

PERSPECTIVAS ETNOGRÁFICAS: LA OBSERVACIÓN Y LA ENTREVISTA

José A. Camacho Zamora

Introducción

Desde sus mismos inicios la práctica etnográfica ha confiado fundamentalmente, para recolectar la información que sirve de base a sus reflexiones e interpretaciones, en dos estrategias o técnicas: la observación y la entrevista. Observar y entrevistar, he aquí los dos instrumentos que usa el investigador etnográfico para proveerse de los materiales informativos que pueden dar sustento a sus planteamientos acerca de las formas de empleo de una lógica social como la estructura simbólica que da cuenta, en última instancia, de las motivaciones racionales y emocionales para resolver problemas o interpretar acontecimientos de la vida cotidiana que emplea un determinado conjunto de seres humanos.

En su trabajo de campo el etnógrafo tiende a trabajar usualmente en solitario, en una experiencia que no sólo corresponde a los mandatos y premisas de su disciplina, sino también a su propia historia personal. Interviene en tal experiencia, como lo diría Piaget, no sólo el bagaje de su yo epistémico (las disposiciones aprendidas acerca de la construcción del conocimiento en su disciplina) sino también su yo personal (las experiencias psicosociales como ente individual), es decir, su subjetividad. A partir de estos dos ejes el sujeto investigador debe recolectar una información que, basada en su interacción con otros sujetos como interlocutores, crea una intersubjetividad comunicativa que será la fuente primaria de información desde la cual

se construyen los datos pertinentes.

Al hablar de subjetividades e intersubjetividades de una manera explícita, estamos reconociendo la pertinencia que este aspecto tiene en la investigación etnográfica y en la investigación cualitativa en general. Si el investigador es su propio instrumento de recolección de información, el observar y el dialogar constituyen también elementos de suma importancia que deben ser sometidos al análisis, la planificación y la interpretación con el propósito de dar una mayor fiabilidad al saber que se construye a partir de su empleo.

Las deducciones, clasificaciones, puestas en orden y reacomodamientos de la información, obtenidos en el trabajo etnográfico por medio de las técnicas de la observación y la entrevista, resultan siempre esquemáticas y con lagunas, y por lo tanto, requieren de algunas precauciones, como ya hemos mencionado en otros trabajos (Camacho J. 1996). Sin embargo, siempre que el trabajo de reflexión sea practicado sistemáticamente, este permite el desarrollo y avances de la investigación dialécticamente alimentados por informaciones nuevas, lo que logrará asegurar la cibernética de la investigación, que es —precisamente— la ventaja fundamental del método del trabajo etnográfico mediante el empleo de la observación y la entrevista. Para describir, qué es en esencia la finalidad etnográfica, hay que ver y sobre todo mirar, entrevistar y particularmente dialogar, lo que requiere de un descentramiento del

sujeto, también en un sentido piagetiano del término (Camacho J. 1996), en relación con los perfiles culturales del grupo estudiado: la descripción es pues, en esa dirección, fuente de una mayor sistematización

La interacción social con fines etnográficos es un proceso. Nadie puede pretender llegar en calidad de extraño a un determinado grupo humano y dar inicio a interrogatorios sobre modos de hacer, de pensar y de sentir, sin que las personas a las que se interroga no se sientan invadidas en su intimidad. La negociación de entrada que el investigador debe hacer para establecerse sin crear gran perturbación al interior del grupo a estudiar no posee "recetas", es decir no existen procedimientos normativos o estandarizados. Todo depende de cada situación y de las circunstancias, que varían de un caso a otro, pero que en última instancia siempre requieren de tiempo y de paciencia para lograr la confianza de los sujetos con los cuales se pretende trabajar.

La constatación de tipo etnográfico (J. Poirer 1973:792) se realiza en un campo social en el que con mucha frecuencia, en los períodos iniciales del trabajo, uno solo se puede limitar a explorar de manera superficial los aspectos más visibles o tangibles. En realidad, estos aspectos se manifiestan en múltiples planos o niveles del mundo sociocultural. Podemos distinguir, entonces, tres niveles principales de eso que podemos llamar realidades socioculturales tales como lo experimentan sus propios actores: la realidad vivida, la realidad formalizada, y la realidad representada.

La realidad vivida, designa los comportamientos reales, es decir los hechos vividos, las costumbres, la ética social en su acepción más amplia. Se distingue de la realidad formalizada (en la que se ubica todo el aparato jurídico e institucional) en la medida en que se oponen el hecho vivido y el derecho como regla, el principio y la manera como este es aplicado, el decir y el hacer, el discurso y la práctica (Kilani 1989:47).

Este primer nivel, se puede segmentar (Poirer 1973: 792) en una realidad manifiesta, de naturaleza explícita o implícita, una realidad inaparen-

te, que no esta marcada por ninguna prohibición, pero que está fuera de la ética oficial. Tenemos como ejemplo la etnografía de la sexualidad que presenta típicamente una brecha entre la moral teórica (la realidad representada) y la norma jurídica (la realidad formalizada). De otro modo, los comportamientos practicados de una manera abierta (realidad manifiesta = explícita o implícita) y la realidad inaparente, nivel en el que se expresa el verdadero consenso del grupo. Y finalmente la realidad secreta, que es el campo de las prohibiciones, ya sean estas sacralizadas o no.

La realidad formalizada es aquella que, como lo planteáramos anteriormente, reúne los estereotipos y los arquetipos que sustenta oficialmente el grupo y que están codificados en un cuerpo de reglas guarnecidas por una sanción precisa.

La realidad representada, por su parte se desarrolla en diversos planos diferenciados. El de los ideales colectivos, el de las reinterpretaciones, el de la estética, y aquel del "teatro social" que representa casi siempre el grupo. El primero es aquel de las representaciones ideales (en moral, en estética) elaboradas en el cuadro del psiquismo consciente. El segundo es aquel de la imagen que el grupo se hace de sí mismo. El tercero es el de la representaciones literarias o artísticas, que algunas veces expresan el consenso del grupo, otras las tensiones, o las disensiones. El último es aquel de la vida representada, que se nos pone en evidencia por medio de los rituales, de las relaciones interpersonales, o de las imágenes que el grupo trata de dar de sí mismo hacia el exterior.

Con el manejo de estos conceptos y sus interrelaciones queremos poner en evidencia la importancia, desde un ángulo epistemológico, de la pertinencia del uso interactivo de la observación y la entrevista en el proceso del trabajo etnográfico. Todo grupo humano, visto desde el prisma del manejo de esos tres tipos de realidades presenta una distinción entre su comportamiento real y su comportamiento ideal. Existe, en consecuencia, en todo grupo humano, una brecha entre el decir y el hacer, entre la teoría y la práctica. Dicha brecha es menos amplia entre los

pueblos fundamentalistas que se apegan con más fidelidad a una serie de preceptos morales o religiosos que le dan una mayor cohesión y consistencia como alteridad a su grupo social. Entre las sociedades más complejas y de carácter más laico, la brecha tiende a ser mucho más amplia en estos aspectos. De ahí la pertinencia epistemológica del uso combinado de ambas técnicas, para lograr un panorama más creíble, más “fiable” en la construcción del saber etnográfico.

Enmarcadas en este esquema conceptual que venimos de analizar, queremos ofrecer los perfiles generales de la observación y la entrevista como instrumentos de investigación desde una perspectiva etnográfica o cualitativa.

A. La observación

La observación puede ser definida como la consideración atenta por parte de los seres humanos de los fenómenos que les rodean con el fin de conocerlos mejor. Sin embargo, la observación puede tomar formas diferentes y ejercerse en contextos diferentes, lo que puede llevar a distinguir dos tipos principales de observación. La observación intuitiva y la observación sistemática o científica.

La observación intuitiva es una observación espontánea, no sistematizada. En la observación intuitiva, el observador opera sin una preparación previa, sin un plan determinado, y sin un objetivo específico. Actúa espontáneamente, aprovechando toda ocasión que se le presente para estudiar los fenómenos que encuentra de alguna manera por puro azar. Sin un plan preestablecido el investigador está guiado por su intuición y por su imaginación. Sin embargo, este tipo de observación no debe ser despreciado de manera radical. La intuición puede, con frecuencia, estimular la investigación sistemática o científica y sugerir ideas interesantes. En las ciencias humanas ese tipo de observación es siempre frecuente e importante, aunque el positivismo lo relegó a un plano secundario.

La segunda forma de observación es la que podemos calificar de sistemática o científica. Es

una observación preparada y que usualmente sigue un plan. Es preparada en el sentido en que el investigador ha establecido previamente un plan de exploración de los fenómenos que le interesa estudiar. Es sistemática en la medida en que tiende a abarcar todos los aspectos del fenómeno estudiado sin contentarse de confiar particularmente en el azar y rodeándose del máximo de garantías para asegurar algunos criterios de validez y fiabilidad, desde diferentes perspectivas, de los resultados obtenidos.

Sin dejar de lado el papel que puede jugar la observación intuitiva, es la llamada observación sistemática o científica la que analizaremos en detalle en este trabajo, señalando —no obstante— la especificidad de los hechos sociales que, en razón de su naturaleza, imponen técnicas de observación particulares y plantean problemas que no encontramos en las otras disciplinas científicas que se ocupan de los fenómenos físicos de la naturaleza.

Los problemas de la observación

Contrariamente a lo que podríamos pensar, la observación científica no es algo natural, un proceso que sería suficiente con dejarlo desarrollarse por sí mismo. Ella supone, por el contrario, un esfuerzo por parte del investigador y constituye, en su mismo principio, una operación intelectual mucho más compleja de lo que parece ser en un primer momento.

Acerca de este esfuerzo insistía Gaston Bachelard (1970) cuando escribía que el hecho científico no es solamente “constatado”, sino que es también “conquistado y construido”. Esta observación sobre la “conquista” y la “construcción” del “objeto” o de la estructura lógico deductiva tiene una validez general, pero su importancia es aún más grande en el campo de las ciencias sociales que en las otras disciplinas como lo veremos acto seguido, antes de examinar problemas más técnicos y más específicos que plantea la observación en toda investigación que se ubique en un paradigma cualitativo.

1. La construcción de una estructura lógico-deductiva (objeto)

Esta “construcción de una estructura lógico-deductiva” está en relación directa con la exigencia de sistematización que es uno, sino el principal, de los rasgos característicos del procedimiento científico. Para que la observación sea científica el observador debe registrar los hechos teniendo clara conciencia de que su observación incluye de diversa manera sus opiniones anteriores, algunas de sus ideas preconcebidas, y que debe de manejarlas con una especie de neutralidad, o tener siempre una clara conciencia de ello. Es esa neutralidad del observador a la que se refería Claude Bernard (1966) cuando escribía —imbuido por supuesto de un esquema positivista clásico— sobre el método científico: “El observador debe ser un fotógrafo de los fenómenos, su observación debe representar exactamente la naturaleza... El espíritu del observador debe ser pasivo, es decir callado; él escucha la naturaleza y escribe bajo su dictado.” (Bernard C. 1966: 52).

Llegar a este tipo de objetividad no es fácil, sino prácticamente no viable, en cualquier disciplina científica. En todas partes —y de las más diversas formas— el hecho científico debe ser conquistado de las garras de la ilusión del saber inmediato. “Cuando se presenta a la cultura científica, el espíritu no es nunca joven. Es más bien muy viejo puesto que tiene la edad de sus prejuicios. La opinión piensa mal, o ella no piensa: traduce necesidades en conocimientos. El espíritu científico nos prohíbe tener una opinión...espontánea... sobre asuntos que no conocemos”. (Bachelard G. 1970: 14).

Esta dificultad es aún más grande en materia de investigación en las Ciencias Humanas, y es en un intento de llegar a esa objetividad relativa que Durkheim (1968) formuló su célebre recomendación “Tratar los hechos sociales como cosas”, fórmula de la que algunos han extraído un principio corolario: la regla de la “ignorancia metódica”. Dos principios de los que debemos precisar sus alcances:

“Tratar los hechos sociales como cosas” no significa como ciertos adversarios de Durkheim lo han pensado y lo mencionan cada vez que tienen oportunidad, que los fenómenos sociales sean una suerte de “cosas” materiales, que estos no tengan una naturaleza específica. Se debe interpretar la fórmula de Durkheim como una regla metódica. Es decir, que si los fenómenos sociales no son cosas, el observador debe tratarlos como si lo fuesen en el momento en que construye teóricamente su estructura lógico-deductiva. De otra manera, es manejar el principio del descentramiento, según Piaget, de tal manera que el sujeto egocéntrico tenga un papel menos activo que el sujeto epistémico. Esto implica particularmente que, en la medida de lo posible, el fenómeno social debe ser considerado metódicamente como algo nuevo para el observador, imponiéndosele como un dato que debe estudiar desligándose afectivamente al máximo de él y, sobre todo, evitando interponer, inconscientemente, entre los fenómenos estudiados y la construcción de su temática de estudio las ideas imperantes en su propia subjetividad. No por ello, sin embargo, vamos a negar la influencia de este aspecto en diferentes grados y momentos del proceso de conocimiento. “No decimos que los hechos sociales son cosas materiales, sino que son cosas al mismo título que lo son las cosas materiales, aunque de otra manera... Qué es, en efecto, una cosa? La cosa se opone a la idea, como eso que uno conoce desde fuera a eso que uno conoce desde dentro Tratar los hechos de un cierto orden como cosas no es entonces clasificarles en tal o tal categoría de lo real, es observar ante ellos una cierta actitud mental”. (Durkheim E. 1968: XII).

La regla de la ignorancia metódica, corolario de la fórmula precedente, significa que el científico social debe tener un sentimiento de ignorancia en relación con los fenómenos estudiados. Debe dejar a un lado las ideas aproximadas que puede haberse hecho sobre el tema de estudio de su interés y que podrían deformar los resultados de su observación. Debe tratar de alejarse de lo que Francis Bacon llamaba las prenociones, “especie de fantasmas que nos desfiguran el verdadero aspecto de las cosas y que nosotros tomamos, sin embargo, por las cosas en sí mismas”. El observador debe

mantener como principio que no conoce nada acerca del objeto de su observación, de sus caracteres y de sus causas.

“Se debe, al penetrar en el mundo social, tener consciencia de que se penetra en lo desconocido; se debe sentir en presencia de hechos cuyas leyes son tan insospechadas como lo podían ser aquellas de la vida cuando la biología no estaba aún constituida; se debe estar preparado para hacer descubrimientos que sorprenderán y desconcertarán”. (Durkheim E. *Ibid.*: XIV).

Este principio, aplicable a toda disciplina, no se respeta sin dificultad en las investigaciones sociales. En efecto, es necesario que el investigador llegue a deshacerse de ideas que puede sugerirle el sentido común o el buen sentido y esto no es cosa fácil puesto que, sobre los fenómenos sociales que vivimos cotidianamente, cada uno de nosotros tiene ideas a priori más o menos fundadas, más o menos aproximadas, de las que es muy difícil deshacerse.

En consecuencia, esta regla de la ignorancia metódica implica una ruptura brutal con todo tipo de etnografía o de sociología espontáneas. “La familiaridad con el universo social constituye para el observador el obstáculo epistemológico por excelencia, porque ella produce continuamente concepciones y sistematizaciones ficticias al mismo tiempo que las condiciones de su credibilidad. El observador no ha terminado nunca con la sociología espontánea y debe imponerse una polémica incesante contra las evidencias cegadoras que procuran la ilusión del saber inmediato y de su incalculable riqueza”. (Bourdieu P. et al 1968: 35).

Otra consecuencia de la regla de la ignorancia metódica es que el investigador social debe hacer abstracción (o al menos dejar de lado momentáneamente) en sus investigaciones de la experiencia que pueda tener de fenómenos sociales análogos a los que está estudiando. Un investigador que trate el tema sobre la familia o el parentesco en un grupo dado, por ejemplo, debe hacer abstracción de su propia experiencia familiar y parental. En esta perspectiva, el investigador debe guardarse de manera gene-

ral de lo que llamamos el etnocentrismo, aunque como bien sabemos este logra filtrarse por múltiples recodos y siempre aparece en el discurso que el observador elabore sobre un determinado orden de realidad.

2. La construcción de la estructura lógico-deductiva o hipotético-deductiva

Se puede calificar de empírico el procedimiento que venimos de describir, y que consiste en insistir acerca de una relativa y honesta sumisión a los fenómenos observados y sobre el carácter primigenio de la observación de la realidad. Por el acento que se le ha puesto a este acercamiento autores como Comte (1926) o Durkheim (1968) han entendido fundar el carácter científico del estudio de los fenómenos sociales eliminando la tentación de las especulaciones abstractas a las que hasta ese momento estaba habituada la filosofía social de todo tipo.

Así se hace el llamado, a justo título, de que la observación sociológica debe ser “conquistada” en detrimento del sentido común, de nuestras percepciones subjetivas, de las ideas recibidas, y que el rigor intelectual y el sentido crítico son los dos fundamentos de la sistematización, y de la objetividad posible.

No obstante, no hay que perder de vista los límites de este empirismo haciendo un llamado a lo que ha sido dicho sobre la unidad de las diferentes fases del método científico. En la práctica la observación no es ningún comienzo absoluto, observación y análisis sistemático son a veces simultáneos y se mantienen en estrecha relación: la observación nutre ciertamente el análisis sistemático, pero el análisis sistemático orienta y encuadra la observación. En efecto, y contrariamente a lo que podría dejar creer el orden de la exposición, observación y análisis sistemático están estrechamente imbricados.

En consecuencia, el texto de Claude Bernard citado anteriormente puede inducir a error al insistir muy unilateralmente sobre la pasividad del investigador en la observación, como si fuese suficiente el “dejar la experiencia aparecer por sí misma

en nuestro espíritu, la naturaleza inscribirse por sí misma en la ciencia” (L. Brunshvicg 1922: 24). En la práctica la observación implica una preparación, un comportamiento activo del investigador. Esta implica inicialmente una actividad para llevar a cabo la ruptura epistemológica que consiste en dejar a un lado las prenociones susceptibles de comprometer la objetividad posible de la observación. La implica también porque la observación no es algo que se impone desde el exterior al investigador como si los hechos socioculturales fuesen datos inmediatamente perceptibles para los que bastaría hacer sólo el censo.

De hecho, la observación es un comportamiento deseado, orientado por el investigador y es por ello que la observación no puede ser calificada de pasiva. En la práctica, el hecho científico a observar (y esto es válido para todas las ciencias) no existe en estado bruto, naturalmente. Un fenómeno observado no se convierte en dato científico que por la intervención del investigador, lo que algunos, retomando la fórmula de Bachelard (1970), expresan diciendo que el dato científico es construido y hablan de la “construcción” de los fenómenos bajo observación.

Esta preparación de la observación, esta “construcción” de los fenómenos bajo observación es necesaria porque el investigador está obligado a escoger en la inmensa complejidad de lo real. Debe seleccionar las partes de la realidad que serán el interés de su observación. Es en este sentido que hablamos de la construcción de una estructura lógico-deductiva.

Debe establecer cortes de lo real, y para establecer esos cortes debe tener una idea más o menos precisa sobre lo que va a estudiar, sobre las preguntas que le planteará, lo que constituyen preámbulos teóricos a la observación.

Aún A. Comte (1926), el teórico del positivismo, notaba que: “Si, por un lado, toda teoría debe necesariamente estar fundada sobre la observación, es igualmente sensible, por otro lado, que para dedicarse a la observación, nuestro espíritu tiene necesidad de alguna teoría”.

Si, contemplando los fenómenos, nosotros no los relacionamos con algún principio, no solamente nos será imposible combinar esas observaciones aisladas y, en consecuencia, obtener algún fruto, sino que seríamos totalmente incapaces de retenerlas y, lo más probable, los hechos pasarían desapercibidos a nuestros ojos”. (Comte A.1926: 14-15).

Es así como, en la práctica, no hay observación sin formulación de algún postulado de investigación por muy sumario que sea. Una observación ciega de la realidad no es posible y, como se ha dicho, no sabiendo lo que se busca uno arriesga a no saber lo que encuentra (Bourdieu et al 1968). Los hechos no hablan por sí mismos. Lo real no toma nunca la iniciativa y no puede responder sino se le interroga. Es función del postulado o de la hipótesis el formular más o menos claramente las cuestiones que van a orientar la observación incitando a estudiar en lo real lo que permita dar una respuesta. Es necesario entonces ser consciente de la necesidad de esta operación y también de los peligros que puede presentar. Primeramente, las cuestiones aparentemente más anodinas y las más “realistas” pueden implicar postulados teóricos que es importante sacar a flote.

Por ello es pertinente tener consciencia de las limitaciones que imponen los postulados o hipótesis escogidos y estar atento a todo aquello que en la observación puede permitir plantearse otras interrogantes, y a operacionalizar otra “construcción” intelectual del campo de estudio para captar con más precisión la realidad.

Esta construcción del campo se traduce, también, en relación con las preguntas planteadas por los postulados o las hipótesis, en la definición del ámbito de investigación con el fin de delimitar el campo de la observación.

Como lo planteaba Durkheim “el primer procedimiento del sociólogo debe ser el definir las cosas con las que trata con el fin de que uno sepa y que él sepa bien lo que se cuestiona”.(1968: 34). Así, si uno emprende una investigación sobre la interacción en la escuela, será necesario saber, aunque sea de manera poco precisa, lo que se define como escuela, con el fin de delimitar la observación

a ese tipo de institución, y también lo que se conceptualiza como interacción. Entonces, para comprender la observación, es importante elaborar un mínimo de definiciones y de conceptos, teniendo clara conciencia de su carácter provisional e insuficiente, puesto que una definición perfecta, un concepto riguroso no puede ser definido mas que al final de la investigación, cuando las características de los fenómenos estudiados son conocidas. Son esas definiciones provisionales, esos conceptos operacionales lo que evoca Marcel Mauss al principio de su estudio clásico sobre la oración cuando nota: “No es cuestión de definir la sustancia misma de los hechos, una tal definición no puede llegar que al término de la ciencia, la que nosotros debemos hacer al principio es provisional. Ella está destinada solamente a comprometer la investigación, a determinar las cosas por estudiar, sin anticipar sobre los resultados del estudio” (1969,I: 386). Aquí, una vez más, importa ser lúcido en lo que respecta a las implicaciones teóricas de esta conceptualización indispensable y de ser consciente de las limitaciones y, algunas veces, de las deformaciones que ella puede imponer a la observación.

Aún en el estadio de la observación, se manifiesta el carácter indisoluble de la actividad teórica y de la investigación de fenómenos que verifica las palabras de Simiand: “no hay ideas sin hechos, no hay hechos sin ideas”. Contrariamente a lo que podría dejar suponer un empirismo simplista, el procedimiento científico se caracteriza por una dialéctica permanente entre lo real y la intervención activa del investigador con los riesgos que eso puede acarrear para los resultados de la investigación, y su objetividad posible. “El conocimiento científico —escribe Jean Maynaud (1960)— aparece en definitiva como un diálogo entre el espíritu y las cosas: ciertamente una construcción, pero que viene realmente sin cesar a probarse y depurarse en el contacto con lo real. El hecho depende del pensamiento, pero este lo influye a su vez a tal punto que le obliga a revisar los marcos y el sentido de la explicación a medida que se extiende la observación.

A falta de alcanzar la objetividad pura, y a causa de eso mismo, el investigador debe someterse a un proceso constante de autocritica, por lo que no es

necesario señalar el esfuerzo que esto supone”. (Maynaud J. 1960: 61).

3. La técnica de la observación etnográfica

Venimos de señalar los problemas que plantea la observación científica en las Ciencias Sociales en relación con los problemas generales de toda observación científica en cualquier disciplina. Pero, al lado de esos problemas, hay dificultades específicas, propias a las ciencias sociales, particularmente las que se refieren a la relación observador/observado.

Acorde con un amplio postulado, en las ciencias de la naturaleza, no hay interacción entre el observador y el objeto de observación: el fenómeno natural se mantiene inalterado, sin modificación, ya sea o no observado; no tiene influencia, en este sentido, sobre el comportamiento del observador. Así podemos resumir, grosso modo, la situación en las ciencias de la naturaleza precisando no obstante que, algunas veces, a la escala microscópica y macroscópica, hay una cierta influencia de la observación sobre el hecho observado, lo que se neutraliza de cierta manera por la aplicación de estructuras lógico-matemáticas —ya sean estas cuantificables o no— a los modelos de análisis de la realidad que interesa.

En todo caso, la situación es muy diferente para las ciencias que se ocupan de los seres humanos: aquí el observador es un ser humano o un grupo de seres humanos, pero el o los fenómenos bajo observación pone(n) también en juego elementos humanos. Es sobre este hecho —lo que hace difícil una objetividad, no ya en términos absolutos, sino en las condiciones definidas anteriormente— en el que se fundamentan ciertos autores para contestar la posibilidad de un estudio científico de los hechos sociales. Aún si uno no llega a esta posibilidad extrema, es necesario tomar en cuenta el fenómeno que esta posición pone de relieve.

En primer lugar, la observación puede ser perturbada por la reacción de los seres observados a dicha observación. Es así como algunas veces el comportamiento del o de los (las) sujetos observa-

dos puede impedir la observación. Mientras que un objeto material es relativamente pasivo, el sujeto de una observación social puede reaccionar de diversas maneras ante tal fenómeno. Puede por ejemplo, rechazar el prestarse a la observación. Por otro lado, una vez que se ha sobrepasado cualquiera de estos obstáculos, se puede presentar otro en la circunstancia menos esperada. Desde el momento en que se sabe observado, el sujeto tiene una tendencia a corregir su comportamiento natural: se puede sentir incómodo, perder sus hábitos, estar tentado de darle al observador una falsa imagen de su comportamiento. El riesgo aquí es que la presencia del observador acarree un comportamiento artificial del o los(as) observados(as). Este obstáculo puede sobrepasarse, en alguna medida, si el observador adopta un comportamiento poco ostentoso, disimulado, de manera que pueda observar a sus anchas sin perturbar de manera abrumadora la rutina de los observados. Técnicamente las ventajas de este procedimiento son incontestables pero su utilización plantea un problema ético: ¿en qué medida se pueden tratar seres humanos como si fuesen cobayos?.

Recíprocamente, el posible descentramiento de la observación puede también estar comprometido por la influencia que el fenómeno observado puede tener sobre el (la) observador(a). Por ejemplo, el o la observadora que, para camuflarse, se integra a un medio social arriesga ver su descentramiento anulado por una impregnación progresiva, más o menos inconsciente, de los hábitos y las mentalidades del grupo. De la misma manera, los fenómenos observados pueden a menudo desencadenar en el observador reacciones afectivas de simpatía o antipatía.

Estos riesgos son aún más grandes en ciencias sociales donde, con frecuencia, la observación es una observación simple, es decir, que no emplea más que los sentidos y el espíritu del observador. A pesar de los esfuerzos en esta dirección y los progresos logrados después de algunos decenios, la observación armada, aquella que recurre a instrumentos, es mucho más limitada que en las ciencias de la naturaleza.

Entre los instrumentos que uno puede aplicar para la observación de la realidad social se pueden distinguir aquí entre los vivos y los documentales. Por instrumentos vivos entendemos los procedimientos que suponen un contacto directo, inmediato, con la realidad. Los instrumentos documentales son aquellos que como el término lo indica permiten adquirir un conocimiento a partir de fuentes secundarias como videocintas, grabaciones, fotografías, pinturas, etc.

Los instrumentos vivos pueden corresponder a dos objetivos diferentes según si uno observa individuos o grupos. En la observación "individual" el procedimiento adoptado consiste en observar los individuos en cuestión aisladamente y a reagrupar luego las informaciones recogidas. Por ejemplo, en las historias de vida, estas se construyen cada una por separado y luego se analizan en conjunto para describir los fenómenos sociales de que tratan, como un sistema integrado.

Aquí, la observación de la realidad social se hace sintetizando la observación que concierne a comportamientos y experiencias individuales. A menudo, esta observación de individuos opera entrevistándose con las personas de las que se espera recoger la información útil para la investigación que se persigue. Es una técnica de entrevista a profundidad para el caso de la etnología, y de entrevista estructurada para otras disciplinas como la sociología.

Para hacer su escogimiento entre todos los recursos disponibles, el investigador debe llegar a apreciar la calidad de la observación que estos permiten a la luz de dos criterios: fiabilidad y validez. Un instrumento es fiable cuando, aplicado a los mismos sujetos, da los mismos resultados cualquiera que sea el observador que les utilice. Se dice, por otro lado, que un instrumento es válido cuando permite obtener informaciones que traducen sin grandes deformaciones la realidad de los fenómenos observados.

A nivel del escogimiento entre las diferentes técnicas de observación es importante estar consciente de las implicaciones que ellas pueden tener para el resultado de la observación. No toda técnica puede ser utilizable para cualquier observación. El

escoger técnicas es determinar anticipadamente, en función de las particularidades y de los límites de cada una, los materiales que éstas recogerán.

Como lo señalan P. Bourdieu *et al* (1968:81) es importante entonces “preguntarse lo que ellas (las técnicas) le hacen a los objetos y los objetos que ellas hacen”. No debemos por consiguiente ilusionarnos sobre la neutralidad científica de las técnicas y ser lúcidos sobre las consecuencias en cuanto al desarrollo y al balance de los resultados de la observación.

4.- La observación de grupos

Los procedimientos que venimos de examinar no permiten alcanzar la realidad social si no es por medio de los individuos, los actores sociales, que participan en ella. Este aspecto no se desarrolla sin inconvenientes y puede limitar las posibilidades de la observación.

Específicamente, ese tipo de procedimiento tiende a privilegiar el aspecto de relaciones inter-individuales de los fenómenos sociales en detrimento de sus aspectos colectivos.

De ahí, la puesta en marcha de otras estrategias que son procedimientos de observación global de grupos sociales y que consiste no en observar el grupo por la mediación de los individuos que lo constituyen, sino en examinar el grupo en tanto que colectividad constituida por un conjunto estructurado y organizado. En este caso los grupos y su comportamiento son estudiados directamente en tanto que colectividades.

Este procedimiento general puede ser objeto de diversas aplicaciones. Distinguiremos esencialmente dos hipótesis que se diferencian por la situación del observador en relación con el grupo que él estudia: Observación externa cuando la observación es realizada por un observador extranjero al grupo, observación interna cuando el observador es miembro del grupo que se observa.

4.a. La observación externa

Es el caso más frecuente. Aquí la realidad es observada por investigadores que no pertenecen al

medio estudiado. El principal interés de este tipo de observación es su más probable carácter imparcial y de cierto grado de objetividad. Esto permite también poder hacer que la observación la efectúen personas competentes y especializadas. Por el contrario, estos observadores extraños pueden tener dificultades para coleccionar las informaciones sea por desconfianza del grupo, sea por el desconocimiento de los hábitos de ese grupo. Por otro lado, puede que les sea difícil comprender en profundidad la vida del grupo y el significado de las informaciones recogidas.

Este tipo de observación puede implicar entre el observador y el grupo contactos más o menos íntimos, más o menos prolongados. Ya sea porque el observador no se mezcla mas que de una manera breve y superficial con la vida del grupo y entonces hablaremos de una observación no comprometida. Ya sea que la integración del observador en la vida del grupo sea más profunda y más prolongada y hablaremos entonces de observación participante.

Es necesario, no obstante, notar que entre estos casos-tipo puede existir en la práctica un gran número de situaciones intermedias.

Si en esta presentación de las formas de observación externa a los grupos se privilegia el criterio de la participación, otras características pueden también diferenciarlas. Es así como, en ciertos casos, la observación externa es individual o hecha por equipos restringidos de dos o tres personas, en otros casos podrá movilizar varias decenas de especialistas, asistidos o no por colaboradores voluntarios. Así mismo, esta observación puede ser en ciertos casos totalmente clandestina y hacerse a las espaldas de las personas observadas, lo que riñe con la ética de la investigación; mientras que en otros casos tales personas estarán al corriente de la operación y la observación será entonces manifiesta. Finalmente, estas formas de observación externa pueden ser más o menos profundas según la importancia o la naturaleza del grupo estudiado, según la duración de la observación, el número de observadores, la importancia y efectividad de las técnicas empleadas para recoger la información, el corpus teórico y la disciplina desde la cual se realiza la sistematización.

4.b.- *La observación no comprometida*

En el caso de la observación no comprometida, el observador extranjero al grupo es solamente espectador. Él penetra en el grupo que sabe en general quién es y con qué objetivos se encuentra ahí, pero este no participa en la actividad del grupo.

Estamos entonces muy cerca de la técnica del reportaje utilizada por los periodistas. La diferencia en relación con esta última radica en el hecho de que la encuesta etnográfica es más sistemática que los reportajes periodísticos, en el sentido de que los marcos de la investigación habrán sido determinados con anticipación, lo mismo que los postulados sobre los que se asienta la observación. Un tipo de encuesta de esta naturaleza puede ser conducida por un individuo aislado o por varios investigadores trabajando en equipo, aunque no necesariamente se ubiquen todos simultáneamente en los mismos escenarios sociales.

Este procedimiento de observación no comprometida conviene particularmente a la observación de actividades socioculturales discontinuas, es decir, actividades o fenómenos sociales cuya duración en el tiempo es limitada. Este se presta bien, por ejemplo, al estudio de reuniones, de manifestaciones en la vía pública, campañas electorales, sesiones de asambleas o congresos. Por el contrario, es menos apto para el estudio de fenómenos sociales continuos como el análisis de la vida cotidiana de un grupo, de su estructura, de su funcionamiento habitual. Esto no ha impedido, no obstante, el que haya sido puesta en aplicación en estudios de este tipo (v.g. *Yankee City Series* de L. Warner, *Auxerre* de Bettelheim & S. Frère; *Une Commune de France: Plodemet*, de E. Morin *et al.*, 1967)

El procedimiento en cuestión puede, sin embargo, presentar inconvenientes: la artificialidad del comportamiento de los sujetos que se saben observados y el riesgo de un análisis muy superficial de la realidad estudiada. Por tratar de remediar estos inconvenientes se puso en operación la técnica de la observación participante.

4.c.- *La observación participante*

Aunque desde un punto de vista epistemológico resulta contradictorio hablar de “observación participante”, este es el nombre que se le ha dado a aquel procedimiento en el que el observador es siempre al principio un extranjero al grupo, pero este no es solamente espectador de la vida del grupo, se convierte en actor, y se integra a la vida del grupo.

Este técnica se deriva de los procedimientos iniciales puestos a prueba por la etnología en el trabajo de campo y trasladada luego a otros contextos por otros especialistas. Cuando el etnólogo quiere estudiar una población o un grupo dado, se instala en el seno de la comunidad o colectividad escogida por un cierto tiempo que puede ir desde algunos meses hasta varios años. Ahí, participando de diversas maneras en la vida de los congéneres observados, el etnólogo trata de ganar su confianza, de habituarlos a su presencia, de hacerse olvidar con el fin de que la vida del grupo se desarrolle bajo sus ojos sin incomodidad, de manera espontánea y natural. Esto permite al etnólogo, a la vez, ser testigo de fenómenos no deformados por su presencia y de comprender en profundidad la significación y el alcance de esos fenómenos.

Posteriormente, nos hemos dado cuenta de que este técnica podía ser utilizada en otros contextos y que los investigadores la podían utilizar para estudiar cualquier grupo. Aquí el procedimiento es el mismo: ganar la confianza de la gente, hacerse adoptar por ellos, hacer admitir su presencia como natural, e interesarse en la vida cotidiana del grupo escogido.

Esta técnica de observación, que requiere de grandes calidades y cantidades de paciencia, de facultades de adaptación, de intuición, es incontestablemente una de las que permite las investigaciones más profundas y las más globales. Específicamente, constituye un instrumento precioso para el estudio de la existencia social en el tiempo, en los aspectos más complejos, los más escondidos, y los más cotidianos, porque sólo ella permite la aprehensión de esos imponderables de los que nos

hablaba Malinowski en los Argonautas del Pacífico Occidental.

No obstante, esta técnica se presta a ciertas limitaciones. En primera instancia, cualquiera que sea el grado de integración del observador, se mantiene el riesgo de que su presencia provoque en el grupo comportamientos que, sin él, no hubiesen tenido lugar o se hubieran producido de otra manera. Por otro lado el observador, estando obligado a integrarse en un punto preciso de la estructura del grupo, arriesga ver la observación del grupo limitada por esta ubicación y de no poder entonces tener una vista de conjunto.

Además, cuando el grupo atraviesa conflictos o conoce de algunas tensiones internas, el observador puede estar dividido entre su papel de observador y el de participante. En fin, esta integración puede comprometer la objetividad posible del investigador y modificar su mirada hacia el grupo estudiado. Así, podría encontrar evidentes actitudes del grupo que, al principio, le hubiese parecido que necesitaban una explicación.

En general, los resultados de este tipo de investigaciones han sido publicados tradicionalmente bajo la forma de monografías de los grupos estudiados. En los últimos tiempos, no obstante, se han utilizado en estudios etnográficos relacionados más específicamente con temáticas como la educación, la salud, las migraciones, el comportamiento sexual, la subsistencia, los oficios, las técnicas artesanales, etc.

Un ejemplo moderno lo constituye el estudio de L. Wylie, etnólogo norteamericano, sobre un pueblo rural francés de Vaucluse (1968).

Con una observación participante manifiesta, Wylie se integró al villorio como profesor de inglés en la escuela comunal y ejerciendo además otras actividades más informales. Así, utilizando sus talentos de fotógrafo: “yo iba a tomar fotos a los bomberos en el transcurso de sus ejercicios matinales del domingo. La semana siguiente, hacía revelar un conjunto de fotos que se le entregaba a cada uno de los bomberos. A partir de este momento mi papel estaba definido:

yo era el fotógrafo del pueblo. Puedo asegurarles que mi breve carrera de fotógrafo fue de gran utilidad para el trabajo, por los contactos naturales que me permitió establecer con las gentes de Peyrane.” (Wylie L. 1968). Esta experiencia desembocó en la redacción de una monografía, ya clásica, que es considerada uno de los mejores trabajos sobre la vida de una comunidad rural francesa.

5. La observación interna

En esta situación, son los miembros del grupo los que se transforman en investigadores y se convierten en observadores de la comunidad o la colectividad a la que pertenecen.

Esta observación interna puede también manifestarse de diversas formas, específicamente siguiendo la ubicación de esos “observadores participantes” en la organización general de la investigación.

Un primer tipo de observación interna es aquel que asocia algunos observados a una investigación conducida por observadores exteriores al grupo. En ese caso la observación interna viene a completar la observación externa y los observados aparecen como colaboradores más o menos ocasionales del equipo principal de investigación. Esto se explica por razones de comodidad y de economía, pero aún más por una preocupación de eficacia, las más de las veces para romper la desconfianza del medio bajo observación.

En todos los casos, no obstante, la observación interna no es exclusiva. Los observados-observadores juegan un papel más o menos considerable, pero no tienen la dirección de las operaciones y están subordinados a los observadores exteriores.

No es el mismo caso que en la observación participante pura. En este caso, los miembros del grupo tienen un papel exclusivo: ellos solos observan la realidad social constituida por su propio grupo.

Es el ejemplo de un miembro de una asamblea describiendo la vida de la institución en cuya

existencia él participa; el ejemplo de un miembro de un partido estudiando la vida de éste.

Esta observación realizada por un miembro del grupo puede presentar diversas formas. Se puede hacer una primera distinción entre la observación actual y la observación retrospectiva. En la observación actual, el observador miembro del grupo estudia la actividad del grupo tal cual esta se desarrolla bajo sus ojos. El miembro del grupo es simultáneamente actor y observador. En la observación retrospectiva, el miembro del grupo describe y analiza la actividad pasada del grupo. Se convierte en observador después de haber sido actor. En una cierta medida, con la condición de obedecer a una preocupación de análisis científico, las memorias que redactan un responsable político o un alto funcionario constituyen un ejemplo de observación a posteriori.

A partir de los procedimientos utilizados por esos participantes observadores, uno puede distinguir también dos tipos de observación. El primer procedimiento consiste, para el observador, en conducir su estudio a partir esencialmente de datos que resultan de su experiencia y de su actividad en el seno del grupo considerado.

Este procedimiento debe distinguirse de una observación que recurre a las técnicas clásicas de investigación, pues el miembro del grupo puede más fácilmente poner en operación otros recursos ya que el pertenece justamente a ese grupo. Por ejemplo, porque tiene acceso a documentos inaccesibles a observadores externos.

Las ventajas de este procedimiento son incontestables desde un cierto número de puntos de vista. Permite con frecuencia el acceso a fuentes de información que serían inaccesibles, como se viene de señalar, a un observador extranjero: consulta de documentos, posibilidades de entrevistas, etc. Esto permite, también, conocer la vida del grupo desde el interior con todas las ventajas que ello comporta para una mejor comprensión de los hechos observados y para una apreciación de su justo valor. El observador miembro del grupo será, por ejemplo, mucho más apto que un observador externo para estudiar los mecanismos reales de decisión en el

seno de su grupo mientras que el extranjero arriesga dejarse impresionar por las apariencias que no corresponden a la realidad.

En fin, este procedimiento permite también al observador insertarse en la vida del grupo sin perturbarla. Delante de un observador que pertenece al grupo los sujetos observados serán mucho más espontáneos que delante de un observador extranjero y los riegos de “disimulación” y de artificialidad estarán considerablemente más reducidos.

Si las ventajas del procedimiento son evidentes, también debemos hablar de los inconvenientes. Existe, efectivamente, un riesgo de parcialidad y de deformación de los hechos por parte del observador. Este corre el riesgo de dar un efecto de imagen exageradamente favorable del grupo observado, deformación que puede tener dos orígenes: por un lado, la simpatía que el observador puede tener por el grupo al cual pertenece y que puede conducirlo inconscientemente con frecuencia a darle interpretaciones favorables al grupo; por otro lado, la presión del grupo es igualmente temible ya que tendrá una tendencia a llevar al observador miembro del grupo al conformismo.

El riesgo más frecuente es entonces un riesgo de parcialidad en favor de un grupo. Hay, no obstante, casos en los que el riesgo puede ser inverso, cuando la observación esta a cargo de tráfugas, es decir, de miembros del grupo que lo han abandonado. La observación realizada por tráfugas aporta con frecuencia informaciones irremplazables. Su testimonio permite reconstituir la vida pasada de los grupos por una observación retrospectiva. Permite también, con frecuencia, comprender mejor las reacciones y los comportamientos actuales relacionándolos con su experiencia. Dicho esto, esas observaciones deben ser recogidas con precaución: el tráfuga arriesga a estar tentado de dar una imagen muy desfavorable del grupo para justificar su conversión. La experiencia disciplinada por el rigor científico puede, sin embargo, aportar mucho en ciertos campos. Así, el conocimiento de ciertos partidos políticos muy cerrados, debe mucho a las informaciones y testimonios recogidos de esta manera.

Lo mismo podemos afirmar para otros tipos de microcosmos como las bandas de alcohólicos o de drogadictos, las bandas organizadas de ladrones, los grupos de “gays” y lesbianas, las corporaciones de comercio sexual, etc.

Una tercera opción tiende a establecer una relación dialéctica entre la observación de individuos, de las relaciones inter-individuales, y de compararlas y retroalimentarlas con la observación que da la perspectiva del grupo, las peculiaridades mismas de su estructura y de los acontecimientos que se generan en su interior (Spradley J., 1979)

Es obvio que la observación científica no es el resultado de una mirada ingenua o aleatoria. Requiere, por el contrario, de un mirar descentrado, más allá de las limitaciones personales y los prejuicios del observador, de un MIRAR-se con clara consciencia del efecto observador/ observado. Una mirada que permita OBSERVAR y observarSE para CONCEPTUALIZAR y conceptualizarSE, de manera que para los órdenes de realidad que se tienden a describir, exista un mínimo de sistematización en el marco de las teorías, la normativa y los conceptos usuales de la disciplina a la cual corresponde el conocimiento que se elabora.

B. La entrevista

La entrevista, en las Ciencias Sociales, es el tipo particular de relación que el investigador establece con los individuos de los que él espera información relacionada con los fenómenos que estudia. Dicho de otro modo, es la situación social en el curso de la cual un investigador —o encuestador— trata de obtener de un sujeto —el entrevistado o encuestado— informaciones que este último posee, ya sea que esas informaciones resulten de un conocimiento, de una experiencia, o sean la manifestación de una simple opinión.

En principio, la entrevista debe ser distinguida de otras formas vecinas de entrevistas interpersonales. La entrevista debe ser diferenciada, por ejemplo, de una conversación amistosa en la medida en que la primera tiene un objetivo preciso y se inscribe

dentro de un plan de investigación. Aunque se le asemeja aún más, la entrevista se distingue de la entrevista periodística en la medida en que debe estar regida por reglas rigurosas destinadas específicamente a evitar la influencia posible del encuestador sobre el encuestado, y en la medida en que debe ser conducida de una manera más sistemática, menos espontánea.

La entrevista científica es, efectivamente, una acción preparada, que se inscribe en un plan de investigación preestablecido y que obedece a reglas relativamente sistemáticas para hacer un útil de observación que responde, hasta donde esto es factible, a las exigencias de descentramiento y de rigor de la perspectiva científica.

Aparte de este enfoque general, la entrevista puede presentar modalidades diversas que evocaremos acto seguido. Analizaremos posteriormente los problemas generales planteados por la entrevista, específicamente las dificultades con las que uno se topa en Ciencias Sociales para hacer de ella un instrumento válido y fiable, hasta donde ello sea posible.

B. 1. Clasificación de las entrevistas

Examinaremos en este apartado sucesivamente: los criterios de clasificación utilizables; los tipos de entrevista que se pueden distinguir combinando esos criterios.

B. 2. Los criterios de clasificación

Se puede distinguir dos tipos de criterios: los criterios referentes al campo en el que es utilizada la entrevista; los criterios referentes a las modalidades técnicas de la entrevista.

a. Criterios referentes al campo de la entrevista:

Situándose desde esta perspectiva, podemos establecer una subclasificación diferenciando las entrevistas según: lo que es investigado, es decir, la temática de la investigación; las personas entre las cuales se hace la investigación, es decir, los sujetos de la investigación.

b. Clasificación según la temática de investigación

Esta clasificación lleva a distinguir las entrevistas documentales y las entrevistas de opinión, de actitudes o de personalidad.

Las entrevistas “documentales” son entrevistas en el curso de las cuales el encuestador busca informarse sobre los conocimientos de los entrevistados, por ejemplo sobre aquello que los sujetos saben a propósito de hechos o de acontecimientos que ellos viven o de los cuales han sido testigos. Este tipo de entrevista es a menudo utilizada en las Ciencias Sociales como complemento de una investigación sobre documentos para llenar las lagunas que éstos últimos puedan presentar. Debe puntualizarse que la utilización de informaciones recogidas de esta manera plantea al investigador problemas clásicos de la crítica de los testimonios, es decir, saber qué confianza puede uno acordarle a esas informaciones y en qué medida ellas corresponden a la realidad. En las entrevistas de “opinión, de actitudes o de personalidad”, el investigador no se interesa más por lo que saben los sujetos, sino por lo que ellos “son”, más específicamente por lo que son sus opiniones o su comportamiento ante una situación determinada, ante un problema particular. Si el objetivo de la encuesta es el de conocer una reacción pasajera ante tal o cual hecho, la entrevista será una entrevista de opinión; si se trata de conocer comportamientos más constantes, más profundos, estaremos ante una entrevista de actitudes; si el fin del investigador es el de descubrir el conjunto de actitudes que caracterizan el comportamiento global de la persona interrogada, la entrevista será una entrevista de personalidad. Debe enfatizarse que, para el investigador, el problema aquí se plantea en términos de la sinceridad de las respuestas aportadas.

c. Clasificación según los sujetos interrogados

Desde esta perspectiva, distinguiremos las entrevistas de la «gente común», y las entrevistas de «líderes». Las entrevistas de los «líderes» son las entrevistas que tienen por sujetos a personas clara-

mente individualizadas, escogidas por sus características individuales y personales, por ejemplo, en razón de sus responsabilidades particulares, en razón de sus competencias, en razón de su notoriedad. Esas entrevistas pueden ser entrevistas de opinión, cuando uno interroga, por ejemplo, el dirigente de un partido político, escogido precisamente por la función que desempeña en su partido. En otros casos, pueden ser entrevistas documentales cuando uno interroga personalidades escogidas porque ellos han sido los actores o los testigos de ciertos acontecimientos.

En las entrevistas de «gente común», el investigador se interesa por sujetos que son escogidos, no por los caracteres específicos de sus personalidades, sino —por el contrario— en razón de su anonimato. Es un procedimiento que se utiliza a menudo cuando uno quiere estudiar los caracteres de un grupo: uno tratará de interrogar a los individuos que están más cerca del individuo medio que constituye el grupo y no las personalidades sobresalientes y dirigentes. Estas entrevistas son a menudo extensivas, poco profundas y aplicadas a un gran número de individuos por medio de un formato de cuestionario.

C. Criterios referentes a las modalidades técnicas de la entrevista

Pueden plantearse varios tipos de criterios: acorde con el número de entrevistas; acorde con el grado de libertad del encuestador; acorde con el grado de libertad de los encuestados; acorde con el grado de profundidad de la entrevista.

C. 1. Acorde con el número de entrevistas

Desde este punto de vista distinguimos las entrevistas por sesión única, por sesiones múltiples, por sesiones repetidas.

El primer tipo es aquel en el que la entrevista se hace en una única sesión. Este es un caso muy frecuente que no requiere de largos comentarios ya que es el más usado en disciplinas de las Ciencias Sociales como la Sociología y la Psicología. Todas las interrogantes se plantean al entrevistado en el

curso de una única sesión, después de lo cual las respuestas son interpretadas y explotadas como materia prima en la argumentación acerca de alguna problemática.

El segundo tipo es el de la entrevista múltiple: consiste para el encuestador en encontrarse varias veces con la persona interrogada, planteándole cada vez preguntas diferentes que se complementan unas con otras. Por ejemplo, esta técnica es utilizada cuando se procede a entrevistar a una personalidad, es decir, cuando uno quiere conocer todos los aspectos posibles de la personalidad de un individuo. De igual manera, esta técnica es la que se aplica en la entrevista documental de tipo “testimonio”, que consiste en que el encuestador obtiene de una persona el permiso de verla con frecuencia y regularmente durante un cierto período con el fin de interrogarle acerca de los acontecimientos con los cuales ella ha estado involucrada. Este es el tipo de entrevista que se usa para las historias de vida, las biografías, y con los informantes o colaboradores claves en la investigación etnográfica. Las limitaciones de procedimiento en este último caso: presupone una gran disponibilidad por parte del sujeto que ofrece el testimonio.

El tercer tipo es el de las entrevistas repetidas o de “panel”. Consiste en interrogar a los mismos individuos, en varias ocasiones, planteándoles las mismas preguntas en cada sesión. Este procedimiento es utilizado esencialmente cuando uno quiere estudiar la evolución de actitudes y de opiniones durante un período de tiempo dado acerca de un tema específico. Las respuestas obtenidas a intervalos regulares permiten darle un seguimiento a los cambios eventuales de opinión y de actitudes.

La utilización de este procedimiento plantea un problema como lo es la “mortalidad” del panel: se denomina de esta forma a la dificultad de reencontrar para cada entrevista las personas que han sido interrogadas en las entrevistas precedentes. Dificultad aún más grande cuando el número de entrevistas es amplio y muy espaciadas en el tiempo. Por otro lado, un inconveniente más se encuentra en la repetición de preguntas, lo que puede provocar una racionalización de las respuestas, en el sentido en que el comportamiento de los sujetos interrogados arriesga perder toda su espontaneidad, los suje-

tos pudieran estar tentados, por ejemplo, a introducir en sus respuestas sucesivas una lógica de la cual no se ocuparían en condiciones normales, es decir, naturalmente.

C. 2. Según el grado de libertad de los encuestadores

Se distingue en este apartado la entrevista libre y la entrevista dirigida. Las entrevistas libres o no dirigidas son aquellas en las que el encuestador tiene un gran margen de iniciativa. Ciertamente, antes de realizarse la entrevista su objeto es bien delimitado y preciso y los temas de las preguntas son cuidadosamente definidos y preparados. Sin embargo, las preguntas que serán planteadas no son redactadas previamente, su número no es estrictamente determinado, como tampoco el orden en el que serán planteadas. Es de competencia del investigador el organizar el desarrollo de la entrevista en función del clima de la sesión y de las disposiciones de su interlocutor. El encuestador puede plantear preguntas que no han sido previstas y que a su juicio, pueden desprenderse de las respuestas dadas. Un amplio espacio tiene en este caso el juicio personal del investigador.

Por el contrario, las entrevistas dirigidas (o directivas) implican el uso de un cuestionario escrito y cuidadosamente elaborado; el encuestador no puede modificar ni el número, ni el orden, ni la redacción de las preguntas. El investigador está en este caso estrechamente ligado al cuestionario denominado (por los norteamericanos) “protocolo de encuesta”. Por ejemplo, las entrevistas de sondeos de opinión son en su gran mayoría entrevistas dirigidas.

C. 3. Según el grado de libertad de los encuestados

Podemos distinguir en este caso las entrevistas con preguntas abiertas de las entrevistas con preguntas preformuladas. En las entrevistas con preguntas abiertas el sujeto interrogado tiene toda la libertad para responder a las preguntas planteadas.

V.g., ¿Qué piensa usted acerca de...?. Esas preguntas plantean respuestas completas, sutiles.

Estas son preguntas que en general permiten recoger un máximo de información. No obstante, no están adaptadas a encuestas rápidas, puesto que si generan respuestas largas, que se apartan aparentemente del objetivo inmediato de la investigación, pueden requerir de largos períodos para su análisis.

En las entrevistas con preguntas preformuladas el sujeto interrogado debe ubicar su respuesta en un marco propuesto por el investigador. Por ejemplo, cuando debe escoger entre una lista de respuestas-tipo que le son proporcionadas por el encuestador. La libertad aquí está limitada a la propuesta. Es un procedimiento que facilita la encuesta, su análisis, y la explotación de resultados, pero es menos fiable en lo que respecta a revelar el verdadero funcionamiento de los órdenes de realidad que pretende cubrir. Es más probable que refleje la percepción o la opinión del investigador según los parámetros previamente establecidos.

C. 4.- Según la profundidad de la entrevista

Desde esta perspectiva distinguiremos las entrevistas intensivas y las entrevistas extensivas. Las entrevistas extensivas o superficiales son aquellas que buscan recoger informaciones simples, precisas, estandarizadas. El número de preguntas que se plantean es limitado. La encuesta no busca profundizar ninguna temática, no busca conocer la personalidad del sujeto interrogado que es visto más bien como el reflejo de un grupo, y uno se limita a recoger un número reducido de informaciones. En general, las entrevistas extensivas se aplican a un número elevado de personas y su interés estriba en la suma de resultados individuales. Los aspectos a tomar en cuenta aquí son la superficialidad de la encuesta y el número alto de encuestados que requiere.

Las entrevistas en profundidad, que calificamos como intensivas están, primordialmente centradas en la persona, pues buscan recoger una información amplia y precisa, más sutil, tan completa como sea posible. De aquí que, en general, se caractericen por el gran número de preguntas formuladas para alcanzar esos objetivos.

También son reducidas a un número pequeño de personas. En efecto, todos esos caracteres a

partir de los cuales podemos construir diversas clasificaciones de entrevistas no son independientes unos de otros, y en algunos casos pueden reagruparse de otras maneras para distinguir diferentes tipos de entrevistas (Weiss R. 1994).

D. Los principales tipos de entrevistas

Una clasificación de las principales formas de entrevistas que con más frecuencia se propone consiste en distinguir: Las entrevistas clínicas, las entrevistas en profundidad, las entrevistas guiadas, las entrevistas focalizadas, las entrevistas con preguntas abiertas, las entrevistas a preguntas cerradas, y la entrevista etnográfica.

Esta clasificación combina dos criterios principales: aquel de la profundidad, de lo más profundo a lo más superficial, y aquél de la libertad de la que disponen los interlocutores, encuestadores y encuestados.

D. 1. Las entrevistas clínicas

Se le denomina así por que semejan a los métodos de interrogación empleados por un médico con el paciente para establecer su diagnóstico. Es un tipo de entrevista totalmente centrada en la persona del sujeto del que uno quiere explorar en profundidad las características más individuales y originales.

El desarrollo de las sesiones se caracteriza por una gran libertad, la no directividad es llevada a su extremo. El sujeto interrogado conserva el máximo de iniciativa, el encuestador limitándose a ayudar al sujeto a precisar su pensamiento y a no perderse en campos poco interesantes para los efectos de los objetivos del trabajo. En lo que respecta a las intervenciones del encuestador no están fijadas con antelación y se hacen en función del curso que tome la entrevista. En general, esas entrevistas clínicas muy profundas se hacen en el curso de las entrevistas múltiples.

En resumen, los rasgos característicos de esta técnica son entonces: exploración de la personalidad del sujeto, profundidad del análisis, no directi-

vidad de la entrevista, multiplicidad de entrevistas. Este procedimiento es usado particularmente en psicología, en psiquiatría y en psicología social. Por ejemplo, gracias a esta técnica fue elaborado —bajo la dirección de T. Adorno— el célebre estudio sobre la personalidad autoritaria, que buscaba mostrar que los comportamientos políticos fascistoideos correspondía a un tipo psicológico de personalidad calificado de autoritario. También se le ha empleado, aunque de otra manera, en las clásicas actividades etnográficas (Spradley J. 1980).

D. 2. Las entrevistas en profundidad

Se diferencian de las precedentes en la medida en que están orientadas hacia un tema fijado previamente y propuesto por el encuestador. Por esta razón la entrevista no está ya centrada sobre la persona del sujeto visualizada en sí misma y en todas sus dimensiones, sino sobre las relaciones entre la persona y algún tema investigado. Dadas estas condiciones, el desarrollo de la entrevista es no directivo; las intervenciones del encuestador estarán en función del curso de la entrevista teniendo por finalidad el mantener dicha entrevista dentro de los límites fijados y de profundizar las respuestas dadas. Estas entrevistas se hacen normalmente en varias sesiones. Las características del procedimiento son entonces: análisis exhaustivo de las relaciones del sujeto con el tema, análisis a profundidad de estas relaciones, no directividad de la entrevista. Este tipo de entrevista es utilizado clásicamente, combinado con otras técnicas, en la práctica etnográfica, también como instrumento de diagnóstico y de ayuda psicológica, así como en psicología social para el estudio de las motivaciones (Weiss R, 1994).

D. 3. Las entrevistas guiadas.

Estas entrevistas son semejantes a las precedentes en la medida en que se dirigen a explorar las relaciones del entrevistado con un tema determinado por el encuestador y definido por éste de una manera bastante amplia. La especificidad de este tipo de entrevista está dada por que la libertad del encuestador es mucho más limitada que en el caso anterior puesto que en este caso, sin que este-

mos delante de una entrevista dirigida con preguntas preformuladas, el entrevistador está no obstante guiado por una lista de temas establecidos con antelación, en el momento de la preparación de la encuesta. En razón de la existencia de la guía de entrevista, este procedimiento se relaciona con la técnica siguiente.

D. 4. Las entrevistas focalizadas

Esas entrevistas focalizadas consisten en analizar con profundidad las reacciones de los sujetos ante una situación descrita con precisión por el encuestador o creada por él mismo, por ejemplo, después de la proyección de un filme. La entrevista es también un poco más directiva que en el caso precedente en la medida en que las preguntas del encuestador deberán inspirarse de una guía de entrevista establecida con antelación y precisando los principales tópicos a explorar. No obstante, la guía no es más que un lienzo que el encuestador aplica de una manera libre conservando un amplio margen de iniciativa. Tenemos entonces las características siguientes: encuesta focalizada en el estudio de reacciones ante una situación precisa, entrevista organizada alrededor de un marco previsto en una guía de entrevista. Este procedimiento ha sido particularmente afinado para estudiar la influencia de los medios de comunicación.

D. 5. Las entrevistas con preguntas abiertas

En estas entrevistas, la acción se centra en el objetivo de la encuesta. Por otro lado, la libertad del encuestador es aquí reducida. Este plantea preguntas explícitamente redactadas en el protocolo de la encuesta, la formulación, el número de preguntas, el orden en que van, se imponen al encuestador. En sentido contrario, el encuestado conserva un margen de libertad en la medida en que las preguntas que se plantean son abiertas, del tipo «¿Qué piensa usted acerca de ...?», dejando toda amplitud al sujeto para expresar su posición, precisándola y matizándola a su agrado.

Características: entrevista limitada al objetivo de la encuesta, cuestionario del encuestador redactado previamente, con preguntas abiertas.

D. 6. *Las entrevistas con preguntas preformuladas*

Las características de este tipo de entrevista son las mismas que la precedente en lo que concierne la limitación de la entrevista, al objetivo preciso de la encuesta y en lo que concierne a la redacción previa de un cuestionario. La especificidad de esta forma de entrevista se presenta en el hecho de que la libertad del encuestado es aquí restringida en la medida en que el debe escoger sus respuestas entre aquellas que le son propuestas por el cuestionario del encuestador.

D. 7. *La entrevista etnográfica*

Las peculiaridades de este tipo de entrevista, la hace totalmente diferente a las otras. Más que una técnica o un instrumento, la entrevista etnográfica constituye un proceso. Es un proceso de larga impregnación del investigador con el grupo humano estudiado, por medio de sucesivas “conversaciones” con los llamados informantes o colaboradores claves, hasta llegar a obtener su confianza (Spradley J. 1980). La impregnación permite formular, paulatinamente, las preguntas acordes con las temáticas, los códigos y los valores de la cultura estudiada, para buscar en la medida de las posibilidades el traducir lo mejor posible las perspectivas de la visión de mundo de los seres humanos que se estudian. Usualmente al hablar de entrevista etnográfica nos referimos a una serie de entrevistas espaciadas en el tiempo, en las cuales el investigador busca corroborar una serie de información que ha obtenido de esa misma persona, de otras personas, o de su propia observación. Los materiales informativos obtenidos por este medio se utilizan, junto con la observación participante, para constituir las etnografías, como primera aproximación en el quehacer antropológico (Camacho 1996).

E. **Problemas generales de la entrevista**

La característica general que diferencia una entrevista científica de otras formas de entrevista es que esta es una operación preparada cuya finalidad es el asegurar los resultados de la entrevista con la fiabilidad y validez posibles.

Esta preparación debe ser conducida tomando en consideración cuatro factores principales:

- a) en primer lugar, la “temática” de la encuesta, tratando de prever las dificultades que esta temática podría suscitar en el desarrollo de la entrevista;
- b) en segundo lugar, es necesario tomar en consideración los “sujetos” que van a ser sometidos a la entrevista visualizando, una vez más, las dificultades que pueden surgir de las características propias de la población interrogada;
- c) en tercer lugar, esta preparación será hecha también en función del “tipo” de entrevista a la que uno planea recurrir; no preparamos evidentemente de la misma manera una entrevista no directiva que una entrevista directiva que supone la redacción previa de un cuestionario;
- d) Finalmente, en último lugar, cuando el que prepara la entrevista no es claramente el mismo que procederá a su aplicación, la preparación deberá tener cuenta de la “personalidad” de(l) la o de los(as) encuestadores(as).

En función de esos tres o cuatro elementos, es necesario tratar de prever los riesgos que pueden comprometer la validez y fiabilidad posible de los resultados obtenidos y tratar de remediar anticipadamente esos riesgos. En particular, los riesgos de error o de deformación pueden tener fuentes que se emparentan con el carácter de la relación interpersonal de la entrevista: estos pueden venir directamente del encuestador o del encuestado.

E. 1. *Los riesgos de error por parte del encuestador*

El problema aquí es el del comportamiento del encuestador que debe tratar de conciliar dos exigencias en alguna medida contradictorias: por un lado, llevar el sujeto interrogado a responder a las preguntas que se le plantean; por otro lado, no debe influenciar al sujeto entrevistado de manera tal que pueda falsear los resultados de la operación.

Este problema se plantea inicialmente en el nivel del primer contacto entre el encuestador y el encuestado porque, por una parte, el encuestador debe suscitar un clima de confianza y colaboración propias a favorecer las respuestas del sujeto y, por otro lado, debe guardar una cierta distancia con su interlocutor de manera tal que pueda conservar el papel de testigo sin comprometerse personalmente en una verdadera conversación. En esta perspectiva de una distancia a mantener al mismo tiempo que inspirando una cierta confianza, es aconsejable que el encuestador insista sobre el carácter científico de su trabajo, citando eventualmente el organismo que lo emplea o explicando los métodos utilizados y los fines perseguidos.

En el ámbito de la “interrogación” también, el comportamiento del encuestador puede, en ciertos casos, falsear las respuestas, si este comportamiento parece indicar que el encuestador espera ciertas respuestas más que otras. Para evitar ese peligro, se debe pedir a los encuestadores el observar, en la medida de lo posible, una estricta neutralidad. Por ejemplo, si el encuestador es libre de escoger la formulación de las preguntas, dicha formulación no debe dejar perfilarse cualquier tipo de preferencia. De la misma manera, cuando el encuestador puede proveer explicaciones para hacer comprender los sentidos de las preguntas redactadas de previo, debe evitar cualquier tipo de sesgo. Por último, cuando las respuestas son dadas por el encuestado, el encuestador no debe manifestar ni aprobación, ni reprobación, ni sorpresa: la encuesta debe dar siempre la impresión de que todas las respuestas son posibles.

Esta neutralidad rigurosa no se alcanza nunca completamente. Experiencias previas han probado que aún con preguntas redactadas previamente, la influencia de las opiniones personales de los encuestadores puede hacerse sentir.

En fin, en lo que concierne a la transcripción de las respuestas, debe tomarse precauciones para evitar una deformación de las respuestas. Es así como, si no es posible recoger las respuestas por grabación, es más aconsejable transcribirlas tan literalmente como sea posible respetando el vocabula-

rio y el estilo del encuestado, y resistiendo a la tentación de reescribirlas para “clarificarlas” o hacerlas más “coherentes”.

E. 2. Los riesgos de error de parte del encuestado

Un cierto número de factores puede conducir al encuestado a proveer respuestas no válidas, es decir que no corresponden a la realidad que se quiere alcanzar por medio de la entrevista.

La primera causa de esas deformaciones reside en lo que hemos llamado el efecto del prestigio. Por eso, entendemos la tendencia de ciertos encuestados a dar, no respuestas que expresan sus sentimientos, sino respuestas que ellos piensan que les acarrearán un juicio favorable por parte del encuestador. En la medida en que se intuya la presencia de ese fenómeno, se tratará de prevenirlo por ejemplo redactando una pregunta que deje claramente establecido que todas las respuestas son posibles y válidas o dándole al encuestador consignas de estricta imparcialidad.

Debe tenerse claro que la eliminación total del efecto de prestigio no es fácil de alcanzar, con mucho más razón cuando dicho efecto puede manifestarse independientemente del comportamiento del encuestador, por ejemplo, en función de su apariencia. Esta influencia puede ser aquella del aspecto social. También puede ser en otros casos la del aspecto étnico.

En ciertos casos, las respuestas erróneas y fantásticas pueden esconder la ignorancia del encuestado, que no quiere confesarla o que desea complacer al encuestador respondiendo de alguna manera a todas sus preguntas.

En el mismo orden de ideas, las respuestas erróneas pueden también traducir la molestia o incomodidad de los encuestados para responder a ciertas preguntas relacionadas con campos considerados tabúes: tal es el caso de preguntas relacionadas con el ingreso y con el sexo. Hasta hace algún tiempo la situación era similar, en ciertos lugares o países, para el campo de la política.

La ausencia de sinceridad en las respuestas puede también ser una preocupación de los encuestados por parecer conformes al papel social que ellos interpretan o quieren interpretar a los ojos del encuestador. Si se va a entrevistar a un sindicalista acerca de la oportunidad de una huelga, este dudará en descalificarla para mantenerse fiel a su imagen de sindicalista, aún que en su interior él tenga una opinión contraria. La expresión de su opinión estará deformada por el papel social que le corresponde y al que se siente obligado de mantenerse fiel.

Del mismo tipo es la reacción del encuestado que duda en dar su sentimiento personal sobre algún asunto porque su posición es diferente de la idea que él se hace de la opinión común sobre el tema. Podría estar en ciertos casos tentado de adoptar esta posición común aunque no sea la suya para no singularizarse y no arriesgar eventualmente, según su creencia, un juicio desfavorable por parte del encuestador. (Nuevamente encontramos aquí el efecto del prestigio).

En la preparación de una encuesta, una vez más, esos riesgos de deformación, de errores, deben ser reconocidos y evaluados, buscando su remedio a través de la técnica de entrevista que se adopte, de la formulación de las preguntas, de la ubicación y del valor de la entrevista en el marco general de la investigación, y buscando conscientemente no dejarlos campar en el curso de la investigación sobre el terreno.

Este análisis de la entrevista que acabamos de hacer corresponde de una manera general a los tipos de entrevistas que encontramos en las diferentes disciplinas de las Ciencias Sociales, tanto aquellas que presentan un trasfondo epistemológico cuantitativo de tipo racionalista-positivista, como otras que corresponden más adecuadamente a una estructura del paradigma naturalista de investigación cualitativa. Esto último no quiere decir que no puedan ser utilizadas, para diversos fines, tanto en una perspectiva como en la otra. El propósito principal es ofrecer una "panorámica" que permita tener una información suficientemente clara de sus variantes, sus formas de empleo, y sus limitaciones en la captación de los fenómenos socioculturales.

Bibliografía

- Bachelard G. (1970): *La formation de l'esprit scientifique*. Paris.
- Bernard C. (1966): *Introduction à l'étude de la médecine expérimentale*. Paris, Garnier.
- Bourdieu P. et al (1968): *Le métier de sociologue*. Paris. P.U.F.
- Brunschvicg L. (1922): *L'expérience humaine et la causalité physique*. Paris
- Camacho-Zamora J. (1996): El método etnográfico. *Repertorio Americano*, nueva serie, UNA, Heredia
- Comte A. (1926): *Cours de philosophie positive*. Paris.
- Durkheim E. (1968): *Les règles de la méthode sociologique*. Paris.
- Mauss M. (1969): *OEuvres*. Paris, P.U.F.
- Maynaud J. (1960): *La science politique*. Lausanne
- Morin E. (1967): *Commune en France: La métamorphose de Plodemet*, Paris, Fayard,
- Poirer J. (1973): "Le Constat Ethnographique". *L'Homme hier et Aujourd'hui*. Paris, Cuyas (786-794).
- Spradley, James: (1979): *Participant Observation*. New York. Holt, Rinehart & Winston.
- (1980): *The Ethnographic Interview*. New York. Holt, Rinehart & Winston
- Weiss R. (1994): *Learning from Strangers. The art and method of qualitative interview studies*. New York, The Free Press.
- Wylie L. (1968): *Un village de Vaucluse*. Paris, PUF.