ante una posibilidad concreta de realización?
- Fuentes. ¿A qué materiales recurre para definir las características de una obra? (Libros, entrevistas, documentos, etcétera)
- Producción. ¿Qué pasos sigue en la etapa previa a realizar un mural? ¿Cuánto tiempo aproximado le demanda esta instancia? (Realización de bocetos, definición de técnicas y materiales, selección de colaboradores, etcétera)
- Realización. ¿Qué etapas comprende la realización de una obra mural? ¿Cuánto tiempo aproximado demanda? ¿Cómo incide el clima en las obras exteriores?
- Técnicas. ¿Qué técnicas de trabajo prefiere? ¿Cómo es la división de tareas cuando la obra se realiza en equipo? ¿Qué aspectos se debaten, y cuáles no, hacia el interior del grupo?
- Materiales. ¿Qué materiales de trabajo prefiere? ¿Qué factores determinan su elección? ¿Cómo incide en cada caso el problema de los costos? ¿Ha solventado trabajos personalmente?
- Inconvenientes. ¿Se negó alguna vez a realizar un trabajo? ¿Debió dejar alguno inconcluso? ¿Por qué razones?

ÁREA 4: REGISTRO Y CONSERVACIÓN

- Registro personal. ¿Cuenta con un registro personal de las obras que ha realizado? ¿En qué soporte? (Fotografías, filmaciones, etcétera)
- Registro público. ¿Cree que deberían realizarse catálogos periódicos de las obras murales de una ciudad? ¿Qué criterio de clasificación deberían utilizar?
- Perdurabilidad. ¿Considera que los murales son obras destinadas a perdurar en el tiempo o, por el contrario, por su mismo soporte, proclives a desaparecer o ser reemplazadas? Si cree que son manifestaciones temporales, ¿cómo incide esta circunstancia al momento de concebir una obra?

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Conservación. ¿Realiza tareas de mantenimiento y conservación de sus obras? Si lo hace, ¿en qué consisten? - Mantenimiento público. ¿Considera que debería existir un programa estatal de mantenimiento y conservación de murales? ¿Cómo cree que debería concientizarse a la sociedad de la importancia de cuidar las obras que se encuentran en la vía pública? |
|--|

Como se ha señalado, el protocolo actúa como guía orientadora de las entrevistas, lo que significa que si bien es conveniente respetar las áreas de indagación propuestas –para que luego sea más práctico el entrecruzamiento de los datos obtenidos con distintos entrevistados–, es posible y aconsejable adaptar el tipo y orden de las preguntas a las características que presenta la/las personas en particular.

5- La salida a Campo

Aunque muchas veces las técnicas cualitativas parecen quedarse en lo que podría conceptualizarse como un mero intercambio libidinal simbólico, es preciso no perder de vista que constituyen “una forma de producción de información mediada por el trabajo de análisis” (Sierra, 1996). Es por esta razón que tanto antes como durante la *salida al campo* es preciso seguir determinados pasos metodológicos que garanticen al final del proceso la pertinencia de la información obtenida en el trabajo empírico.

A fin de dar cuenta de esta estrategia, se presenta a continuación el modo en que la presente investigación viene implementando el uso de esta herramienta; esto es, la manera en que son contactados y abordados los informantes a los que se les realizan *entrevistas enfocadas*.

5.1- La aproximación

En la instancia de *concertación* de cada encuentro, es decir, al momento de realizar el primer acercamiento con los actores a entrevistar, el equipo de investigación buscó:

- *Plantear los motivos e intenciones de la investigación*. Sin que el grado de explicitación trunque de antemano el sentido temático de la conversación, se indica a cada entrevistado cuáles son los objetivos del proyecto, cuál es el destino que tendrán los resultados de la entrevista y la posibilidad de que a futuro sus dichos o declaraciones, o al menos una parte de ellos, sean utilizados en el marco de ponencias o artículos de difusión.

- *Procurar la flexibilidad logística*. Al momento de fijar los días, horarios y lugares para realizar los encuentros, se plantea una disponibilidad absoluta en función de las posibilidades materiales de cada entrevistado. Asimismo, se propician *convocatorias ociosas* que favorezcan la instancia conversacional, y así como se evita realizar encuentros en los espacios y tiempos de trabajo de los informantes, también se busca no desarrollar las entrevistas en territorios o dominios particulares de los investigadores.

- *Ofrecer la devolución de la información*. En cada caso se ofrece a los informantes la posibilidad de acceder a la transcripción de las entrevistas. Si bien esta opción queda a elección del investigador, se considera sumamente fructífero plantear al entrevistado la posibilidad de encontrarse con su propio discurso, aunque esto no supone, que sea el informante quien tenga la última palabra sobre el contenido de la entrevista.

Se desprende de lo anterior, que lo que se busca establecer desde el primer contacto es un *contrato comunicativo*, un principio básico de cooperación sin el cual no es posible el intercambio regulador de palabras y en el cual se fijan, tácita y explícitamente, las reglas, procedimientos y condiciones en las que se va desarrollar la interacción conversacional. Es de este modo que la entrevista se transforma en “(...)una comprensión entre dos partes en la cual, a cambio de permitir al entrevistador

dirigir la comunicación, se asegura al informante que no se encontrará con negaciones, contradicciones, competencia u otro tipo de hostigamiento” (Taylor y Bodgan, 1987).

5.2- El comienzo de la entrevista

En todos los casos, el inicio de las entrevistas se plantea siguiendo la *lógica del embudo*; es decir, se evitan posibles preguntas directivas y se formulan consultas generales, cuidando de no forzar respuestas significativas que hagan que el entrevistado adopte esquemas lineales de interacción.

Dado que el objetivo de esta técnica es lograr el *progresivo esparcimiento* del informante, las entrevistas se inician con preguntas abiertas orientadas a lograr descripciones que impidan una futura estructuración de las respuestas. Así, luego de sugerir algunos de los ejes temáticos contemplados se procura que el entrevistado hable de sus perspectivas y percepciones sin esquemas fijos de conversación.

Es en esta primera fase de la interacción verbal, y como parte esencial del contrato comunicativo, que se consulta a los entrevistados sobre la posibilidad de utilizar un *reporter* para registrar la conversación. Teniendo en cuenta que la principal ventaja que conlleva este dispositivo es la posibilidad de no tener que tomar notas constantemente, se pone especial cuidado en evitar uno de los principales riesgos que conlleva esta práctica: que la existencia de un registro automático de lo hablado actúe en detrimento del interés, atención y concentración sobre lo que dicen los informantes.

5.3- El desarrollo de la entrevista

En tanto, la estrategia de abordaje que se utiliza al realizar cada *entrevista* contempla:

- *Sondeo*. Para lograr una indagación de fondo que lleve la conversación de un nivel meramente descriptivo a un plano más directamente motivacional, lo que se busca es sondear en los detalles de las experiencias contadas y de los atribuidos significados por lo entrevistados, pidiéndoles que clarifiquen, reformulen y desarrollen lo dicho.

- *Preguntas*. Se busca efectuar preguntas más bien extensas tratando de que su formulación, antes que obligar al entrevistado a elaborar respuestas condicionadas, generaren en él un deseo espontáneo de comunicarse coloquial y libremente. Sólo se utilizan preguntas cerradas cuando lo que se necesita es clarificar datos o aspectos concretos de lo dicho hasta el momento por el entrevistado.

- *Turnos de conversación*. En cuanto al funcionamiento de los turnos que organizan toda interacción verbal, regulando los cambios de locutor y la distribución de la palabra entre los participantes, en todo momento se procura dejar en suspenso la palabra de los entrevistadores para facilitar el protagonismo de la voz del entrevistado.

- *Orden narrativo*. Dado que el flujo de información debe ser en gran medida unidireccional y a pesar de que sean los entrevistadores quienes controlan el intercambio verbal –por medio de las preguntas y los comentarios–, en todas las entrevistas se siguen las ideas y el orden de la narración espontánea que construye cada informante. Por esto, también, se trata de no interrumpir el discurso, aun cuando sea vago, impreciso o poco informativo.³

- *La empatía*. Dado que en muchos casos los investigadores resultan personas extrañas para los entrevistados, se procura entender y aceptar la lógica de cada actor tratando de adoptar hacia ellos una actitud de empatía, manifestando una actitud comprensiva ante sus apreciaciones sin expresar opiniones o juicios negativos y cuidando las palabras y expresiones no verbales, como esencial respeto a la individualidad del informante.

³ Esto tiene especial importancia en el caso de los entrevistados que, por su avanzada edad, requieren de la implementación de otros tiempos durante el desarrollo de las interacciones.

- *La atención.* Si bien este tipo de trabajo se debe en gran medida a la pasión natural que sienten los investigadores por el conocimiento de los otros, en ningún momento se pierde de vista que en esta técnica, mantener la atención y un sincero interés por lo que el entrevistado cuenta o siente constituye una exigencia metodológica.

- *Las distorsiones.* Durante el desarrollo de las entrevistas se presta especial atención a aquellos fragmentos de discurso que ofrecen los entrevistados y que resultan contrarios a sus propios dichos, a fin pedirle que profundicen sobre las razones que las generan.

- *La motivación.* Debido a que los investigadores son quienes deben mantener la motivación del entrevistado durante la conversación, lo que se busca es establecer el carácter emocional o afectivo que requiere toda comunicación interpersonal, manteniendo como pauta contextual de la entrevista el punto medio en la conversación, e intentando que la abstención de opiniones y juicios de valor implique un hermetismo absoluto.

6- A modo de síntesis

La perspectiva metodológica asumida desde el momento en que se diseñó este aspecto de la estrategia de exploración de campo, y que actualmente adquiere continuidad en el análisis del material obtenido, converge en el rechazo de la concepción neopositivista de procesamiento de informaciones en tanto “análisis de datos”, modalidad que se utiliza, principalmente, en aquellos estudios sociológicos que emplean la sistematización de los resultados obtenidos en encuestas de cuestionarios. Por el contrario, en indagaciones como las que propone este proyecto, el análisis constituye un *proceso en continuo progreso* que da comienzo durante el transcurso mismo de las etapas destinadas a la búsqueda de información. Es de este modo que los resultados que se van obteniendo necesariamente *retroalimentan* el proceso de investigación e inciden, en grado diverso, en las tareas de recolección tal como fueran planteadas en instancias iniciales, priorizando las *actividades de reflexión* por sobre los *procedimientos técnicos* específicos.

De lo anterior se desprende que, en investigaciones cualitativas, la calidad del análisis derive: de la *selección* de los informantes, de las *reformulaciones* que se efectúan de un individuo a otro, de la habilidad por *descubrir* los elementos que ponen de manifiesto procesos hasta el momento inadvertidos, y en el modo en que dichos elementos se organizan en una representación coherente; precisamente, porque el análisis concluye cuando esta representación logra establecerse.

Ahora bien, reconocer la “flexibilidad” que encierran los métodos cualitativos no supone hacer a un lado que, más allá del modo de procesamiento elegido, cada investigación establece ciertos caminos de análisis a seguir a lo largo de todo el proceso de indagación. En este caso, las tres etapas claramente diferenciadas que permiten dar un ordenamiento interno a los materiales que se han obtenido hasta el momento –y que actualmente se siguen obteniendo– comprenden: el *descubrimiento*, la *codificación* y la *comprensión*.

Si bien por razones de espacio no es posible desarrollar las características de cada una de estas instancias, es posible señalar que mientras la primera busca identificar los *conceptos y proposiciones* que se desprenden de las interacciones sostenidas, la segunda se orienta a convertir aquello que inicialmente rondaba como idea o intuición en categorías de codificación y en datos que permitan, ya en la tercera etapa, alcanzar un abordaje más holístico de las interpretaciones y significaciones que permitirán dar respuesta al problema de investigación planteado originalmente.

Respecto de la técnica puntualmente descrita, y como sucede con buena parte de los aspectos vinculados al abordaje metodológico, esta ha experimentado diversos ajustes durante el transcurso del proceso de investigación y, especialmente, en el momento en

que las formulaciones teóricas dieron paso al trabajo de naturaleza empírica. En lo que hace a la efectiva salida al campo, uno de las primeras constataciones que se hizo consistió en la imprescindible necesidad de adoptar un sistema de trabajo que permitiera *procesar las informaciones obtenidas* en cada una de las interacciones de manera conjunta con los resultados alcanzados en las instancias de análisis e interpretación de tales materiales. Un requerimiento que surge, concretamente, de tomar real dimensión del tiempo que insumen las tareas vinculadas a la *realización, desgrabación* y posterior *edición* de los textos de las entrevistas; y para evitar que las sucesivas notas y grabaciones se acumulen sin ser transcriptas y editadas.

En este sentido, cabe destacar que la adopción de semejante criterio permitió que lo que en un principio podía ser visto como un retraso para el Plan de Trabajo previsto originalmente se convirtiera en un elemento de suma utilidad, precisamente porque fue este método simultáneo el que permitió *potenciar el trabajo* de salida al campo, producto de contar con el material aportado por los informantes, al tiempo que se profundizaba sobre el modo en que serían analizados después. Esta decisión, que hizo posible reformular y replantear las estrategias ya bocetadas, sirvió además para modificar aquellos aspectos que debilitaban los protocolos diseñados previamente y para fortalecer los que enriquecían los objetivos buscados.

Finalmente, y como cierre temporal de lo dicho en estas páginas, es posible señalar la importancia que para el proceso de realización de las entrevistas adquiere la adopción de una mirada atenta a las *mediaciones* y a los aspectos negociados de las interacciones conversacionales. Es decir, al mantenimiento del estado de alerta que exige la implementación de esta técnica para poder realizar, en todo momento, los ajustes y correcciones que plantea la permanente *retroalimentación comunicativa* que debe signar los encuentros interpersonales en los que se busca utilizar la *conversación como forma de acceso al conocimiento*.

Bibliografía

ALONSO, L. E.: "Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa", en Delgado, J. M. y Gutiérrez, J. (coords.): *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*, Madrid, Síntesis, 1994.

GALINDO, J.: "Entre la exterioridad y la interioridad. Apuntes para una metodología cualitativa", en *Cuadernos Huella*, N° 25, Guadalajara, ITESO, 1994.

OROZCO GÓMEZ, G.: *La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa*, La Plata, FPyCS-Instituto Mexicano para el Desarrollo Comunitario, 1997.

PÉREZ SERRANO, G.: *Investigación cualitativa*, Madrid, La Muralla, 1994.

REGUILLO CRUZ, R.: "De la pasión metodológica o de la (paradójica) posibilidad de la investigación", en Mejía Arauz, R. y Sandoval, S. A. (coords.): *Tras las vetas de la investigación cualitativa*, Guadalajara, ITESO, 1998.

SIERRA, F. (comp.): *Investigación cualitativa en ciencias sociales*, México, Universidad Anáhuac, 1996.

TAYLOR, S. y BOGDAN, R.: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*, Barcelona, Paidós, 1987.