

LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS ¹

Las entrevistas son una relación social en la que se produce información mediante la interacción entre uno o varios entrevistadores y uno o varios entrevistados. Fenoménicamente, esto es así; pero para mejor comprender las dificultades incluidas en este tipo de trabajo es necesario aclarar de entrada que esa relación, más que ser una relación entre personas de carne y hueso, que se conocen de solo mirarse, es una relación muy diferente: es una relación entre imágenes.

La entrevista es una relación imaginaria entre entrevistados y entrevistadores. Decir que la relación es imaginaria no cumple una función estilística, ni de mero impacto poético. Por el contrario, decir que es imaginaria pretende enfatizar en una idea: ambos interlocutores se relacionan con las imágenes y no con entidades sobre las que claramente conocen sus características. Esto es, que cada interlocutor imagina quién es y qué piensa aquel con quien se está compartiendo la experiencia de la entrevista y es a esa imagen que le preguntan y/o responden. Tenerlo en cuenta es importante pues las preguntas y respuestas serán diferentes si diferentes son esas imágenes que cada uno tiene del otro. Como en cualquier interacción social, a quien respondemos es a una persona que imaginariamente hemos construido (cuyos rasgos pueden coincidir en más o en menos con lo que esa persona es): lo que se dice o lo que se oculta, consciente o inconscientemente, se relaciona íntimamente con esas imágenes.

Las imágenes mutuas del entrevistador y del entrevistado, normalmente están formadas tanto por dos insumos principales: a) ciertos prejuicios anteriores al encuentro, que llevan a incluir al interlocutor en una cierta “clase de gente” y atribuirle las características de esa clase y b) la apariencia del otro (rasgos físicos, vestimenta, el lenguaje), que produce una serie de imágenes que refuerzan el prejuicio primitivo o exacerban otros.

Aceptar la evidencia de lo dicho en el párrafo anterior, no supone creer en que esas imágenes se mantendrán incólumes durante toda la entrevista. Muy por el contrario, la entrevista seguramente irá produciendo una permanente redefinición de esas imágenes. Pero es tarea del entrevistador ser consciente de ese flujo de representaciones y de intentar que ellas vayan en el sentido que más ayude al espíritu de la entrevista que se está produciendo.

Como es sabido, todos esos esfuerzos –tendientes a lograr una buena entrevista— son de inmensa importancia porque, debido tres razones que ciertas veces confluyen y otras no, muchas veces no hay otra forma de obtener la información buscada sino es mediante una entrevista. Esas razones son:

¹ Este texto es una versión corregida de otro aparecido en Saltalamacchia, 1992.

- a) la insuficiente información documental con la que normalmente se puede contar en la investigación sobre movimientos sociales;
- b) la poca confiabilidad que en muchos casos se puede brindar a esa información
- c) lo difícil que, en muchas ocasiones, puede ser la observación directa de las situaciones sobre las que se está investigando.

Por todo esto, la entrevista es una de las formas más eficaces para la producción de información en este tipo de investigación. Sin embargo, se debe estar muy alertas respecto de la forma en que esas entrevistas se llevan a cabo pues sus resultados pueden variar mucho según se tengan o no, en cuenta sus peculiaridades. Ese será el tema que comenzaremos a abordar en los párrafos siguientes.

Legítimamente, se podría decir que hay tantos tipos de entrevista como tipos de entrevistados y de investigación existen. Sin embargo, es posible clasificar esa diversidad mediante algunos criterios básicos. Uno de ellos refiere al momento en que se produce la planificación de la entrevista y al grado de rigurosidad en que el entrevistador debe acogerse al plan. Según este criterio, las entrevistas pueden ser “estructuradas” y “no estructuradas”. Si bien el presente trabajo tiene por objetivo hacer un tratamiento en profundidad de las entrevistas no estructuradas (y, en particular, de las historias de vida), es importante comenzar con una revisión de las características correspondientes a ambos tipos para comprender mejor las peculiaridades de las entrevistas no estructuradas y sus diferentes subclases.

Características de las entrevistas estructuradas y no estructuradas:

En las entrevistas estructuradas, el plan de la entrevista se produce previamente y se aplica rigurosamente durante las entrevistas. En las entrevistas no estructuradas, el plan de la entrevista también se produce previamente, pero, durante las entrevistas, habrá ir rectificándose, o siendo aplicando en forma flexible. Debido a las importantes diferencias existentes entre ambos tipos de entrevista, una de las primeras decisiones que se deben tomar en una investigación sobre movimientos sociales es la de determinar si el tipo de entrevista más adecuada puede ser la entrevista estructurada o la no estructurada. Para eso se deben tener en cuenta las ventajas y desventajas de ambas. A continuación examinaré brevemente las ventajas y desventajas de ambos tipos.

Entrevistas estructuradas:

Lo singular de este tipo de entrevistas es que, por un lado, la planificación las entrevistas se realiza, en su totalidad, con anterioridad al momento del encuentro, y, por otro lado, el plan establecido debe ser cumplido tal como fue elaborado; sin que el investigador pueda introducir en

ese plan ninguna alteración de alguna importancia. Que se cumplan ambas condiciones es indispensable, pues lo que se pretende es aplicar el mismo “estímulo” a todos los entrevistados; cosa que no ocurriría si el plan se cumpliera en algunos casos y en otros no.

Esa previa elaboración del plan de la entrevista permite varias ventajas, algunas de las cuales enumero a continuación:

- 1) ajustar las preguntas exactamente a las necesidades de la investigación, por lo que no se corre el riesgo de olvidar alguna pregunta importante;
- 2) clasificar, comparar y procesar estadísticamente las respuestas;
- 3) disminuir el tiempo dedicado al procesamiento de la información; ya que, al responder a preguntas cerradas, el entrevistado se auto-clasifica, lo que disminuye el tiempo posterior invertido en la categorización de las respuestas y
- 4) la estructura fija de las preguntas y, sobre todo, la sistematicidad de las respuestas a las preguntas cerradas que todos los entrevistados tendrán como opción, facilita el posterior auxilio, durante el procesamiento de la información, de los programas estadísticos de computadoras, debido a la posibilidad de traducir las categorías en números.

Esas son algunas de las principales ventajas de las entrevistas estructuradas. Entre sus desventajas pueden señalarse las siguientes:

- 1) para conocer cuáles son las preguntas necesarias y, en lo posible, el abanico de posibles respuestas, las entrevistas estructuradas requieren que el investigador posea un conocimiento muy seguro de los indicadores relacionados con cada concepto;
- 2) pensar que durante la entrevista no aparecerán temas que son importantes para el trabajo que se está realizando y saber que en el caso de que esos temas aparezcan, no podrán ser utilizados en la investigación, pues esto rompería la uniformidad del estímulo que esta elección técnica tiene como principal fundamento;
- 3) creer que es conveniente (o, al menos, que no es negativo) que el investigador tome la dirección exclusiva del proceso de la entrevista, reservando al entrevistado un papel pasivo en la investigación;
- 4) pensar, que mediante las preguntas con respuestas preestablecidas, se logrará una adecuada comunicación con el entrevistado, sin temer que haya interpretaciones diferentes a aquella que el entrevistador pretende; aún a sabiendas de que las opciones de respuesta que se le presentan al entrevistado no siempre agotan todas sus posibles respuestas y/o que el fraseo que da el investigador a esas respuestas preestablecidas no siempre habrán de representar fielmente su pensamiento;

- 5) estar convencido de que las preguntas así formuladas no dificultan la espontaneidad en la asociación y memorización del entrevistado; o que eso no es un impedimento importante en la investigación que se lleva a cabo; o que al menos no lo es en relación con las ventajas de este tipo de entrevistas.

Las entrevistas no estructuradas:

Llamamos entrevistas no estructuradas o semiestructuradas a aquellas entrevistas en las que el entrevistador parte de un plan general —en el que tiene en cuenta el tema o los temas que desea encarar durante la entrevista— pero deja que sea el entrevistado quien, durante la conversación, vaya desarrollando cada uno de los temas, con la dirección, profundidad y método que le resulte más atractivo.

Este tipo de entrevistas deben semejar lo más posible a una charla. Poniendo las cosas en su extremo, es conveniente que el entrevistador no tenga ninguna guía escrita que le indique cuales son los temas que deberían ser tratados durante esa charla. Para que ese objetivo se logre sin que los resultados sean intrascendentes desde el punto de vista de la investigación en curso, es indispensable advertir que se debe tener muy íntimamente madurado el proyecto de investigación. Únicamente con esa maduración es que el entrevistador puede lograr, por un lado, que sus reacciones (en forma de pregunta o de gestos que dirijan la conversación) sean espontáneamente adecuadas y, por otro, para que su esfuerzo se centre en comprender al entrevistado y no en pensar cuáles son las preguntas que debe ir haciendo o cuáles deben ser, en cada caso, sus reacciones ².

Entre las ventajas de las entrevistas no estructuradas podemos incluir las siguientes:

1. permiten la aparición de lo imprevisto;
2. permiten explorar un universo poco conocido;
3. permiten la coinvestigación; esto es, la búsqueda, en colaboración con el entrevistado, de la información o de la interpretación más adecuada para comprender los procesos evaluados;
4. estructuran menos el proceso de asociación y memorización del entrevistado con lo que se logra una mayor autenticidad en la articulación de las respuestas;
5. permiten que el entrevistado exprese sus opiniones de la manera que le parezca más adecuada;

² En esto ayuda mucho el utilizar todos nuestros conocimientos teóricos sobre el tema, pero también los que hemos ido adquiriendo en el curso de nuestras vidas. más adecuadas usar la experiencia acumulada en la vida para reaccionar adecuadamente frente a lo que dice el entrevistado

6. permiten que se despliegue un contexto expositivo que aclarará las respuestas del entrevistado, posibilitando una comprensión más profunda sobre temas complejos.

La planeación de las entrevistas:

En la planificación de las entrevistas se deben tener en cuenta, básicamente, dos informaciones:

- 1) el tipo de entrevistados: desde el punto de vista de las imágenes que pueden tener del entrevistador y de la entrevista y desde el punto de vista de la duración posible de la entrevista y
- 2) el esquema categorial que organiza la investigación; analizando: a) cuán completo es nuestro conocimiento del tema y b) cuáles los conceptos que debemos explorar.

Tener en cuenta cuál el tipo de entrevistados permite definir aspectos del trabajo tales como el lenguaje que se deberá emplear en la entrevista o una cierta previsión (dada la imagen que se supone que el entrevistado puede llegar a tener del entrevistador o de la institución que es responsable de la investigación) sobre la mayor o menor disposición del entrevistado a volcar su colaboración en la investigación. También permite evaluar la posible duración de la entrevista.

Tener en cuenta el esquema categorial nos permite aprovechar al máximo el trabajo de entrevista, consiguiendo toda la información necesaria y limitando, en lo posible, la información que no es indispensable para la investigación.

Teniendo en cuenta que sobre la relación entre esquema categorial y entrevista existen opiniones en contrario, vale la pena aclarar que una cosa es estar abiertos a la posibilidad de que el entrevistado tome la conducción de la entrevista e imponga su propia agenda (dentro de los límites de lo que consideramos aceptable para nuestra investigación, lo que puede variar enormemente entre una y otra investigación) y otra, no tener una excelente preparación de la entrevista, con una guía muy clara.

Rubin y Rubin (1995) dicen al respecto:

Like the interpretative social research, we prefer to let ideas emerge from the interviews, from the lives and examples of the interviewees, rather than to categorise answers initially according to pre-existing categories from academic literature (Rubin y Rubin, 1995)

Esto puede ser interpretado como una puesta entre paréntesis de las convicciones del investigador que no solo es imposible sino inconveniente, pues es mediante la comparación entre lo pensado y escuchado que se produce un juego que hace avanzar el conocimiento. El investigador no es una página en blanco, Por lo que no puede jugar a serlo. Lo que por el contrario puede hacer, es un trabajo muy dinámico de comparación entre lo sabido y esperado y

lo escuchado para relanzar el curso de la entrevista en la exploración del pensamiento del entrevistado, que es su objetivo.

Resumiendo, teniendo en cuenta quienes serán nuestros entrevistados y cuál es el esquema categorial en torno al cual realizar las entrevistas, la siguiente planificación debe tener presente los siguientes aspectos: 1) La presentación, 2) el lenguaje que habrá de utilizarse, 3) el tiempo de duración de la entrevista, 4) el lugar, 5) el momento adecuado, 6) la duración y 7) el tipo de preguntas. En lo que sigue se explican brevemente algunas de las principales cuestiones relativas a cada uno de esos aspectos.

1) Presentación del entrevistador:

Cualquiera sea el tipo de entrevista que se elija, esta debe ser precedida por la presentación del entrevistador. En esa presentación deben aclararse, al menos, las siguientes cuestiones:

- 1) quien hace la investigación;
- 2) por que y para qué es importante hacerla;
- 3) que riesgos corre el entrevistado por las informaciones vertidas (¿es confidencial la información o no lo es?).

Esa presentación puede hacerse antes de la entrevista (llamando por teléfono o enviando una carta) o en el momento en que se la solicita y puede llevar una forma oral o escrita.

2) El tipo de lenguaje que se utilizará durante la entrevista.

La entrevista es una relación social que se entabla entre personas que normalmente no se conocen o se conocen poco; por lo que, como ya se indicó, tanto más que en otras relaciones, el entrevistado y el entrevistador se relacionan con las imágenes que tienen de su interlocutor. Esas imágenes son formadas por el lenguaje (por lenguaje se debe entender tanto las palabras como los gestos) y la apariencia del otro, pero también por prejuicios preexistentes respecto a quienes están haciendo la investigación, que llevan a incluir al interlocutor en una “clase de gente” y atribuirle las características de esa clase.

En todos los casos, se debe prever la influencia de esas imágenes en los resultados de la entrevista y teniendo esto en mente se debe elegir el tipo de lenguaje gestual (vestimenta, movimientos del cuerpo, etc.) u oral (tipo de palabras utilizadas) que se utilizará durante la reunión con el entrevistado. Por ejemplo, respecto a las palabras se debe tener en cuenta el vocabulario y la construcción de la frase pensando en la claridad, la naturalidad y el prestigio que producen en cada tipo de entrevistado; y respecto de los movimientos corporales se debe tener en cuenta la confianza, el interés, la claridad en la situación, la naturalidad y el prestigio que producen en cada tipo de entrevistado.

3) el lugar en que se hará la entrevista:

Se debe tener en cuenta que el lugar influye en el resultado de la entrevista, al menos desde tres puntos de vista: a) mejorar la posibilidad de asociaciones que faciliten o dificulten el recuerdo, la libertad y la espontaneidad del entrevistado, b) facilitar la tranquilidad del entrevistado y su aceptación –o resignación– frente a una entrevista prolongada, c) crear un ambiente que transmita igualdad o jerarquía (siguiendo las necesidades de la investigación) en la relación entre entrevistado y entrevistado.

Siempre se debe tratar de que el lugar sea cómodo para el entrevistado, que le evoque la mayor cantidad de asuntos relacionados con la entrevista y que le permita hablar con tranquilidad. También se debe tener en cuenta que, siendo grabada, el lugar debe presentar el menor ruido ambiental posible para no frustrar la grabación.

4) el momento de la entrevista

Se debe evaluar el día de la semana y el mes del año en que es más conveniente realizar las entrevistas de tal manera de contar con la máxima comodidad y disponibilidad del entrevistado. Tener en cuenta el día influye en la posibilidad de encontrar al entrevistado con libertad para contestar sin que obligaciones laborales o familiares le impidan hacerlo. Desde otras perspectiva, en ciertos temas, tener en cuenta el momento del año puede ser importante para encontrar al entrevistado en condiciones de contestar adecuadamente o, en otros casos, para evitar que acontecimientos previsibles (como el incremento en el tratamiento de ciertos temas por parte de los medios de comunicación o de algún personaje público) alteren los resultados de nuestra entrevista.

5) la duración de la entrevista:

La duración depende de las características de los entrevistados. Por ejemplo, los funcionarios de mayor responsabilidad generalmente cuentan con poco tiempo para este tipo de entrevistas, mientras que los líderes de otro tipo de organizaciones pueden contar con mayor tiempo, si creen que el trabajo es de interés para sus organizaciones, etc.. Es necesario decidir, en cada caso, el tiempo previsible de las entrevistas, para adecuar el plan a ese tiempo.

6) el tipo de preguntas

Si es una entrevista estructurada, se debe determinar si es posible –y/o conveniente– hacer preguntas abiertas o todas o la mayoría deben ser cerradas. De la misma manera, se debe evaluar si es conveniente mezclar preguntas sobre hechos con preguntas sobre opiniones o intenciones. También se debe evaluar cuál es el mejor orden para las preguntas. Por ejemplo, en ciertos casos, es conveniente: 1) agrupar las preguntas por temas; 2) ir desde la más fácil a lo más

difícil y 3) ir de lo menos embarazoso a lo más embarazoso. También se debe cuidar que las instrucciones sean bien precisas para que el entrevistado sepa que es lo que se espera de él.

Si es una entrevista no estructurada, teniendo en cuenta el tipo de entrevistado y el esquema categorial se debe preparar una guía de preguntas que le permita al entrevistador ir guiando la entrevista hacia los temas que interesan a la investigación en curso. Como se ha dicho, esa guía no supone un orden necesario y, ni tan siquiera suponen la necesidad de ser abordadas, todas ellas, durante la entrevista. De todas formas, para incentivar la imaginación de los lectores respecto a las posibilidades que se abren durante este tipo de entrevistas, es interesante comentar los principales tipos de entrevistas con las que nos podemos encontrar.

TIPO DE PREGUNTAS EN ENTREVISTAS NO ESTRUCTURADAS

Pensando en una entrevista típica, las preguntas podrían distinguirse en las siguientes clases:

INTRODUCTORIAS: Su propósito es abrir el diálogo. Dirigen la atención hacia el tema de la investigación pero de la manera más abierta posible. Para que el entrevistado comience su charla de la manera que se le ocurra. ¿cuándo comienza tu historia? En cambio, si se trata de delimitar un comienzo se puede introducir el tema con preguntas tales como: ¿qué recordás de la escuela secundaria? ¿cómo era el trabajo en la fábrica?

DE ESTIMULACIÓN: Preguntas o gestos tendientes a concentrar la atención del entrevistados sobre algo dicho que nos parece importante desarrollar. Ejemplos: ¿y qué pasó después? ; ¿por qué crees que pasó eso?; hace unos momentos me contaste que... y me pareció muy interesante, ¿puedes hablarme un poco más sobre ese tema?

DE OPINIÓN: Tendientes a estimular la formulación de opiniones actuales_o de recordar opiniones_que el entrevistado tenía_en otra época sobre el tema que se está tratando. En muchas ocasiones, es conveniente plantear estas preguntas al final de la entrevistas; pero no siempre es así...Ejemplos: ¿vos que pensas sobre eso?, ¿que pensabas entonces sobre estas cuestiones? ; ¿había otras opiniones? ; ¿te ponía muy ansioso que ocurriese? ; ¿crees que...? ; ¿cuando dijiste que en qué estabas pensando?

DE HECHOS: Mediante este tipo de preguntas se le propone al entrevistado que el relato incluya ciertos acontecimientos o ciertas caracterizaciones que el investigador considera: que son útiles para su investigación y b) que es posible que el entrevistado las incluya en el relato. Ejemplos: ¿cuándo ocurrió?; ¿Estabas allí? Contame...

FOCALIZADORAS: En una entrevista no siempre importa todo lo que el entrevistado pueda decir; en ese caso, es necesario que el entrevistador, con prudencia, introduzca preguntas

que orienten el relato en la dirección deseada. Ejemplos: ¿me gustaría que me hablaras de ...?; ¿quisiera que regresásemos al tema de?

DE ACLARACIÓN: Cuando el entrevistador no ha comprendido, o cree no haber comprendido, algo dicho por el entrevistado. Ejemplos: Se puede repetir la frase con gesto y entonación de pregunta para corroborar si lo escuchado es lo efectivamente dicho. O se podría rephrasear lo dicho y luego consultar al entrevistado sobre la interpretación que surge de ese rephraseo: ¿es esto lo que quiso decir?. O también se puede preguntar directamente: ¿que quiere decir ...? ¿No entiendo bien, podría repetírmelo?

Además de las preguntas, en la entrevista es importantísimo el lenguaje gestual. Entre los componentes de ese lenguaje podemos distinguir algunos signos que facilitan la comunicación. Entre ellos tenemos los siguientes.

SIGNOS DE ACEPTACIÓN, RESPETO O FAMILIARIDAD:

Son formas de hacer sentir al entrevistado que se acepta y aún, en ciertos casos, se comparten, sus costumbres. Entre esos signos podrían citarse los siguientes:

- 1) Signos culinarios: Tomar bebidas alcohólicas o comer comidas típicas (o tener un excusa adecuada si no podemos por razones de salud) aunque no estemos acostumbrados o nos repugnen.
- 2) Signos religiosos: cumplir algunos de los rituales mostrando respeto por las creencias ajenas.
- 3) Signos culturales: cumplir con todos los rituales o con aquellos reservados a los extranjeros mostrando respeto por sus costumbres.

SIGNOS DE PRESENCIA: Mediante diversos signos el entrevistador mantiene vigente su presencia en la entrevista de tal manera que el entrevistado sienta que se dirige hacia una escucha atenta e interesada. Ejemplos: ¡aja!. ¿claro! ¡entiendo! Movimientos de cabeza. Ojos interesados. El cuerpo tendido hacia el entrevistado y un poco tenso, como queriendo no perder nada de lo dicho..

SIGNOS DE COMPRENSIÓN: Se expresan mediante palabras, acciones o gestos: Ejemplos: Gestos que indiquen que se comprenden las palabras o el estado de ánimo del entrevistado. Narración de anécdotas u opiniones semejantes a las escuchadas para indicar que el entrevistador se identifica o identifica y comprende lo que está escuchando.

SIGNOS DE DESACUERDO O RECHAZO: Cuando lo dicho va contra nuestros principios o certezas: no se puede mostrar desaprobación ni mentir acuerdo. Se debe indicar que se tiene interés en comprender la opinión, valor o conducta que el entrevistado está narrando.

SIGNOS DE INTERÉS: Cuando se quiere animar al entrevistado para que desarrolle una idea o abunde en una descripción, además de palabras se incluyen gestos de interés. Repitiendo las últimas palabras dichas por el entrevistado. Con gesto y/o entonación de sorpresa o de admiración o de incredulidad. ¡¿No me digas?! Con gesto y/o entonación de sorpresa o de admiración o de incredulidad.

RASGOS DE UN BUEN ENTREVISTADOR.

Como todo lo dicho hasta ahora, las siguientes son indicaciones que se deben repensar para cada investigación, pero tenerlas en cuenta sirve para enfocar en algunas cuestiones de interés en el trabajo de aprendizaje. Desde ese punto de vista, se podría decir que un buen entrevistador debe reunir las siguientes condiciones:

- 1) Conoce el tema: Se ha ilustrado todo lo posible sobre el tema y la cultura del entrevistado. Puede llevar una conversación sobre el mismo. Sabe medir el uso de ese conocimiento para estimular y no para apabullar.
- 2) Es un buen conductor: Tiene claro lo que está buscando. Sabe de que manera conducir al entrevistado, si el desvío es evidentemente muy grande y no una forma nueva de abordar el problema. Introduce adecuadamente al entrevistado en el motivo de la entrevista. Indica claramente cuáles son las principales reglas del juego. Al terminar la entrevista, o un tema importante, hace un repaso de las principales temas abordados y pregunta si, sobre el tema, el entrevistado puede agregar algo.
- 3) Es claro en la expresión: Pregunta de una manera clara, simple, sencilla y corta. Habla de una manera clara y comprensible. Evita el lenguaje especializado. A menos que en la entrevista se intente saber cuál es la reacción del entrevistado en situaciones tensas.
- 4) Es sensible y escucha atentamente: Comprende las sutilezas y ambigüedades en el lenguaje del entrevistado y puede convertirlas en estímulo para el desarrollo de la entrevista. Capta el lenguaje no verbal. Capta cuando la emoción puede desbordar la entrevista. Ser capaz de comprender lo que se va diciendo y probar esa comprensión. Proveer señas al entrevistado sobre esa comprensión o deseo de comprensión y solicitar su colaboración para aclarar lo que no se comprende.
- 5) Está abierto a lo nuevo: Percibir cuáles son los aspectos de la entrevista que interesan al entrevistado. La atención flotante permite que la introducción de nuevos temas por parte del entrevistado se seguida por el entrevistador sin cortes.
- 6) Es crítico: Es capaz de evaluar lo que está escuchando desde la perspectiva de su credibilidad y confiabilidad. Es capaz de inventar pruebas adecuadas para alguna exposición que

presente dudas. Establece relaciones. Retiene lo que el entrevistado va diciendo para relacionarlo con otros segmentos de su discurso. Aprovecha esas relaciones para estimular la indagación.

LA ENTREVISTA DE HISTORIA DE VIDA

Como toda otra técnica de investigación, la entrevista de historia de vida es una específica forma de interacción social y guarda de éstas sus principales características. En el análisis siguiente se enfatizará sólo en aquellos aspectos que pueden ser propios de la manera de construir los datos mediante historias de vida; poniendo especial cuidado en mostrar los temas sobre los que el investigador deberá estar alerta, atendiendo a cada uno de los elementos que habrán de componer esa interacción.

1.- El entrevistado y su lugar.

1.1. en la reconstrucción de datos fácticos.

Una de las dificultades que presentan muchos de los temas que aborda la investigación de movimientos sociales —sobre todo cuando trata la historia de las clases subalternas— es la falta de información detallada sobre el mismo. Para explicar esto se pueden encontrar varias razones, entre las cuales figuran:

- 1) el desinterés que historiadores y archivos oficiales muestran por esa historia;
- 2) la represión gubernamental; que tiende a hacer desaparecer los vestigios de aquella historia en el proceso de desorganización y aniquilamiento de movimientos u otro tipo de actividades sociales de las clases subalternas;
- 3) el que las conversaciones, reuniones, panfletos, etc., con que se va forjando el sistema de relaciones mediante el que se estructura el futuro (pero aún no percibido) movimiento social o muchas otras actividades, quedan a lo sumo en la memoria, pero es imposible encontrarlos en archivo alguno.

Estas y otras causas, en combinaciones específicas, obligan a recurrir a la memoria de los participantes ya que esa memoria es uno de los únicos, o quizá el único, modo de acceso a esa información. Desde el punto de vista de la información acumulada, el entrevistado tiene normalmente dos ventajas sobre el investigador:

- 1) ha vivido en la época y en la región en el que se fueron desarrollando los acontecimientos que interesan y/o
- 2) se ha interesado por ellos de una u otra forma; al punto, al menos, en que les dedicó su atención y que los recuerda.

A partir de esa situación privilegiada el entrevistado puede proveer dos tipos básicos de información:

- 1) sobre acontecimientos directamente vividos;
- 2) sobre acontecimientos de los que fue informado en ese momento o al poco tiempo.

Pero ninguna de estas ventajas (propias del entrevistado) debería llegar a desarmar la vigilancia del investigador. Por un lado porque, pasado el tiempo, la memoria puede irse debilitando; haciendo confusos, o disolviendo, los principales rasgos del evento. Pero también por otras dos razones que sin demasiado rigor técnico, pueden ser incluidas en el concepto de “racionalización”³. Ya que para el trabajo son de fundamental importancia, es bueno tratarlas brevemente.

Casi por definición, el entrevistado es un actor de los sucesos narrados: vivió e interpretó esos hechos tanto desde su instrumental cognitivo como desde los intereses materiales o simbólicos que organizaron su participación. En tanto informante, el dato que nos provee debe ser evaluado a partir del conocimiento de esas circunstancias. Esas informaciones han formado parte de la construcción de su identidad y, muy probablemente, sigan actuando de esa forma: ¿cómo influye eso en la producción del recuerdo?

Además, en el caso específico de las investigaciones a las que hago referencia, el entrevistado se refiere a un movimiento o actividad cuyo ciclo ya ha terminado. De esos acontecimientos él conoce el desenlace y, posiblemente, en alguna medida sufre sus consecuencias; eso es así tanto si el movimiento o actividad han resultado exitosos como si han fracasado. Dificilmente alguna de esas circunstancias deje de teñir la potencia de la memoria y la formas en que ocurre la presentación de los hechos y secuencias recordadas. En todos los casos, el entrevistado tenderá a organizar el discurso de su memoria desde sus actuales convicciones e instrumental cognitivo⁴.

Es imposible suprimir totalmente todos esos condicionantes. Pueden, sin embargo, ser neutralizados mediante su introducción en el discurso interpretativo. En el caso de las “historias de vida”, en la medida que el constructor del dato está frente al investigador, se puede intentar un proceso conjunto de deconstrucción-reconstrucción del dato que permita avanzar con más seguridad a la investigación.

Las características principales de ese proceso al que llamo deconstrucción-reconstrucción serán examinadas en un apartado próximo.

³En torno a los problemas presentados por las posibles limitaciones en la memoria de los entrevistados, consultar Baddeley M.; 1979.

⁴Sobre este tema consultar Baddeley (1979), Kluckhohn (1945) y Catani, M. (1981).

1.2.- en la reconstrucción del sentido.

Si bien importantes, los datos fácticos (recogidos tanto de fuentes secundarias como de boca del entrevistado) no son suficientes para comprender el paso a la actividad de personas que antes no lo estaban, ni las experiencias que llevaron a la gestación de creencias y aversiones comunes. Para ello se requiere una reconstrucción del sentido.

Defino en este momento como “sentido” el lugar que ocupan los hechos en la “estructura de relevancias” que organizan la percepción activa del sujeto. Esa estructura de relevancias está fundada, por supuesto, en los valores, saberes y certezas que, según se supone, el interpelado comparte, en algunos casos, con casi todos sus contemporáneos y, en otros, con sólo algunos de ellos. Esas estructuras le permiten distinguir lo importante de lo que no lo es, lo repudiable de lo admirable, etc.. La historia de vida permite preguntar al entrevistado sobre ese sentido particular que para él tuvieron los actos en el momento de ocurrir. Normalmente, forma parte principalísima de la investigación tanto el conocimiento de lo ocurrido como toda información sobre cómo, en el momento narrado, el entrevistado interpretaba los datos de su realidad y cómo comprometía sus valores en esas interpretaciones.

Lo cual no quiere decir que las opiniones de los entrevistados al respecto deban ser tomadas en forma absolutamente desprevénidas. Como ya se dijo, el tiempo transcurrido —entre los hechos relatados y el momento de la entrevista— puede ser un obstáculo para reproducir ese sentido implícito en sus actuaciones e interpretaciones del mundo de años anteriores. Por un lado puede actuar el olvido. Pero además, el entrevistado muy difícilmente podrá separar claramente sus valores y conocimientos actuales de los que poseía en el pasado; por ello, siempre correremos el riesgo de tomar sus perspectivas actuales como si fueran las que él tenía en aquella época. Y un tercer peligro proviene aún más íntimamente de la singular relación que se establece con el entrevistador; ya que, como en toda relación transindividual, la tentación del entrevistado en la entrevista es la de ubicarse en el lugar del deseo del entrevistador, adivinando su deseo. En este caso, el relato se verá afectado por la imagen que el entrevistado tiene del investigador o de los posibles lectores o escuchas del informe de investigación. Según cual sea esa imagen, su tendencia será la de enfatizar uno u otro aspecto en la reconstrucción del sentido. Esto deberá ser comprendido por el entrevistador y esa comprensión debe llevarlo a ensayar formas de interrogación que permitan revisar el relato y quitar esas adherencias del presente que inhiben la comprensión del sentido en hechos pasados.

Tampoco en este caso el problema es que el entrevistado haya interpretado los acontecimientos (vividos o presenciados) desde ciertos valores e instrumentos de conocimientos que le eran propios. Más que un problema, ése es justamente el material que buscamos. De lo que se

trata es de interpelar al entrevistado tornándolo conciente de los posibles peligros de la racionalización, para obtener en él un aliado que permita reconstruir los sentidos dormidos en la densa humareda del pasado.

Por todo esto, también aquí deberá iniciarse un proceso de deconstrucción-reconstrucción del dato en el que la colaboración del entrevistado será indispensable. Por ese medio, se tratará de revivir los hechos intentando, en lo posible, reconstruir el sentido atribuido a los mismos en el momento en que ocurrieron. Una de las grandes ventajas de la historia de vida es su capacidad de permitir un tipo de interacción entre entrevistador y entrevistado que pueda emerger esa reconstrucción del sentido.

2.- La intervención del entrevistador.

El infinito y caótico mundo de lo real sólo puede ser conocido si en él se impone un orden. No porque sea necesario presuponer que ese mundo esté en sí mismo desordenado. Pero sí, en todo caso, porque ese orden de lo infinitamente grande del mundo es inasequible a la finitud de la mente humana. Por esto, conocer es un largo proceso de selecciones y reconstrucciones (Saltalamacchia, 1998). Pero si esa certeza impide caer en la ingenuidad de una realidad que se impone por su propia potencia ¿cómo evitar en cambio el solipsismo de un proceso teórico que encuentra, en lo real conformado por los propios conceptos, una confirmación tautológica de sí mismo?

Tal como ocurre en varias versiones del método hipotético deductivo, pensar el conocimiento como mera deducción lleva forzosamente por ese camino. Es para evitar esto que, al menos en sus comienzos, el proceso de investigación debe estar abierto a otras posibles definiciones de lo real.

Tener presente esta condición, en el proceso de las entrevistas de historia de vida, significa: 1) aceptar rectificaciones sucesivas en la selección de la muestra y 2) aceptar un momento inicial en que la intervención del entrevistador debe reducirse a un mínimo, para permitir que aparezca toda una riqueza temática e interpretativa que de otra forma, hubiese quedado oculta o reprimida. Sobre éstos temas volveré más adelante. Pero antes señalaré cuáles son algunos de los principales problemas surgidos en la relación entre entrevistador y entrevistado.

3.- Los problemas de la relación.

Lo que no siempre queda lo bastante presente, en la concepción de aquellos que usan la entrevista, es que la misma siempre implica la producción de una relación social ⁵. Reconocido esto, se comprenderá que ella no puede ser identificada como el libre y desprevenido flujo de conciencia del entrevistado. El entrevistador ha preguntado y se ha quedado a la espera de respuestas; permitiendo, por su sola presencia, sin hacer nada para que ello ocurra y sin poder evitarlo, que sobre su rostro y su cuerpo se encarnen imágenes y fantasías que le dan una fisonomía precisa y compleja en la cabeza del entrevistado. Y el entrevistado le habla o le narra a ese entrevistador que en parte él reconstruye. Por lo que, para comprender su discurso, es indispensable saber cuáles son los significados que el entrevistador encierra para el entrevistado; como, así también, qué significa, para ese entrevistado, el acto mismo de la entrevista en relación a su vida actual o futura. Las respuestas hipotéticas a esas preguntas podrían ser varias. Podría hablarse del posible temor que toda entrevista ocasiona como también de la posibilidad de que sea pensada como el primer paso a una carrera hacia la popularidad o muchas otras cosas. Pero lo que aquí interesa no es la respuesta sino la pregunta. Es la presencia de esa pregunta lo que permitirá que el investigador tome conciencia de los múltiples significados que se estructuran en cada entrevista. Tal conciencia permitirá introducir esos significados como un nuevo elemento en la interpretación y balance crítico de sus resultados.

Al mismo tiempo, no se trata solamente de que el entrevistador pueda captar los significados que la entrevista adquiere para el interlocutor. Dado que la entrevista no debería ser (como suele considerársela) una forma de “recolección de datos”, sino una propuesta de investigación conjunta, los propios significados de la entrevista deberían ser discutidos durante la relación. Esto confirma la idea de que, en definitiva, la mejor manera de combatir los sesgos subjetivos no es ocultando su existencia en el proceso de la investigación, sino, por el contrario, haciéndolos absolutamente presentes y conscientes en todo momento del proceso de investigación. Es la inmunología y no la cirugía el método adecuado al tratamiento de los aspectos subjetivos de todo relato de vida (Saltalamacchia, 1992).

4.- la entrevista como co-investigación :

En el curso del apartado anterior hice repetidas referencias a un proceso al que llamara de deconstrucción-reconstrucción del dato. Es el momento de explicar en qué consiste. ¿Qué es, en definitiva, lo que se está afirmando al usar ambos términos en forma combinada?

⁵Sobre las implicaciones analíticas que surgen de considerar la entrevista como una relación social y, por ende, marcada por el conflicto ver Grele, R.; 1991.

Si en el análisis de la emergencia de movimientos sociales, o de cualquier otro tipo de evento social, nos encontramos siempre ante datos ya contruidos ¿cuál es la ventaja de los relatos de vida en relación a otras técnicas en el proceso de construcción teórica de nuestro objeto de investigación?

En un relato de vida nos encontramos ante una fuente muy particular. Una fuente que habla y que se relaciona con nosotros intersubjetivamente. No es, debido a ello, una fuente inanimada; como ocurre, por ejemplo, en el caso de la interpretación de documentos personales o biografías. Frente a este tipo de fuentes nos veríamos en la obligación de elaborar y poner en juego una serie de procedimientos “arqueológicos” capaces de reconocer los vectores que sostienen cada dato: esos vectores que lo conformaron con el perfil en que se nos presenta actualmente. En el relato de vida eso no es indispensable.

El relato de vida tampoco tiene los límites de las entrevistas estructuradas; en las que el entrevistador debe cumplir estrictamente el plan previamente diseñado para la entrevista.

En la medida en que el relato de vida sea pensado como parte de un proceso de co-investigación, el dato puede tener otra manera de ser, otra presencia. Es justamente la posibilidad de interactuar con los entrevistados (esos complejos mecanismos de producción de sentidos) lo que privilegia positivamente a la historia de vida.

Quiero ser claro. No es el carácter de “narración de acontecimientos” lo que le da a la entrevista ese rasgo especial; en cuanto narración el resultado de la entrevista no sería muy diferente al de cualquier forma de “entrevista estructurada” ni tampoco llegaría a diferenciarse de los resultados de una autobiografía (Saltalamacchia, 1992; Linde, 1993) ⁶, para tomar un ejemplo aparentemente muy cercano al relato de vida. A diferencia de lo que ocurre con la entrevista de historia de vida, en la autobiografía el texto se presenta como absolutamente acabado e indiscutible. Lo aceptamos o lo dejamos. Pero no podemos volver sobre los recuerdos del autor para ver cómo fueron contruidos. No podemos analizar las opciones dejadas de lado por el relator en su interpretación. No podemos discutir los criterios interpretativos buscando otras alternativas. En cambio, eso sí es posible en un relato oral.

No es que esa interacción entre entrevistador y entrevistado permita, simplemente, poner en juego controles más efectivos respecto a la confiabilidad de los datos. En esa interrelación hay algo mucho más sustancial.

Como ya lo expresara, es insostenible toda hipótesis que piense el dato como la presencia pura de lo real rodeado de una escoria subjetiva que debe ser desechada. Todo dato es un

⁶Sobre los límites de la autobiografía véase Bourdieu, P (1986); Clot, I. (1989) y Saraceno, Ch. (1989).

compuesto indivisible de subjetividad y objetividad. En tanto producto simbólico, es el efecto de una realidad ya interpretada. Es por eso que, lejos de comprometernos en una tarea de desecho de los elementos subjetivos, de lo que se trata es de una tarea de reconocimiento de los criterios interpretativos que hicieron que dicho dato fuese posible.

Y no sólo, en verdad, una tarea de reconocimiento de esos criterios. Ese reconocimiento, en efecto, puede situar al investigador en un grado de comprensión mucho más preciso que si tuviera simplemente que aceptar el dato que se le proporciona. Pero mediante la entrevista se puede lograr algo más. Se puede iniciar *una tarea conjunta de desestructuración de las explicaciones que el entrevistado ha asumido como definitivas; se puede profundizar en ellas discutiéndolas desde distintos puntos de vistas; completándolas con informaciones adicionales y que anteriormente no habían sido tomadas en cuenta; se puede introducir hipotéticamente un alerta sobre los posibles efectos del paso del tiempo en la estructuración del recuerdo; se pueden analizar las posibles alteraciones que provengan de las varias interferencias a las que nos refiriéramos en el apartado anterior.*

Como es evidente, con esta propuesta se rechazan los cánones comúnmente aceptados para la realización de las entrevistas tradicionales. Si bien es cierto que las diferencias entre entrevistador y entrevistado se mantienen, ya no se trata de la presencia de un entrevistador que hace preguntas y escucha y de un entrevistado que contesta. Más allá de eso, se trata de una tarea de búsqueda compartida. Tarea difícil, pero de resultados mucho más eficaces, al entrevistado se le exigirá —en la medida de lo posible— una ardua tarea intelectual; en la que el entrevistador deberá actuar como estímulo, pero nunca como reemplazo.

El entrevistador, como es lógico, aportará a las entrevistas sus instrumentos analíticos, su entrenamiento en el análisis de situaciones y un conocimiento quizás más global sobre el proceso; conocimiento logrado tanto mediante el previo estudio de fuentes secundarias como de otras entrevistas. Pero, una vez en la relación, ese bagaje es sólo uno de los insumos. La entrevista debe ser entendida como el marco de una elaboración teórica conjunta; en la que no necesariamente surgirán acuerdos totales o aprovechamientos semejantes; pero sí interpretaciones que no existían antes de la relación.

En muchos casos, la entrevista se convertirá en el espacio de interacción de dos lenguajes; uno principalmente teórico, el otro cercano al lenguaje de la vida cotidiana. El efecto de esa interacción debería ser el de una confrontación o unificación tendencial de sentidos; aunque se sepa que esa unificación no pasará nunca de ser una utopía útil.

Es justamente el esfuerzo que supone esta manera de entender el relato de vida lo que posiblemente sea difícil de lograr en ciertas investigaciones. Pero eso es harina de otro costal; y tema de otra discusión.

5.- La preparación de las entrevistas

Opiné que la historia de vida es una forma de hacer participar a los entrevistados de una investigación conjunta sobre áreas de interés común. Uno de los beneficios de esa participación es el epistemológico: en la medida en que la interacción con el entrevistado permite un proceso de deconstrucción-reconstrucción de los datos; el otro beneficio proviene de la posibilidad de transformar el proceso de entrevistas en un acontecimiento útil no sólo para el entrevistador sino también para el entrevistado; en tanto le abre un espacio en el que poder pensar sobre acontecimientos pasados. Pero ni una ni otra característica releva al investigador de su mayor responsabilidad en el proceso de investigación. Y uno de los momentos en que esa responsabilidad se pone a prueba es justamente el de la preparación de las entrevistas. La espontánea productividad de una entrevista sólo es asegurada si, antes de ella, el entrevistador se familiarizó profundamente con el universo fáctico y cultural del entrevistado y se hizo cargo, además, de cualquier tipo de interferencia que pudiese restar fluidez y confianza a la interacción con el entrevistado. Los siguientes son algunos de los aspectos que según la experiencia hecha, deben ser tenidos en cuenta en esa preparación ⁷.

5.1. Producción de datos pertinentes mediante fuentes secundarias:

Tal como había señalado anteriormente, el uso de la historia de vida no implica la exclusión de otras técnicas de construcción de datos. Por el contrario, los datos recogidos mediante otras técnicas proporcionan un material de gran importancia como complemento en cada fase de la investigación. Tal es el caso, por ejemplo, de las cronologías del período investigado, o los textos en los que se explica la configuración de las principales líneas del conflicto global entre los principales actores, o aquellos otros referidos a los agrupamientos político-ideológicos, o de otro tipo, que pudieran haber influido en las conductas de los entrevistados.

El análisis de un material como el descrito permitirá:

- a) construir preguntas y campos problemáticos para ser incluidos en las guías de entrevistas por si es necesario recurrir a ellas en algún momento.

⁷Comentarios útiles sobre este aspecto pueden encontrarse en Hammer, D y Wilodawsky, A.; 1990.

- b) tener presente las explicaciones de los hechos más difundidos pues pueden estar presentes en la memoria del entrevistado organizando su propia interpretación, guiando su reconstrucción y hasta suplantando su memoria.
- c) poder confrontar esas explicaciones y reconstrucciones con la lograda al fin de la investigación; haciendo posible el reconocer los aportes del propio trabajo.

5.2. Guía de la entrevista:

Ninguna conversación con un familiar, amigo o vecino se desarrolla tomando en consideración una guía previamente escrita en la que se indique a cada interlocutor lo que debe preguntar o responder. Que un entrevistador lleve consigo una guía escrita (de la cual servirse para orientar el intercambio con su entrevistado) siempre rompe el encuadre introduciendo un elemento que subraya que no se está en una simple conversación. Lo óptimo es no llevar ninguna guía escrita. Pero para ello el investigador debe estar muy bien preparado. En caso de que esa preparación sea imposible, lo recomendable es un tipo de guía que no llame demasiado la atención del entrevistado y que pueda ser consultada por el entrevistador de una manera discreta.

5.3. Determinación del lugar:

No es posible dar recetas sobre cómo seleccionar el lugar de la entrevista. En ciertas ocasiones, es imposible encontrar alternativas y la entrevista se llevará a cabo allí donde sea posible. En otras, esta selección se hace posible. En todos los casos es indispensable recordar que el contexto es parte de la situación de interacción. Si la selección es posible, el entrevistador deberá pensar cuál es el lugar más adecuado para que la entrevista se lleve a cabo en forma espontánea y tranquila. En el caso en que esa selección sea imposible, el conocimiento del contexto deberá ser, con más razón, incorporado a la interpretación, por lo que es indispensable que el investigador se inquiere sobre cómo puede haber influido en desarrollo de su encuentro con el entrevistado.

6.- El número de las entrevistas

Según la experiencia acumulada, es deseable (aunque no siempre posible) la realización de tres entrevistas cuyas características paso a exponer inmediatamente.

Primera entrevista:

1. Se informa al entrevistado sobre los orígenes, objetivos y métodos de la investigación.
2. Se le solicita colaboración. Si él está de acuerdo, se le pide que recuerde —en lo posible en forma cronológica— lo que le parezca respecto a su vida (o, en otros casos, respecto al

tema de la investigación); poniendo especial énfasis en aquellos acontecimientos más ligados a su experiencia inmediata y muy especialmente al recuerdo de anécdotas ⁸.

3. Las intervenciones del entrevistador deberán tender únicamente a:

- (a) reducir el discurso del entrevistado hacia el tema cuando resulte evidente que éste se ha alejado demasiado del mismo,
- (b) volver la atención del entrevistado hacia períodos poco abordados por el mismo: hacia períodos y no hacia acontecimientos pues en ese caso perderíamos la información que provee el testimonio al no hablar de ciertos acontecimientos.

Durante la entrevista, el entrevistador siempre debe anotar cuál es la causa de sus intervenciones y cómo es el lenguaje gestual del entrevistado.

En esta primera entrevista, la intervención del entrevistador debería reducirse a un mínimo. El objetivo de esa abstinencia es el evitar, en lo posible, que las preconcepciones del entrevistador limiten el campo de recreación del entrevistado o influyan demasiado en el curso de su memoria.

Análisis preliminar del texto de la primera entrevista: el análisis preliminar tiene por principal objetivo la preparación de la segunda entrevista. En él pueden diferenciarse dos etapas. En la primera se estudia detenidamente el texto de la entrevista mediante varias lecturas y fichajes de la misma. Durante ese estudio se verifican las probables incongruencias en la información; se reconocen aquellos momentos en que el narrador parece haber entrado más de lleno en una racionalización ex post facto; se detectan aquellos silencios significativos sobre acontecimientos que el testificante supuestamente debe conocer y recordar, pero que no ha contemplado en su narración; por fin, se identifican cuáles son las ideas que siendo importantes para la marcha de la investigación, han quedado poco contempladas en el informe.

En la segunda fase, se compara el texto de la entrevista con los textos preparados anteriormente por el investigador a partir de la información proporcionada por otras fuentes. Esto obligará a razonar sobre las posibles causas de las divergencias encontradas.

El producto de ambas fases permitirá la preparación de una guía bien detallada para la segunda entrevista.

⁸Las anécdotas se asemejan, según mi experiencia, a una especie de fotografía en la que la memoria guarda aspectos que, si no fuera por ellas, normalmente desaparecerían de las reconstrucciones históricas o serían mucho más radicalmente reconstruidos a partir de las demandas y determinaciones del presente.

Segunda entrevista:

En la segunda entrevista el planteo de la relación entrevistador-entrevistado es diferente al de la primera. Si en la primera el énfasis fue puesto en mantener la prescindencia del entrevistador con el objetivo de asegurar la mayor espontaneidad en el testimonio, en la segunda el entrevistador debe cumplir un papel bien activo. Su propósito es cumplir lo más estrictamente posible con la guía preparada en el análisis de la primera entrevista. En ella conviene seguir los siguientes pasos:

- a) exploración y elaboración conjunta de los problemas que hubiesen resultado importantes luego de las críticas interna y externa del texto de la primera entrevista.
- b) énfasis en el análisis sobre los contenidos significativos de las acciones narradas. El objetivo será descubrir la posible influencia del conocimiento a posteriori en la narración del entrevistado.
- c) discusión con el entrevistado de las diferentes interpretaciones alternativas a la dada en el testimonio.

Como es posible notar, esta segunda entrevista constituye el momento más activo de la co-investigación.

Tercera entrevista:

Completado el segundo ciclo de entrevistas, el investigador redactará un informe preliminar en el que reunirá los principales elementos de su propia reconstrucción. Es conveniente realizar entonces una tercera entrevista con uno o varios grupos de entrevistados. En ella el investigador someterá su informe a la crítica del grupo con el objetivo de:

- a) devolver a los entrevistados el fruto de la investigación.
- b) estimular nuevas elaboraciones por parte de los entrevistados ahora en presencia de una interpretación global del período o acontecimiento sobre el que testimoniaron.
- c) dar a los entrevistado los elementos que le permitan juzgar si autorizarán o no que el investigador incluya sus nombres en el informe de la investigación.

Queda claro que este sistema de tres entrevistas no siempre podrá lograrse. En algunos casos esa imposibilidad puede ser debida a limitaciones presupuestarias o de tiempo. En otras el tipo de entrevistado con el que se ha trabajado. Pero tener en cuenta esta posibilidad cumple, sin embargo, el papel de una utopía que es útil, ya que indica cómo llegaría a ser verdaderamente posible la co-investigación.

EL REGISTRO

Además de los comentados, otro de los aspectos que es indispensable tener en cuenta son los relativos al registro de la entrevista. El tema del registro es importante aun cuando se trate de una sola entrevista pues es muy difícil que el entrevistador recuerde todo lo dicho de tal manera que el análisis posterior sea tan rico como lo haga posible el material obtenido durante la entrevista.

Según las posibilidades con que se cuente, ese registro puede ser:

- 1) Durante la entrevista: en este caso, el registro se puede hacer en forma escrita, grabada o videogravada.
 - a) El escrito: La forma escrita permite evitar la presencia de una grabadora, que para ciertas personas puede ser intimidante. Sin embargo, el tomar nota produce un efecto desfavorable si lo que se quiere es reproducir el ambiente de una charla normal, ya que uno no charla con otro al mismo tiempo que toma nota. Por otra parte, es difícil prestar atención al curso de la entrevista mientras que se está prestando atención a la escritura lo mas fiel posible de lo que el entrevistado dice y hace.
 - b) La grabación: Actualmente, para la mayor parte de las personas, la grabadora es un artefacto que ha pasado a formar parte hasta tal punto de la vida cotidiana que difícilmente lo asuste. En caso de que la preocupación provenga de la posibilidad de decir algo inconveniente, el entrevistador siempre debe aclarar que la grabación está a disposición del entrevistado para borrar de ella todo lo que considere inconveniente. En caso de que el entrevistado reacciones bien ante la posibilidad de que su entrevista se grave, esto facilita muchísimo las cosas, porque deja al entrevistador entregado a la atención flotante que requiere una buena entrevista y permite una adecuada reconstrucción posterior de casi todo lo sucedido.
 - c) La videograbación, tiene todas las ventajas de la audiograbación más la de retener buena parte de los movimientos y el ambiente que pueden contribuir en forma decisiva al análisis de la entrevista. Sin embargo, esta tecnología es mucho menos utilizada por la mayor parte de los potenciales entrevistados y esto puede producir diversos problemas que van desde la distracción hasta la intimidación.
- 2) Después de la entrevista: Cuando ha sido imposible dejar un registro de la entrevista durante el curso de la misma, es indispensable hacer ese registro, en forma oral (gravando) o escrita, lo antes posible, de tal manera de perder lo menos posible de lo obtenido durante la entrevista.

Transcripción

Transcribir es traducir entre dos lenguajes diferentes. En toda transcripción se pasa de un lenguaje oral y/o visual a un lenguaje escrito. Esto supone una tarea de vigilancia que permita la mayor fidelidad posible en la realización de ese trabajo; sobre todo teniendo en cuenta que es el texto escrito el que normalmente servirá de base para el análisis, por lo que resulta que lo escrito será en verdad el dato que se tendrá en cuenta.

Para disminuir en lo posible los errores de transcripción se pueden realizar varias tareas que permitan asegurar la confiabilidad de ese resultado. Entre esas pruebas de confiabilidad se cuentan:

- a) la comparación de los resultados de una misma transcripción hecha por varias de las personas que han luego de intervenir en el trabajo de transcripción
- b) La lectura de varios trozos de transcripción hechos por una misma persona a lo largo del tiempo.
- c) La corrección mutua entre transcriptores.
- d) Contar la cantidad de palabras de los resultados de las transcripciones de una misma entrevista hecha por diferentes transcriptores con el objetivo de ver si es necesario buscar posibles diferencias de contenido a partir de encontrar diferentes tamaños en las transcripciones, que se supone deberían ser iguales..
- e) Supervisión de párrafos al azar por parte del investigador.
- f) Comparación de textos utilizando la función de comparación de algún procesador de palabras.

En todos los casos, la transcripción habrá de mejorar si las instrucciones sobre el modo de transcripción son claras y si el encargado de hacerla tiene la experiencia y el equipo adecuado.

LA ÉTICA DE LA ENTREVISTA

Las entrevistas y los derechos del entrevistado

- A. Aspectos legales.
- B. Aspectos éticos.
- C. Las entrevistas y los derechos de autor.
- D. La protección de los derechos de los entrevistados y entrevistadores.

Consentimiento informado

Objetivos de la investigación

Posibles riesgos

Posibles beneficios

Es necesario pensar el proyecto desde la perspectiva del entrevistado (y no solo de los posibles usuarios de los resultados) para poder hablar de los beneficios para el entrevistado sin tener que mentir.

Problemas de la información:

¿cuánta es la información que se debe dar? ¿cómo lograr que esa información no sesgue a la investigación en curso?

Si la información sesga el curso de la investigación se puede optar por completar esa información luego de la entrevista y dar la oportunidad al entrevistado para que destruya la grabación

Es conveniente que se haga proponiendo una coinvestigación.

El logro de la perspectiva coinvestigadora permite:

- negociar permanentemente el acuerdo sobre la investigación y
- disminuir la distancia con el entrevistado.

Confidencialidad

El entrevistado puede sufrir perjuicios o suponer (erradamente o no) que sufrirá perjuicios si se conoce su testimonio y si se conoce su autoría sobre ese testimonio.

Informarle

Si la información testimonial habrá de aparecer procesada junto a otras informaciones testimoniales, o si aparecerá aislada o si se la parafraseara o se la reproducirá textualmente Indicando la fuente o no

Solicitar la autorización correspondiente

Hay situaciones en las que guardar la confidencialidad puede poner al investigador en situaciones difíciles frente a la policía. Debería crearse una legislación que proteja el derecho a guardar confidencialidad