

Introducción a los métodos cualitativos de investigación

La búsqueda de significados

S. J. Taylor
R. Bogdan



Editorial Paidós

Barcelona
1987

Traducción de Jorge Piatigorsky

Título original: *Introduction to
Qualitative Research Methods.
The Search for Meanings*
© 1984 by John Wiley and Sons,
Inc., Nueva York

ISBN 84-7509-816-9

Este material se utiliza con fines
exclusivamente didácticos

ÍNDICE

PREFACIO	11
1. INTRODUCCIÓN. IR HACIA LA GENTE	15
Una nota sobre la historia de los métodos cualitativos	17
Metodología cualitativa	19
Teoría y metodología	23
Primera parte Entre la gente Cómo realizar investigación cualitativa	
2. LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE. PREPARACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO ...	31
Diseño de la investigación.....	31
Selección de escenarios	36
Acceso a las organizaciones	37
Acceso a los escenarios públicos y cuasi públicos	39
Acceso a escenarios privados	41
¿Qué se les dice a porteros e informantes?	42
Recolección de datos	45
Investigación encubierta	46
3. LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE EN EL CAMPO	50
La entrada en el campo	50
La negociación del propio rol	53
El establecimiento del <i>rapport</i>	55
Participación	58
Informantes claves	61
Relaciones de campo difíciles	63
Tácticas de campo	65
Formulando preguntas.....	69
El aprendizaje del lenguaje	72
Notas de campo	74
Sugerencias para recordar palabras y acciones	75
Grabación y toma de notas en el campo	79
La forma de las notas	81
Comentarios del observador	82
Descripciones de escenarios y actividades	84
Descripciones de personas	86
Registro de detalles accesorios del diálogo	88
Registro de las propias observaciones y acciones	88
Registro de lo que no se comprende	89
Los límites de un estudio	89
Retirada del campo	90
Triangulación	91
La ética en el campo	94
4. LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD	100
Tipos de entrevistas	100
Optando por entrevistar	104

La selección de informantes	108
Aproximación a los informantes	111
El comienzo de las entrevistas	114
La guía de la entrevista	119
La situación de entrevista	119
El sondeo	123
Controles cruzados	125
Las relaciones con los informantes	128
Entrevistas grabadas	130
El diario del entrevistador	131
5. DESCUBRIENDO MÉTODOS	133
Destrozando el “mundo del sentido común de la vida cotidiana”: Harold Garfinkel	135
Los impostores: D. L. Rosenhan y otros	136
Entrevistas grupales	139
Documentos personales	140
Palabras e imágenes: Michael Lesy	142
Métodos no intrusivos	145
Fotografía y metodología	147
Registros oficiales y documentos públicos	149
6. EL TRABAJO CON LOS DATOS. ANÁLISIS DE LOS DATOS EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	152
Estudios descriptivos y teóricos	152
Desarrollo y verificación de la teoría	154
Análisis en progreso	158
El trabajo con los datos	159
La construcción de historias de vida	174
Segunda parte	
La redacción de los informes	
7. LA PRESENTACIÓN DE LOS HALLAZGOS	179
Lo que se le debe decir a los lectores	180
Una nota sobre el escribir	183
La presentación de los hallazgos: estudios selectos	185
8. EL QUE ES JUZGADO, NO LOS JUECES. UNA VISIÓN DESDE ADENTRO DEL RETARDO MENTAL	188
Una visión desde adentro	189
Conclusión	198
9. SEA HONESTO PERO NO CRUEL. LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROGENITORES Y EL PERSONAL EN UNA UNIDAD NEONATAL	202
Introducción	202
Método y procedimiento	205
El contexto de la comunicación en unidades neonatales	207
Conclusión	226
10. QUE COMAN PROGRAMAS. LAS PERSPECTIVAS DEL PERSONAL Y LOS PROGRAMAS EN LAS SALAS DE LAS ESCUELAS ESTADUALES	230

“Ellos no saben realmente cómo es”: perspectivas respecto de los superiores	232
Perspectivas sobre el trabajo: “Un empleo es un empleo”	235
Perspectivas sobre los internados: “grados bajos”, “rechazos” y “delincuentes”	237
La fraternidad en el fondo	241
Los programas innovadores.....	241
Conclusión	246
11. POLÍTICA NACIONAL Y SIGNIFICADO SITUADO. EL CASO DEL HEAD START	
Y LOS DISCAPACITADOS	247
Encuesta previa	249
Definiciones oficiales	249
Reacciones del personal	250
En busca de los severamente discapacitados	250
Trazando los límites	251
Efectos de la rotulación	252
Lo que modificó el mandato	253
Conclusión	254
12. DEFENDIENDO ILUSIONES. LA LUCHA DE LA INSTITUCIÓN POR LA	
SUPERVIVENCIA	257
El ataque desde afuera.....	261
La transformación simbólica de las instituciones	265
El manejo de las relaciones con el mundo exterior	270
Conclusión	282
13. COMENTARIO FINAL	284
APÉNDICE. NOTAS DE CAMPO	288
BIBLIOGRAFÍA	301

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN. IR HACIA LA GENTE

El término *metodología* designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas. En las ciencias sociales se aplica a la manera de realizar la investigación. Nuestros supuestos, intereses y propósitos nos llevan a elegir una u otra metodología. Reducidos a sus rasgos esenciales, los debates sobre metodología tratan sobre supuestos y propósitos, sobre teoría y perspectiva.

En las ciencias sociales han prevalecido dos perspectivas teóricas principales (Bruyn, 1966; Deutscher, 1973). La primera, el *positivismo*, reconoce su origen en el campo de las ciencias sociales en los grandes teóricos del siglo XIX y primeras décadas del XX, especialmente August Comte (1896) y Emile Durkheim (1938, 1951). Los positivistas buscan los *hechos* o *causas* de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de los individuos. Durkheim (1938, pág. 14) afirma que el científico social debe considerar los hechos o fenómenos sociales como “cosas” que ejercen una influencia externa sobre las personas.

La segunda perspectiva teórica principal que, siguiendo a Deutscher (1973), describimos como *fenomenológica*, posee una larga historia en la filosofía y la sociología (Berger y Luckmann, 1967; Bruyn, 1966; Husserl, 1913; Psathas, 1973; Schutz, 1962, 1967).¹ El fenomenólogo quiere *entender* los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante. Jack Douglas (1970b, pág. ix) escribe:

Las “fuerzas” que mueven a los seres humanos como seres humanos y no simplemente como cuerpos humanos... son “materia significativa”. Son ideas, sentimientos y motivos internos.

Puesto que los positivistas y los fenomenólogos abordan diferentes tipos de problemas y buscan diferentes clases de respuestas, sus investigaciones exigen distintas metodologías. Adoptando el modelo de investigación de las ciencias naturales, el positivista busca las causas mediante métodos tales como cuestionarios, inventarios y estudios demográficos, que producen datos susceptibles de análisis estadístico. El fenomenólogo busca comprensión por medio de métodos cualitativos tales como la observación participante, la entrevista en profundidad y otros, que generan datos descriptivos. En contraste con lo que ocurre en el caso de las ciencias de la naturaleza, el fenomenólogo lucha por lo que Max Weber (1968) denomina *verstehen*, esto es, comprensión en un nivel personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente.

Este libro trata sobre la metodología cualitativa: sobre cómo recoger datos descriptivos, es decir, las palabras y conductas de las personas sometidas a la investigación. Su tema es el estudio fenomenológico de la vida social.

No estamos afirmando que los positivistas no puedan emplear métodos cualitativos para abordar sus propios intereses investigativos. Así, Durkheim (1915) utilizó abundantes datos descriptivos recogidos por antropólogos como base para su tratado *The Elementary Forms of Religious Life*. Lo que decimos es que este libro no se propone la búsqueda de las causas sociales y que en ese tema no reside nuestro interés investigativo.

Volveremos a considerar la perspectiva fenomenológica en este capítulo, pues ella está en el núcleo de esta obra. Es la perspectiva que guía nuestra investigación.

UNA NOTA SOBRE LA HISTORIA DE LOS MÉTODOS CUALITATIVOS

La observación descriptiva, las entrevistas y otros métodos cualitativos son tan antiguos como la historia escrita (Wax, 1971). Wax señala que los orígenes del trabajo de campo pueden rastrearse hasta historiadores, viajeros y escritores que van desde el griego Heródoto hasta Marco Polo. Pero sólo a partir del siglo XIX y principios del XX lo que ahora denominamos métodos cualitativos fueron empleados conscientemente en la investigación social.

¹ Lo mismo que Deutscher (1973), empleamos el término fenomenología en sentido amplio para designar una tradición de las ciencias sociales preocupada por la comprensión del marco de referencia del actor social. Psathas (1973) y Bruyn (1966) proporcionan una buena visión general de los orígenes de esta tradición. Algunos sociólogos utilizan la palabra con un sentido más estrecho, con relación a la escuela europea de pensamiento filosófico representada por los escritos de Alfred Schutz (1967). Heap y Roth (1973) sostienen que se ha perdido el significado original de la palabra.

El estudio de Frederick LePlay de 1855 sobre familias y comunidades europeas representa una de las primeras piezas auténticas de observación participante (Bruyn, 1966). Robert Nisbet (1966) escribe que el trabajo de LePlay constituye la primera investigación sociológica “científica”:

Pero *The European Working Class* es una obra que pertenece sin dudas al campo de la sociología, la primera obra sociológica auténticamente científica del siglo... Por lo general se considera que *Suicide* de Durkheim es la primera obra científica de sociología, pero en nada empaña el logro de Durkheim la observación de que en los estudios de LePlay sobre parentesco y tipos de comunidad europeos se encuentra un esfuerzo muy anterior de la sociología europea por combinar la observación empírica con la extracción de inferencias esenciales, y por hacerlo reconocidamente dentro de los criterios de la ciencia.

En antropología, la investigación de campo hizo valer sus méritos hacia principios del siglo. Boas (1911) y Malinowski (1932) establecieron el trabajo de campo como un esfuerzo antropológico legítimo. Como lo señala Wax (1971, págs. 35-36), Malinowski fue el primer antropólogo profesional que proporcionó una descripción de su enfoque investigativo y un cuadro del trabajo de campo. Quizás debido a la influencia de Boas y Malinowski, en los círculos académicos la investigación de campo o la observación participante ha continuado siendo asociada con la antropología.

Sólo podemos especular acerca de las razones por las cuales los métodos cualitativos fueron tan prontamente aceptados por los antropólogos y tan fácilmente ignorados por los sociólogos. El *Suicide* de Durkheim, que equiparó análisis estadístico con sociología científica, ha tenido gran influencia y proporcionó un modelo de investigación a varias generaciones de sociólogos. Habría sido difícil para los antropólogos emplear técnicas de investigación tales como los cuestionarios de relevamiento y las estadísticas demográficas que desarrollaron Durkheim y sus predecesores. Es obvio que no se puede entrar en una cultura tribal y pedir el registro de entradas de una seccional de policía o administrar un cuestionario. Además, mientras que los antropólogos no han estado familiarizados con la vida cotidiana de las culturas que estudiaban, y por lo tanto ella les interesaba profundamente, con toda probabilidad los sociólogos daban por sobreentendido que ya sabían lo bastante sobre la vida diaria de las personas de su propia sociedad como para decidir qué mirar y qué preguntas hacer.

Pero los métodos cualitativos tienen una rica historia en la sociología norteamericana, incluso aunque hasta el momento no hayan sido objeto de una amplia aceptación. El empleo de métodos cualitativos se divulgó primero en los estudios de la “Escuela de Chicago” en el período que va aproximadamente de 1910 a 1940. Durante ese lapso, investigadores asociados con la Universidad de Chicago produjeron detallados estudios de observación participante sobre la vida urbana (Anderson, *The Hobo*, 1923; Cressey, *The Taxi Dance Hall*, 1932; Thrasher, *The Gang*, 1927; Wirth, *The Ghetto*, 1928; Zorbaugh, *The Gold Coast and the Slum*, 1929); ricas historias de vida de criminales y delincuentes juveniles (Shaw, *The Jack-Roller*, 1966; Shaw, *The Natural History of a Delinquent Career*, 1931; Shaw y otros, *Brothers in Crime*, 1938; Sutherland, *The Professional Thief*, 1937) y un estudio clásico sobre la vida de los inmigrantes y sus familias en Polonia y los Estados Unidos basado en documentos personales (Thomas y Znaniecki, *The Polish Peasant in Europe and America*, 1918-1920). Antes de la década de 1940, quienes se consideraban estudiosos de la sociedad ya estaban familiarizados con la observación participante, la entrevista en profundidad y los documentos personales.

Por importantes que fueran estos primeros estudios, el interés en la metodología cualitativa declinó hacia el final de la década de 1940 y principios de la de 1950, con la preeminencia creciente de *grandes teorías* (por ejemplo, Parsons, 1951) y de los métodos cuantitativos. Todavía hoy es posible graduarse en sociología sin haber escuchado nunca la expresión “documentos personales”.

Desde la década de 1960 resurgió el empleo de los métodos cualitativos. Se han publicado tantos estudios vigorosos y profundos basados en estos métodos (por ejemplo Becker, 1963; Goffman, 1961) que ha sido imposible restarles importancia. Lo que alguna vez fue una tradición oral de investigación cualitativa, ha quedado registrado en monografías (Lofland, 1971, 1976; Schatzman y Strauss, 1973; Van Maanen y otros, 1982) y compilaciones (Emerson, 1983; Filstead, 1970; Glazer, 1972; McCall y Simmons, 1969; Shaffir y otros, 1982). También se publicaron libros que examinan los fundamentos filosóficos de la investigación cualitativa (Bruyn, 1966), relacionan los métodos cualitativos con el desarrollo de la teoría (Glaser y Strauss, 1967) y contienen relatos personales de las experiencias de los investigadores en el campo (Douglas, 1976; Johnson, 1975; Wax, 1971). Hay incluso periódicos dedicados a la publicación de estudios cualitativos (*Urban Life*, *Qualitative Sociology*).

Los enfoques de sociólogos, antropólogos, psicólogos y otros estudiosos dedicados a la investigación cualitativa actualmente son sorprendentemente similares (Emerson, 1983). Por cierto, a veces es difícil, si no imposible, distinguir entre la antropología cultural y la sociología cualitativa. Así, la sociología emplea

términos como *etnografía* y *cultura*, que poseen una clara resonancia antropológica; antropólogos como Spradley (1979, 1980) adoptan el interaccionismo simbólico (una perspectiva sociológica) como marco teórico. El estudio “antropológico” de Liebow (1967) titulado *Tally’s Corner*, no difiere de los estudios “sociológicos” de Whyte (1955), *Street Corner Society*, y Suttles (1968), *The Social Order of the Slum*. Análogamente, Coles (1964, 1971) y Cottle (1972, 1973), ambos psicólogos, podrían ser considerados sociólogos o antropólogos. Nuestra descripción de la investigación cualitativa refleja la tradición sociológica; la mayor parte de las obras que citamos y de los ejemplos que utilizamos provienen de la sociología. No obstante, lo que decimos en los capítulos siguientes se aplica en general a la investigación cualitativa, con independencia de la disciplina del investigador.

METODOLOGÍA CUALITATIVA

La frase *metodología cualitativa* se refiere en su más amplio sentido a la *investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable*. Como lo señala Ray Rist (1977), la metodología cualitativa, a semejanza de la metodología cuantitativa, consiste en más que un conjunto de técnicas para recoger datos. Es un modo de encarar el mundo empírico:

1. *La investigación cualitativa es inductiva*. Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos. En los estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes sólo vagamente formulados.

2. *En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo*. El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se hallan.

3. *Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio*. Se ha dicho de ellos que son naturalistas. Es decir que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo. En la observación participante tratan de no desentonar en la estructura, por lo menos hasta que han llegado a una comprensión del escenario. En las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos a un mínimo, o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos (Emerson, 1983).

4. *Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas*. Para la perspectiva fenomenológica y por lo tanto para la investigación cualitativa es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan. Los investigadores cualitativos se identifican con las personas que estudian para poder comprender cómo ven las cosas. Herbert Blumer (1969, pág. 86) lo explica como sigue:

Tratar de aprehender el proceso interpretativo permaneciendo distanciado como un denominado observador “objetivo” y rechazando el rol de unidad actuante, equivale a arriesgarse al peor tipo de subjetivismo: en el proceso de interpretación, es probable que el observador objetivo llene con sus propias conjeturas lo que le falte en la aprehensión del proceso tal como él se da en la experiencia de la unidad actuante que lo emplea.

5. *El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones*. Tal como lo dice Bruyn (1966), el investigador cualitativo ve las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez. Nada se da por sobrentendido. Todo es un tema de investigación.

6. *Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas*. Este investigador no busca “la verdad” o “la moralidad” sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas se las ve como a iguales. Así, la perspectiva del delincuente juvenil es tan importante como la del juez o consejero; la del “paranoide”, tanto como la del psiquiatra.

En los estudios cualitativos, aquellas personas a las que la sociedad ignora (los pobres y los “desviados”) a menudo obtienen un foro para exponer sus puntos de vista (Becker, 1967). Oscar Lewis (1965, pág. xii), célebre por sus estudios sobre los pobres en América latina, escribe: “He tratado de dar una voz a personas que raramente son escuchadas”.

7. *Los métodos cualitativos son humanistas.* Los métodos mediante los cuales estudiamos a las personas necesariamente influyen sobre el modo en que las vemos. Cuando reducimos las palabras y actos de la gente a ecuaciones estadísticas, perdemos de vista el aspecto humano de la vida social. Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad. Aprendemos sobre conceptos tales como belleza, dolor, fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques investigativos. Aprendemos sobre "...la vida interior de la persona, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos en el esfuerzo por asegurar su destino en un mundo demasiado frecuentemente en discordia con sus esperanzas e ideales" (Burgess, citado por Shaw, 1966, pág. 4).

8. *Los investigadores cualitativos dan énfasis a la validez en su investigación.* Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos al mundo empírico (Blumer, 1969). Están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.

Mientras que los investigadores cualitativos subrayan la validez, los cuantitativos hacen hincapié en la confiabilidad y la reproducibilidad de la investigación (Rist, 1977). Tal como lo dice Deutscher (1973, pág. 41), a la confiabilidad se le ha atribuido una importancia excesiva en la investigación social:

Nos concentramos en la coherencia sin preocuparnos mucho por si estamos en lo correcto o no. Como consecuencia, tal vez hayamos aprendido una enormidad sobre la manera de seguir un curso incorrecto con un máximo de precisión.

Esto no significa decir que a los investigadores cualitativos no les preocupa la precisión de sus datos. Un estudio cualitativo no es un análisis impresionista, informal, basado en una mirada superficial a un escenario o a personas. Es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados. En los capítulos que siguen examinaremos algunos de los controles a los que los investigadores pueden someter la precisión de los datos que registran. No obstante, si deseamos producir estudios válidos del mundo real no es posible lograr una confiabilidad perfecta. LaPiere (citado en Deutscher, 1973, pág. 21) escribe:

El estudio de la conducta humana demanda mucho tiempo, es intelectualmente fatigante y su éxito depende de la capacidad del investigador... Las mediciones cuantitativas son cuantitativamente precisas; las evaluaciones cualitativas están siempre sujetas a los errores del juicio humano. No obstante, parecería que vale mucho más la pena una conjetura perspicaz acerca de lo esencial, que una medición precisa de lo que probablemente revele carecer de importancia.

9. *Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.* Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para ser estudiado. Todos los escenarios y personas son a la vez similares y únicos. Son similares en el sentido de que en cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas se pueden hallar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos por cuanto en cada escenario o a través de cada informante se puede estudiar del mejor modo algún aspecto de la vida social, porque allí es donde aparece más iluminado (Hughes, 1958, pág. 49). Algunos procesos sociales que aparecen con relieve nítido en ciertas circunstancias, en otras sólo se destacan tenuemente.

10. *La investigación cualitativa es un arte.* Los métodos cualitativos no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques investigativos. Esto es en parte un hecho histórico que está cambiando con la publicación de libros como el presente y de narraciones directas de investigadores de campo; por otro lado, también es un reflejo de la naturaleza de los métodos en sí mismos. Los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto al modo en que intentan conducir sus estudios. El investigador es un artífice. El científico social cualitativo es alentado a crear su propio método (Mills, 1959). Se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador; nunca es el investigador el esclavo de un procedimiento o técnica:

Si fuera posible elegir, yo naturalmente preferiría métodos simples, rápidos e infalibles. Si pudiera encontrar tales métodos, evitaría las variantes consumidoras de tiempo, difíciles y sospechables de la "observación participante" con la cual he venido a asociarme (Dalton, 1964, pág. 60).

TEORÍA Y METODOLOGÍA

La perspectiva fenomenológica es esencial para nuestra concepción de la metodología cualitativa. De la perspectiva teórica depende lo que estudia la metodología cualitativa, el modo en que lo estudia, y en que se interpreta lo estudiado.

Para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. La tarea del fenomenólogo y de nosotros, estudiosos de la metodología cualitativa, es aprehender este proceso de interpretación. Como lo hemos subrayado, el fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.

La perspectiva fenomenológica está ligada a una amplia gama de marcos teóricos y escuelas de pensamiento en las ciencias sociales.² En este lugar no podemos examinarlas a todas. En cambio, nos centraremos en dos enfoques teóricos principales, el interaccionismo simbólico y la etnometodología, que se han convertido en fuerzas dominantes en las ciencias sociales y pertenecen a la tradición fenomenológica.

El *interaccionismo simbólico* parte de las obras de Charles Horton Cooley (1902), John Dewey (1930), George Herbert Mead (1934, 1938), Robert Park (1915), W. I. Thomas (1931) y otros. La formulación de Mead (1934) en *Mind, Self and Society* fue la más clara e influyente presentación de esta perspectiva. Los seguidores de Mead, entre ellos Howard Becker (Becker y otros, 1961; Becker y otros, 1968). Herbert Blumer (1962, 1969) y Everett Hughes (1958) han aplicado sus perspicaces análisis de los procesos de interacción a la vida cotidiana.³

El interaccionismo simbólico atribuye una importancia primordial a los *significados sociales* que las personas asignan al mundo que las rodea. Blumer (1969) afirma que el interaccionismo simbólico reposa sobre tres premisas básicas. La primera es que las personas actúan respecto de las cosas, e incluso respecto de las otras personas, sobre la base de los significados que estas cosas tienen para ellas. De modo que las personas no responden simplemente a estímulos o exteriorizan guiones culturales. Es el significado lo que determina la acción.

La segunda premisa de Blumer dice que los significados son productos sociales que surgen durante la interacción: “El significado que tiene una cosa para una persona se desarrolla a partir de los modos en que otras personas actúan con respecto a ella en lo que concierne a la cosa de que se trata” (Blumer, 1969, pág. 4).-Una persona aprende de las otras personas a ver el mundo.

La tercera premisa fundamental del interaccionismo simbólico, según Blumer, es que los actores sociales asignan significados a situaciones, a otras personas, a las cosas y a sí mismos a través de *un proceso de interpretación*. Blumer (1969, pág. 5) escribe:

Este proceso tiene dos pasos distintos. Primero, el actor se indica a sí mismo las cosas respecto de las cuales está actuando; tiene que señalarse a sí mismo las cosas que tienen significado. En segundo lugar, en virtud de este proceso de comunicación consigo mismo, la interpretación se convierte en una cuestión de manipular significados. El actor selecciona, controla, suspende, reagrupa y transforma los significados a la luz de la situación en la que está ubicado y de la dirección de su acción.

Este proceso de interpretación actúa como intermediario entre los significados o predisposiciones a actuar de cierto modo y la acción misma. Las personas están constantemente interpretando y definiendo a medida que pasan a través de situaciones diferentes.

Podemos ver por qué diferentes personas dicen y hacen cosas distintas. Una razón es que cada persona ha tenido diferentes experiencias y ha aprendido diferentes significados sociales. Por ejemplo, cada persona ocupa una posición dentro de una organización, y ha aprendido a ver las cosas de cierta manera. Tomemos el ejemplo del estudiante que rompe una ventana en la cafetería de la escuela. El director podría definir la situación como un problema de conducta; el consejero lo ve como un problema familiar; para el bedel es un problema de trabajo; para la enfermera, un problema de salud; el alumno que rompió la ventana no percibe ningún problema en absoluto.

² Durante los últimos veinte años aproximadamente ha habido una proliferación de perspectivas- teóricas y escuelas de pensamiento asociadas con la fenomenología. Entre ellas se cuentan el modelo dramaturgico de Goffman (1959), la sociología del conocimiento tal como la definieron Berger y Luckmann (1967), la teoría de la rotulación (Schur, 1971), la sociología existencial (Douglas y Johnson, 1977), la sociología formal (Schwartz y Jacobs, 1979) y una sociología del absurdo (Lyman y Scott, 1970), además del interaccionismo simbólico y la etnometodología. Con frecuencia resulta difícil percibir en qué difieren estas perspectivas, si es que difieren en algo.

³ Véase Kuhn (1964) para un examen de las tendencias del interaccionismo simbólico.

Una segunda razón que hace que las personas actúen de modo diferente reside en que ellas se hallan en situaciones diferentes. Si queremos entender por qué algunos adolescentes se convierten en “delincuentes” y otros no, tenemos que considerar las situaciones que enfrentan.

Finalmente, el proceso de interpretación es un proceso dinámico. La manera en que una persona interprete algo dependerá de los significados de que se disponga y de cómo se aprecie una situación.

Desde una perspectiva interaccionista simbólica, todas las organizaciones, culturas y grupos están constituidos por actores envueltos en un proceso constante de interpretación del mundo que los rodea. Aunque estas personas pueden actuar dentro del marco de una organización, cultura o grupo, son sus interpretaciones y definiciones de la situación lo que determina la acción, y no normas, valores, roles o metas.

Abundantes controversias han rodeado los influentes escritos de Harold Garfinkel (1967) y sus colegas etnometodólogos (Mehan y Wood, 1975; Turner, 1974; Zimmerman y Wieder, 1970). Para algunos, la etnometodología se adecua perfectamente a la perspectiva del interaccionismo simbólico (Denzin, 1970). Para otros, representa un desprendimiento radical respecto de las otras tradiciones sociológicas (Zimmerman y Wieder, 1970). Mehan y Wood (1975) caracterizan a la etnometodología como una empresa separada de la sociología.⁴ En este examen, nosotros bosquejaremos ciertos antecedentes intelectuales comunes que se encuentran en las obras de los etnometodólogos.⁵

La *etnometodología* no se refiere a los métodos de investigación sino al tema u objeto de estudio: cómo (mediante qué metodología) las personas mantienen un sentido de la realidad externa (Mehan y Wood, 1975, pág. 5). Para los etnometodólogos, los significados de las acciones son siempre ambiguos y problemáticos. Su tarea consiste en examinar los modos en que las personas aplican reglas culturales abstractas y percepciones de sentido común a situaciones concretas, para que las acciones aparezcan como rutinarias, explicables y carentes de ambigüedad. En consecuencia, los significados son un logro práctico por parte de los miembros de la sociedad.

Un estudio de D. Lawrence Wieder (1974) ilustra la perspectiva etnometodológica. Wieder explora el modo en que los “adictos” en un hogar de transición utilizan un “código de convictos” (axiomas tales como “no robar” o “ayudar a los otros residentes”) para explicar, justificar y dar cuenta de su conducta. Muestra cómo los residentes “hacen conocer el código”, aplican máximas a situaciones específicas, cuando se les pide que aclaren las causas de sus acciones:

El código, entonces, es mucho más un *método* de justificación y persuasión moral que la descripción sustancial de un modo de vida organizado. Es un modo o conjunto de modos de determinar que las actividades sean vistas como moral, repetitiva y obligatoriamente organizadas (Wieder, 1974, pág.158).

Así, los etnometodólogos ponen entre paréntesis o suspenden su propia creencia en la realidad para estudiar la realidad de la vida cotidiana. Garfinkel (1967) ha estudiado las reglas del sentido común o sobrentendidas que rigen la interacción en la vida cotidiana a través de una variedad de experimentos maliciosos que él denomina “procedimientos de fractura” (véase el capítulo 5). Mediante el examen del sentido común, el etnometodólogo trata de entender cómo las personas “emprenden la tarea de *ver, describir y explicar* el orden en el mundo en el que viven” (Zimmerman y Wieder, 1970, pág. 289).

En este capítulo hemos intentado proporcionar una cierta idea de algunas de las dimensiones metodológicas y teóricas de la investigación cualitativa. El resto del libro está dedicado a la reunión y análisis de datos, y a la presentación de los descubrimientos de dicha investigación.

La Parte 1 trata sobre el modo de realizarla. Examinamos la observación participante, las entrevistas en profundidad y una multitud de enfoques cualitativos creativos. En la Parte 2 consideramos la presentación

⁴ Esto es típico de los etnometodólogos, que recorren grandes caminos para distanciarse de otras perspectivas sociológicas, en especial del interaccionismo simbólico. Por esta razón, han sido acusados de actuar como la camarilla de un club privado, con sus propios héroes (Garfinkel, pero nunca Mead o Blumer), su propio lenguaje (“indexicalidad”, “reflexividad”, “principio etcétera”) y su propia sede (California). Es difícil evaluar los puntos de contacto entre la etnometodología y las otras perspectivas de la tradición fenomenológica. Como sociólogos que se identifican con el interaccionismo simbólico, encontramos muchas ideas útiles en los escritos de los etnometodólogos. No obstante, sospechamos que la mayor parte de ellos se desvincularían rápidamente del modelo de investigación descrito en este libro.

⁵ Esto no es tan fácil como parece. En primer lugar, muchos etnometodólogos sostienen que la etnometodología sólo puede ser vivida, y no descripta (véase Mehan y Wood, 1975). En segundo término, no siempre está claro quién es y quién no es un etnometodólogo. Douglas parece ser uno de ellos en libros publicados en 1970 y 1971. Sin embargo, se desvinculó de esta perspectiva en su obra posterior (véase Douglas, 1976, págs. 117-118).

de los resultados de la investigación cualitativa y ofrecemos una serie de artículos basados en datos cualitativos. Después de una nota de cierre en el capítulo 13, en el Apéndice incluimos una muestra de notas de campo.

CAPÍTULO 3 LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE EN EL CAMPO

En este capítulo consideraremos la fase de trabajo de campo de la observación participante. El trabajo de campo incluye tres actividades principales. La primera se relaciona con una interacción social no ofensiva: lograr que los informantes se sientan cómodos y ganar su aceptación. El segundo aspecto trata sobre los modos de obtener datos: estrategias y tácticas de campo. El aspecto final involucra el registro de los datos en forma de notas de campo escritas. En este capítulo examinaremos estos y otros problemas que surgen en el campo.

LA ENTRADA EN EL CAMPO

Los observadores participantes entran en el campo con la esperanza de establecer relaciones abiertas con los informantes. Se comportan de un modo tal que llegan a ser una parte no intrusiva de la escena, personas cuya posición los participantes dan por sobreentendida. Idealmente, los informantes olvidan que el observador se propone investigar. Muchas de las técnicas empleadas en la observación participante corresponden a reglas cotidianas sobre la interacción social no ofensiva; las aptitudes en esa área son una necesidad.

Los observadores permanecen relativamente pasivos a lo largo del curso del trabajo de campo, pero en especial durante los primeros días (Geer, 1964).¹ Los observadores participantes "palpan la situación", "avanzan lentamente", "tocan de oído" (Johnson 1975) y "aprenden a hacer los nudos" (Geer, 1964). Los primeros días en el campo constituyen un período en el cual los observadores tratan de que la gente se sienta cómoda, disipan cualquier idea en cuanto a que el enfoque de la investigación será intrusivo, establecen sus identidades como personas inobjetables y aprenden a actuar adecuadamente en el escenario. ¿Qué ropa me pondré? ¿Puedo fumar? ¿Quién parece demasiado ocupado como para hablar conmigo? ¿Dónde puedo sentarme sin molestar el paso? ¿Puedo caminar? ¿Qué puedo hacer para no resaltar como una uña encarnada? ¿Puedo hablarles a los clientes? ¿Quién parece accesible y comunicativo?

Durante el período inicial, la recolección de datos es secundaria para llegar a conocer el escenario y las personas. Las preguntas tienen la finalidad de ayudar a romper el hielo. Puesto que algunas personas pueden preguntarle al investigador qué quiere saber, es una buena idea anotar algunas preguntas generales antes de ingresar en el campo. Por lo general, son buenas aperturas preguntas como "¿Podría darme una perspectiva de este lugar?" y "¿Cómo entró usted en esto?"

Diferentes personas probablemente presentarán diferentes grados de receptividad ante el investigador. Aunque el portero haya autorizado el estudio, otros pueden objetar su presencia. Sue Smith-Cunnien, en el primer día de un estudio con observación participante alcanzó a oír que una persona le preguntaba a otra: "¿Qué es lo que ella va a hacer... dar vueltas y observarnos todo el tiempo?" Como lo señala Johnson (1975), no es poco común que los observadores se encuentren en medio de una lucha de poderes a propósito de su presencia. Es importante explicar quién es uno a todas las personas del escenario. En un estudio sobre el empleo de los medios de comunicación por los maestros, por ejemplo, los investigadores entrevistaron a cada docente individualmente para explicarle el estudio y obtener su permiso a fin de observar en cada salón de clase, por más que esto ya había sido autorizado por los administradores.

Asimismo, de modo sutil, se debería hacer saber a la gente que lo que nos diga no será comunicado a otros. (Desde luego, uno no se presenta diciendo que es un investigador y está éticamente obligado a no violar su confidencialidad.) En la segunda observación en el estudio institucional, uno de los miembros del personal de atención le preguntó al investigador: "¿Le habló usted (a la directora) sobre los muchachos de esta sala?" El investigador respondió algo así como: "No, ni siquiera le dije dónde estoy. Yo no le hablo sobre la institución a las personas del exterior, de modo que ¿por qué habría de hablarle sobre todos ustedes?" En el estudio de Smith-Cunnien, ella aprovechó la oportunidad de asegurar la confidencialidad de su investigación durante el intercambio siguiente:

¹ Un número creciente de investigadores de campo subrayan la importancia de comprender el efecto que el observador produce en el escenario, en lugar de tratar de eliminarlo enteramente (véase Emerson, 1981). Algunos investigadores también defienden el compromiso activo en el campo como medio para revelar procesos sociales que de otra manera quedarían ocultos (Bodemann, 1978). Aunque estas posiciones tienen sentido, seguimos sintiendo que es esencial "avanzar lentamente" hasta que uno ha desarrollado una comprensión del escenario y de su gente.

Observador: "¿Quiere usted ser editor en jefe el próximo año?"

Informante: "¿A quién va usted a hablarle de esto, en todo caso?"

Observador: "Lo siento, debí haberle dicho desde el principio que todo lo que me diga es confidencial. Yo no voy a repetir nada de esto fuera de aquí".

Durante los primeros días en el campo, los investigadores se sienten invariablemente incómodos. Muchos de nosotros rehuimos la interacción innecesaria con extraños. Nadie se siente cómodo en un nuevo escenario sin ningún rol definible que desempeñar. Smith-Cunnien reflexiona sobre su primer día observando:

Me siento totalmente incómoda en este escenario. Creo que esto se debe sobre todo a mi propia timidez, aunque algo proviene definitivamente del hecho de que allí se destaca un escenario extraño y yo no estoy haciendo nada salvo mirar... no tomé notas de campo. Parte de la incomodidad se debe al hecho de que en algunos momentos hay literalmente muy poco que observar: toda la acción continúa en los despachos y yo sólo puedo alcanzar a oír algunas cosas. La próxima vez que observe, trataré de ser un poco más agresiva sin serlo demasiado... tendré que tratar de observar escenarios más específicos y de descubrir quién es cada cual entre un mayor número de personas.

Todos los observadores enfrentan en el campo situaciones desconcertantes. Aunque es cierto, tal como lo escriben Shaffir, Stebbins y Turowetz (1980), que el trabajo de campo se caracteriza por sentimientos de duda en sí mismo, incertidumbre y frustración, confórtese pensando que *se sentirá más cómodo en el escenario a medida que el estudio progresa.*

Cuando entran por primera vez en el campo, los observadores se encuentran con frecuencia abrumados por la cantidad de información que reciben. Por esta razón, se debe tratar de limitar el tiempo que se pasa en el escenario durante cada observación. Una hora es por lo general suficiente. A medida que uno se familiariza con un escenario y gana en pericia para la observación, se puede aumentar el lapso que se pasa en el escenario.

La investigación de campo puede ser especialmente excitante al comienzo del estudio. Algunos observadores se inclinan a permanecer tanto tiempo en un escenario que dejan el campo agotados y llenos de tanta información que nunca llegan a registrarla. Las observaciones son útiles sólo en la medida en que pueden ser recordadas y registradas. *No permanezca en el campo si olvidará muchos de los datos o no tendrá tiempo para tomar notas.*

LA NEGOCIACIÓN DEL PROPIO ROL

Las condiciones de la investigación de campo —qué, cuándo y a quién observar— deben ser negociadas continuamente. *Hay que establecer un equilibrio entre la realización de la investigación tal como uno lo considera adecuado y acompañar a los informantes en beneficio del rapport.*

El primer problema que probablemente se tenga que enfrentar es el de verse forzado a un rol incompatible con la realización de la investigación. Es frecuente que las personas no entiendan la observación participante, incluso aunque les haya sido explicada cuidadosamente. En muchos escenarios los porteros e informantes ubican a los observadores en roles comúnmente desempeñados por extraños. El personal de las escuelas, hospitales psiquiátricos y otras instituciones con frecuencia tratan de forzar a los observadores a asumir el rol de voluntarios, especialmente en el caso de mujeres y estudiantes. De los observadores se espera a veces que firmen el libro de entradas y salidas de los voluntarios, que trabajen con ciertos clientes y que informen al supervisor de voluntarios. Conocemos a un observador que fue empujado a una relación de tutor con un muchacho en una cárcel de menores encausados, a pesar de que había explicado sus intereses al director de la institución. Análogamente, Easterday, Papademas, Schorr y Valentine (1977) informan de investigadoras que, en escenarios dominados por hombres, han sido llevadas a asumir roles inadecuados.

A veces el desempeño de un rol familiar en un escenario representa algunas ventajas: se obtiene el acceso con mayor facilidad; el observador tiene algo que hacer; las personas no se inhiben en su presencia; algunos datos se pueden obtener con menos dificultad. Conocemos a un observador que, en un estudio sobre una organización de caridad, fue designado como voluntario para registrar información sobre donantes. Sin embargo, a medida que el estudio progresa el observador perderá control sobre él y sufrirá limitaciones en la recolección de datos si se ve confinado a un estrecho rol organizativo.

Un segundo problema que enfrentan los investigadores de campo consiste en que se les diga qué y cuándo observar. Ante los extraños, todas las personas tratan de presentarse bajo la mejor luz posible

(Coffman, 1959). Los informantes compartirán aquellos aspectos de su vida y de su trabajo que se prestan a una visión favorable, y ocultarán los otros, o por lo menos los llevarán a un segundo plano. Muchas organizaciones tienen guías que programan las visitas y recorridos de extraños. Aunque tales recorridos son valiosos en ciertos aspectos, tienden a proporcionar una perspectiva selectiva del escenario. En las instituciones totales, por ejemplo, los guías con frecuencia muestran a los visitantes las mejores salas y los programas modelos, y desalientan el recorrido en otras partes de la institución (Coffman, 1961; Taylor y Bogdan, 1980).

En muchas organizaciones, las personas tratan de estructurar los tiempos en que se autoriza la visita de los observadores. Las instituciones totales son bien conocidas por negar las visitas los fines de semana, puesto que es entonces cuando sucede lo menos programado y la mayor parte de los miembros del personal están de franco. Es típico que los funcionarios y el personal de dirección de las organizaciones traten de imponer a los observadores los límites de ciertos acontecimientos, como reuniones en días de fiesta o en días de puertas abiertas.

Las mujeres a veces enfrentan problemas especiales con los informantes, que limitan su investigación (Easterday y otros, 1977); Warren y Rasmussen, 1977). Por ejemplo, Easterday y otros anotan que los varones de mayor edad con frecuencia actúan de modo paternal con las mujeres jóvenes; en un estudio sobre una morgue, un médico intentó "proteger" a una joven investigadora tratando de que no viera los "casos feos".

Se debe tratar de resistir a los intentos de los informantes tendientes a controlar la investigación. Idealmente, son los propios investigadores los que deben elegir los lugares y momentos para observar. Cuando los observadores establecen algún grado de *rapport*, por lo general logran acceso a más lugares y personas.

EL ESTABLECIMIENTO DEL *RAPPORT*

Establecer *rapport* con los informantes es la meta de todo investigador de campo. Cuando se comienza a lograr el *rapport* con aquellas personas a las que se está estudiando, se experimentan sensaciones de realización y estímulo. El de *rapport* no es un concepto que pueda definirse fácilmente. Significa muchas cosas:

Comunicar la simpatía que se siente por los informantes y lograr que ellos la acepten como sincera.

Penetrar a través de las "defensas contra el extraño" de la gente (Argyris, 1952).

Lograr que las personas se "abran" y manifiesten sus sentimientos respecto del escenario y de otras personas.

Ser visto como una persona inobjetable.

Irrumpir a través de las "fachadas" (Coffman, 1959) que las personas imponen en la vida cotidiana.

Compartir el mundo simbólico de los informantes, su lenguaje y sus perspectivas.

El *rapport* aparece lentamente en la mayoría de las investigaciones de campo. Y cuando aparece, puede ser tentativo y frágil. Es dudoso que cualquier persona confíe por completo en otra, en todos los momentos y circunstancias. Tal como nos lo dice John Johnson (1975), el *rapport* y la confianza pueden crecer y disminuir en el curso del trabajo de campo. Con ciertos informantes nunca se llega a establecer un verdadero *rapport*. Johnson (1975, págs. 141-142) escribe:

Hacia el final de las investigaciones sobre el bienestar llegué a la conclusión de que no existe la posibilidad realista de desarrollar relaciones de confianza como tales. Esto era especialmente cierto en un escenario que incluía a un izquierdista, una militante del movimiento de liberación femenina, personas de edad, personas jóvenes, extravagantes e individuos formales, republicanos, demócratas, miembros de terceros partidos, jefes y comandantes navales, sargentos mayores del ejército de reserva, pacifistas, objetores de conciencia, etcétera... Durante los meses finales de la investigación de campo desarrollé gradualmente la noción de "confianza suficiente" para reemplazar a los presupuestos anteriores adquiridos a través de la lectura de la bibliografía tradicional. La confianza suficiente supone un juicio personal, de sentido común, sobre lo que puede lograrse con una persona determinada.

Aunque no hay reglas rígidas sobre el modo de lograr *rapport* con los informantes, se puede ofrecer un cierto número de orientaciones generales.

Reverenciar sus rutinas

Los observadores sólo pueden lograr el *rapport* con los informantes si se acomodan a las rutinas y modos de hacer las cosas de estos últimos. A todas las personas les gusta hacer las cosas de cierta manera y en ciertos momentos. Los observadores no deben interferir, Polsky (1969, pág. 129) ofrece un consejo sobre cómo observar delincuentes que se aplica a la observación de cualquier tipo de personas: "Si él quiere sentarse frente a su aparato de televisión y beber cerveza mientras ve un partido durante un par de horas, usted haga lo mismo; si quiere caminar por la calle o ir de bar en bar, acompañelo; si quiere ir al hipódromo, vaya con él; si le dice (por cualquier razón) que ya es hora de que usted se pierda de vista, desaparezca". Conocemos a un observador que, en un estudio sobre un hospital, llegó tarde a dos reuniones y después les pidió a los médicos, que tenían sus propios problemas de tiempo, que reprogramaran sus encuentros adecuándolos a la agenda del investigador. Este tipo de personas le crean una mala reputación a los observadores participantes.

Establecer lo que se tiene en común con la gente

Es probable que el camino más fácil para consolidar las relaciones con la gente consista en establecer lo que se tiene en común con ella. El intercambio casual de información es con frecuencia el vehículo mediante el cual los observadores consiguen romper el hielo. En el estudio sobre el programa de entrenamiento para desempleados, el observador llegó a conocer a muchos de sus informantes a través de conversaciones sobre pesca, sobre los hijos, sobre enfermedades, ocupaciones anteriores y comidas. Es natural que la gente quiera conocer los intereses y pasatiempos del observador.

Ayudar a la gente

Uno de los mejores modos de comenzar a ganarse la confianza de la gente consiste en hacerle favores. Johnson (1975) informa que durante su trabajo de campo sirvió como chofer, lector, acarreador de equipajes, *baby-sitter*, prestamista, acomodador en una conferencia local, tomador de apuntes, telefonista en momentos de mucha actividad, asesor en la compra de automóviles usados, guardaespaldas de una trabajadora, mensajero, además de haber prestado libros, escrito cartas y otras cosas. Conocemos a un investigador que estudió una sala con personal insuficiente para 40 niños, en una institución para retardados mentales, que pasó una época terrible en sus relaciones con aquel personal. Esas mujeres eran bruscas con él y trataban de ignorarlo por completo. La situación se hacía cada vez más incómoda hasta que el observador se ofreció un día a ayudar a los dos miembros del personal de atención que le daban de comer a los niños. En cuanto comenzó a darle de comer al primer niño, esas personas se abrieron y comenzaron a compartir sus preocupaciones y quejas. Por primera vez lo invitaron a unirse a ellas en una pausa en el salón de descanso.

Ser humilde

Es importante que la gente sepa que el investigador es el tipo de persona con la que pueden expresarse sin temor a revelar algo o a una evaluación negativa. Muchos observadores, entre los cuales nos contamos nosotros, tratamos de "parecer personas humildes que son tipos normales y no le harían a nadie ninguna vileza" (Johnson, 1975, pág. 95).

Con frecuencia, los observadores se convierten en las personas que mejor conocen y entienden lo que piensa cada uno en el escenario de que se trate. Resérvese ese conocimiento para usted mismo.

Los investigadores deben ser cuidadosos en cuanto a no revelar ciertas cosas que los informantes han dicho, aunque no lo hayan hecho en privado. Desplegar un conocimiento excesivo hace al observador amenazante y potencialmente peligroso.

Los informantes pueden también ser renuentes a expresar lo que sienten si el observador actúa como demasiado enterado. Permita que la gente hable con libertad. Descubrirá que muchas personas tienen creencias que son imprecisas cuando no patentemente absurdas. No es necesario corregir esas creencias, con lo cual sólo se consigue que la gente se inhiba en nuestra presencia.

Interesarse

Innecesario es aclarar que hay que interesarse en lo que la gente tiene que decir. Sí, a veces es fácil aburrirse en el campo, en especial si uno se encuentra en la situación de que alguien monopolice la conversación con temas aparentemente triviales o irrelevantes. Hay modos para canalizar una conversación y evitar sutilmente a ciertas personas. A algunos de estos últimos nos referimos en este capítulo y en nuestro examen de las entrevistas.

PARTICIPACIÓN

Cuando el compromiso activo en las actividades de las personas es esencial para lograr la aceptación, hay que participar por todos los medios, pero sabiendo dónde trazar la línea divisoria. En algunos escenarios se debe participar en actividades marginales. Van Maanen (1982, pág. 114) que presencié muchos casos de brutalidad policial, escribe: "Sólo las pruebas prácticas demostrarán que uno es digno de confianza".

El personal de atención del estudio institucional con frecuencia molestó a los individuos que estaban a su cargo y abusó cruelmente de ellos: recibieron baldazos de agua, fueron golpeados, obligados a practicar fellatio, a tragar cigarrillos encendidos, inducidos a golpear a otros internados y atados a las camas (el personal sabía cómo hacer estas cosas sin dejar marcas). Aunque el observador fue sutilmente alentado a sumarse a esos abusos, nunca se ejerció sobre él una fuerte presión en tal sentido. No obstante, se lo observaba a su vez muy estrechamente, por si daba alguna muestra de desaprobación. Por su parte, trató de ignorar estos actos del mejor modo que pudo.²

Fine (1980) informa que fue puesto a prueba por los niños en su estudio sobre la pequeña liga de béisbol. Por ejemplo, iniciaron desórdenes ruidosos y se instalaban desapaciblemente en sus alojamientos, en presencia del observador, para evaluarlo. En vista de las dificultades presentadas por la diferencia generacional, era importante para él tomar distancia respecto de un rol adulto de supervisión, para ganar la confianza de los pequeños.

El observador participante camina sobre una delgada línea que separa al participante activo ("participante como observador") y el observador pasivo ("observador como participante") (Gold, 1958; Lunkin, 1960). Hay claras oportunidades en las que es preferible no ser aceptado como auténtico miembro del escenario o grupo.

Cuando el compromiso coloca al observador en una situación competitiva con los informantes, lo mejor es retirarse. A veces es difícil dejar a un lado al propio ego. Lo mismo que las otras personas, los observadores tienen un concepto de sí mismos que defender y quieren que se piense de ellos que son ingeniosos, brillantes y sexualmente atractivos. En un estudio sobre una sala de redacción, Rasmussen halló que aunque presentarse como el "tipo joven y lindo con el que se pueden hacer citas" permitía conquistar a periodistas de sexo femenino, enajenaba a los de sexo masculino (Warren y Rasmussen, 1977).

También se debe evitar actuar y hablar de modos que no se adecuan a la propia personalidad. Por ejemplo, aunque es preciso vestirse como para no desentonar en el escenario (usar ropa informal o formal si las personas hacen una u otra cosa; si ellas visten de maneras diferentes, tratar de hallar un estilo neutro), uno no debería ponerse nada que lo haga sentirse incómodo o no natural. Análogamente, es sensato no emplear el vocabulario y la forma de hablar de la gente hasta que uno los domine y surjan en su conversación naturalmente. Whyte (1955, pág. 304) aprendió esta lección cuando, caminando por la calle con un grupo de esquina, tratando de entrar en el espíritu de la conversación trivial, se desató en una sarta de obscenidades. Whyte informa lo que ocurrió: "Doc meneó la cabeza y dijo: 'Bill, no se supone que seas así. Eso no suena como algo tuyo'".

El "peloteo" era un pasatiempo común entre los entrenados en el programa para desempleados. Por "peloteo" se entendía un intercambio verbal competitivo cuyo objeto era hacer callar y derrotar a otra persona mediante el hábil empleo de frases con doble sentido (Hannerz, 1969; Horton, 1967). El observador fue objeto de las bromas de los entrenados y, después de unos días de observación, fue alentado por ellos a comprometerse en intercambios verbales sobre su potencia como amante y su capacidad como bebedor. Aunque él gradualmente comenzó a participar en tales intercambios, pronto comprendió que le faltaba habilidad para desempeñarse bien. Primero consideró su ineptitud para "pelotear" como una barrera. Pero a

² Véase la sección "La ética en el campo", en este capítulo, para un examen de los problemas éticos suscitados por esta investigación.

medida que el estudio progresaba descubrió que en realidad se trataba de una ventaja. Como no sabía jugar bien, no se lo forzaba a intervenir en esos intercambios, que eran cada vez más repetitivos, y podía concentrarse en la recolección de datos.

También existen situaciones en las cuales uno desea apartarse de su estilo para señalar las diferencias que lo distinguen de los informantes. Polsky (1969) examina las cuerdas flojas por las que se desplazan los investigadores al tratar de no desentonar con el escenario social sin fingir ser algo que no son. En un estudio sobre consumidores de heroína, Polsky insiste en usar camisas de mangas cortas y un reloj costoso; ambas cosas permitían saber a cualquier recién llegado que él no era adicto.

Debe evitarse cualquier participación que obstaculice la capacidad del investigador para recoger datos. En su prisa por ser aceptados por los informantes, algunos observadores quedan absorbidos en la participación activa. Conocemos a un observador que, en su primer día en una escuela, alcanzó a oír que los maestros expresaban el deseo de tener un taller de entrenamiento sensorial. Puesto que él había conducido cierto número de tales talleres previamente, de inmediato se ofreció para ayudarlos. Terminó abandonando la investigación.

Los investigadores de campo tienen también que cuidarse de no ser explotados por los informantes. Existe una diferencia entre establecer *rapport* y ser tratado como un títere. Polsky sostiene que los investigadores deben saber poner límites a los informantes. Polsky (1969, pág. 128) ofrece el ejemplo siguiente: "He tenido noticias de un asistente social que trabajaba con pandillas violentas, tan inseguro, tan incapaz de 'trazar el límite' por miedo a ser dominado por la fuerza, que Llegó a retener y ocultar armas que habían sido utilizadas en asesinatos".

Ningún examen sobre el *rapport* sería completo sin la mención del *rapport* excesivo (Miller, 1952). Aunque existen ejemplos de investigadores de campo que se convirtieron en "nativos", abandonando su rol y uniéndose a los grupos que estaban estudiando, el problema más común es la identificación-excesiva con los informantes. Como lo señala Miller, es fácil ser afectado por amistades del campo al punto de renunciar a líneas embarazosas de indagación o, lo que es peor, de abandonar la perspectiva crítica que el trabajo de campo requiere. El problema del *rapport* excesivo subraya la importancia de establecer relaciones cooperativas tales como las de la investigación de campo en equipo.

INFORMANTES CLAVES

Idealmente, los observadores participantes desarrollan relaciones estrechas y abiertas con todos los informantes. Pero, como ya lo hemos dicho anteriormente, el *rapport* y la confianza aparecen lentamente en la investigación de campo. Con algunos informantes, el investigador nunca llegará al *rapport*.

Por lo general, los investigadores de campo tratan de cultivar relaciones estrechas con una o dos personas respetadas y conocedoras en las primeras etapas de la investigación. A estas personas se las denomina *informantes claves*. En el folklore de la observación participante, los informantes claves son casi figuras heroicas. Son los mejores amigos de los investigadores en el campo. El Doc de Whyte (1955) y el Tally de Liebow (1967) constituyen ejemplos notables.

Los informantes claves apadrinan al investigador en el escenario y son sus fuentes primarias de información (Fine, 1980). En especial durante el primer día en el campo, los observadores tratan de encontrar personas que "los cobijen bajo el ala": los muestran, los presentan a otros, responden por ellos, les dicen cómo deben actuar y le hacen saber cómo son vistos por otros. Whyte (1955, pág. 292) refiere las palabras que Doc le dirigió en su primer encuentro:

"..Dígame qué es lo que quiere ver, y yo me ocuparé de arreglarlo. Cuando quiera alguna información, yo preguntaré y usted escuche. Cuando quiera conocer la filosofía de vida de ellos, yo iniciaré una discusión para que surja y usted se entere. Si hay alguna otra cosa que quiere conseguir, haré teatro para usted. No tendrá ningún problema; viene como amigo mío... Hay una sola cosa de la que tiene que cuidarse. No invite a la gente. No sea manirroto con su dinero".

Los observadores participantes también esperan de los informantes claves que ellos les proporcionen una comprensión profunda del escenario. Puesto que la investigación de campo está limitada en tiempo y alcances, Los informantes claves pueden narrar la historia del escenario y completar los conocimientos del investigador sobre lo que ocurre cuando él no se encuentra presente. Zelditch (1962) llama al informante el "observador del observador". En algunos estudios los observadores participantes utilizaron a los informantes claves para controlar los temas, intuiciones e hipótesis de trabajo emergentes. Whyte informa que Doc se convirtió realmente en un colaborador en la investigación, reaccionando a las interpretaciones de Whyte y ofreciendo las suyas propias.

Aunque los investigadores siempre están en busca de buenos informantes y apadrinadores, en general es sensato abstenerse de desarrollar relaciones estrechas hasta haber adquirido una buena sensibilidad al escenario. En la fase inicial de la investigación existe la tendencia a precipitarse sobre cualquiera que parezca abierto y amistoso en una situación extraña. Pero las personas más dadas y amistosas de un escenario pueden ser miembros marginales en sí mismos. Al principio resulta con frecuencia difícil saber quién es y quién no es respetado. Si el investigador se liga a un individuo impopular, es probable que los otros lo vean como una prolongación o aliado de esa persona.

Es también importante no concentrarse exclusivamente en un individuo o en un pequeño número de individuos. No dé por sentado que todos los informantes comparten la misma perspectiva. Es poco frecuente que lo hagan.

En el estudio institucional, Bill, "encargado de la sala", tendía a monopolizar el tiempo del observador. Se llevaba al observador a prolongadas pausas para tomar café en la cocina del personal, durante las cuales exponía libremente sus perspectivas sobre la institución, los residentes, sus supervisores y la vida en general. A medida que el estudio progresaba, Bill comenzó a repetirse, narrando las mismas historias y expresando las mismas opiniones en cada sesión de observación. Hasta que el observador no se abstuvo de sus charlas con Bill no pudo comenzar a hablar extensamente con otros miembros del personal y conocer sus perspectivas. El observador en el programa de entrenamiento para el empleo enfrentó un problema similar con un miembro de la dirección particularmente amistoso. Aunque resulta una ayuda contar con un apadrinador e informante en el escenario, ese miembro de la dirección le impedía interactuar con otros directivos y con los entrenados. El observador se retrajo de la relación y sólo la restableció después de haber logrado conocer a otros.

Las relaciones estrechas son esenciales en la investigación de campo. El informante clave correcto puede hacer o deshacer un estudio. Pero hay que estar preparado para retroceder en relaciones constituidas al principio de un estudio si y cuando las circunstancias lo exigen.

RELACIONES DE CAMPO DIFÍCILES

El trabajo de campo está caracterizado por todos los elementos del drama humano que se encuentran en la vida social: conflicto, hostilidad, rivalidad, seducción, tensiones raciales, celos. En el campo, los observadores suelen encontrarse en medio de difíciles y delicadas situaciones.

La edad, el sexo, la raza y otros factores de la identidad personal pueden ejercer una influencia poderosa sobre el modo en que los informantes reaccionen ante el observador (Warren y Rasmussen, 1977). Liebow (1967) condujo como investigador blanco su estudio sobre los hombres negros de un grupo de esquina. Aunque desarrolló una relación fuerte y amistosa con sus informantes, Liebow (1967, pág. 248) no pretende haber superado las barreras del status de extraño impuestas por la raza: "En mi opinión, el hecho bruto del color, tal como ellos lo entendían en su experiencia y yo en la mía, irrevocable y absolutamente me relegaba al status de extraño".

En algunas situaciones, las mujeres disfrutaban de ciertas ventajas en la investigación de campo (Easterday y otros, 1977; Warren y Rasmussen, 1977). Es obvio que en escenarios de dominación femenina, las mujeres tienen mejores probabilidades de ser aceptadas como miembros del grupo de los hombres. Warren y Rasmussen (1977) también señalan que los investigadores de ambos sexos por igual pueden servirse del atractivo sexual para obtener información.

Sin embargo, las investigadoras con frecuencia enfrentan problemas en el campo, que no afectan por lo general a los hombres. En el estudio sobre la familia en el cual participó uno de los autores de este libro, en ocasiones las investigadoras fueron objeto de avances sexuales de los esposos y en consecuencia de los celos de las mujeres. Easterday y otros (1977) dicen que el ser cortejadas es un problema común entre las investigadoras jóvenes en los escenarios dominados por varones. Relatan el siguiente intercambio durante una entrevista:

Yo estaba en medio de un interrogatorio laborioso a un empleado sobre su trabajo en la morgue, y me contestó diciendo: "¿Usted es casada?"

Observadora: No. ¿Cuánto hace que trabaja aquí?

Empleado: Tres años. ¿Tiene un amigo estable?

Observadora: No. ¿Encuentra difícil su trabajo?

Empleado: No. ¿Tiene citas?

Observadora: Si. ¿Por qué este trabajo no es difícil para usted?

Empleado: Uno se acostumbra. ¿Qué hace en su tiempo libre?

Y así continuó nuestra entrevista durante una hora, con cada uno de nosotros persiguiendo distintos propósitos. Duda de que ninguno de los dos consiguiera "datos utilizables" (Easterday y otros, 1977, pág. 339).

Como dicen Easterday y otros, en estas situaciones todo encuentro puede convertirse en un equilibrio entre cordialidad y distancia.

Los informantes hostiles pueden ser tan perturbadores como los excesivamente atentos. En muchos escenarios —casi con seguridad en las organizaciones grandes—, los observadores tropiezan con personas a las que parece molestar su misma presencia. Van Maanen (1982, págs. 111-112) ofrece la cita siguiente como ejemplo de rechazo inequívoco en su estudio sobre la policía:

"¿Sociólogo? Basura. Se supone que ustedes tienen que saber lo que está pasando afuera. Cristo, vienen aquí a hacer preguntas como si nosotros fuéramos el jodido problema. ¿Por qué no van a estudiar a los malditos negros y descubren lo que anda mal en ellos? Ellos son el jodido problema, no nosotros. Todavía no he encontrado un sociólogo que valga lo que un grano en el trasero de un policía de calle".

Johnson (1975) llama "boicoteador" a un informante no dispuesto a cooperar en la investigación. En su estudio sobre un organismo de servicio social, se encontró con 2 boicoteadores entre 13 asistentes sociales. Lo que finalmente descubrió fue que ambos boicoteadores aumentaban artificialmente el número de casos que atendían, es decir que llevaban fichas sobre personas que no recibían ningún servicio,

Aunque algunas personas puede que nunca acepten al investigador, no hay que suponer que todos los informantes hostiles seguirán siendo hostiles para siempre. Frecuentemente las personas se suavizan con el tiempo. En el estudio institucional, un empleado, Sam, evitó al observador durante seis meses. Aunque otros empleados parecían aceptarlo, Sam permanecía muy a la defensiva en su presencia. El observador visitó la sala una tarde en la que sólo trabajaban Sam y un compañero. Sam, a cargo del servicio, estaba sentado en la oficina del personal. El observador pasó por la oficina y le preguntó si tenía algún inconveniente en que diera una vuelta por la sala. De pronto, Sam inició un largo monólogo sobre por qué era necesario mantener una disciplina estricta. Explicó las razones por las que pensaba que los empleados tenían que gritar y pegar a los residentes. Parecía que hasta ese momento Sam no había confiado en el observador. Temía que el observador fuera algún tipo de espía. Después de esa visita, Sam, aunque nunca demasiado amistoso, fue cordial con el observador y parecía sentirse cómodo con él.

A los informantes hostiles hay que darles la oportunidad de cambiar de idea. Continúe siendo amistoso con ellos sin empujarlos a la interacción. Incluso aunque no pueda lograr que lo acepten, tal vez consiga evitar que se conviertan en sus enemigos y vuelvan a otros en contra de usted. Los observadores pueden encontrarse desgarrados por conflictos y luchas por el poder en la organización (Roy, 1965). Los bandos en lucha pueden disputárselo como aliado. Quizás se espere su apoyo a uno de ellos como *quid pro quo* o compensación a cambio de la información que se le brinde. Johnson (1975) encontró que, a cambio de información, trataba de manipularlo un supervisor que quería iniciarle un sumario a un asistente social.

Probablemente el mejor modo de conducirse en un conflicto consista en escuchar con simpatía a ambas partes. El ardid está en hacer que los dos lados crean que el investigador secretamente concuerda con ellos, sin tomar realmente ninguna posición ni suministrar armas a nadie. Con frecuencia los observadores caminan por una cuerda floja y deben ser sensibles al peligro de la pérdida del equilibrio.

TÁCTICAS DE CAMPO

Establecer y mantener el *rapport* con los informantes es una actividad en desarrollo a lo largo de toda la investigación de campo. No obstante, a medida que se dejan atrás los primeros días en el campo, los observadores dedican su atención creciente a hallar modos de ampliar sus conocimientos sobre el escenario y los informantes. A continuación presentamos algunas tácticas para lograrlo.

Actuar como ingenuo

Para muchos observadores, presentarse como extraños ingenuos pero interesados constituye un modo eficaz de obtener datos (Lofland, 1971; Sanders, 1980). Sanders (1980, pág. 164) anota que al presentarse como "incompetente aceptable" uno puede formular preguntas sobre "lo que todo el mundo sabe". De los extraños se espera cierto grado de ingenuidad respecto de un escenario. Por ejemplo, no se supone que un

observador en una escuela conozca los planes de estudio y los tests estandarizados. En el estudio institucional, el observador aplicó una estrategia para lograr acceso a los registros de la sala formulando preguntas ingenuas, sobre los cocientes de inteligencia de los residentes y sobre acontecimientos determinados, que él sabía que el personal no podía responder sin consultar los archivos.

Estar en el lugar adecuado en el momento oportuno

Quizá la táctica más eficaz consista en ubicarse en situaciones de las que probablemente surjan los datos en los que estamos interesados. El investigador puede pegarse a los talones de la gente, disputando invitaciones para ir a lugares o ver cosas, apareciendo inesperadamente o "jugando a dos puntas contra el medio" (Johnson, 1975). Esta última es una variante de la táctica que utilizan los niños para conseguir permisos de sus padres: a cada progenitor se le deja creer que el otro ya está de acuerdo, pero sin decirlo explícitamente, con lo cual queda una salida si uno es descubierto. En la institución, el investigador obtuvo información de modo no intrusivo mediante ciertas técnicas que desarrolló y a través de otras que se le cruzaron en el camino:

1. Frecuentemente visitaba la sala por la noche, después de que los residentes se hubieran acostado, y cuando los empleados tenían tiempo para sostener conversaciones prolongadas, y durante los cambios de turno, cuando los grupos entrante y saliente se comunicaban los acontecimientos del día y los más recientes rumores institucionales.

2. En el primer día de su estudio, el observador se quedó rondando con el personal a la terminación del turno cuando aquél hablaba sobre ir a tomar un trago a la salida. Gracias a esa actitud poco elegante consiguió que lo invitaran a un bar de la zona frecuentado por los empleados.

3. El observador quebró la resistencia de Sam cuando ocurrió que fue a visitar la sala una tarde en que sólo el hombre y un compañero estaban trabajando, y lo encontró a solas en la oficina del personal.

La mayor parte de los observadores escuchan conversaciones a través de las puertas y tratan de conseguir copias de comunicaciones internas y otros documentos. Escuchando subrepticamente con sutileza a veces se obtienen datos importantes que no podrían lograrse de otra manera. Desde luego, el que es descubierto afronta una situación embarazosa (Johnson, 1975).

Los informantes no deben saber exactamente qué es lo que estudiamos

Por lo general no es prudente que los informantes sepan qué es lo que queremos aprender o ver (si es que uno mismo lo sabe). En primer lugar, como dice Hoffmann (1980), a veces es útil encubrir los interrogantes reales de la investigación para reducir la inhibición de las personas y la amenaza percibida. Hoffmann (1980, pág. 51) informa:

Muchos de mis interrogados se volvieron reticentes cuando percibieron que ellos mismos eran el objeto de estudio, es decir, cuando les dije que me interesaba el modo en que trabajaba la antigua élite. Pero descubrí que estaban dispuestos a ofrecer más libremente sus opiniones sobre temas "externos" tales como la política de reorganización o problemas relacionados con los nuevos miembros. Ante interrogados que parecían estar a la defensiva en lo tocante al sistema antiguo... o que se oponían frontalmente a preguntas directas, me presenté como persona interesada en las consecuencias de los problemas de la organización y reorganización, y no en la junta como grupo social o en el trabajo de la junta como institución social de élite.

En segundo lugar, cuando los informantes saben demasiado sobre la investigación, es probable que oculten cosas al observador o pongan en escena determinados acontecimientos para que él los vea. El diseño del ya descrito estudio sobre la familia exigió una serie de entrevistas con los progenitores y observaciones en el hogar, entre ellas la observación de las rutinas de la hora de acostarse de los niños. Los trabajadores de campo observaron diferencias dramáticas en el modo en que actuaron algunos padres durante las entrevistas (por una parte) y las observaciones preprogramadas (por la otra). En la mayor parte de las familias los niños estaban mejor vestidos y tenían más juguetes a su alrededor los días de las observaciones. Durante entrevistas nocturnas, los trabajadores de campo encontraron que en muchas familias no había ninguna rutina *per se* para la hora de acostar a los niños. Estos se quedaban dormidos frente al televisor en algún momento después de que cayera la noche. Cuando los trabajadores de campo volvieron para llevar a cabo las observaciones preanunciadas, sobre la hora de acostarse algunos padres en realidad pusieron en escena determinadas rutinas para que ellos las observaran (diciéndole al niño que estuviera listo para acostarse

temprano, arrojándolo en la cama, etcétera). Al informar a los padres sobre qué era lo que se quería ver, los trabajadores de campo, no deliberadamente, alentaron a algunos padres a fabricar acontecimientos, sea porque quisieran parecer "buenos padres" o ser cooperativos y proporcionar a los investigadores lo que ellos deseaban.

Se pueden emplear tácticas de campo agresivas después de haberse llegado a comprender el escenario

Al principio de un estudio, nos conducimos como para reducir al mínimo los *efectos reactivos* (Webb y otros, 1966); nuestra meta es que la gente actúe en nuestra presencia tan naturalmente como sea posible (sabiendo que producimos algún efecto por el hecho de estar allí). Por ejemplo, los observadores participantes no rondan con anotadores o cuestionarios, no toman notas ni formulan una gran cantidad de preguntas estructuradas. Tal como lo sostiene Jack Douglas (1976), cuanto más controlada está una investigación, tanto más se aleja de la interacción natural y mayor es la probabilidad de que uno termine estudiando los efectos de los procedimientos de investigación.

En una etapa ulterior de la investigación, se pueden emplear tácticas intrusivas o agresivas, sabiendo ya lo bastante sobre el escenario como para evaluar el modo en que tales tácticas afectarán lo que la gente diga y haga. Algunos observadores realizan entrevistas estructuradas hacia el final de su trabajo de campo. Altheide (1980) informa que cuando está próximo a dejar el escenario se vuelve mucho más agresivo en sus preguntas, explorando problemas políticos delicados.

FORMULANDO PREGUNTAS

Aunque los observadores participantes entran en el campo con interrogantes amplios en mente, antes de seguir líneas específicas de indagación permiten que los temas emerjan en el escenario. Inicialmente, *los investigadores de campo formulan preguntas como para permitir que la gente hable sobre lo que tiene en mente y lo que la preocupa sin forzarla a responder a los intereses, preocupaciones o preconcepciones de los observadores.*

Al comienzo de un estudio, los observadores formulan preguntas no directivas y que no involucran juicios de valor. Utilice las expresiones con las que comúnmente inicia una conversación: "¿Cómo anda todo?", "¿Le gusta esto?", "¿Puede hablarme un poco sobre este lugar?" Este tipo de preguntas permiten que la gente responda a su manera y con su propia perspectiva. Otro modo adecuado de lograr que las personas hablen inicialmente consiste en aguardar que suceda algo, y después preguntar acerca de ello. Ya hemos dicho que se espera que los recién llegados sean ingenuos y hagan preguntas sobre cosas que no han visto antes.

Saber qué es lo que no debe preguntarse puede ser tan importante como saber qué preguntar. Sanders (1980) señala que cuando uno está estudiando a personas comprometidas en actividades cuestionables desde el punto de vista legal, las preguntas inadecuadas pueden ser razonablemente interpretadas como signo de que el investigador es un delator. Van Maanen (1982) afirma que cualquier forma de interrogatorio sostenido implica evaluación. En el estudio institucional, el observador sólo formuló preguntas directas sobre el maltrato aún empleado (y esto después de unas cuantas cervezas), aunque ése era uno de los focos principales de la investigación. El tema era demasiado delicado y explosivo como para explorarlo de manera directa.

Sabemos de un grupo de observadores que, en una visita a un hospital psiquiátrico, hizo preguntas aun supervisor sobre las habitaciones de aislamiento: "¿Se les permite ir al baño?", "¿Les alcanzan comida cuando están allí? Al supervisor lo encolerizaron las preguntas y espetó: "¿Qué creen que somos aquí? ¿Sádicos?"

También es importante saber *cómo* formular las preguntas. De los enunciados debe trascender una simpatía que dé apoyo a las definiciones de sí mismos de los informantes: Durante su primera visita a una empresa de servicios fúnebres, un investigador se refirió al "negocio de los funerales". El director se sintió sorprendido. Esa expresión aparentemente inocua entraba en contradicción con su idea de que el trabajo que realizaba era una profesión y no meramente un negocio.

En el estudio institucional, se vio que no era poco común que el personal de atención pusiera camisas de fuerza o atara a los internados. El observador fue siempre cuidadoso en cuanto a no formular preguntas que intimidaran al personal o pusieran en cuestión su modo de ver: "¿Siempre le causa problemas?", "¿Cuánto tiempo lo dejará así?" No hay duda de que las preguntas que requirieran la justificación de los actos ("¿Con qué frecuencia los dejan salir?", "¿Cuál es la política de la institución sobre las restricciones?") hubieran tenido un efecto inhibitorio.

En cuanto los informantes comienzan a hablar, podemos alentarlos a que digan más cosas sobre los temas en los que estamos interesados. Palabras, indicios y gestos que indiquen nuestro interés son por lo general suficientes para mantener a un interlocutor en la senda: "Eso es interesante", "¿Eso está bien?", "Yo siempre pregunté sobre ese tema". Pequeños signos de simpatía demuestran apoyo y alientan a las personas a continuar: "Comprendo lo que quiere decir", "Eso es fastidioso".

Es necesario pedir aclaraciones sobre los comentarios de los informantes. *No dé por supuesto que está entendiendo lo que la gente quiere decir.* Emplee frases como "¿Qué entiende usted por eso?", "No lo estoy siguiendo exactamente" y "Explíquemelo de nuevo". Puede también repetir lo que los informantes han dicho, y pedirles que confirmen que los ha comprendido.

A medida que los observadores adquieren conocimientos y comprensión de un escenario, las preguntas pasan a ser más directivas y centradas en un foco (Denzin, 1978; Spradley, 1980). Una vez que han emergido los temas y perspectivas, los investigadores comienzan a redondear sus conocimientos del escenario y al controlar la información recogida previamente:

En la observación participante, el análisis de los datos es una actividad en proceso continuo. Los observadores van y vienen entre los datos ya recogidos y el campo. De lo que ya han aprendido depende lo que traten de observar y el contenido de las preguntas en el campo. Es una buena idea llevar un registro de temas por explorar y preguntas por hacer (como lo describiremos más adelante, nosotros utilizamos para esto los "Comentarios del observador").

Después de haber desarrollado algunas hipótesis de trabajo, los observadores redondean sus conocimientos pidiendo a los informantes alguna elaboración de temas que tocaron previamente y siguiendo con otros informantes ciertos puntos mencionados por algunos de ellos. En el estudio institucional, el observador conjeturó que las carreras del personal de atención (los empleos anteriores) y sus redes personales (miembros de la familia y amigos que trabajaban en la institución) desempeñaban una función en formación de sus perspectivas sobre la tarea que realizaban, después de haber hablado con varios empleados acerca de sus empleos anteriores y sus parientes. Durante los dos meses siguientes, se preocupó de preguntar a otros empleados qué hacían antes de trabajar en la institución y si tenían amigos y parientes en ella.

Jack Douglas (1976, pág. 147) subraya la importancia de *someter a control* las narraciones e historias de los informantes: "El control consiste esencialmente en comparar lo que nos dicen otros con lo que es susceptible de ser experimentado u observado más directamente, y por lo tanto más confiablemente, o con relatos más dignos de confianza". Los relatos que le resultan sospechables al investigador al principio de su estudio pueden ser controlados después de que ya tiene cierta idea sobre a quién conviene o no conviene creer y en qué medida.

La mayoría de los observadores también emplean tácticas de interrogatorio más agresivas en cuanto han desarrollado una percepción del escenario y los informantes. En especial hacia la terminación de un estudio, plantean preguntas de "abogado del diablo" (Strauss y otros, 1964), enfrentando a los informantes con la falsedad, poniendo a prueba temas "tabúes" (Altheide, 1980) y pidiendo a los informantes que reaccionen a sus interpretaciones y conclusiones (Strauss y otros, 1964).

El observador que ha pasado cierto tiempo en un escenario puede utilizar el conocimiento que ya ha obtenido para lograr más información. La idea es actuar como si uno ya supiera acerca de algo para que las personas hablen sobre ello en profundidad. Douglas (1976) llama a esto la táctica de la "aserción en etapas". Hoffmann (1980, pág. 53) describe cómo utiliza la información confidencial cuando la gente parece renuente a hablar con demasiada libertad:

Primero, los interlocutores aprendieron que yo estaba "en la cosa", que había atravesado la apariencia exterior pública de la realidad social subyacente. Se desalentaba la pretensión de aparentar, porque ellos sabían que yo podría diferenciarla de la información de bambalinas y porque podía hacerlos aparecer como ocultando algo. En segundo lugar, el empleo de detalles que sólo podía conocer una persona "de dentro" posiblemente tranquilizaba a informantes renuentes. Con frecuencia yo tenía la impresión de que los interlocutores se sentían liberados por el conocimiento de que ellos no eran las únicas personas que habían hecho tales descubrimientos, de que la responsabilidad inicial caía sobre otro, y de que habían tenido buenas razones para confiar en mí, antes de todo.

Hoffmann también toma nota de que dejando caer información confidencial el investigador desalienta que los informantes repasen puntos ya familiares y los conduce a que den respuestas significativas para los intereses de la observación.

EL APRENDIZAJE DEL LENGUAJE

Un aspecto importante de la observación participante consiste en aprender el modo en que la gente utiliza el lenguaje (Becker y Geer, 1957; Spradley, 1980). *Los investigadores de campo deben partir de la*

premisa de que las palabras y símbolos utilizados en sus propios mundos pueden tener .significados diferentes en los mundos de sus informantes. Deben también sintonizar y explorar los significados de palabras con las cuales no están familiarizados.

Casi siempre los observadores se encuentran con nuevas palabras y símbolos. Cualquier grupo, en especial uno separado de la sociedad global, desarrolla su propio vocabulario. Por ejemplo, Wallace (1968) proporciona un glosario de términos empleados en el bajo fondo: *frijolería*, restaurante barato; *muerto*, vagabundo retirado; *badajo*, el tipo inferior de vagabundo; *sota*, dinero; *mercado de esclavos*, agencia de empleos de la esquina. Análogamente, Giallombardo (1966) presenta el argot, el lenguaje especial, de una cárcel de mujeres: *casa de sabandijas*, manicomio, institución para insanos o defectuosos mentales; *carnicero*, médico de la cárcel; *señalera*, presa que intenta iniciar una relación sexual con otra más joven.

El vocabulario empleado en un escenario por lo general proporciona indicios importantes sobre el modo en que las personas definen situaciones y clasifican su mundo, de modo que sugiere líneas de indagación e interrogación. En el programa de entrenamiento para el empleo, los directores y los entrenados utilizaban términos especiales para referirse unos a otros, términos que indicaban la desconfianza que existía en el escenario. Algunos directores llamaban "entrenados profesionales" a personas que habían participado en otros programas de entrenamiento. Algunos entrenados, por su parte, denominaban a los directores del programa "rufianes de la pobreza", frase que sugería que vivían a costa de las necesidades de otras personas.

Un vocabulario puede poseer incorporados ciertos supuestos. En las instituciones para los denominados "retardados mentales", por ejemplo, a las actividades sociales se las llama "terapia" y "programación"; "entrenamiento motivacional" y "terapia recreacional" son nombres para las caminatas, la pintura y actividades similares (Taylor y Bogdan, 1980).

Algunos observadores son incapaces de deslizarse por entre la jerga y los vocabularios profesionales. Aceptan sin crítica los supuestos que están detrás de las categorías de la profesión. Términos como "esquizoide", "paranoide" y "psicótico" poseen pocos significados concretos, y se basan más en ideologías psiquiátricas que el "conocimiento científico" (Szasz, 1970). De modo análogo, el vocabulario que se usa en muchos escenarios educacionales refleja tendencias de clase y raciales (Cicourel y Kitsuse, 1963). A los niños de clase baja que no aprenden a leer o son destructivos se los rotula como "retardados educables", "carenciados culturales" y "emocionalmente perturbados", mientras que si niños de clase media presentan las mismas conductas probablemente se considere que padecen "incapacidad para el aprendizaje" o "disfunción cerebral mínima".

En algunos escenarios, las personas utilizan vocabularios especiales para trazar líneas de acción. Denominar a un individuo "retardado profundo" o "discapacitado severo" puede servir para mantener a esa persona internada en una institución. A un niño al que se llama "perturbado emocional" se lo puede expulsar del colegio.

Es preciso aprender a examinar los vocabularios en función de los supuestos y propósitos de los usuarios, y no como una caracterización objetiva de las personas u objetos de referencia. Esto se aplica también a las palabras bien definidas. De una, persona descrita como "no ambulatoria" podría pensarse que es absolutamente incapaz de caminar. Pero en clínicas e instituciones con poco personal el término podría designar a personas que caminan si tienen un mínimo de ayuda.

El sentido y el significado de los símbolos verbales y no verbales de la gente sólo puede determinarse en el contexto de lo que realmente hacen y después de un extenso período. Existe el peligro de asignar significados que no están en la mente de las personas. Polsky (1969, págs. 123-124) previene contra la actitud de dar por sentado que el vocabulario de una persona refleja sentimientos profundos:

Por ejemplo, he visto aducir seriamente que los adictos a la heroína deben de sentirse inconscientemente culpables a propósito de su hábito porque denominan a la droga con términos tales como "basura" y sinónimos. En realidad, el empleo de tales términos por un adicto a la, heroína no indica nada acerca de su sentimiento de culpa o de la ausencia de tal sentimiento, sino simplemente que se está sirviendo de nombres de la droga tradicionales en su grupo.

Aunque las palabras que emplean las personas ayudan a comprender los significados que asignan a las cosas, es ingenuo suponer que los laberintos de un escenario social pueden ser revelados por el simple vocabulario.

NOTAS DE CAMPO

Como método de investigación analítico, la observación participante depende del registro de notas de campo completas, precisas y detalladas. Se deben tomar notas después de cada observación y también después de contactos más ocasionales con los informantes, como por ejemplo encuentros casuales y

conversaciones telefónicas. Tal como ya se ha señalado, también deben tomarse notas durante la etapa previa al trabajo de campo.

Puesto que las notas proporcionan los datos que son la materia prima de la observación participante, hay que esforzarse por redactar las más completas y amplias notas de campo que sea posible. Esto exige una enorme disciplina, si no compulsividad. No es poco común que los observadores pasen de cuatro a seis horas de redacción de notas por cada hora de observación. Aquellos que se deciden por los métodos cualitativos porque parecen más fáciles de aplicar que la estadística tendrán un despertar abrupto. Quien quiera que haya realizado un estudio con observación participante sabe que la redacción de notas de campo puede ser un trabajo muy penoso.

Muchos observadores participantes tratan de cortar por atajos, escribiendo resúmenes bosquejados, omitiendo detalles o posponiendo el registro. "No ocurrió mucho" es una racionalización común. Pero la estructura mental del observador debe ser tal que todo lo que ocurra en el campo constituya una fuente de datos importante. Uno no sabe lo que es importante hasta no haber estado en el escenario durante cierto tiempo. Incluso la conversación trivial puede llevar a comprender las perspectivas de las personas, cuando se la ubica en su contexto al cabo de cierto tiempo. Es una experiencia común en la observación participante el volver atrás en busca de las notas iniciales cuando se empiezan a analizar los datos, para hallar algo que se recuerda vagamente que fue dicho o hecho, y se encuentra que nunca se escribió nada al respecto. Desde luego, a medida que uno conoce el escenario y a las personas y enfoca los intereses de su investigación, puede ser más selectivo en lo que registra. Nosotros hemos hallado que en las últimas etapas del trabajo de campo podemos dedicar a la redacción de notas la mitad del tiempo que el mismo trabajo nos tomaba al principio.

Hay que tratar de encontrar un mentor o colega que lea nuestras notas de campo. Este es probablemente el mejor modo de motivarse para tomar notas sesión tras sesión durante cierto lapso. En virtud de su distancia respecto de la dinámica del escenario, los lectores pueden también señalar temas emergentes que escapan al observador.

Las notas de campo deben incluir descripciones de personas, acontecimientos y conversaciones, tanto como las acciones, sentimientos, intuiciones o hipótesis de trabajo del observador. La secuencia y duración de los acontecimientos y conversaciones se registra con la mayor precisión posible. La estructura del escenario se describe detalladamente. En resumen, las notas de campo procuran registrar en el papel todo lo que se puede recordar sobre la observación. Una buena regla establece que *si no está escrito, no sucedió nunca*.

SUGERENCIAS PARA RECORDAR PALABRAS Y ACCIONES

Los observadores participantes deben *esforzarse por* lograr un nivel de concentración suficiente para recordar la mayor parte de lo que ven, oyen, sienten, huelen y piensan mientras están en el campo (también pueden "tramppear" empleando dispositivos mecánicos para el registro, pagando un precio en términos de *rapport*, como veremos más adelante). Aunque el recuerdo preciso parezca una tarea difícil si no imposible, la mayor parte de los observadores queda sorprendida por la exactitud con que logran retener los detalles mediante el entrenamiento, la experiencia y la concentración. Algunos observadores emplean la analogía de la llave de luz para describir la capacidad que han desarrollado para recordar cosas; pueden "encender" la concentración necesaria para observar y recordar. Esta analogía es buena, aunque más no fuera porque da el tono para la meta de las habilidades para la observación.

La cantidad de cosas que se pueden recordar y las técnicas que permiten hacerlo varían de acuerdo con las personas de que se trata. Nosotros hemos hallado que las técnicas siguientes son útiles para recordar detalles en una amplia gama de escenarios.

1. *Prestar atención.* La razón por la cual la mayor parte de las personas no recuerda cosas en la vida cotidiana reside en que, para empezar, nunca las advierten. Tal como lo señala Spradley (1980), los observadores participantes deben superar años de desatención selectiva. Observar, escuchar, concentrarse. Es característico que se le atribuya al yogui Berra el haber dicho "se puede ver mucho con sólo mirar".

2. *Cambiar la lente del objetivo: pasar de una de "visión amplia" a otra de "ángulo pequeño"*
En los lugares ajetreados los observadores quedan en general abrumados por la cantidad de conversaciones y actividades que tienen lugar al mismo tiempo. No digamos ya recordar: es imposible concentrarse en todo lo que ocurre. Una técnica para recordar especialmente eficaz, que puede perfeccionarse con la práctica, consiste en enfocar a una persona, interacción o actividad específicas, mientras mentalmente se bloquean todas las otras.

En el estudio institucional, en una gran sala de estar podía haber al mismo tiempo unos 70 residentes y de 1 a 10 empleados. La cantidad de actividades que tenían lugar simultáneamente parecía infinita: varios internados balanceándose en bancos, uno sacándose la ropa, otro orinando en el suelo, dos limpiando heces y orina con balde y trapo de piso, unos cuantos viendo televisión, tres acostados en el suelo, varios paseándose de aquí para allá, dos abrazándose, dos en camisas de fuerza, un empleado reprendiendo a un internado, otros dos empleados leyendo el diario, otro empleado preparándose para distribuir tranquilizantes y drogas de control, etcétera, etcétera. Cuando entró por primera vez en la sala, el observador trató de abarcar un cuadró en ángulo amplio durante unos minutos, advirtiendo las diversas actividades que tenían lugar. Pero a continuación cambió el foco, concentrándose en una actividad única, en una esquina de la sala, ignorando todo lo demás. Eligiendo una actividad específica por vez, posteriormente pudo reconstruir mucho de lo que había ocurrido en ese momento.

3. *Busque "palabras claves" en las observaciones de la gente.* Aunque sus notas deben ser tan precisas como resulte posible, no es necesario recordar cada una de las palabras que se pronuncian. No obstante, uno puede concentrarse y retener de memoria palabras o frases claves de cada conversación que le permitirán recordar el significado de las observaciones. Y son significados lo que nos interesa.

Ciertas palabras y frases se destacan en nuestra mente. En un estudio sobre la unidad neonatal de un hospital (Bogdan y otros, 1982) los médicos y enfermeras utilizaban términos especiales fáciles de recordar para referirse a los niños: por ejemplo, "comedores" y "crecedores", "no viables" y "crónicos" y Otras palabras o frases, más familiares (como "bebé muy enfermo" y "buen bebé"), aunque menos sorprendentes, eran fácilmente recordables después de que los investigadores sintonizaban el modo en que el personal médico definía a los niños.

4. *Concentrarse en las observaciones primera y última de cada conversación.* Las conversaciones siguen por lo general una secuencia ordenada. Una cierta pregunta suscita una cierta respuesta; una observación provoca otra; un tema conduce a otro relacionado. Si podemos recordar cómo comenzó una conversación, con frecuencia podremos retenerla completa hasta el final. Incluso cuando las conversaciones no siguen una secuencia lógica u ordenada, las observaciones que surgen de la nada no deben ser difíciles de recordar. La *sustancia* de largos monólogos, que por lo general confunden al observador novato, es recuperable.

5. *Reproduzca mentalmente las observaciones y escenas.* Después de haber visto u oído algo, repítalo en su mente. Trate de visualizar la escena u observación. También es una buena idea hacer una pausa, dejar de hablar y observar durante unos instantes en el curso de una sesión, para reproducir mentalmente lo que ya ha sucedido.

6. *Abandone el escenario en cuanto haya observado todo lo que esté en condiciones de recordar.* Aunque ya lo hemos dicho, no es superfluo repetirlo. En un nuevo escenario es probable que no se pase observando más de una hora, a menos que suceda algo importante. A medida que se conoce un escenario y se aprende a recordar cosas, se puede pasar más tiempo en el campo.

7. *Tome sus notas tan pronto como le resulte posible, después de la observación.* Cuanto más tiempo transcurra entre la observación y el registro de los datos, más será lo que se olvide. Trate de programar sus observaciones de modo que le dejen tiempo y energía para redactar sus notas.

8. *Dibuje un diagrama del escenario y trace sus movimientos en él.* En cierto sentido, camine a través de su experiencia. Hacer esto constituye una ayuda valiosa para recordar acontecimientos y personas. Del mismo modo, también puede ser útil un diagrama de los lugares en que cada cual estaba sentado. Este diagrama ayudará a recordar quién hizo cada cosa y a las personas menos conspicuas.

9. *Después de haber dibujado un diagrama y trazado nuestros movimientos, bosquejemos los acontecimientos y conversaciones específicos que tuvieron lugar en cada punto antes de que tomáramos nuestras notas de campo.* El bosquejo nos ayudará a recordar detalles adicionales y a aproximar la secuencia en la que ocurrieron los acontecimientos. Ese boceto no tiene que ser demasiado elaborado; sólo necesita incluir palabras, escenas y acontecimientos claves que se destaquen en nuestra mente, las observaciones primera y última de las conversaciones, y otros ayudamemorias. La precisión y claridad que de esta manera se añade a las notas justifica el tiempo que se pierda en trazar el bosquejo.

10. *Si hay un retraso entre el momento de la observación y el registro de las notas de campo, grabe un resumen o bosquejo de la observación.* Uno de los sitios que hemos estudiado estaba situado a una hora de viaje en automóvil. El observador grababa un resumen detallado de la observación de regreso al hogar, dejando que las conversaciones y acontecimientos fluyeran libremente en su mente. Después de haber llegado a su casa, transcribía el resumen, organizando los acontecimientos según la secuencia en que habían ocurrido. A partir de ese resumen redactaba un relato detallado de los acontecimientos del día. En los lapsos

entre observaciones en su estudio sobre el sexo impersonal en las salas públicas de reposo, Humphreys (1975) ocasionalmente se dirigía a su automóvil para dejar grabado lo que acababa de observar.

11. *Después de haber tomado sus notas de campo, recoja los fragmentos de datos perdidos.* Los observadores con frecuencia recuerdan cosas, días o incluso semanas después de haberlas observado. A veces los acontecimientos y conversaciones se recuerdan después de la observación siguiente. Estos fragmentos de datos deben ser incorporados a las notas de campo.

GRABACIÓN Y TOMA DE NOTAS EN EL CAMPO

Aunque la mayoría de los observadores participantes confían en su memoria para registrar los datos, algunos investigadores toman notas en el campo o emplean dispositivos mecánicos para la recolección de datos. Por cierto, hay un número creciente de estudios cualitativos en los cuales los investigadores emplearon grabadores, cámaras de video y máquinas fotográficas para tomas a intervalos regulares (Dabbs, 1982; Whyte, 1980).

Los observadores participantes parecen divididos en cuanto a la conveniencia e inconveniencia de tomar notas y emplear dispositivos mecánicos en el campo. Algunos observadores entienden que los dispositivos de registro intrusivo atraen innecesariamente la atención del observador e interrumpen el flujo natural de los acontecimientos y conversaciones en el escenario. Douglas (1976, pág. 53) escribe: "...todas las razones llevan a creer que los dispositivos de registros intrusivos tienen efectos fundamentales en la determinación de lo que los actores piensan y sienten sobre el investigador (principalmente, los vuelven terriblemente suspicaces y los ponen en guardia) y sobre lo que hacen en su presencia". Otros investigadores, especialmente los identificados con la etnometodología lingüística y la sociología formal, ponen en cuestión que el observador pueda recordar con precisión y registrar subsecuentemente los detalles importantes de lo que ha ocurrido en el escenario (Schwartz y Jacobs, 1979).

Nuestra opinión es que los investigadores deben abstenerse de grabar y tomar notas en el campo por lo menos hasta que hayan desarrollado una idea del escenario y puedan entender los efectos del registro sobre los informantes. En nuestra experiencia, los dispositivos mecánicos para el registro tienen un efecto enojoso para las personas. Uno de los autores de este libro empleó un grabador durante la primera entrevista con la madre de un niño pequeño en su hogar. En el "calentamiento" previo a la entrevista, el investigador mencionó casualmente que antes había vivido en ese vecindario y le preguntó a la mujer si le gustaba el lugar. Ella empezó a quejarse sobre los muchos negros que se habían mudado a la zona, y sobre el hecho de que hubieran "tomado posesión" de los parques y lugares de juego. A continuación vino la entrevista, que incluía preguntas sobre lo que le gustaba y disgustaba en el vecindario. Cuando el investigador hizo las preguntas con el grabador, en funcionamiento, la madre dio respuestas suaves a interrogantes sobre aquel tema y sobre los cambios que habían ocurrido desde que ella vivía allí. Nunca mencionó la raza. Después de que la entrevista se completó y de que el grabador se detuviera, el entrevistador suscitó de nuevo una conversación acerca de la misma cuestión y la madre volvió a quejarse por la cantidad de negros que se habían mudado. Conclusión: nadie, o por lo menos muy pocas personas, quieren ser racistas registrados. En otras palabras, es ingenuo suponer que un individuo nos revelará inmediatamente sus conductas y pensamientos privados mientras está siendo filmado o grabado.

Hay situaciones y escenarios en los que los observadores pueden obtener buenos resultados empleando dispositivos mecánicos para el registro sin alterar dramáticamente la investigación. El excelente estudio fotográfico de Whyte (1980) sobre pequeños lugares urbanos demuestra que una cámara puede ser una herramienta eficaz de investigación en lugares públicos. Del mismo modo, ha habido películas documentales perspicaces de Frederick Wiseman y otros, filmadas por un camarógrafo que parecía moverse con un grupo de personas y captó una dimensión considerable de sus vidas privadas, aunque uno queda preguntándose hasta qué punto la gente representó papeles ante las cámaras. En nuestras entrevistas hemos hallado que después de cierto lapso, la gente parece olvidar al grabador y habla con relativa libertad mientras se está grabando.

Es también cierto que hay algunas pautas sociales que no pueden ser estudiadas ni analizadas sin dispositivos de registro auditivos o visuales. Así, es improbable que los observadores recuerden, e incluso que adviertan, todos los menudos detalles de las pautas interaccionales y de las conversaciones, necesarios para el análisis etnometodológico y otras líneas de indagación. En un estudio sobre las pautas de interacción de los niños y la socialización de pares, Lothar Krappmann y Hans Oswald, del Instituto Max Planck de la Universidad Libre de Berlín, utilizaron dos observadores tomando notas detalladas y una cámara de video al mismo tiempo, en salones de clase.

En la mayor parte de los estudios interaccionistas simbólicos los investigadores no necesitan confiar en dispositivos mecánicos de registro para recoger datos importantes. Mediante el entrenamiento y la experiencia, el investigador asimila *recuerdos suficientes* de acontecimientos y conversaciones necesarios para comprender los significados, perspectivas y definiciones de la gente. De hecho, la precisión que el observador experimentado interesado en este nivel de análisis pueda ganar mediante el uso de un grabador es probablemente ilusoria.

Hay unos pocos casos en los que es aconsejable tomar notas en el campo. Más que la grabación, la toma de notas recuerda a la gente que está bajo una vigilancia constante y la aleja de áreas en las cuales el observador está interesado. Como ya lo hemos señalado, en muchas situaciones el observador desea distraer la atención de los informantes respecto de los objetivos de la investigación. Uno de los pocos casos en que se pueden tomar notas de modo no intrusivo se da cuando otras personas también están tomando notas, en un aula un encuentro formal. Incluso en tales ocasiones, el investigador debe ser discreto.

Algunos observadores se dirigen a algún lugar con privacidad, como por ejemplo un baño, para anotar palabras y frases claves que más tarde los ayudarán a recordar acontecimientos producidos durante una sesión de observación prolongada. Se puede utilizar una libreta o anotador pequeños, que caben en un bolsillo sin hacerse notar. Tanto mejor si esto nos ayuda a recordar cosas y se puede hacer secretamente.

LA FORMA DE LAS NOTAS

Cada cual desarrolla su propio modo de redactar las notas de campo. Aunque la forma varía de observador a observador, las notas siempre deben permitir la recuperación fácil de los datos y codificar (y fragmentar) los temas. Las siguientes son algunas guías que nosotros tratamos de seguir..

1. *Comenzar cada conjunto de notas con una carátula titulada.* Esa carátula debe incluir la fecha, el momento y el lugar de la observación, y el día y el momento en que se realizó el registro por escrito. Algunos observadores titulan cada conjunto de notas con una frase que les recuerda el contenido cuando recurren al material para controlar algo.

2. *Incluya el diagrama del escenario al principio de las notas.* Trace sus propios desplazamientos e indique en qué página de las notas se describe cada movimiento. Esto servirá como referencia cómoda cuando se deseen controlar acontecimientos específicos. A aquellos que tienen la fortuna de contar con alguien que lee sus notas, el diagrama les permite proporcionar al lector un punto de referencia útil.

3. *Deje márgenes suficientemente amplios para comentarios suyos y de otras personas.* Los márgenes amplios también permiten añadir puntos olvidados en un momento posterior al de la redacción, y codificar las notas en la etapa de análisis de la investigación.

4. *Utilice con frecuencia el punto y aparte.* Tal como se señala en el capítulo sobre análisis de los datos, el mejor modo de realizar este análisis consiste en cortar literalmente las notas y agrupar los fragmentos por temas. La tarea de codificar y recortar las notas será más fácil si se han iniciado párrafos nuevos para cada acontecimiento, pensamiento o tema.

5. *Emplee comillas para registrar observaciones tanto como le resulte posible.* No es necesario incluir reproducciones literales e intactas de lo que se ha dicho. Lo importante es aprehender el significado y la expresión aproximada del comentario. Si no recuerda la expresión exacta, parafrasee: "John dijo algo así como 'Me voy a casa'. Bill estuvo de acuerdo y John salió". Strauss y otros (1964) sugieren que el investigador emplee comillas dobles para diferenciar el recuerdo exacto, comillas simples para indicar una menor precisión en la expresión, y omitir las comillas para indicar 'un recuerdo razonablemente aproximado.

6. *Use seudónimos para los nombres de personas y lugares.* No son pocos los observadores participantes a quienes ha inquietado lo que podría ocurrir si sus datos cayeran en manos inadecuadas (Humphreys, 1975; Johnson, 1975; Van Maanen, 1982, 1983). Entre todo lo que podemos ver u oír, uno nunca sabe qué es lo que puede resultar comprometido para las personas que está estudiando si alguna otra persona lo conoce. Tampoco sabemos si entre los lectores de nuestras notas no habrá algunos que tengan relaciones con las personas descritas en ellas. Nada se pierde utilizando seudónimos para lugares y personas.

7. *Las notas deben conservarse por lo menos triplicadas.* Manténgase un juego al alcance de la mano, guárdese otro a buen recaudo y utilícese el tercero para eventuales lectores. Al comenzar a analizar los datos, se necesitarán una o más copias adicionales para codificar y cortar los fragmentos.

COMENTARIOS DEL OBSERVADOR

Las notas de campo no deben incluir sólo descripciones de lo que ocurre en un escenario, sino también un registro de los sentimientos, interpretaciones, intuiciones, preconcepciones del investigador y áreas futuras de indagación. Estos comentarios subjetivos deben distinguirse claramente de los datos descriptivos mediante el empleo de paréntesis y las iniciales "C.O." ("comentarios del observador").

A los entrenados en la observación "objetiva" puede resultarles difícil aceptar los sentimientos e interpretaciones del observador como una fuente importante de comprensión. Pero como participante en el escenario y como miembro de la sociedad y la cultura globales, es probable que el investigador comparta muchos sentimientos y perspectivas con las personas de un escenario. Por cierto, los observadores participantes deben aprender a identificarse con los informantes, a tener vicariamente sus experiencias y a compartir sus sufrimientos y goces. Distanciarse de los sentimientos subjetivos equivale a negarse a asumir el rol de la otra persona y a ver las cosas desde su punto de vista (Blumer, 1969).

Lo que nosotros sentimos *puede ser* lo que los informantes sienten o tal vez sintieron en el pasado. Debemos usar nuestros propios sentimientos, creencias, preconcepciones y supuestos para desarrollar comprensiones *potenciales* de las perspectivas de los otros. Al registrar estas definiciones subjetivas como "comentarios del observador", identificamos áreas para investigaciones y análisis futuros. Los comentarios siguientes están extraídos de las notas de campo del estudio sobre la institución estadual:

(C.O. Me sentí totalmente aburrido y deprimido en la sala esta noche. Me pregunto si esto tiene algo que ver con el hecho de que ahora hay dos empleados trabajando solamente. Con sólo dos empleados hay menos diversiones y menos bromas. Tal vez ésta sea la razón por la cual los empleados siempre se quejan de ser pocos e insuficientes. Después de todo, nunca hay aquí más trabajo que el que puede ocupar el tiempo de dos empleados, de modo que lo que los molesta no es el hecho de no alcanzar a realizar su trabajo.)

(C.O. Aunque no lo demuestro, me pongo tenso cuando los internados se me aproximan sucios de comida o excrementos. Tal vez los empleados sientan lo mismo y por eso con frecuencia los tratan como a leprosos.)

En el fragmento siguiente, tomado del estudio sobre el entrenamiento para el trabajo, el observador refleja uno de sus primeros contactos con un aprendiz después de haber pasado las etapas iniciales de la investigación con los miembros de la dirección.

Me acerqué a dos aprendices que estaban trabajando en el montaje de la radio. El varón me miró. "Hola", dije. El contestó "Hola" y continuó con, lo que estaba haciendo. Pregunté: "¿Hicieron eso (la radio) desde el principio?" (C.O. Después de haber dicho esto pensé que era algo estúpido o quizá muy revelador. Repensando la pregunta la encontré tal vez subestimadora. Preguntar Si lo habían hecho todo desde el principio podía suponer que yo pensaba que les faltaba la capacidad necesaria. El no reaccionó como si así fuera, pero es posible que eso se pensara realmente en el centro sobre el desocupado "resistente". Hacer las cosas bien no es lo normal sino que sorprende. Tal vez en lugar de esperar que produzcan y de tratarlos como si fueran a producir, se los trata como si el trabajar bien fuera un evento especial.)

El observador obtuvo así una comprensión del modo posible en que miembros de la dirección definían a los aprendices, reflejando su propio comentario.

En los "comentarios del observador", el observador participante también registra ideas e interpretaciones emergentes. Estos comentarios proporcionan un registro corriente de los intentos del observador por entender el escenario y se convierten en extremadamente valiosos durante la fase de análisis de la investigación. El comentario siguiente está tomado de las notas de campo de la investigación institucional.

(C.O. Muchos internados de esta sala recogen y atesoran cosas aparentemente insignificantes. Esto es análogo a lo que Goffman escribe sobre instituciones de este tipo. Tengo que comenzar estudiando esto.)

DESCRIPCIONES DE ESCENARIOS Y ACTIVIDADES

En las notas de campo debe describirse el escenario de la investigación y las actividades de las personas. Al redactar las notas, hay que esforzarse por describir el escenario y las actividades con detalles suficientes como para dar forma a una imagen mental del lugar y de lo que en él ocurre. Algunos investigadores escriben sus notas de campo bajo la forma de narraciones eventuales de lo que una cámara captaría en una película.

Al tomar notas de campo, se debe tener el cuidado de emplear términos descriptivos y no evaluativos. Por ejemplo, no se describirá una habitación simplemente como "depresiva"; antes bien, se escribirá algo parecido a lo siguiente: "La habitación era relativamente oscura, con polvo y telarañas en las esquinas y en los marcos de las ventanas, y pintura descascarada en las paredes". De modo análogo, no diríamos que las personas estaban en una sesión de "terapia ocupacional"; registraríamos las actividades en términos descriptivos: "Las tres mujeres estaban sentadas a la mesa. Una estaba esterillando una silla, mientras las otras dos pintaban con lápices en libros para colorear. El miembro del personal a cargo de la sesión se refirió a estas actividades como `terapia ocupacional'".

Las sensaciones, evaluaciones e interpretaciones del investigador deben ser incluidas en los "comentarios del observador". Al hacerlo así, podrá identificar áreas posibles de investigación o análisis sin presuponer que todos verán las cosas exactamente como él. El extracto siguiente proviene de las notas del estudio institucional.

Cuando entré en el dormitorio más pequeño, un fuerte olor de excrementos y orina mezclado con el de antiséptico impregnaba el aire. (C.O. El olor me pareció repulsivo, al punto de que quería irme de inmediato. Pero los empleados no parecen notar ese olor. Algunos pretenden haberse acostumbrado a él. Otros nunca lo mencionan. Me pregunto si esto refleja una diferencia entre yo y ellos, o si refleja el hecho de que, comparado con ellos, yo soy un recién llegado a la sala.)

Una descripción detallada del escenario y de la posición de las personas en su seno proporciona importantes aprehensiones sobre la naturaleza de las actividades de los participantes, sus pautas de interacción, sus perspectivas y modos de presentarse ante los otros. En muchas instituciones totales, las regiones frontales o de fachada (las áreas visibles a los ajenos) están preparadas para presentar una apariencia de refugios benignos, idílicos, en los que los internados reciben un cuidado y tratamiento adecuados (Goffman, 1961; Taylor, 1977; Taylor y Bogdan, 1980). Así los terrenos de la mayoría de las instituciones están llenos de grandes árboles, son minuciosamente cuidados por jardineros y poseen edificios imponentes. Las oficinas de la administración estarán con toda probabilidad en una estructura colonial o victoriana, con revestimientos de madera y pisos cuidadosamente lustrados. Las instituciones cuentan a veces con salas especiales destinadas a recibir las visitas familiares. Tal como lo señala Goffman (1961), el mobiliario y la decoración de estas salas se aproxima mucho más a las normas exteriores que a los lugares donde residen realmente los internados.

En dramático contraste con esas regiones frontales, las regiones institucionales traseras en las que viven los residentes están destinadas a facilitar el control por parte del personal y al mantenimiento eficiente del orden y la limpieza de las salas (Taylor, 1977). Los siguientes son rasgos comunes en las salas institucionales.

Puertas y áreas cerradas dentro de la sala.

Aparatos de televisión y reproductores estereofónicos ubicados altos en las paredes y fuera del alcance de los residentes.

Muebles fuertes, indestructibles.

Alambre tejido en las ventanas.

Llaves de luz y controles de temperatura inaccesibles para los residentes. Baños sin papel higiénico, jabón, toallas ni espejos.

Ropas y objetos personales guardados en habitaciones cerradas.

Oficinas para el personal y "estaciones de atención" ubicadas de modo tal que permiten un máximo de vigilancia del personal sobre los residentes. Escasos muebles y elementos de decoración (cuadros, cortinas).

No todos los aspectos de un escenario serán significativos. Pero se debe advertir y preguntar el significado de todo lo que se observe.

Aunque en las notas de campo sólo se necesita describir una vez cada escenario, es preciso estar sintonizado con los cambios que se produzcan. Estos cambios pueden reflejar modificaciones en el modo en que las personas se ven a sí mismas o a otras. Por ejemplo, un cambio en la distribución de los comensales en un comedor para maestros puede reflejar un cambio en las relaciones sociales de la escuela.

DESCRIPCIONES DE PERSONAS

Del mismo modo que los escenarios y las actividades, *las personas deben ser cuidadosamente descritas en las notas.* Cada persona transmite cosas importantes sobre sí misma y asume supuestos

respecto de otros sobre la base del modo de vestir, de llevar el cabello, de las joyas que se usen, de los accesorios, del comportamiento y del aspecto general. Goffman (1959, 1963, 1971) utiliza la expresión "manejo de la impresión" para designar el modo en que las personas tratan de influir activamente sobre lo que los otros piensan acerca de ellas, a través de sus aspectos y acciones.

Debemos percibir esos rasgos de la gente que proporcionan comprensión sobre cómo ella se ve a sí misma y quiere ser vista por los otros. ¿Qué tipo de ropa usa? ¿Formal o informal? ¿Los hombres llevan el pelo largo y tienen barba o están rapados? ¿En qué estado tienen los dientes, y qué podría deducirse de él sobre los individuos? ¿Cómo caminan?³ ¿Qué clase de anteojos usan? ¿Llevan joyas? ¿Usan cartera las mujeres? ¿Y los hombres? Estas y otras características deben ser registradas en las notas de campo.

Las personas, lo mismo que los escenarios, deben ser descritas en términos concretos y no evaluativos. Palabras tales como "tímido", "ostentoso", "agresivo" son interpretativas y no descriptivas. Nuestras propias impresiones y supuestos sobre las personas basados en su aspecto encuentran su lugar propio en los "comentarios del observador". El fragmento siguiente proviene de las notas de campo del estudio sobre los vendedores puerta a puerta.

La puerta que daba al corredor se abrió y un hombre, después de detenerse un instante, entró en puntas de pie. (C.O. Pareció sorprendido cuando abrió la puerta, como si no esperara ver a toda la gente. Su manera de entrar en puntas de pie parecía un intento de no hacer demasiado ruido. Su actitud era del tipo "Soy imponente".) Medía aproximadamente un metro con setenta centímetros y estaba muy tostado por el sol. (C.O. Parecía un tostado debido al trabajo al aire libre). Su piel era coriácea. El pelo negro peinado hacia atrás presentaba algunas estrías grises y entradas en la frente. Podría tener unos cuarenta y cinco años. Era delgado. Su ropa estaba limpia y bien planchada y le caía bien. De su cinturón, a la espalda, colgaba un llavero con un manojito de llaves. Vestía pantalones rectos de franela marrón oscuro, con un cinturón elástico color canela claro cuya hebilla estaba sobre la cadera. Llevaba una camisa deportiva de color marrón oscuro, a cuadros, con un botón abajo. Sus zapatos estaban bien lustrados y usaba anteojos con montura negra.

En muchos escenarios, especialmente en las organizaciones, la ropa y el aspecto exterior diferencia a las personas según su posición y status. A veces los signos de status son obvios; por ejemplo, algunas personas llevan ropa de trabajo o uniformes, mientras que otras visten trajes o sacos y corbatas; las gorras y las tarjetas con el nombre también pueden indicar el status de una persona. En otros escenarios los signos que revelan status son sutiles y serán descubiertos por el observador sólo después de cierto lapso pasado en el campo. Un observador notó que las mujeres empleadas en una organización llevaban sus carteras con ellas a cualquier lugar al que fueran. Le tomó cierto tiempo comprender que esas mujeres ocupaban posiciones subordinadas y no contaban con armarios personales para guardar sus cosas. En muchas instituciones totales, miembros del personal llevan pesados llaveros colgando de sus cinturones. No es poco frecuente observar que los residentes imiten al personal, llevando llaves ensartadas en una cuerda que cuelga del cinturón.

REGISTRO DE DETALLES ACCESORIOS DEL DIALOGO

Los gestos, las comunicaciones no verbales, el tono de la voz y la velocidad del discurso de las personas ayudan a interpretar el significado de sus palabras. Todos podemos recordar casos en que alguien dijo "no" de modo tal que quería decir "sí". Estos detalles accesorios del diálogo son importantes para comprender la interacción y deben ser incluidos en las notas de campo. Los siguientes fragmentos presentan ejemplos del tipo de gestos que deben quedar registrados en las notas.

Joe se aflojó la corbata y dijo "..."

A medida que Peter hablaba fue levantando cada vez más el tono de voz y comenzó a apuntarle a Paul con el dedo. Paul dio un paso atrás y enrojeció.

Bill puso los ojos en blanco cuando Mike pasaba. (C.O. Lo interpreto como un gesto ridiculizante.)

Se deben tratar también de aprehender ritmos y pautas de elocución cuando pueden ser significativos, es decir, cuando expresan algo importante sobre la persona o sobre el modo en que es probable que los otros la perciban.

³ Ryave y Schenkein (1974) han realizado un estudio etnometodológico sobre el modo en que la gente "camina". Como ellos lo demuestran, el caminar es un logro práctica en el cual las personas producen y reconocen aspectos exteriores para moverse en lugares públicos.

REGISTRO DE LAS PROPIAS OBSERVACIONES Y ACCIONES

Los observadores participantes deben registrar su propia conducta en el campo. Las palabras y acciones de las personas sólo pueden ser comprendidas si se las examina en el contexto en que fueron pronunciadas o realizadas. Nosotros, como observadores participantes, formamos parte del contexto. Por ejemplo, se podrá descubrir que comentarios realizados en respuesta a una pregunta deben interpretarse de modo diferente que las observaciones espontáneas, y que ciertas observaciones carecen de sentido cuando se las considera independientemente de las preguntas que las suscitaron. Además, registrar y analizar las propias acciones ayuda a pasar revista a las tácticas de campo o a desarrollar otras nuevas.

REGISTRO DE LO QUE NO SE COMPRENDE

Los observadores participantes con frecuencia oyen frases y conversaciones que no comprenden por completo. Puesto que tales comentarios son difíciles de recordar con precisión, aparece la tendencia a omitirlos en las notas. Sin embargo, *incluso los comentarios más incomprensibles pueden adquirir su sentido cuando se los considera a la luz de conversaciones o acontecimientos ulteriores*. En el estudio institucional, el personal hacía frecuente referencia al "agujero del tarugo" (en inglés *bung hole*, que a veces sonaba parecido a *bungle*). Aunque no entendió la expresión, el observador incluyó esas referencias en sus notas de campo. Sólo más tarde se enteró de que "agujerear con el tarugo" significaba en el lenguaje de la institución un coito anal.

Hay también comentarios que el observador oye casualmente y que parecen inadecuados o fuera de contexto. Tales datos deben ser registrados como son. No hay que tratar de reconstruir lo que se ha oído para que se lea mejor.

LOS LÍMITES DE UN ESTUDIO

Tal como se ha señalado en el capítulo anterior, en la observación participante y en otras investigaciones cualitativas el diseño de la investigación es flexible. Es decir que los investigadores cualitativos por lo general comienzan con modestia; entran en el campo, entienden un escenario único y después deciden sobre los otros escenarios que habrán de estudiar.

Antes o después, es necesario trazar ciertos límites a la investigación en términos de número y tipos de escenarios estudiados. La selección de escenarios o informantes adicionales dependerá de lo que se haya aprendido y de los intereses de la investigación. Así, en el estudio institucional el investigador podría haber seguido un gran número de líneas diferentes de investigación, desde los programas de entrenamiento para el personal hasta otros tipos de organizaciones. Puesto que había desarrollado un fuerte interés sustancial en las instituciones totales y en el significado social del retardo mental, continuó con el estudio del personal de atención y los funcionarios de otras instituciones, además de entrevistar a personas rotuladas como retardados mentales.

Es difícil trazar los límites de un estudio. Siempre quedan más personas y lugares por estudiar. Sin embargo, se han llevado a cabo estudios excelentes basados en un escenario único, sea un salón de clase, una sala de hospital o una esquina. Lo importante es que, con independencia de la cantidad de escenarios que se estudien, se llegue a la comprensión de algo que antes no se comprendía.

Muchos observadores prefieren hacer una pausa después del trabajo de campo y de haber pasado cierto tiempo en un escenario. Esto permite aclarar las ideas, y revisar y analizar los datos, establecer prioridades, desarrollar tácticas y estrategias de campo, y decidir si se pasa a otras áreas o escenarios. Una tregua en la observación intensiva que la investigación requiere también proporciona descanso y la resistencia necesaria para continuar el estudio.

RETIRADA DEL CAMPO

Los observadores participantes casi nunca llegan a un punto en que sienten que han completado sus estudios. Siempre queda una persona más por entrevistar, una hebra suelta por atar, un área más por abordar. Pero la mayor parte de los investigadores llegan a una etapa en que las muchas horas pasadas en el campo les procuran resultados decrecientes. Glaser y Strauss (1967) emplean la expresión *saturación teórica* para referirse a ese punto de la investigación de campo en el que los datos comienzan a ser repetitivos y no se logran aprehensiones nuevas importantes. Ese es el momento de dejar el campo.

Los estudios de campo en cualquier parte duran de unos pocos meses a un año bien cumplido. El estudio sobre los vendedores puerta a puerta se extendió solamente por tres semanas. No obstante, el observador trabajó diariamente y se centró en un aspecto estrecho del programa de entrenamiento en ventas. En el estudio institucional, el observador realizó visitas semanales o quincenales a una única sala durante un año. En los últimos dos meses aprendió relativamente pocas cosas nuevas sobre el personal de atención y la vida institucional, aunque pudo redondear su comprensión del escenario y confirmar muchas intuiciones; conjeturas e hipótesis de trabajo. Después de completar su investigación en esa institución, el observador pasó los dos años siguientes centrado en otras instituciones, y por cierto continúa estudiando instituciones hasta el día de hoy.

En la mayor parte de los casos los investigadores pasan por lo menos varios meses en un escenario, con independencia de la frecuencia de sus visitas. Es común que desarrollen una comprensión más profunda del escenario y que rechacen o revisen hipótesis de trabajo después de unos cuantos meses iniciales. Con frecuencia no se tropieza con alguna intelección que lo enlaza todo hasta después de pasar un período prolongado en el campo. A veces sólo se necesitan unos instantes para que los informantes bajen la guardia ante el observador.

Dejar el campo puede ser un momento personalmente difícil para los observadores participantes (Shaffir y otros, 1980; Snow, 1980). Significa romper apegos y a veces incluso ofender a quienes se ha estudiado, que quedan con la sensación de haber sido usados y traicionados. Quizá por esta razón muchos observadores terminan quedándose en el campo más de lo que les resulta necesario a los fines de la investigación (Wax, 1971).

Un modo común de abandonar el campo consiste en "desembarazarse con buenas maneras" (Junker, 1960) o "ir apartándose" (Glaser y Strauss, 1968), es decir, en ir reduciendo gradualmente la frecuencia de las visitas y haciendo saber a la gente que la investigación está llegando a su fin. Es una buena idea no cortar los contactos con los informantes demasiado abruptamente, aunque esto resulte fácil o cómodo. Miller y Humphreys (1980) señalan que hay sanas razones para concluir la investigación quedando en buenos términos con los informantes y dejando la puerta abierta para futuros contactos. Así ellos pudieron estudiar a personas durante un prolongado período, desde mediados de la década de 1960 en el caso de Humphreys, obteniendo conocimientos sobre los cambios en las vidas de aquéllas en sus definiciones de sí mismas. En un nivel más humano, Miller y Humphreys pudieron evaluar el efecto de la investigación sobre los informantes, enviándoles copias de publicaciones y manteniéndose en contacto con ellos, por teléfono o correspondencia.

TRIANGULACIÓN

En la bibliografía de la observación participante se llama *triangulación* a la combinación en un estudio único de distintos métodos o fuentes de datos (Denzin, 1978; Patton, 1980). Aunque las notas de campo basadas en la experiencia directa en un escenario proporcionan los datos claves en la observación participante, otros métodos y enfoques pueden y deben emplearse en conjunción con el trabajo de campo. La triangulación suele ser concebida como un modo de protegerse de las tendencias del investigador y de confrontar y someter a control recíproco relatos de diferentes informantes. Abrevándose en otros tipos y fuentes de datos, los observadores pueden también obtener una comprensión más profunda y clara del escenario y de las personas estudiados.

Prácticamente todos los observadores participantes mantienen entrevistas y analizan documentos escritos durante o a la finalización de su investigación de campo. En especial hacia el fin de la investigación, después de que el observador ha establecido relaciones con las personas y obtenido el "conocimiento de alguien de dentro", las entrevistas de final abierto con informantes pueden ser relativamente centradas y específicas. Altheide (1980) informa que cuando estaba por dejar el campo condujo entrevistas agresivas, calando en áreas demasiado sensibles como para haberlas explorado antes en la investigación. Desde luego, hacia el final del estudio también se puede entrevistar a nuevas personas para obtener información de antecedentes y ambiente que sea pertinente según las metas de la investigación, o para confrontar y controlar recíprocamente las perspectivas de diferentes personas.

Los documentos escritos tales como informes oficiales, comunicaciones internas, correspondencia, contratos, nóminas de salarios, archivos, formularios de evaluación y diarios proporcionan una importante fuente de datos. Ya hemos subrayado en los últimos capítulos que estos documentos deben ser examinados no como datos "objetivos", sino para que ayuden a comprender los procesos organizacionales y las perspectivas de las personas que los han escrito y que los emplean, y también para alertar al investigador respecto de líneas fructíferas de indagación. Puesto que los documentos escritos a veces son considerados

confidenciales, es por lo general sensato aguardar hasta haber estado en el campo durante cierto tiempo antes de pedir que nos sean exhibidos.

Los investigadores pueden también analizar los documentos históricos y públicos a fin de obtener una perspectiva más amplia respecto de un escenario. Los periódicos, los archivos de la organización y las sociedades históricas locales pueden ser valiosos repositorios de información, EL observador del programa para desempleados "resistentes" analizó con gran profundidad estos datos en su investigación. No solamente revisó materiales significativos para, la constitución de ese programa en particular, sino también materiales investigados sobre la historia nacional y local de los programas destinados a los pobres. A través de una perspectiva histórica, los investigadores pueden ver un escenario en el contexto de su pasado y en sus relaciones con otros escenarios.

Otra forma de triangulación es la *investigación en equipo*: dos o más trabajadores de campo estudian el, mismo escenario o escenarios similares (véase Becker y otros, 1961, 1968; Bogdan y otros, 1974; Geer y otros, 1966; Strauss y otros, 1964). En la mayoría de las investigaciones en equipo las técnicas básicas de la observación participantes siguen siendo las mismas, con la excepción de que las tácticas de campo y las áreas de indagación se desarrollan en colaboración con otros.

Jack Douglas (1976) defiende convincentemente la investigación en equipo como una alternativa posible del enfoque tradicional de "Llanero Solitario" en la investigación de campo. Tal como lo observa Douglas, el equipo de investigación puede desarrollar una comprensión en profundidad típica de la observación participante, mientras aprehende el cuadro más amplio estudiando diferentes escenarios o a diferentes personas de un mismo escenario. La investigación en equipo también permite un alto grado de flexibilidad en las estrategias y tácticas investigativas. Puesto que los investigadores difieren en sus habilidades sociales y en su capacidad para relacionarse con distintas personas, pueden desempeñar roles diversos en el campo y estudiar diferentes perspectivas. Por ejemplo, en la investigación en equipo un observador puede ser agresivo mientras que el otro es pasivo en el seno de un escenario; a los investigadores de distinto sexo se los ve de modo diferente y se reacciona a ellos de modo análogamente dispar; pueden, por lo tanto, abordar diferentes áreas de estudio.

Lo mismo que en muchos esfuerzos cooperativos, es una buena idea establecer reglas básicas claras en lo que concierne a las responsabilidades de cada persona, para asegurarse que esa gente podrá trabajar junta, antes de iniciar la investigación en equipo. Haas y Shaffir (1980, pág. 250) informan sobre el modo en que las presiones personales y la competencia profesional llevó a la destrucción de un equipo de investigación de tres miembros: "Diferencias de opinión sobre los roles de investigación, los métodos para recoger y analizar los datos y la publicación y paternidad autoral de los hallazgos crearon tensiones entre los investigadores y amenazaron la apariencia de colegialidad".

La investigación en equipo también suscita el peligro de que se establezca una relación de "mano de obra asalariada" entre un director de investigación (por lo general un profesor titular) y ayudantes de investigación (por lo general alumnos graduados) en la cual los trabajadores de campo se vean reducidos al status de "recolectores de datos", sin voz en el diseño de la investigación y en el análisis y por lo tanto libres de riesgo en lo que a dicha investigación respecta (Roth, 1966). La mano de obra asalariada invariablemente trampea, falsea datos y de otras maneras subvierte la investigación. La única manera de evitar una mentalidad de mano de obra asalariada, tal como Roth lo sostiene tan persuasivamente, consiste en que cada investigador se vea activamente envuelto en el proceso de formular los interrogantes, tomar decisiones sobre las estrategias de campo y extraer el sentido de los datos.

LA ÉTICA EN EL CAMPO

En el capítulo anterior examinamos los problemas éticos suscitados por la investigación encubierta. La opción entre investigación abierta e investigación encubierta es solamente uno entre los muchos y difíciles problemas éticos que plantea la investigación de campo. Como método de investigación que nos involucra en la vida cotidiana de la gente, la observación participante revela lo mejor y lo peor de los otros y con mucha frecuencia nos enfrenta con situaciones problemáticas ética y moralmente irresolubles.

El ingreso en un escenario generalmente implica una especie de pacto: la seguridad implícita o explícita de que no se desea violar la privacidad o confidencialidad de los informantes, ni exponerlos a perjuicios, ni interferir en sus actividades. Una vez en el campo, tratamos de establecer *rapport* con ellos, un cierto nivel de confianza y disposición abierta, y de ser aceptados como personas que no abren juicio ni son amenazantes. ¿Qué hacer entonces cuando los informantes cometen actos que nosotros consideramos desagradables, ilegales o inmorales?

Los estudios de campo publicados están llenos de informes de investigadores que tuvieron que ser testigos de una amplia gama de actos ilegales y, lo que es más importante, inmorales. Así Van Maanen (1982, 1983) observó directamente la brutalidad policial. Johnson (1975) presenció numerosos actos ilegales cometidos por asistentes sociales en su estudio sobre los organismos de asistencia social. Laud Humphreys (1975), cuya excelente investigación es sinónimo de controversia ética para muchos comentaristas, fue acusado de ser "cómplice" de más de 200 actos de fellatio.⁴

En el estudio institucional, Taylor observó regularmente golpes, brutalidad y abuso del personal de atención en perjuicio de los residentes. Complicando la situación, uno de los focos principales de la investigación era el modo en que el personal definía y explicaba el abuso.

La bibliografía sobre la ética de la investigación generalmente sostiene una posición no intervencionista en el trabajo de campo. La mayor parte de los investigadores deben ser leales a sus informantes o a la consecución de las metas de la investigación. Hay que evitar cualquier compromiso que interfiera la investigación o viole el pacto con los informantes. Conocemos a un observador que, mientras estudiaba una pandilla juvenil, presenció la golpiza brutal de una jovencita por parte de un miembro de dicha pandilla. Ese observador admitió que le había sido difícil conciliar el sueño esa noche, pero adujo: "¿Qué podía hacer? Yo era sólo un observador. No me correspondía intervenir".

Después de haber observado conducta ilegal, Humphreys, Johnson y Van Maanen sostienen que preferirían ir presos antes que violar la confidencialidad de los informantes (aunque tal vez la lectura de estudios cualitativos sobre la vida en la cárcel haría que lo pensarán dos veces). Van Maanen llega al punto de negarse a entregar materiales requeridos en un caso judicial sobre un incidente de brutalidad policial que él había presenciado, basándose en una confidencialidad de la investigación que carece de fundamento legal.⁵

Pero el hecho de que uno esté llevando a cabo una investigación no basta para absolverlo de toda responsabilidad moral y ética por las propias acciones o inacciones. Actuar o no actuar es optar ética y políticamente. Es decir que las metas de la investigación y el apego a los informantes preponderan sobre otras consideraciones.

El investigador de campo enfrenta también la posibilidad de que en su presencia se aliente a personas a comprometerse en actividades inmorales o ilegales. Van Maanen tenía fuertes sospechas de que los oficiales de la policía alardeaban delante de él cuando golpeaban a un detenido. En el estudio institucional, el personal de atención con frecuencia molestaba a los residentes o los forzaba a realizar ciertas cosas, como tragar cigarrillos encendidos, para divertirse a sí mismos y divertir al observador. Incluso aunque los observadores no provoquen ciertas conductas, se puede sostener con muy buenos fundamentos que no hacer nada, permanecer pasivo, significa condonar la conducta de que se trata y por lo tanto perpetuarla.

Los observadores participantes no difieren de los periodistas, cuya presencia, deliberada o involuntariamente, crea nuevos acontecimientos. Un incidente reciente que involucró a dos camarógrafos provocó un alboroto en los círculos televisivos. Los operadores filmaron pasivamente a un hombre que se cubría con un líquido inflamable y luego se prendía fuego, aunque ellos podían haberlo detenido fácilmente. De hecho, era manifiesto que el individuo puso en escena el episodio para que lo filmaran. En una entrevista televisiva que se transmitió poco después, uno de los camarógrafos intentó la difícil explicación del papel que él y su colega habían desempeñado en el incidente: "Informar sobre lo que ocurre es mi trabajo". Desde luego, ésta es la misma explicación razonada que utilizan los trabajadores de campo para justificar la no intervención. La consecución de una "buena historia", como la consecución de un "buen estudio", excusa acciones que de otro modo serían amorales o inmorales.

Así que volvemos a la pregunta: ¿qué hacemos cuando observamos a personas que se comprometen en actos inmorales? ¿Qué hacemos cuando nuestros informantes, las personas de las cuales dependemos para obtener conocimientos y con las cuales se ha trabajado duro para obtener *rapport*, hacen daño a otra gente? Para estas preguntas no hay ninguna respuesta simple ni correcta. El estudio institucional ilustra el caso perfectamente bien.

⁴ La investigación de Humphreys ha sido criticada en general por violar la privacidad y confidencialidad de lo observado. Aunque la imputación de haber sido "cómplice" de actos de fellatio parece frívola en el día de hoy, ella demuestra el modo en que los investigadores se arriesgan al observar actos que otros consideran ilegales o inmorales.

⁵ Tal como lo señala Van Maanen (1983, págs. 276-277), no existe ninguna protección legal asegurada para los científicos sociales sobre la base de la confidencialidad de la investigación (véase también Nejedlsky y Lerman, 1971). Los investigadores no están legalmente obligados a denunciar actos delictivos, pero sí constituye un deber legal el testificar y proporcionar datos en los procedimientos judiciales.

En este estudio, el observador podría haber intervenido directamente cuando el personal de atención maltrataba a los residentes o informado a los supervisores. El que hubiera optado por no hacerlo no refleja ningún compromiso de mantener el pacto de la investigación o proteger a los informantes. Como en la mayoría de los trabajos de campo, el pacto se acordó con los porteros institucionales, los administradores. Aunque el observador sugirió al personal de atención que se le podía tener confianza para proporcionarle información, no dio ninguna garantía formal en ese sentido. Además, aunque el material escrito sobre investigación presenta los intereses de los informantes como si fueran unitarios, las personas del escenario, quizás en la mayoría de los escenarios, tienen intereses contrapuestos. Así, los administradores, el personal de atención y los internados tenían intereses diferentes. Si bien se podría asumir la posición de que un observador no tiene derecho a perjudicar al personal violando la confidencialidad, también podría aducirse que ese manto de secreto se oponía a los intereses de los internados. La decisión de no hacer nada en el escenario en su momento reflejaba más bien la propia incertidumbre del investigador respecto de cómo manejar la situación y su estimación del efecto de la intervención. No habría hecho mucho bien.

A medida que el observador pasaba tiempo en el escenario, aprendió que el personal empleaba cierto número de estrategias de evasión para ocultar sus actividades a supervisores y extraños. Por ejemplo, colocaban cerca de la puerta a un residente (denominado "perro guardián") para que avisara si llegaban visitantes, y por otra parte se cuidaban de no dejar marcas cuando golpeaban o ataban a los internados. Si el observador hubiera intentado intervenir en sus actos o incluso expresado desaprobación, simplemente lo habrían tratado como a un extraño, suprimiendo oportunidades para la verdadera comprensión del escenario.

Un hecho que se produjo hacia el final de la investigación también ilustra la futilidad de informar sobre los abusos del personal a los administradores o a otras personas. Como consecuencia de la queja de un progenitor, la policía ubicó un agente encubierto en la institución, como empleado de atención, para descubrir el abuso. El resultado fue el arresto de 24 empleados, acusados de maltrato. Los 24 empleados fueron suspendidos, en medio de proclamas del director de la institución en cuanto a que "en todo cajón de manzanas aparecen unas cuantas podridas". Pero ninguno de esos miembros del personal había sido incluido en el estudio, mientras que todo el personal que sí había sido incluido abusaba rutinariamente de los residentes y no fue molestado. Finalmente, los 24 empleados fueron declarados inocentes y reinstalados en sus cargos, sobre la base de que "las pruebas eran insuficientes". Cualquier intento del observador tendiente a denunciar al personal hubiera tenido el mismo destino.

Nada de esto debe tomarse como una justificación de que se vuelva la espalda ante el sufrimiento de seres humanos. Por el contrario, creemos que los investigadores tienen la firme obligación moral de actuar basándose en lo que observan, incluso cuando las opciones en una situación específica estén severamente limitadas. Durante el curso del estudio institucional, el investigador llegó a ver el abuso y la deshumanización como hechos enraizados en la naturaleza de las instituciones totales (Goffman, 1961; Taylor, 1977). El maltrato por parte del personal de atención era desenfrenado en la institución. Sin embargo, los empleados no eran en otros sentidos individuos brutales o sádicos. No eran tanto "malas personas" como "buenas personas" en un "mal lugar" (por lo menos, tan buenas como la mayor parte de nosotros). En un sentido real, también habían sido deshumanizados por la institución. Además, aunque podríamos condenar a ese personal por abuso físico ostensible, los profesionales de la institución sancionaban y prescribían medidas de control tales como drogar a los internados para que olvidaran o hacerles colocar camisas de fuerza, que eran igualmente abusivas y deshumanizadoras. Los empleados eran con frecuencia las víctimas propiciatorias de un sistema abusivo. De poco hubiera servido victimizarlos más todavía.

Lo que aprendemos a través de la investigación y lo que hacemos con nuestros descubrimientos puede por lo menos absolvernos en parte de la responsabilidad moral de haber presenciado actos perjudiciales para personas. Es dudoso que la sola publicación de los descubrimientos en periódicos profesionales pueda justificar la participación en acciones inmorales. Pero podemos usar lo que hemos hallado para tratar de cambiar las circunstancias que conducen al abuso.

Existe una larga tradición de investigadores cualitativos comprometidos en la acción social como resultado de sus estudios. Becker fue un líder temprano en la Organización Nacional para la Reforma de las Leyes sobre la Marihuana (en los Estados Unidos); Coffman fue uno de los fundadores del Comité para Poner Fin a la Institucionalización Involuntaria; Humphreys ha sido activo en el movimiento por los derechos de los homosexuales. Antes de dos años de haber completado su estudio inicial, Taylor condujo a una media docena de periodistas de medios gráficos y televisivos a través de la institución en una denuncia ampliamente publicitada. Después ha participado en exposiciones en muchos otros estados de la Unión y ha testificado como experto en juicios de desinstitucionalización, basándose en su conocimiento de las condiciones y el abuso institucional.

No todos los investigadores se encontrarán en las difíciles situaciones morales y éticas que describimos en esta sección. Pero sospechamos que estas situaciones son más comunes de lo que surgiría de los informes. Antes de quedar demasiado comprometido en un estudio, demasiado estrechamente ligado a los informantes, antes de simpatizar demasiado con las perspectivas de estos últimos, es sensato saber dónde habrán de trazarse los límites.

Tal como lo señala Van Maanen (1983), no hay posiciones cómodas que el observador pueda adoptar en las situaciones de campo. Es claro que hay casos en que los observadores pueden y deben intervenir en defensa de otras personas. No obstante, quienes no pueden soportar una cierta ambigüedad moral probablemente no deban realizar trabajo de campo, o por lo menos deberían tener el buen sentido de reconocer cuándo tienen que salir de ciertas situaciones.

Como investigadores, advertimos el hecho de que retirarnos de todas las situaciones moralmente problemáticas nos impediría comprender y por cierto cambiar muchas cosas del mundo en que vivimos. En las palabras de Van Maanen (1983, pág. 279), "La esperanza, desde luego, es que finalmente la verdad, descrita de modo acabado, nos ayude a fondo".

Los dos últimos capítulos trataron sobre el aprendizaje directo del mundo. El capítulo próximo se vuelve hacia un examen del aprendizaje sobre el mundo obtenido indirectamente a través de relatos: las entrevistas en profundidad.

CAPÍTULO 4. LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

Los capítulos precedentes describieron la metodología de la observación participante: la investigación de campo en un escenario natural. Este capítulo trata sobre la entrevista cualitativa en profundidad, una investigación relacionada con la anterior, pero en muchos sentidos diferente. Después de un examen de los tipos de entrevistas y de las potencialidades y limitaciones de este método, consideraremos estrategias y tácticas específicas de la entrevista cualitativa.¹

TIPOS DE ENTREVISTAS

Tal como lo señalan Benney y Hughes (1970), la entrevista es "la herramienta de excavar" favorita de los sociólogos. Para adquirir conocimientos sobre la vida social, los científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales.

Cuando oyen la palabra "entrevista", la mayor parte de las personas piensan en un instrumento de investigación estructurado como las encuestas de actitud o de opinión y los cuestionarios. Estas entrevistas son típicamente "administradas" a un grupo grande de "sujetos" (Benney y Hughes, 1956). Puede que se le pida a los encuestador que ubiquen sus sentimientos a lo largo de una escala, que seleccionen las respuestas más apropiadas a un conjunto preseleccionado de preguntas, o incluso que respondan a preguntas abiertas con sus propias palabras. Aunque estos enfoques investigativos difieren en muchos aspectos, todos adoptan una forma estandarizada: el investigador tiene las preguntas y el sujeto de la investigación tiene las respuestas. De hecho, en las entrevistas más estructuradas a todas las personas se les formulan las preguntas en términos idénticos para asegurar que los resultados sean comparables. El entrevistador sirve como un cuidadoso recolector de datos; su rol incluye el trabajo de lograr que los sujetos se relajen lo bastante como para responder por completo a la serie predefinida de preguntas.

En completo contraste con la entrevista estructurada, las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas. Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no, directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas. Utilizamos la expresión "entrevistas en profundidad" para referirnos a este método de investigación cualitativo. *Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.* Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector; de datos, *el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista.* El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas.

En tanto método de investigación cualitativo, las entrevistas en profundidad tienen mucho en común con la observación participante. Del mismo modo que los observadores, el entrevistador "avanza lentamente" al principio. Trata de establecer *rapport* con los informantes, formula inicialmente preguntas no directivas y aprende lo que es importante para los informantes antes de enfocar los intereses de la investigación.

La diferencia primordial entre la observación, participante y las entrevistas en profundidad reside en los escenarios y situaciones en los cuales tiene lugar la investigación. Mientras que los observadores participantes llevan a cabo sus estudios en situaciones de campo "naturales", los entrevistadores realizan los suyos en situaciones específicamente preparadas. El observador participante obtiene una experiencia directa del mundo social. El entrevistador reposa exclusiva e indirectamente sobre los relatos de otros.² Los problemas que esto le crea son examinados en la sección siguiente.

Pueden diferenciarse tres tipos de entrevistas en profundidad, estrechamente relacionados entre sí. El primero es la historia de vida o autobiografía sociológica.³ En la historia de vida, el investigador trata de

¹ También remitimos al lector a los capítulos sobre la observación participante, puesto que muchos de los puntos considerados en tales capítulos, como los que tienen que ver con el establecimiento de *rapport*, se aplican a las entrevistas en profundidad.

² Se puede estudiar el modo en que las personas actúan en las situaciones de entrevista. Estrictamente hablando, más que investigación mediante entrevistas, ésta sería observación participante.

³ Muchas de las historias de vida clásicas preparadas por la Escuela de Chicago de sociología, se basaban en realidad en documentos escritos solicitados por los investigadores, más que en entrevistas en profundidad. Examinaremos el punto en este mismo capítulo. Asimismo, en la Escuela de Chicago la frase "documentos personales" se utilizaba por igual para designar materiales escritos y relatos basados en entrevistas en profundidad.

aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que esa persona aplica a tales experiencias. La *historia de vida* presenta la visión de su vida que tiene la persona, en sus propias palabras, en gran medida como una autobiografía común. E. W. Burgess (en Shaw, 1966, pág. 4) explica la importancia de las historias de vida:

En la historia de vida se revela como de ninguna otra manera la vida interior de una persona, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos en el esfuerzo por realizar su destino en un mundo que con demasiada frecuencia no coincide con ella en sus esperanzas e ideales.

Lo que diferencia la historia de vida de las autobiografías populares es el hecho de que el investigador solicita activamente el relato de las experiencias y los modos de ver de la persona, y construye la historia de vida como producto final. Howard Becker (1966, pág. vi) describe el rol del investigador en las historias de vida sociológicas:

El sociólogo que recoge una historia de vida da pasos para asegurar que ella cubra todo lo que queremos saber, que ningún factor o acontecimiento importante sea descuidado, que lo que pretende ser fáctico concuerde con las pruebas de que se dispone y que las interpretaciones del sujeto sean aportadas honestamente. El sociólogo mantiene al sujeto orientado hacia las cuestiones en las que está interesada la sociología, haciéndole preguntas sobre acontecimientos que necesitan desarrollo; trata de hacer que la historia narrada tenga que ver con materias que son objeto de registro oficial y con material proporcionado por otras personas que conocen al individuo, el acontecimiento o el lugar que nos es descripto. Hace que el juego sea honesto con nosotros.

La historia de vida tiene una larga tradición en las ciencias sociales y figuró de modo prominente en el trabajo de la Escuela de Chicago durante las décadas de 1920, 1930 y 1940 (Shaw, 1931, 1966; Shaw y otros, 1938; Sutherland, 1937; véase también Angell, 1945, y Frazier, 1978). Gran parte de las consideraciones de este capítulo se basan en las historias de vida de un "transexual" (Bogdan, 1974) y de dos "retardados mentales" (Bogdan y Taylor, 1982).

El segundo tipo de entrevistas en profundidad se dirigen al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente. En este tipo de entrevistas nuestros interlocutores son informantes en el más verdadero sentido de la palabra. Actúan como observadores del investigador, son sus ojos y oídos en el campo. En tanto informantes, su rol no consiste simplemente en revelar sus propios modos de ver, sino que deben describir lo que sucede y el modo en que otras personas lo perciben. Entre los ejemplos de este tipo de entrevista se cuentan el estudio de Erikson (1976) sobre la reacción de una ciudad de Virginia Occidental ante un desastre natural, y el estudio de Domhoff (1975) sobre las élites de poder. La investigación de Erikson no podría haberse realizado de otro modo a menos que el autor se encontrara accidentalmente en el lugar de un desastre natural, algo improbable por cierto, mientras que podemos suponer que Domhoff no habría podido lograr el acceso a los lugares íntimos frecuentados por los poderosos.

El tipo final de entrevistas cualitativas tiene la finalidad de proporcionar un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas. Las entrevistas se utilizan para estudiar un número relativamente grande de personas en un lapso relativamente breve si se lo compara con el tiempo que requeriría una investigación mediante observación participante. Por ejemplo, probablemente se podrían realizar varias entrevistas en profundidad con 20 maestros empleando la misma cantidad de tiempo que tomaría un estudio de observación participante en un aula única. El estudio de Rubin (1976) sobre familias obreras, basado en 100 entrevistas detalladas con esposas y esposos, es un buen ejemplo de este tipo de investigación.

Aunque los investigadores optan por uno u otro de los tipos de entrevistas en profundidad con diferentes propósitos, las técnicas básicas son análogas en los tres tipos. En todos los casos los investigadores establecen *rapport* con los informantes a través de repetidos contactos a lo largo de cierto tiempo, y desarrollan una comprensión detallada de sus experiencias y perspectivas. Este capítulo describe enfoques y estrategias para las entrevistas en profundidad, tal como las definimos aquí. No obstante, mucho de lo que se dice en las páginas siguientes se puede aplicar a todas las entrevistas con independencia del enfoque.

OPTANDO POR ENTREVISTAR

Todo enfoque investigativo tiene sus puntos fuertes y sus desventajas. Nosotros tendemos a concordar con Becker y Geer (1957) en cuanto a que de la observación participante surge un patrón para medir los datos recogidos mediante cualquier otro método.

Es decir que ningún otro método puede proporcionar la comprensión detallada que se obtiene en la observación directa de las personas y escuchando lo que tienen que decir en la escena de los hechos.

Pero la observación participante no es práctica ni siquiera posible en todos los casos. El observador no puede retroceder en el tiempo para estudiar hechos del pasado, o forzar su entrada en todos los escenarios y situaciones privadas. Los estudios de Erikson (1976) y Domhoff (1975) ilustran este punto. Además, la observación participante exige una cantidad de tiempo y esfuerzo que no siempre se ve recompensada por la comprensión adicional que se obtendría en comparación con otros métodos. Nuestras historias de vida de personas rotuladas como retardados mentales constituyen un ejemplo útil. Aunque se podría asumir la posición de que el mejor modo de realizar historias de vida consiste en seguir a los sujetos durante toda su vida, sería una necesidad proponer este método como alternativa a las entrevistas en profundidad.

Así, ningún método es igualmente adecuado para todos los propósitos. La elección del método de investigación debe estar determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de las personas a estudiar, y por las limitaciones prácticas que enfrenta el investigador. Las entrevistas en profundidad parecen especialmente adecuadas en las situaciones siguientes.

Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos. Aunque en la investigación cualitativa los intereses de la investigación son necesariamente amplios y abiertos, la claridad y especificidad de lo que se está interesado en estudiar varía según los investigadores. Por ejemplo, un investigador puede estar interesado en términos generales en escuelas y maestros, mientras que otro puede interesarse en el modo en que los maestros ingresan en la profesión. Las experiencias directas anteriores y la lectura de otros estudios cualitativos puede ayudar a ceñir los intereses de la investigación. A esto se debe que las entrevistas en profundidad vayan de la mano con la observación participante.

Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo. Tal como lo observamos previamente, se recurre a las entrevistas en profundidad cuando se desean estudiar acontecimientos del pasado o no se puede tener acceso a un particular tipo de escenario o de personas.

El investigador tiene limitaciones de tiempo. Los observadores participantes a veces "pedalean en el aire" durante semanas, incluso meses, al comienzo de la investigación. Lleva tiempo ubicar los escenarios, negociar el acceso, concertar visitas y llegar a conocer informantes. Aunque los entrevistadores pueden enfrentar problemas análogos, los estudios basados en entrevistas por lo general pueden completarse en un lapso más breve que la observación participante. Mientras que el observador participante puede perder tiempo esperando que alguien diga o haga algo, por lo general el entrevistador recoge invariablemente datos durante los periodos que pasa con los informantes. La presión por obtener resultados en los estudios subsidiados o por escribir disertaciones puede limitar severamente la cantidad de tiempo que el investigador puede dedicar a un estudio. Con las entrevistas se logra el empleo más eficiente del tiempo limitado del investigador. Innecesario es decir que esto no justifica la investigación superficial o falsa.

La investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas. En la investigación cualitativa, un "grupo de uno" puede ser tan esclarecedor como una muestra grande (y con mucha frecuencia lo es más). Sin embargo, hay casos en que el investigador quiere sacrificar la profundidad de la comprensión que se obtiene enfocando intensivamente un escenario o una persona únicos, en beneficio de la amplitud y de la posibilidad de generalizar que se logra estudiando toda una gama de lugares y personas. Por ejemplo, la inducción analítica es un método para construir teorías a partir de datos cualitativos que requiere un considerable número de casos (Robinson, 1951; Turner, 1953). Mediante la inducción analítica Lindesmith (1968) desarrolló una teoría sobre la adicción al opio basada en entrevistas con un gran número de consumidores de opio.

El investigador quiere esclarecer experiencia humana subjetiva. Nos estamos refiriendo aquí a historias de vida basadas en entrevistas en profundidad. Más que cualquier otro enfoque de la ciencia social, la historia de vida nos permite conocer íntimamente a las personas, ver el mundo a través de sus ojos, e introducirnos vicariamente en sus experiencias (Shaw, 1931). Las historias de vida representan una rica fuente de comprensión en y por sí mismas. Tal como lo señala Becker (1966), proporcionan una piedra de toque con la cual podemos evaluar las teorías sobre la vida social. En nuestra propia investigación con retardados mentales, las historias de vida pusieron a prueba mitos y concepciones erróneas sobre el retardo mental.

Es también importante señalar las desventajas de las entrevistas, que provienen del hecho de que los datos que se recogen en ellas consisten solamente en enunciados verbales o discurso. En primer lugar, en tanto forma de conversación, las entrevistas son susceptibles de producir las mismas falsificaciones, engaños, exageraciones y distorsiones que caracterizan el intercambio verbal entre cualquier tipo de personas. Aunque los relatos verbales de la gente pueden aportar comprensión sobre el modo en que piensan acerca del mundo y sobre el modo en que actúan, es posible que exista una gran discrepancia entre lo que dicen y lo que

realmente hacen (Deutscher, 1973). Benney y Hughes (1970, pág. 137) describen este problema perfectamente bien:

Toda conversación posee su propio equilibrio de revelación y ocultamiento de pensamientos e intenciones: sólo en circunstancias muy inusuales el discurso es tan completamente expositivo que cada palabra puede ser tomada como auténtica.

Análogamente, Becker y Geer (1957) observan que la gente ve el mundo a través de lentes distorsionadores y que el entrevistador no debe aceptar sin sentido crítico la validez fáctica de las descripciones de acontecimientos por parte de los informantes.

En segundo término, las personas dicen y hacen cosas diferentes en distintas situaciones. Puesto que la entrevista es un tipo de situación, no debe darse por sentado que lo que una persona dice en la entrevista es lo que esa persona cree o dice en otras situaciones. Irwin Deutscher (1973) ha escrito y compilado un libro estupendo que trata directamente sobre la diferencia entre las palabras y los hechos de la gente. Deutscher critica en especial las investigaciones sobre actitudes y sobre la opinión pública en las cuales se supone que las personas llevan en su cabeza actitudes que determinarán lo que haga en cualquier situación determinada.

Deutscher reimprime y dedica bastante espacio a examinar un estudio de Richard LaPiere (1934-1935). A principios de la década de 1930, LaPiere acompañó a una pareja china a hoteles, campamentos de casas rodantes, pensiones para turistas y restaurantes a través de los Estados Unidos. Entre 251 establecimientos, sólo uno se rehusó a albergarlos. Seis meses más tarde, LaPiere envió un cuestionario a cada uno de esos establecimientos preguntando si aceptarían como huéspedes a personas de raza china. De los 128 establecimientos que contestaron, sólo uno respondió que aceptaría a chinos. Como Deutscher concienzudamente explica, la artificialidad del cuestionario y la entrevista ceñidamente controlada produce respuestas "irreales".

En tercer lugar, puesto que los entrevistadores, en tanto tales, no observan directamente a las personas en su vida cotidiana, no conocen el contexto necesario para comprender muchas de las perspectivas en las que están interesados. En su comparación de la observación participante con las entrevistas, Becker y Geer (1957) enumeran una lista de defectos de las entrevistas que se relacionan con aquella idea general: es probable que los entrevistadores comprendan mal el lenguaje de los informantes, puesto que no tienen la oportunidad de estudiarlo en su uso común; los informantes no quieren o no pueden expresar muchas cosas importantes y sólo observándolos en sus vidas diarias es posible adquirir conocimientos sobre tales cosas; los entrevistadores deben plantearse supuestos sobre cosas que podrían haber sido observadas, y algunos de esos supuestos serán incorrectos.

A pesar de estas limitaciones, pocos investigadores (si es que hay alguno) propugnarán el abandono de las entrevistas como enfoque básico para estudiar la vida social. Becker y Geer (1957, pág. 32) sostienen que los entrevistadores pueden beneficiarse con la conciencia de esas limitaciones y "quizás mejoren sus marcas tomándolas en cuenta".

Precisamente a causa de esas desventajas subrayamos la importancia de las entrevistas en *profundidad*, que permiten conocer a la gente lo bastante bien como para comprender lo que quiere decir, y crean una atmósfera en la cual es probable que se exprese libremente. Según nuestro propio punto de vista, mediante las entrevistas el investigador hábil logra por lo general aprender de qué modo los informantes se ven a sí mismos y a su mundo, obteniendo a veces una narración precisa de acontecimientos pasados y de actividades presentes, y casi nunca predicen con exactitud la manera en que un informante actuará en una situación nueva.

Como la observación participante, las entrevistas cualitativas requieren un diseño flexible de la investigación. Ni el número ni el tipo de informantes se especifica de antemano. El investigador comienza con una idea general sobre las personas a las que entrevistará y el modo de encontrarlas, pero está dispuesto a cambiar de curso después de las entrevistas iniciales.

Es difícil determinar a cuántas personas se debe entrevistar en un estudio cualitativo. Algunos investigadores tratan de entrevistar al mayor número posible de personas familiarizadas con un tema o acontecimiento. En un estudio sobre un sindicato de maestros de la ciudad de Nueva York, Cole (1976) realizó entrevistas en profundidad con 25 líderes sindicales, es decir con casi todos los líderes de la ciudad.

La estrategia del muestreo teórico puede utilizarse como guía para seleccionar las personas a entrevistar (Glaser y Strauss, 1967). En el muestreo teórico el número de "casos" estudiados carece relativamente de importancia. Lo importante es el potencial de cada "caso" para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social. Después de completar las entrevistas con varios informantes, se diversifica deliberadamente el tipo de personas entrevistadas hasta

descubrir toda la gama de perspectivas de las personas en las cuales estamos interesados. Uno percibe que ha llegado a ese punto cuando las entrevistas con personas adicionales no producen ninguna comprensión auténticamente nueva.

Existe un cierto número de maneras de encontrar informantes.

Tal como se vio en el capítulo sobre el trabajo de campo previo en la observación participante, el modo más fácil de, constituir un grupo de informantes es la técnica de la "bola de nieve": conocer a algunos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros. En el inicio se pueden ubicar informantes potenciales a través de las mismas fuentes de las que se sirven los observadores participantes para lograr acceso a escenarios privados: la averiguación con amigos, parientes y contactos personales; el compromiso activo con la comunidad de personas que se quieren estudiar; la aproximación a organizaciones y organismos; la publicidad. En la investigación sobre familias con niños pequeños en la que trabajó uno de los autores de este libro, se emplearon una variedad de técnicas para ubicar a las familias, entre ellas la revisión de registros de nacimientos, la toma de contacto con centros de cuidado diurno de niños, centros vecinales y preescolares, iglesias y clubes sociales, la entrega de volantes en los comercios locales y (en algunos vecindarios) la realización de una encuesta puerta a puerta (los investigadores tenían tarjetas identificatorias que estipulaban su participación en un proyecto de investigación universitario).

Las historias de vida se redactan sobre la base de entrevistas en profundidad con una persona o con una pequeña cantidad de personas. Aunque todos tienen una buena historia para contar (la propia), las historias de algunos son mejores que las de otros, y algunos individuos son mejores compañeros de investigación a los fines de la construcción de la historia de vida. Obviamente, es esencial que la persona de que se trata tenga tiempo para dedicar a las entrevistas. Otra consideración importante se refiere a la buena voluntad y capacidad del individuo para hablar sobre sus experiencias y expresar sus sentimientos. Sencillamente, las personas no tienen la misma capacidad para proporcionar relatos detallados de aquello por lo que han pasado y de sus sentimientos al respecto. Por lo general parecería asimismo que los extraños son mejores informantes que los amigos, parientes, clientes y otras personas con las cuales el investigador tiene una relación anterior (Spradley, 1979).

Al construir historias de vida el investigador busca a un tipo particular de persona que ha pasado por ciertas experiencias. Por ejemplo, se han escrito historias de vida sobre las experiencias de delincuentes juveniles (Shaw, 1931, 1966; Shaw y otros, 1938), de un negociador profesional de efectos robados (Klockars, 1974), de un transexual (Bogdan, 1974) y de un ladrón profesional (Sutherland, 1937). Aunque estemos interesados en estudiar a cierto tipo de persona, tengamos presente que las experiencias pasadas de la gente pueden no haber generado un efecto importante sobre sus vidas y perspectivas presentes. Lo que a nosotros nos parece significativo puede no serlo para un informante potencial. Prácticamente todos los jóvenes participan en actividades que alguien podría calificar como delitos juveniles. Pero para la mayoría de los jóvenes la participación en tales actividades tiene poco que ver con el modo en que se ven a sí mismos. Spradley (1979) sostiene que uno de los requerimientos de los buenos informantes es la "enculturación completa", es decir, que conozcan tan bien una cultura (o subcultura, grupo u organización) que ya no piensen acerca de ella.

No existen pasos fáciles para encontrar a un buen informante proveedor de una historia de vida. En este tipo de investigación es poco frecuente que los informantes surjan como consecuencia de una búsqueda; antes bien, aparecen en las propias actividades cotidianas. El investigador se encuentra con alguien que tiene una historia importante para contar y quiere contarla. Desde luego, cuanto más se participa en círculos que están fuera del escenario universitario, más probable es que se establezcan los contactos y se adquiera la reputación necesaria para descubrir a un buen informante.

Nosotros encontramos a Ed Murphy y a Pattie Burt (los sujetos de *Inside Out*) a través de nuestra participación en grupos locales preocupados por las personas rotuladas como retardados mentales. Ed nos fue recomendado como orador invitado para un curso que uno de nosotros estaba dictando. Ed fue claro en la presentación de su experiencia como persona rotulada "retardado mental" que había vivido internado en una institución. De hecho, la palabra "retardado" fue perdiendo sentido a medida que hablaba. Nos mantuvimos en contacto con él después de esa charla en el curso, encontrándolo en una asociación local. Unos dos años después de haberlo conocido, fuimos abordándolo con la idea de trabajar en su historia de vida. Uno de nosotros encontró a Pattie cuando ella estaba viviendo en una institución local. Cuando la mujer dijo que quería desesperadamente salir de la institución, el autor la ayudó a hacerlo. Durante un lapso breve, ella vivió con el otro autor y su familia. Vimos con frecuencia a Pattie en los quince meses siguientes, mientras residía en una serie de hogares diferentes. Comenzamos a entrevistarla, poco después de que ella se mudara a su propio departamento en una ciudad cercana.

La historia de vida de Jane Fry, *Being Different*; fue preparándose de modo similar. Uno de nosotros la conoció cuando ella habló en una clase en la que enseñaba un colega. La presentación de su vida como transexual era sorprendente por la comprensión que permitía alcanzar y por la descripción de sus experiencias. Algún tiempo después el autor la volvió a encontrar en un centro local de intervención en crisis, donde ella estaba haciendo un voluntariado. Gracias a ese encuentro y a varios otros, el autor llegó a conocerla lo bastante bien como para poder pedirle que cooperara en la redacción de su historia de vida.

APROXIMACIÓN A LOS INFORMANTES

En la mayoría de los casos no se sabe cuántas entrevistas en profundidad habrá que realizar hasta que se comienza a hablar real mente con los informantes. Algunas personas van entrando en calor de modo gradual; otras tienen mucho que decir y con ellas bastan muy pocas sesiones. Los proyectos de entrevistas por lo general toman en cualquier parte de varias a más de 25 sesiones, y de 50 a 100 horas para las historias de vida.

Puesto que no se puede decir de antemano cuántas entrevistas exactamente queremos realizar, es recomendable avanzar lentamente al principio con dos informantes. Dígales que le gustaría mantener una entrevista o dos con ellos, pero no los comprometa a perder mucho tiempo en el proceso. Después de haber realizado un par de entrevistas, se pueden discutir los planes de modo más directo. Nosotros nos encontramos con Ed Murphy y Jane Fry varias veces antes de plantear la posibilidad de escribir sus historias de vida. Es interesante que ambos hubieran pensado previamente en escribir sus autobiografías (la mayor parte de las personas probablemente piensen en lo mismo en algún punto de sus vidas). Jane había intentado redactar su historia de vida varios años antes, pero abandonó el proyecto al cabo de unas pocas páginas. Ed y Jane quedaron entusiasmados con el plan después de que por primera vez lo discutiéramos seriamente con cada uno de ellos.

Por lo general no es difícil conseguir las entrevistas iniciales, en la medida en que los individuos de que se trate puedan introducirnos en sus agendas. La mayor parte de las personas están dispuestas a hablar sobre sí mismas. En realidad, se sienten con frecuencia halagadas por la perspectiva de ser entrevistadas para un proyecto investigativo. En el estudio sobre las familias, muchos progenitores se sintieron honrados por haber sido seleccionados para participar en un estudio universitario concerniente a la crianza de los niños. Desde luego, es muy halagador pedirle a alguien que narre su vida. Cuando encaramos a informantes potenciales, les decimos que nos parece probable que hayan tenido algunas experiencias interesantes o que tengan algo importante que decir, y que nos gustaría sentarnos juntos y hablar sobre ellos alguna vez. Si parecen aceptar la idea, concertamos el primer encuentro.

Cuando, después de un par de sesiones, decidimos que queremos entrevistar a un individuo un cierto número de sesiones adicionales, debemos tratar de esclarecerlo acerca de cualquier problema que pueda tener en mente, y de cualquier posible idea errónea. Las historias de vida, en particular, son el resultado de un esfuerzo cooperativo. El tono que deseamos establecer es de compañerismo antes que el de una relación investigador-sujeto (Klockars, 1977). Los puntos siguientes son los que con mayor facilidad suscitan desinteligencias y por lo tanto lo que es más importante plantear.

1. *Los motivos e intenciones del investigador.* Muchas personas se preguntarán qué es lo que usted espera obtener del proyecto. Pueden incluso temer que el producto final se use en perjuicio de ellas. Si usted es un científico social, es probable que su motivación tenga que ver con el aporte de conocimientos a su campo y con el progreso profesional. Esto se puede examinar con los informantes. Aunque algunas personas no captan los intereses precisos de la investigación, la mayor parte comprende las metas educacionales y académicas.

Probablemente usted no sepa si los resultados de su estudio serán publicados ni (en caso afirmativo) dónde lo serán. Pero debe explicar que tratará de hacer publicar dicho estudio en un libro o en un periódico, o (en el caso de estudiantes) como disertación o tesis. En muy pocos casos los estudios de este tipo se publican comercialmente. También esto hay que explicarlo. Finalmente, aunque uno no querría perder su tiempo en el proyecto si no pensara que se obtendrá de él algún resultado concreto, también se debe advertir a los informantes sobre dificultades potenciales para la publicación del estudio.

2. *Anonimato.* Es casi siempre sensato emplear seudónimos para designar a personas y lugares en los estudios escritos. Son muy pocos los intereses legítimos de la investigación que se satisfacen publicando los nombres auténticos. Los riesgos son sustanciales: dificultades para los informantes u otras personas; problemas legales; autoexaltación; ocultamiento de detalles e información importantes. Aunque algunas personas podrían desear ver sus nombres en letras de molde por una variedad de razones, hay que resistirse a

conformarlos, explicando las razones a los informantes. En la historia de vida de Jane Fry, ella quería fervientemente ver su nombre impreso, y el investigador al principio se manifestó de acuerdo. No obstante, a medida que se sucedían las entrevistas, resultó claro que ese proceder ocasionaría numerosos problemas y ambos concordaron en utilizar seudónimos.

3. *La palabra final.* Un modo de ganar la confianza de los informantes consiste en decirles que tendrán la oportunidad de leer y comentar los borradores de cualquier libro o artículos antes de la publicación. Algunos investigadores incluso garantizan a los informantes un poder de veto sobre lo publicable. Aunque nosotros somos renuentes a conceder a los informantes la palabra final sobre el contenido del material escritor permitirles que revisen los originales fortalece la relación entre ellos y el investigador y la calidad del estudio.

4. *Dinero.* El dinero puede corromper el vínculo entre el entrevistador y el informante, convirtiendo el deseable compañerismo en una relación de empleador y empleado. También hace surgir el fantasma de que el informante se sienta alentado a fabricar "una buena historia" para ganar algún dinero. Sin embargo, muchos proyectos investigativos en gran escala retribuyen económicamente a los entrevistados.⁴ En el estudio sobre la familia se abonaron retribuciones a los progenitores por participar en las entrevistas. Sin duda esto indujo a algunos padres a seguir participando en el estudio cuando querían desertar. No obstante, si hay que pagarle a la gente para que se preste a las entrevistas, es discutible que hable con sinceridad sobre cualquier cosa que posea una importancia real en su vida.

Compartir los derechos de autor de un libro con los informantes no es lo mismo que pagarles por las entrevistas. Esto crea un espíritu de compañerismo en el esfuerzo investigativo. Puesto que los informantes por lo general no ven sus nombres impresos ni se acreditan ningún mérito profesional, tal vez merezcan una parte de los réditos de un libro, aunque la mayoría de las obras académicas no devengan derechos considerables.

El autor de la historia de vida de Jane Fry resolvió el tema de los derechos de autor con la ayuda de un abogado. Como muchos sujetos de historias de vida, Jane era pobre en esa época y recibía un subsidio público. Para asegurar que los pagos por derecho de autor no afectaran sus beneficios, se recurrió al abogado para abrir una reserva de depósitos a nombre de ella.

5. *Logística.* Finalmente, hay que establecer un horario general y un lugar para los encuentros. La frecuencia y extensión de las entrevistas dependerá de las respectivas agendas. Una entrevista requiere por lo general unas dos horas. Un tiempo menor es insuficiente para explorar muchos temas; un lapso mayor dejará probablemente exhaustos a los dos participantes. Para preservar la continuidad de las entrevistas, los encuentros deben ser aproximadamente semanales. Es demasiado difícil retomar las cosas en el punto en que se dejaron cuando las entrevistas no se realizan a intervalos regulares. La extensión del proyecto general dependerá de la libertad con que hable la persona y de lo que el investigador espere cubrir. Completar una historia de vida lleva por lo menos unos cuantos meses. La historia de vida de un negociador profesional de efectos robados, realizada por Klockars (1974) le llevó quince meses de entrevistas semanales o quincenales (Klockars, 1977).

Se debe tratar de hallar un sitio con privacidad donde se puede hablar sin interrupciones y el informante se sienta relajado. Muchas personas se sienten más cómodas en sus propias casas y oficinas. Sin embargo, en los hogares de muchos resulta difícil conversar en privado. En el estudio sobre la familia, algunos progenitores intentaron escuchar subrepticamente las entrevistas con los cónyuges, lo cual constituye un factor inhibitorio obvio. En nuestras investigaciones sobre Ed Murphy y Jane Fry realizamos las entrevistas en nuestras oficinas, ubicadas en una casa refaccionada, después de las horas de trabajo. A Pattie Burt la entrevistamos en su propio departamento. Nada impide que el investigador concierte entrevistas en un restaurante o un bar, en la medida en que la privacidad quede asegurada.

EL COMIENZO DE LAS ENTREVISTAS

El sello autenticador de las entrevistas cualitativas en profundidad es el aprendizaje sobre lo que es importante en la mente de los informantes: *sus* significados, perspectivas y definiciones; el modo en que *ellos* ven, clasifican y experimentan el mundo. Es presumible que los investigadores quieran formular algunas preguntas generales antes de iniciar el trabajo. Pero deben ser cuidadosos para no forzar su programa

⁴ Además, muchos de los autores o sujetos de las historias de vida preparadas por la Escuela de Chicago recibieron pagos por escribirlas (véase Shaw y otros, 1938; Sutherland, 1937).

demasiado tempranamente. Al plantear de entrada preguntas directivas, el investigador crea una tendencia mental en los informantes acerca de aquello sobre lo que es importante hablar; esa predisposición inducida puede hacer difícil, si no imposible, llegar a conocer el modo en que realmente ellos ven las cosas.

Durante las primeras entrevistas el investigador establece el tono de la relación con los informantes. En esas entrevistas iniciales, el entrevistador debe aparecer como alguien que no está totalmente seguro de las preguntas que quiere hacer y que está dispuesto a aprender de los informantes. Robert Coles (1971, pág. 39) describe con elocuencia este marco de referencia:

Mi trabajo... consiste en presentar vivas hasta donde me resulte posible un cierto número de vidas... que confían en una persona como yo, alguien de afuera, un extraño, un oyente, un observador, un curioso... un sujeto al que un montañés describió como uno "que siempre vuelve y aparentemente no sabe exactamente qué quiere oír o saber".

El entrevistador cualitativo debe hallar modos de conseguir que la gente comience a hablar sobre sus perspectivas y experiencias sin estructurar la conversación ni definir lo que aquélla debe decir. A diferencia del observador participante, no puede quedarse atrás y esperar que las personas hagan algo antes de formular preguntas. Hay diversos modos de guiar las entrevistas iniciales en este tipo de investigación: las preguntas descriptivas, los relatos solicitados, la entrevista con cuaderno de bitácora y los documentos personales.

Las preguntas descriptivas

Probablemente el mejor modo de iniciar las entrevistas con informantes consista en pedirles que describan, enumeren o bosquejen acontecimientos, experiencias, lugares o personas de sus vidas. Prácticamente en todas las entrevistas uno puede presentar una lista de preguntas descriptivas que les permitirán a las personas hablar sobre lo que ellos consideran importante, sin estructurarles las respuestas. En nuestras historias de vida de retardados mentales iniciamos las entrevistas pidiendo a los informantes que nos proporcionaran cronologías de los principales acontecimientos de sus vidas. Pattie Burt enumeró hechos tales como su nacimiento, su ubicación en diversos hogares sustitutos, la institucionalización y el arriendo de su departamento. Ed Murphy listó la Muerte de su padre, la muerte de su madre, la muerte de su hermana, además de los lugares en los que había vivido.

En nuestro trabajo con Ed Murphy frecuentemente iniciábamos las sesiones haciéndole puntualizar acontecimientos y experiencias (a veces esto absorbía toda la sesión). Puesto que su institucionalización fue muy gravitante en su vida, seguimos esa experiencia con gran profundidad. Por ejemplo, le pedimos que bosquejara cosas tales como las salas en las que había vivido, un día típico en las diferentes salas, sus amigos en la institución y las tareas que se le asignaban.

Cuando los informantes mencionan experiencias específicas, se pueden indagar mayores detalles. También es una buena idea tomar notas de temas para volver a ellos ulteriormente.

Relatos solicitados

Muchas de las historias de vida clásicas de las ciencias sociales se han basado en una combinación de entrevistas en profundidad y relatos escritos por los propios informantes. Shaw (1931, 1966), Shaw, McKay y McDonald (1938) y Sutherland (1937) hacen un amplio uso de este enfoque en sus historias de vida de delincuentes y criminales.

Shaw y sus colegas se sirvieron de diversas técnicas para estructurar historias de vida de delincuentes en la década de 1930. Shaw (1966) informa que, aunque se apoyaba en gran medida en entrevistas personales, prefería basarse en documentos escritos. En *The Jack-Roller*, Shaw (1966) primero entrevistó a Stanley, el protagonista de la historia de vida, para preparar una cronología detallada de sus actos y experiencias delictivos. A continuación le entregó esa cronología a Stanley para que él la usara como guía en la redacción de su propia historia. Shaw (1966, pág. 23) escribe que instruyó a Stanley en el sentido de que "proporcionara una descripción detallada de cada acontecimiento, la situación, en la que se produjo y sus reacciones personales a la experiencia". En otras historias de vida, como *Brothers in Crime* (1938), Shaw y sus colaboradores sólo dan a sus informantes la indicación de que proporcionen una descripción detallada de sus experiencias durante la infancia y adolescencia.

Sutherland fue algo más directivo al solicitar la historia de vida titulada *The Professional Thief* (1937). Aunque no describe detalladamente su enfoque, dice que la mayor parte del texto fue escrito por el ladrón protagonista, sobre la base de preguntas y temas sugeridos por el investigador. A continuación Sutherland se entrevistó con el ladrón aproximadamente siete horas por semana durante doce semanas, para

examinar lo que el sujeto había escrito. La historia de vida final incluye el relato original del ladrón, el material de las entrevistas, pasajes menores escritos por Sutherland a los fines de la compaginación, y notas al pie basadas en una amplia gama de fuentes, entre ellas entrevistas con otros ladrones y con detectives.

En el caso de *Being Different*, el investigador le pidió a Jane Fry que escribiera una cronología detallada de su vida. Después utilizó esa cronología como base para entrevistarse con ella. En las últimas entrevistas él y Jane recorrieron la cronología punto por punto a fin de retomar cualquier ítem pasado por alto.

No todas las personas pueden o están dispuestas a escribir sobre sus experiencias. No obstante, los bosquejos y cronologías pueden también emplearse como guías en entrevistas abiertas en profundidad.

La entrevista con cuaderno de bitácora

En este enfoque, los informantes llevan un registro corriente de sus actividades durante un período específico; ese registro proporciona una base para las entrevistas en profundidad. Zimmerman y Wieder (1977), que se refieren a esta técnica como "método de la entrevista con diario", han descrito procedimientos específicos asociados con ella.

En un estudio sobre los "estilos de vida de la contracultura", Zimmerman y Wieder pidieron a los informantes que llevaran un "cuaderno de bitácora" en el que debían anotar cronológicamente sus actividades. Los instruyeron para que registraran esas actividades tan detalladamente como pudieran hacerlo, realizaran anotaciones por lo menos diarias, y se remitieran a un conjunto normalizado de preguntas al considerar cada actividad: ¿Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Cómo? Puesto que Zimmerman y Wieder estaban interesados en las actividades sexuales y el consumo de drogas, indicaron a los informantes que describieran esas actividades específicamente.

Zimmerman y Wieder contaban con dos investigadores que revisaban cada diario y preparaban un conjunto de preguntas y exploraciones que se formularían a los informantes sobre la base de sus relatos. Informan que por cada 5 a 10 páginas de diario, los investigadores generaban 100 preguntas que suponían 5 horas de entrevista.

Como los relatos solicitados, la entrevista con cuaderno de bitácora no se adecua a informantes que no son adeptos a registrar sus actividades por escrito. Tal como lo señalan Zimmerman y Wieder, las conversaciones telefónicas diarias y el grabador pueden emplearse como métodos sustitutivos.

Los documentos personales (los diarios, cartas, dibujos, registros, agendas y listas de cosas importantes de las propias personas) pueden utilizarse para guiar las entrevistas sin imponer una estructura a los informantes. La mayor parte de las personas guardan antiguos documentos y registros, y están dispuestas a mostrar a terceros por lo menos algunos de aquellos elementos. Si al investigador no le falta una idea general de las experiencias que quiere cubrir en las entrevistas, puede pedir a los informantes que le muestren documentos relacionados con esas experiencias antes de empezar a entrevistar. Más adelante, en el curso de la entrevista, esos materiales pueden encender recuerdos y ayudar a las personas a revivir antiguos sentimientos.

Jane Fry guardaba antiguas cartas y otros documentos y había escrito relatos autobiográficos en momentos críticos de su vida. Los compartió libremente con el investigador. Esos documentos no sólo proporcionaron un marco para las entrevistas, si no que Finalmente fueron incorporados a su historia de vida.

En algunas investigaciones mediante entrevistas, el entrevistador tiene una buena idea de lo que pasa por la mente de los informantes antes de que él empiece a entrevistar. Por ejemplo, algunos entrevistadores han realizado previamente observación participante; otros utilizan sus propias experiencias para guiar su investigación. El estudio de Becker sobre músicos de jazz partió de su propia experiencia en una banda. En nuestra investigación, nosotros pasamos una considerable cantidad de tiempo con los informantes antes de empezar a entrevistarlos formalmente. Habíamos oído a Ed Murphy hablar sobre su vida en las instituciones antes de que se nos ocurriera la idea de escribir su historia de vida. Cuando los investigadores tienen como base un cuerpo de experiencia directa, pueden ser algo más directivos y agresivos en su indagación inicial.

LA GUÍA DE LA ENTREVISTA

En los proyectos de entrevistas en gran escala algunos investigadores utilizan una guía de la entrevista para asegurarse de que los temas claves sean explorados con un cierto número de informantes. La *guía de la entrevista* no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las

preguntas y cuándo formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas.

El empleo de guías presupone un cierto grado de conocimiento sobre las personas que uno intenta estudiar (por lo menos en las entrevistas en profundidad). Este tipo de guía es útil cuando el investigador ya ha aprendido algo sobre los informantes a través del trabajo de campo, entrevistas preliminares u otra experiencia directa. Esa guía puede asimismo ser ampliada o revisada a medida que se realizan entrevistas adicionales.

La guía de la entrevista es especialmente útil en la investigación y evaluación en equipo, o en otras investigaciones subsidiadas (Patton, 1980). En la investigación en equipo, la guía proporciona un modo de asegurar que todos los investigadores exploren con los informantes las mismas áreas generales. Uno de los autores de este libro utilizó una guía de la entrevista en un proyecto de investigación que implicaba visitas al campo, intensivas y a corto plazo; una media docena de investigadores debían concurrir a cierto número de sitios (véase Taylor, 1982). En la investigación subsidiada y en la evaluación cualitativa la guía de la entrevista puede emplearse para proporcionar a los patrocinadores una idea de lo que el investigador abarca realmente con los informantes.

LA SITUACIÓN DE ENTREVISTA

El entrevistador debe crear un clima en el cual las personas se sientan cómodas para hablar libremente sobre sí mismas. ¿En qué tipos de situación es más probable que las personas expresen sus modos de ver? En la entrevista estructurada se instruye al entrevistador para que actúe como una figura desinteresada; el diseño de la situación de entrevista intenta remedar las condiciones de laboratorio. Pero, como lo observa Deutscher (1973, pág. 150); pocas veces las personas expresan sus verdaderos sentimientos y opiniones en esas circunstancias: "Las expresiones reales de la actitud o la conducta abierta pocas veces se producen en las condiciones de esterilidad que se estructuran deliberadamente para la situación de entrevista".

En la entrevista cualitativa, el investigador intenta construir una situación que se asemeje a aquellas en las que las personas hablan naturalmente entre sí sobre cosas importantes. La entrevista es relajada y su tono es el de una conversación, pues así es como las personas interactúan normalmente. El entrevistador se relaciona con los informantes en un nivel personal. Por cierto, las relaciones que se desarrollan a medida que transcurre el tiempo entre el entrevistador y los informantes son la clave de la recolección de datos.

Hay sin duda diferencias entre la situación de entrevista y aquellas en que las personas interactúan normalmente: los entrevistadores a veces deben contenerse y no expresar sus opiniones; se entiende que la conversación es privada y confidencial; el flujo de la información es en gran medida (aunque no exclusivamente) unilateral; los entrevistadores comunican un interés genuino en las opiniones y experiencias de la gente y están dispuestos a escucharla durante horas hasta el final. Sin embargo, sólo diseñando la entrevista según los lineamientos de la interacción natural puede el entrevistador calar en lo que es más importante para las personas. En realidad, el entrevistador tiene muchas figuras paralelas en la vida cotidiana: el que sabe escuchar, el hombro sobre el que se puede llorar, el confidente.

Lo mismo que la observación participante, las entrevistas en profundidad requieren capacidad para relacionarse con otros en sus propios términos. No hay ninguna fórmula simple para entrevistar con éxito, pero los puntos siguientes dan el tono de la atmósfera que el investigador debe tratar de crear.

No abrir juicio

Cuando los informantes comienzan a compartir un número creciente de experiencias y sentimientos con el entrevistador, dejan caer sus fachadas públicas y revelan partes de sí mismos que por lo común mantienen ocultas. Es frecuente que las personas introduzcan o cierren sus revelaciones con repudios o comentarios tales como "Usted debe pensar que estoy loco para hacer eso" y "No puedo justificar lo que hice, pero..."

Una parte importante de la técnica de entrevistar consiste en no abrir juicio. Benney y Hugues (1970, pág. 140) escriben: "...la entrevista es 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". En otras palabras, si queremos que la gente se abra y manifieste sus sentimientos y opiniones, debemos abstenernos de emitir juicios negativos sobre ella y de "humillarla" o "acallarla":

Por supuesto, el mejor modo de evitar la apariencia de que se está juzgando a las personas consiste en tratar de aceptarlas por quienes son y por lo que son, sin abrir juicio tampoco mentalmente. Cuando no podemos adoptar esa actitud, es posible enunciar nuestra posición, pero amablemente y sin condenar a la persona como un todo.

Durante la entrevista hay que tomar la iniciativa de tranquilizar al interlocutor en cuanto a que en él todo está bien a nuestros ojos, después de que nos haya revelado algo perturbador, personal o desacreditante. Debemos comunicar nuestra comprensión y simpatía: "Sé lo que quiere decir", "Lo mismo me pasó a mí una vez", "Yo he pensado en hacerlo", "Tengo un amigo que también hizo eso".

Permitir que la gente hable

La entrevista en profundidad a veces requiere una gran cantidad de paciencia. Los informantes pueden extenderse sobre cosas en las que no estamos interesados. En especial durante las entrevistas iniciales, es necesario no interrumpir al informante aunque no estemos interesados en el tema que toca.

Por lo general se puede conseguir que una persona vuelva atrás mediante gestos sutiles, como dejando de asentir con la cabeza y de tomar notas (Patton, 1980), y cambiando amablemente de tema durante las pausas en la conversación: "Me gustaría volver a algo que usted dijo el otro día". Con el tiempo, los informantes por lo general aprenden a leer nuestros gestos y conocen lo bastante nuestros intereses como para hablar sobre algunas cosas y no sobre otras.

Cuando el entrevistado comienza a hablar sobre algo importante, deje que la conversación fluya. Los gestos de simpatía y las preguntas pertinentes sirven para mantenerlo en el tema.

Prestar atención

Durante las entrevistas prolongadas es fácil que la mente vague. Esto ocurre especialmente cuando se está grabando y uno no tiene la obligación de concentrarse para recordar cada palabra que se diga.

Prestar atención significa comunicar un interés sincero en lo que los informantes están diciendo, y saber cuándo y cómo indagar formulando la pregunta correcta. Tal como Thomas Cottle (1973b, pág. 351) lo expresa claramente, prestar atención también significa abrirse para ver las cosas de un modo nuevo y diferente:

Si es que existe una regla para esta forma de investigación, ella podría reducirse a un enunciado tan simple como "prestar atención". Prestar atención a lo que la persona hace, dice y siente; prestar atención a lo que es evocado por estas conversaciones y percepciones, en particular cuando nuestra mente vaga muy lejos; finalmente, prestar atención a las respuestas de aquellos que, a través de nuestro trabajo, podrían oír a estas personas. Prestar atención implica abrirse; no una manera de abrirse especial o metafísica, sino simplemente la observación de uno mismo, la autoconciencia, la creencia de que todo lo que uno toma del exterior y experimenta en su interior es digno de consideración y esencial para comprender y respetar a aquellos con quienes nos encontramos.

Ser sensible

Los entrevistadores siempre deben percibir el modo en que sus palabras y gestos afectan a los informantes. A veces tienen que "hacerse los tontos", pero no ser insultantes. Deben ser simpáticos, pero no tratar con condescendencia. Deben saber cuándo indagar, pero mantenerse alejados de las heridas abiertas. Deben ser amistosos, pero no como quien sólo trata de congraciarse. La sensibilidad es una actitud que uno debe llevar a las entrevistas y a la observación participante. Robert Coles (1971b, pág. 29) alcanza el centro de la cuestión cuando escribe:

De alguna manera todos debemos aprender a conocer a los otros... Por cierto debo decir que a mí mismo, amablemente y en ocasiones firme o severamente, se me recordó lo absurdas que habían sido algunas de mis preguntas, lo engañosos o presumidos que eran los supuestos que ellas transmitían. El hecho es que reiteradamente he visto a un trabajador emigrante iletrado, pobre y humilde, retroceder un poco ante algo que yo hice o dije, sonreír un tanto nerviosamente, echar chispas por los ojos y' enfurruñarse, hacerse algunas preguntas sobre mí y mis propósitos, y a través de sus gestos hacerme conocer la desaprobación que seguramente había sentido; y, en efecto, la crítica que también surgía en él, la crítica serena, reflexionada, quizá difícil de expresar en palabras...

EL SONDEO

Una de las claves de la entrevista fructuosa es el conocimiento, de cuándo y cómo sondear, explorar, escudriñar. A lo largo de las entrevistas, el investigador realiza el seguimiento de temas que emergieron como consecuencia de preguntas específicas, alienta al informante a describir las experiencias en detalle, y presiona constantemente para clarificar sus palabras.

En la entrevista cualitativa tenemos que sondear los detalles de las experiencias de las personas y los significados que éstas les atribuyen. Ese es el punto en que las entrevistas en profundidad se apartan de las conversaciones cotidianas. A diferencia de la mayor parte de las personas, el entrevistador está interesado en acontecimientos triviales, en las luchas y experiencias diarias, tanto como en los puntos brillantes de la vida. Además, en contraste con la conversación natural, los entrevistadores no pueden dar por supuesto que entienden exactamente lo que la gente quiere decir. *El entrevistador no puede dar por sentados supuestos y comprensiones del sentido común que otras personas comparten.* Deutscher (1973, pág. 191) explica cómo palabras aparentemente objetivas pueden tener diferentes significados culturales:

Cuando un camionero norteamericano se queja a la camarera en el coche comedor porque la cerveza está "caliente" y la sopa "fría", el líquido "caliente" puede tener una temperatura de 10°C, y el "frío" estar a 25°C... La norma para los mismos objetos puede variar de cultura a cultura, de país a país, de región a región y, para el caso, dentro de cualquier unidad social entre clases, grupos de edad, sexos, o lo que se tenga; una sopa "fría" para un adulto puede estar demasiado "caliente" para un niño.

Los entrevistadores cualitativos deben pedir constantemente a los informantes que clarifiquen y elaboren lo que han dicho, incluso a riesgo de parecer ingenuos. Spradley (1979) comenta que el entrevistador tiene que enseñar al informante a ser un buen informante, alentándolo continuamente a proporcionar descripciones detalladas de sus experiencias.

Durante la entrevista se debe continuar indagando para obtener clarificación hasta que se esté seguro de lo que el informante quiere decir exactamente: reformular lo que dijo y pedir confirmación; pedir al entrevistado que proporcione ejemplos; señalar lo que no está claro para nosotros. También se deben seguir sus comentarios, hasta lograr un cuadro mental claro de las personas, lugares, experiencias y sentimientos de su vida. Formule una cantidad de preguntas específicas:

- ¿Me puede decir a qué se parecía ese lugar?
- ¿Cómo se sintió entonces?
- ¿Se acuerda de lo que dijo en ese momento?
- ¿Qué estaba haciendo usted?
- ¿Quién más estaba allí?
- ¿Qué ocurrió después de eso?

El entrevistador hábil presenta preguntas que estimulan la memoria. Muchos acontecimientos pasados yacen profundamente ocultos en el recuerdo y muy alejados de la vida diaria. Trate de imaginar preguntas que recuperen algunos de esos acontecimientos; por ejemplo:

- ¿En esa época, cómo lo describía a usted su familia?
- ¿Sus padres siempre contaban cuentos sobre cómo era usted cuando estaba creciendo?
- ¿Qué clase de cuentos contaba usted cuando se reunía con sus hermanos y hermanas?

Así como los observadores participantes pueden pasar a ser más agresivos en las últimas etapas de la investigación, la indagación del entrevistador puede hacerse más directiva a medida que aprende cosas sobre los informantes y sus perspectivas. No es poco común que los informantes no estén dispuestos o no puedan hablar sobre temas que son obviamente importantes para ellos. En nuestras entrevistas con Ed Murphy, por ejemplo, él se mostró renuente a comentar en términos personales el hecho de que había sido rotulado como retardado mental. En lugar de ello, hablaba sobre el modo en que el rótulo estigmatizaba injustamente a otros "retardados mentales". Para conseguir que se explayara sobre la experiencia de sobrellevar ese rótulo, planteamos preguntas que le permitían conservar una identidad de persona "normal": "Usted es obviamente una persona brillante; ¿cómo se enredó en una institución para retardados?", y "Muchos niños tienen problemas de aprendizaje; ¿cómo le fue a usted en la escuela?" Durante las entrevistas con Ed Murphy hubo también oportunidades en que enfrentamos su tendencia a evitar ciertos asuntos. Tratamos de inculcarle la

idea de la importancia de que hablara sobre esas experiencias. Cuando mostró reluctancia a hablar sobre su familia, le dijimos algo parecido a lo siguiente:

Creo que es importante conocer su vida familiar. Muchísimas familias no saben cómo tratar a niños discapacitados. Pienso que tiene que tratar de hablar sobre sus sentimientos y experiencias.

Aunque Ed continuó sintiéndose incómodo con algunos temas, finalmente habló sobre muchos de los que había evitado.

Como el observador participante, el entrevistador puede también utilizar lo que Douglas (1976) denomina "táctica de la aserción en etapas" y otras técnicas de indagación agresivas. Como ya lo hemos visto, aquella táctica supone actuar como si uno ya "estuviera enterado", con el fin de obtener más información.

CONTROLES CRUZADOS

Mientras los entrevistadores cualitativos tratan de desarrollar una relación abierta y honesta con los informantes, deben estar alertas ante eventuales exageraciones y distorsiones en las historias. Tal como lo señala Douglas (1976), en la vida diaria la gente oculta hechos importantes acerca de sí misma. Cada uno puede "mentir un poco, engañar un poco", para decirlo con las palabras de Deutscher (1973). Además, todas las personas son propensas a exagerar sus éxitos y negar o escamotear sus fracasos.

A lo largo de estas páginas hemos subrayado que en la investigación cualitativa el problema de la "verdad" es difícil. El investigador cualitativo no está interesado en la verdad *per se*, sino en perspectivas. Así, el entrevistador trata de extraer una traducción más o menos honesta del modo en que los informantes se ven realmente a sí mismos y a sus experiencias. Shaw (1955, págs. 2-3) explica muy bien este punto en su introducción a *The Jack-Roller*:

También debe señalarse que la validez y el valor del documento personal no depende de su objetividad o veracidad. No se espera que el delincuente necesariamente describirá sus situaciones de vida con objetividad. Por el contrario, lo que se desea es que su historia refleje sus propias actitudes e interpretaciones personales. Las racionalizaciones, las fábulas, los prejuicios, las exageraciones, son tan valiosos como las descripciones objetivas, siempre que, desde luego, esas reacciones sean adecuadamente identificadas y clasificadas.

Después de escribir esas palabras, Shaw cita un célebre aforismo de W. I. Thomas (1928, pág. 572): "Si los hombres definen las situaciones como reales, ellas son reales en sus consecuencias".

En contraste con los observadores participantes, al entrevistador le falta el conocimiento directo del modo en que actúan las personas que estudia en sus vidas cotidianas. Esto puede hacer que resulte difícil diferenciar las distorsiones deliberadas y las exageraciones groseras, por una parte, y las perspectivas auténticas (que son necesariamente "subjetivas" y "tendenciosas"), por la otra.

Si usted conoce suficientemente bien a una persona, por lo general puede decir cuándo ella elude un tema o simula. En las entrevistas en profundidad pasamos con la gente el tiempo necesario como para poder "leer entre líneas" sus observaciones y sondear detalles suficientes para saber si están fabricando una historia. En su examen de *The Natural History of a Delinquent Career*, de Shaw, Ernest Burgess (en Shaw, 1931, pág. 240) aduce que la validez de una historia de vida depende de la manera en que ha sido obtenida:

A mi juicio la validez del enunciado de actitudes en la historia de vida parece depender estrechamente de los elementos siguientes: a) un documento sobre el que se informa con las palabras de la persona, es decir una autobiografía escrita o un registro palabra por palabra de un relato oral; b) un documento que represente una expresión libre, espontánea y detallada de experiencias pasadas, aspiraciones presentes y planes para el futuro; c) un documento obtenido en una situación favorable en el que las tendencias al engaño o el prejuicio estén presentes en grado, mínimo o falten por completo.

El investigador tiene también la responsabilidad de establecer *controles cruzados* sobre las historias de los informantes. Debe examinar la coherencia de los dichos en diferentes relatos del mismo acontecimiento o experiencia (Klockars, 1977). En la investigación con Jane Fry, por ejemplo, el investigador controló la coherencia de su historia. Con frecuencia Jane saltaba de un tema a otro. Puesto que en el curso de las entrevistas se refirió varias veces a los mismos acontecimientos, se pudieron comparar versiones diferentes proporcionadas en distintos momentos.

Asimismo, para controlar las afirmaciones de los informantes se deben apelar a tantas fuentes de datos diferentes como resulte posible. En las primeras obras de la Escuela de Chicago, los investigadores comparaban regularmente las narraciones de los informantes con los registros oficiales conservados por la policía y por organismos de asistencia social. Sutherland (1937) hizo leer la historia de vida de un ladrón profesional por otros ladrones profesionales y por detectives, para obtener sus opiniones sobre la veracidad del relato. En nuestra investigación, confrontamos las narraciones de nuestros informantes con otras de personas conocedoras y con nuestras propias observaciones y experiencias. Por ejemplo, habíamos realizado una extensa observación participante en las instituciones en las que estuvieron ubicados Ed Murphy y Pattie Burt. Al redactar la historia de vida de Jane Fry, el investigador entrevistó a otras personas que hablan pasado por experiencias similares. Así, interrogó a un ex oficial naval sobre la exactitud del relato de Jane sobre la vida en la armada. Al final de la historia de vida, yuxtapuso los relatos de experiencias de Jane con registros psiquiátricos, aunque su propósito era menos controlar la historia que comparar ideologías competitivas sobre la transexualidad.

Probablemente el mejor modo de tratar las contradicciones e incoherencias internas consista en plantear el problema directamente. Enfrente a la persona con las pruebas, en términos amables.

Quizá usted pueda explicarme algo. En una oportunidad usted me dijo esto, pero lo que me dijo en otro momento no concuerda con eso. No lo comprendo.

Lo que se sospecha que son mentiras o engaños con frecuencia se convierten en desinteligencias o cambios sinceros en las perspectivas del informante. Es también importante señalar, como lo observa Merton (1946) que a veces una persona sostiene modos de ver que son contradictorios desde un enfoque lógica.

LAS RELACIONES CON LOS INFORMANTES

La relación entre entrevistador e informante es en gran medida unilateral. A través de ella, el entrevistador tiene la oportunidad de realizar un estudio y con él ganar el status y las recompensas que acompañan a la obtención de un título o a la publicación de libros o artículos. No está claro qué es lo que obtienen los informantes, si es que obtienen algo, salvo la satisfacción de que alguien piense que sus vidas y modos de ver tienen importancia. Aunque las recompensas tangibles para los informantes son muy pocas, se les pide que dediquen considerable tiempo y energía al esfuerzo.

A causa de la naturaleza unilateral de la relación, con frecuencia los entrevistadores deben trabajar intensamente para mantener la motivación de los informantes. El mejor modo de lograr éxito en esa tarea consiste en relacionarse con estos últimos como personas y no como si fueran meras fuentes, de datos.

Puesto que se espera que los informantes se abran por completo (como si desnudaran sus almas) tienen que encontrar alguna compensación en lo que los entrevistadores dicen sobre sí mismos. *Probablemente no sea prudente que los entrevistadores no exterioricen en absoluto sus sentimientos.* Es obvio que el entrevistador no deberá manifestar su opinión sobre cada tema que surja, en especial durante las entrevistas iniciales. En algún lugar entre la revelación total y el total mutismo está el "feliz punto medio" que el entrevistador debe tratar de hallar. El mejor consejo es ser discreto en las entrevistas, pero hablar sobre uno mismo en otras situaciones.

Hay que estar dispuesto a vincularse con los informantes en términos que no sean, los de la relación entrevistador informante. Los entrevistadores pueden ser empleados como mensajeros errantes, choferes, *baby-sitters*, abogados y, lo deseen o no, terapeutas rogerianos (si usted es un entrevistador eficaz, está obligado a suscitar recuerdos y sentimientos penosos y debe estar preparado para tratar con ellos). En nuestras entrevistas destinadas a recoger historias de vida, ocasionalmente almorzamos o cenamos con nuestros informantes. Este contacto fortaleció la relación, además de permitirnos conversar informalmente con ellos y aprender algo más sobre sus vidas cotidianas. Tanto con Jane Fry, una transexual, como con Ed Murphy, un hombre rotulado como retardado con discapacidades físicas menores, aprendimos muchísimo con la simple observación del modo en que la gente reaccionaba a ellos y en que ellos reaccionaban a su vez.

En muchos proyectos de entrevistas, los informantes son "perros sometidos" (Becker, 1966) de la sociedad, carentes de poder por su status social o económico. Los investigadores, en contraste, es probable que ocupen con seguridad su status en las universidades. Por esta razón, los investigadores están bien ubicados como para ayudar a los informantes en la defensa de sus derechos. Cuando el *college* de una comunidad discriminó contra Jane Fry, el investigador le consiguió un abogado y la puso en contacto con un grupo de derechos de la salud mental.

Como ocurre con cualquier relación, en el curso de las entrevistas pueden emerger tensiones entre el entrevistador y su informante. No es poco común que el *rappport* decline durante proyectos prolongados. (Johnson, 1975). El informante puede cansarse de contestar preguntas, o comenzar a ver las entrevistas como una imposición en su vida, El entrevistador puede empezar a impacientarse cuando el informante se muestra renuente a contestar o elude ciertos temas. Incluso uno de los dos puede haberse aburrido.

Se debe tratar de ser sensible a los sentimientos y puntos débiles del informante. Cuando usted piensa que algo está mal, trate de ventilar la atmósfera expresando sus preocupaciones. A veces es una buena idea hacer una pausa en las entrevistas.

Un problema común en los proyectos en gran escala son las citas canceladas o malogradas. En el estudio sobre la familia, un considerable número de progenitores cancelaban las entrevistas en el último minuto o no se encontraban en el hogar en el momento concertado. El equipo de investigación introdujo una serie de tácticas para impedir las cancelaciones, entre ellas llamadas telefónicas el día anterior a cada entrevista, tarjetas recordando las citas, compra de agendas para algunas familias, llegada con una hora de anticipación y notas expresando perplejidad cuando las familias no se encontraban en la casa. Cuando los progenitores incumplieron citas repetidamente, se les preguntó de modo directo si querían o no continuar en el estudio. Aunque estas tácticas redujeron el número de cancelaciones, resultó obvio que algunos padres simplemente no querían participar en el estudio, pero se resistían a decirlo, por una u otra razón. En el equipo de investigación se produjeron desacuerdos en cuanto a lo que se debía hacer con esas familias; algunos miembros sostuvieron que si no querían participar había que dejarlas en paz, y otros abogaron por continuar con los intentos para obtener los datos. A medida que avanzaba, el estudio abandonó a muchas de estas familias cuando intentos reiterados de concertar citas se fueron frustrando en el transcurso del tiempo.

ENTREVISTAS GRABADAS

En el capítulo sobre la observación participante aconsejamos a los investigadores que confiaran en su memoria para el registro de los datos, por lo menos hasta que hubieran desarrollado una idea del escenario. Adujimos que los dispositivos automáticos para el registro podían inhibir a las personas.

Aunque los grabadores, por simple presencia, pueden modificar lo que la gente dice en las primeras etapas de la investigación, los entrevistadores pueden por lo general salir del paso con entrevistas grabadas, En las entrevistas los informantes son agudamente conscientes de que el propósito del entrevistador es realizar una investigación. Puesto que ya saben que sus palabras son sopesadas, es menos probable que los alarme la presencia de un grabador. Asimismo, el entrevistador cuenta con un lapso considerable para lograr que los informantes se relajen y acostumbren al aparato. En la observación participante los investigadores interactúan con un cierto número de personas, algunas de las cuales nunca llegan a conocerlos, no digamos ya a confiar en ellos.

Un grabador permite al entrevistador captar mucho más que si reposara únicamente sobre su memoria. Los datos del entrevistador son casi exclusivamente palabras. A diferencia de los observadores participantes, los entrevistadores no pueden quedarse sentados un rato, observando solamente, durante las lagunas en la conversación. Es posible que muchas de las más importantes historias de vida de las ciencias sociales nunca se hubieran escrito de no mediar el empleo de dispositivos de registro electrónico. Oscar Lewis (1963, pág. xii) escribe en su introducción a *The Children of Sanchez*: "El grabador, utilizado para tomar nota de las historias de vida de este libro, ha hecho posible el comienzo de un nuevo tipo de literatura de realismo social".

Estas observaciones no deben hacernos perder de vista el hecho de que las personas tienen en general una memoria mejor de lo que sospechan. Aunque en la mayoría de nuestras entrevistas hemos utilizado grabadores, confiamos en nuestras memorias para registrar la sustancia de entrevistas breves, de una hora de duración. Algunos investigadores, como por ejemplo. Thomas Cottle (1972), realizan regularmente entrevistas sin usar grabador.

Es obvio que no se deben grabar las entrevistas si ello hace que los informantes se sientan incómodos (Klockars, 1977). Antes de proponer la idea de grabar, hay que relacionarse suficientemente con la persona. Incluso aunque los informantes no presten mucha atención a la grabación, trate de reducir a un mínimo la presencia del grabador. Use un aparato pequeño y, colóquelo fuera de la visión. El micrófono no debe ser intrusivo; tendrá una sensibilidad suficiente como para recoger las voces sin que sea necesario hablar frente a él. Utilice cassettes de larga duración para que no sea necesario interrumpir la conversación con frecuencia.

Unas pocas palabras finales de advertencia: rotule cada cassette claramente y antes de comenzar cada entrevista asegúrese de que su equipo está funcionando de modo adecuado. En uno de nuestros estudios nos olvidamos de realizar este control antes de algunas de las entrevistas. Cuando posteriormente quisimos

escuchar esas grabaciones, resultaron apenas audibles. Nuestro mecanógrafo ni siquiera intentó transcribirlas, y terminamos perdiendo muchas horas reproduciéndolas reiteradamente para recoger los datos.

EL DIARIO DEL ENTREVISTADOR

Es una buena idea llevar un diario detallado durante el período de entrevistas. El diario del entrevistador puede servir a varios propósitos. En primer lugar, debe contener un bosquejo de los temas examinados en cada entrevista. Esto lo ayudará a seguir la pista de lo que ya ha sido cubierto y a volver atrás, a conversaciones específicas, cuando quiera seguir desarrollando algo que dijo el informante. En nuestras entrevistas con Ed Murphy no hicimos esto y perdimos mucho tiempo escuchando grabaciones y leyendo transcripciones en busca de puntos específicos.

En segundo lugar, el diario cumple la función de los "comentarios del observador" registrados en las notas de campo de la observación participante. Lo mismo que el observador, el entrevistador debe tomar nota de los temas, interpretaciones, intuiciones y conjeturas emergentes; gestos notables y expresiones no verbales esenciales para comprender el significado de lo que se dice. Los siguientes son ejemplos del tipo de comentarios que deben incluirse en el diario:

Por las caras que ponía, creo que ella ironizaba al hablar sobre su madre. Pero no parecía querer decir nada realmente negativo sobre ella.

Es la tercera vez que plantea el tema. Debe ser importante para ella. Tengo que estudiar esto en el futuro.

De algún modo los dos estábamos aburridos esta noche. Sólo queríamos que la entrevista terminara.

Quizás esto se debió al tema o tal vez ambos estábamos cansados hoy.

Creo que fui demasiado agresivo esta noche. Me pregunto si dijo esas cosas sólo para que yo no lo apremiara. Debo tenerlo presente cuando repase la conversación.

Notas de este tipo ayudarán a orientar futuras entrevistas y a interpretar los datos ulteriormente.

Finalmente, el diario es un buen lugar para llevar un registro de conversaciones con los informantes fuera de la situación de entrevista. Ed Murphy con frecuencia hablaba extensamente sobre cosas importantes de su vida entre entrevista y entrevista, en contactos informales con los investigadores. Tales datos son sin duda significativos y deben ser analizados junto con los recogidos durante las entrevistas.

Es necesario esforzarse por escribir en el diario después de cada contacto con los informantes, y además siempre que se crea tener algo importante para registrar. De tanto en tanto repase su diario para redondear una idea de lo que ha cubierto y de lo que ha aprendido.

En varios de los capítulos anteriores presentamos las estrategias y tácticas de los métodos de investigación cualitativos predominantes: la observación participante y la entrevista en profundidad. En el capítulo próximo ofreceremos ejemplos de otros modos de llevar a cabo la investigación cualitativa. En ese capítulo cambiamos el enfoque, pasando del "cómo hacer" a la descripción. Nuestra meta en ese capítulo es alentar la creatividad y la innovación en la investigación.