

ROSANA GUBER

# El salvaje metropolitano

Reconstrucción del conocimiento  
social en el trabajo de campo



PAIDÓS ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN

Rosana Guber

El salvaje metropolitano  
Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de  
campo

PAIDÓS  
Buenos Aires  
Barcelona  
México

## **11. La entrevista antropológica: Preguntas para abrir los sentidos**

Comenzamos el capítulo anterior analizando los supuestos subyacentes en un cuestionario; dijimos también que, aunque se tratara de preguntas abiertas, la encuesta dejaba traslucir las prioridades temáticas y los términos relevantes de quien la había diseñado. Sin embargo, ésta no es la única forma de emplear cuestionarios o entrevistas estructuradas; en efecto, éstos pueden suceder a un relevamiento abierto de los modos en que se expresan las problemáticas del investigador y los términos que trasuntan sentidos propios del mundo social de los informantes. Esto no significa adoptar un enfoque ateórico, sino evitar caer en el teoricismo estéril y en ciertas modalidades del sociocentrismo. Para internarnos en las posibilidades de la entrevista antropológica, hemos distinguido dos instancias: la dinámica general de la investigación, en la que la entrevista se va reformulando conforme a los objetivos parciales de cada etapa y la dinámica particular de cada encuentro, en la que la entrevista tiene sus momentos ascendentes y descendentes, donde se expresan, primero, las vicisitudes propias del trabajo de campo y, segundo, las características personales de los sujetos implicados.

### **1. Dinámica general: la entrevista en la investigación**

Por dinámica general entendemos el proceso gradual por el cual el investigador va incorporando información en sucesivas etapas de su trabajo de campo. Dentro de este proceso pueden identificarse dos grandes momentos, uno de apertura y otro de focalización y profundización [219]

#### **Descubrir las preguntas: primera apertura**

En el trabajo de campo antropológico la entrevista se desarrolla como parte indisociable del conjunto de actividades que tienen lugar en la observación participante. Una entrevista puede consistir en un saludo de paso, con una breve indicación acerca de algo que acaba de suceder; en un encuentro informal para tomar mate y hablar "de bueyes perdidos", o en un encuentro concertado para conversar sobre tal o cual tema. No hay un orden preestablecido dentro de estas modalidades. Al comenzar el trabajo de campo, las dos primeras suelen ser más frecuentes si el contacto con los informantes se opera en el campo mismo, especialmente durante la coresidencia. La entrevista formal puede ser adecuada si se ha contactado a un informante a través de un tercero, explicándole que quisiéramos conversar con él sobre algún tema en particular. Si efectivamente no es requisito inexcusable el aislamiento del informante ni el suministro del cuestionario en forma y secuencia idénticas de uno a otro respondente, y si además se pretende reconocer al informante en su propio contexto, entonces no habría razón para desechar ninguna de estas tres variantes de entrevista (por más que la concepción clásica sólo incluya la tercera).

En la primera etapa del trabajo de campo, la entrevista antropológica sirve para descubrir las preguntas, esto es, para construir los marcos de referencia de los actores a partir de la verbalización asociada libremente. Desde estos marcos se extraerán, en un segundo momento y tras una categorización diferida, las preguntas y temas significativos para la focalización y profundización. Esto quiere decir que si el investigador necesita partir de una temática determinada (controlada categorialmente), quizá convenga tomarla como provisoria abriéndola progresivamente a otros temas de

interés propuestos por el informante. Cuando, a pesar de haber temas predeterminados en la conversación de campo, aparecen otras cuestiones introducidas por el informante, el investigador evitará interpretarlas como elusiones, desvíos y, sobre todo, pérdidas de tiempo. Si bien las inquietudes y preocupaciones del informante, sean o no circunstanciales, pueden llegar al investigador como deseos de apartarse del tema central (y aunque esto puede efectivamente ser así), es más probable que el investigador no alcance a comprender qué significa esa supuesta digresión; como extranjero que es desconoce qué le está comunicando el informante; en vez de un desvío bien puede estar asistiendo a la expresión del mismo problema que le interesa indagar pero en otros términos, los del actor.

En una oportunidad, Roberto, un estudiante de antropología, ensayó esta propuesta intentando llevarla hasta sus últimas consecuencias. No muy convencido del planteo y sin esperar demasiados resultados, entrevistó a una vecina de unos departamentos cercanos al barrio de [220] La Boca. Le interesaba tratar con ella los prejuicios contra algunos residentes sobre los cuales pende una negativa imagen por ser uruguayos, habitar en conventillos, ser "negros" e inmigrantes provincianos, además de las consabidas inmoralidades. En la primera entrevista se comenzó tratando temas aparentemente irrelevantes: la actividad laboral, la familia y el barrio, hasta que la entrevistada pasó a referirse a su práctica de aerobismo por las calles de la Boca; Roberto, sin demasiadas expectativas, le preguntó por dónde solía correr y ella le fue detallando sus circuitos habituales; en ese circuito dejó fuera un área bien definida que es, precisamente, la zona más pobre y con mayor concentración de conventillos. Roberto, que estaba sumergido en una atención flotante y sin libreta de notas ni grabador, le preguntó: "¿Y por esta y esta calle no corres?". "¡Nooo!!!", le respondió ella, "si ahí están los negros"..., etc., etc., etc. Una vía indirecta, supuestamente no pertinente, había dado exactamente con el tema que preocupaba al entrevistador, ni más ni menos que a partir de una práctica deportiva. Esto no sucedió por casualidad sino gracias a la atención flotante del entrevistador. En las entrevistas siguientes probó aplicar técnicas más directivas. Tanto cuando empleó un cuestionario como cuando agregó el grabador, se encontró con una entrevistada (la misma persona) rígidamente desprejuiciada, amante del género humano, incluso de los "hermanos pobres" de La Boca; se presentaba como poco menos que una abanderada de la igualdad y los humildes. Después de esa experiencia, quedó claro que la vía de acceso y la presentación del entrevistador podían ser definitorias para alcanzar ciertos contenidos, tal como eran vividos en la cotidianidad y no para "exposición". La no directividad de Roberto lo ayudó a reconocer el lugar del prejuicio y otras categorizaciones negativas en el curso de la vida diaria y concreta de la informante, no en un nivel abstracto de premisas morales generales. Roberto llegó a visualizar cómo se especificaba el prejuicio contra determinados sectores sociales en un actor concreto: residente de clase media en un barrio colindante con un área popular.

#### El arte de no ir al grano

En esta primera etapa del trabajo de campo, se trata de comenzar a efectivizar el proceso de especificación al que nos referimos en la construcción del objeto de conocimiento. Esta especificación no consiste tanto en encontrar respuestas inmediatas a preguntas derivadas de la teoría sino, fundamentalmente, en descubrir los modos de organización sociocultural por los que se experimentan y conciben cuestiones vinculadas, más o menos directamente, a su centro de interés.

La existencia de los llamados "prejuicios" es aceptada y conocida por distintos sectores de la sociedad. Cuando encaramos el estudio [221] sobre prejuicios contra residentes de villas miseria vimos que este concepto integraba diferentes cuerpos teóricos para los cuales el prejuicio puede aparecer como: desviación de ciertas personalidades, expresión ideológica que trasunta patrones hegemónicos reproductores de la división en clases; tipificación necesaria a la construcción social de la realidad, entre otros.

Para iniciar nuestras entrevistas a informantes no residentes en villas miseria, ideamos una guía de preguntas que nos permitiera acceder a la concepción de agentes oficiales - asistentes sociales, planificadores urbanos, concejales, maestros, médicos de hospital y centros periféricos de salud-, vecinos de barrios colindantes, políticos y personal eclesiástico, acerca de ese sector sociorresidencial y sus actuales condiciones de vida. La guía general -acompañada por una guía específica concerniente al campo de actividad de cada ocupación- era un punteo que reproducía algunos temas del cuestionario expuesto en el capítulo anterior y agregaba otros. Para confeccionar estas guías, nos basamos en cierto conocimiento previo del lugar y de las expresiones en el lenguaje corriente de quienes serían entrevistados. A diferencia del cuestionario, la guía era una serie de puntos, de los cuales podría tratarse uno, varios o todos, en uno o más encuentros, en cualquier orden y bajo cualquier asociación además de, obviamente, incluir temas no previstos. Los temas de la guía giraban en torno a los ítems reseñados al agrupar las preguntas del cuestionario, a saber: conceptualización de la villa miseria, conceptualización de su población, diferenciación de la población de villas y otros sectores sociales; visualización de la cuestión villera como "problema", identificación de sus causas y soluciones, y conceptualización del "prejuicio" y la "discriminación". En la guía específica para educadores, médicos, políticos, etc., se atendería a estos temas aplicados a cada campo concreto -sanitario, religioso, político, etc.-.

Al comenzar la entrevista, preferimos dar una serie de rodeos para que las categorías de "villero", "villa miseria", "discriminación", "prejuicio", entre otras, surgieran de los entrevistados y no de las preguntas que se les formulaba. El "problema villero" debía ser introducido por ellos. La entrevista se iniciaba con esta pregunta: "¿Y?... ¿cómo anda el barrio?" (o el servicio o el partido político o el Partido -municipal- o la escuela, etc.), a lo cual algunos me respondían con generalidades, pero otros se orientaban a "los problemas". A los profesionales y agentes del Estado les preguntaba: "¿Cuáles son los mayores problemas que hay en el Partido?" y "¿Dónde, en qué zonas hay más problemas?" (sabiendo que la villa está acotada e identificada geográficamente), a lo cual contestaban casi invariablemente "Y, los chorlitos de la villa" o "El hambre de las villas" o "Las villas". [222]

Algunos me decían: "Las drogas, la miseria, el hambre", entonces yo preguntaba: "¿Por qué pasa esto?", a lo que sucedía una explicación ' acerca de las causas por las que algunos indolentes residían entre cuatro chapas de cartón en un terreno inundable: "No se preocupan por salir", etc. Yo trataba de ofrecer varias alternativas para que la categoría "villero" tuviera cabida y se asociara con algunas dimensiones que yo podía esperar-por haberlas escuchado previamente-, pero que se irían resignificando. Algunas de estas categorías fueron: problema, delincuencia, hambre, miseria, villa. Ésta es una de las diferencias capitales con respecto a otros recursos técnicos, por los cuales el investigador inicia sus preguntas introduciendo el tema y las categorías, corriendo el riesgo de cerrar la emergencia de nuevos sentidos. Por ejemplo, si hubiera preguntado, como en el cuestionario: "¿Hay prejuicio contra los villeros?" o "¿Cómo son los

villeros?", habría incurrido en dos predefiniciones de sentido, extrapolándolas al marco del entrevistado. El primer problema estaba, como vimos, en que la categoría "villero" no es equiparable a "residente de una villa"; por consiguiente, en la formulación de la pregunta se estaba prefigurando la respuesta.

El segundo problema residía en el término "prejuicio". Como veremos en el ejemplo trabajado en el esquema para la construcción del objeto (cf. capítulo 14, punto 1), una cosa es el "prejuicio" como categoría teórica del investigador y otra la categoría del sentido común, según la cual "prejuicios" tienen los demás, uno tiene juicios. Los prejuicios están formulados previamente y sin suficiente conocimiento; es lógico suponer que nadie va a hacer y a defender una afirmación si la caracteriza como de escaso fundamento. Preguntar si "hay prejuicios contra los villeros", sin embargo, podía dar algunas pistas para relevar cómo conceptualiza el informante la disposición general hacia estos pobladores, excluyéndose a sí mismo de dicha disposición. La confusión entre términos teóricos y empíricos es frecuente en las ciencias sociales y surge de la similitud terminológica del lenguaje académico y el uso corriente (por ejemplo, lo político, la cultura, la sociedad, asumir, somatizar, inconsciente, discriminación, trabajo, marginal, entre otros). No es necesario que el informante admita que tiene prejuicios para que el investigador, ya tranquilo, afirme que sus informantes efectivamente los tienen y sustentan. En nuestra investigación no intercalamos jamás ese término, salvo cuando era introducido por el informante. Sin embargo, y aunque no lo llamáramos así, no cabía la menor duda de que los informantes abrigaban un consolidado estereotipo de "villero" que les permitía explicar los hechos más diversos y de signos más opuestos. Nuestra conclusión era, pues, independiente de que los informantes reconocieran sus prejuicios; como se ha dicho, no se trata de demandar a los legos que se comporten como "sociólogos sin título" (Bourdieu, Passeron y Chamboderon, 1975). [223] Los contenidos de las entrevistas no resuelven el análisis teórico ni sustituyen las conclusiones de la investigación, conclusiones que resultan de una constante retroalimentación entre análisis teórico y análisis empírico. Volviendo a la construcción del objeto, no fuimos al campo a preguntarles a los informantes si tenían o no prejuicios, sino que abrimos el canal para que expresaran sus concepciones; nosotros procedimos a analizar los datos y fuimos quienes decidimos, según ciertas definiciones, si se trataba o no de prejuicios. Fuimos al campo para visualizar cómo se especificaban los prejuicios y prácticas discriminatorias en determinados actores sociales. Este punto es central para evitar la extrapolación del plano teórico al plano empírico en las preguntas de campo. El caso de aquel investigador que una vez preguntó a sus informantes: "¿Cuál es la estructura de parentesco de acá?" es más frecuente de lo que parece.

Preguntas autorrespondidas (o el paradigma de "yo la compro, yo la vendo")

Más allá de la relación necesaria entre preguntas y respuestas que analizamos en el capítulo anterior, hay ciertas preguntas que, aun cuando parecen abiertas, llevan implícita su respuesta; esta prefiguración puede obedecer a varias razones:

- El contexto de la entrevista: en el marco institucional es bastante improbable que, al menos en un primer encuentro, los pacientes de un servicio de salud, por ejemplo, se expresen acerca de las desventajas de la atención médica. Algo similar puede ocurrir con terceros, con testigos presenciales de la entrevista, comprometidos en la respuesta que solicita el investigador (aun sin saberlo). Por ejemplo, en presencia de otros

puesteros de un mercado, el investigador interroga sobre el tipo de relación que el informante mantiene con los demás dueños de puestos, o bien si allí hay facciones. La respuesta puede ser "Tengo una relación buena", lo cual no agrega demasiado al conocimiento del investigador (¿qué es una "buena relación"?), o "Acá somos todos una gran familia", lo cual puede estar ocultando agudos conflictos entre facciones o miembros que no se pondrán a la luz ni en una primera entrevista ni delante de testigos con quienes, quizá, haya problemas.

- La carga ética y moral de los términos de la pregunta: por ejemplo, "¿Usted tiene prejuicios?" requiere una respuesta inmediata y negativa, más allá de que el respondiente efectivamente los tenga.
- El sentido social negativo a que conducen las respuestas: como ejemplificábamos en el capítulo 5, un censista difícilmente acceda [224] a conocer la verdadera ocupación de un ladrón, una prostituta o un levantador de quiniela ilegal.
- La asignación de roles al investigador y la experiencia con este tipo de entrevista, es decir, la competencia metacomunicativa según Charles Briggs: como cuando a sectores de bajos ingresos se les pregunta por sus condiciones de vida, cuyas carencias seguramente son exageradas a la hora de justificar la necesidad de provisión oficial de ciertos bienes como alimentos, muebles, vestimenta, etc.
- El peso valorativo implícito en la pregunta: cuando el investigador da al informante escaso margen para disentir, si es que, por ejemplo, el investigador aparece demasiado convencido de lo que afirma en la pregunta; por ejemplo, preguntar a un residente de conventillo "¿Y usted por qué vive acá? ¿No encontró nada mejor?".

Después de este breve repaso de algunos modelos de preguntas cargadas, convendría detenernos en las vías para concretar, ahora sí, el cometido de la primera etapa del trabajo de campo: la apertura.

### Preguntas para descubrir preguntas

El descubrimiento de las preguntas significativas según el universo cultural de los informantes es, ya, una parte de la investigación y puede hacerse a través de diversos procedimientos: escuchar diálogos entre los mismos pobladores, intentando comprender de qué hablan y a qué pregunta implícita están respondiendo; solicitarle a alguien que formule una pregunta interesante acerca de tal o cual temática (por ejemplo, cómo formularía una pregunta sobre la vida en el barrio), o bien, determinar cuál sería una pregunta posible para cierta respuesta (qué pregunta se aplicaría a una respuesta que dijera: "Acá el barrio es muy tranquilo, somos una gran familia") (Spradley, 1979: 84).

Sin embargo, estos procedimientos presentan algunos inconvenientes, pues los informantes quizá no comprendan aún qué se propone el investigador y respondan con lo que suponen que desea oír. Spradley recomienda, entonces, usar preguntas descriptivas por las que se solicita al informante que hable de cierto tema, cuestión, ámbito, pasaje de su vida, experiencia, conflicto, etc. "¿Puede usted contarme cómo es el barrio?" "¿Puede contarme sus primeros años en el barrio?" Estas preguntas sirven para ir construyendo contextos discursivos (settings) o, según lo habíamos llamado más arriba, marcos interpretativos de referencia en términos del informante; a partir de estos marcos, el investigador podrá avanzar hacia la formulación de preguntas culturalmente relevantes y, al mismo tiempo, lo familiarizarán con modos de pensar y asociar términos y frases referidos a hechos, [225] a nociones y a valoraciones. Por eso es clave que, en esta primera etapa, el investigador aliente al informante a extender sus respuestas, a ser

más profuso en sus descripciones, explicitando incluso aquello que considere trivial o secundario; para el investigador nada -al menos, nada a priori- lo es.

Esto puede lograrse por dos vías: 1) introduciendo la menor cantidad posible de interrupciones y dejando que fluya el discurso del informante por la libre asociación, y 2) abriendo el discurso a través de distintos tipos de preguntas abiertas.

1. El silencio es diferente del mutismo. Estar en silencio puede significar dar vía libre para que el informante se explaye; en cambio, el mutismo en la situación de entrevista antropológica puede generar más bien ansiedad, malestar y hasta la finalización del encuentro y de la relación. El mutismo es un silencio forzado; el silencio calmo, propio del interés de quien escucha a otro, autoriza algunas intervenciones y corrige la imagen de ser prescindente, que denota una actitud evaluativa, distante o apática. Si las interrupciones son, de algún modo, necesarias y a veces obligatorias para hacer fluido el encuentro, parece aconsejable que sean lo más controladas posible, preguntándose el investigador qué pretende con ellas y cuáles podrían ser sus derivaciones. Esto siempre se subordina a la dinámica de la entrevista y a la personalidad de las partes, pudiendo adoptar un carácter ágil o convertirse en un intento forzado para extraer, al menos, unos cuantos monosílabos.

A lo largo de una entrevista, el investigador puede adoptar diversas tácticas o comportamientos para promover la locuacidad del informante, con variables grados de directividad. Dohrenwend y Richardson distinguen grados de "restricción" (restrictiveness) o directividad sobre las respuestas (Whyte, 1982:112):

- un simple movimiento con la cabeza, asintiendo, negando o expresando interés y aprobación ("Y así, el barrio se puso tranquilo", explica el informante. "Ahá" o "Mire usted", responde el investigador);
- repetir los últimos términos con que se ha expresado el informante ("¿Así que se puso tranquilo?");
- emplear estas últimas frases para construir una pregunta en los mismos términos ("¿Y por qué se volvió tranquilo?", o "¿Cuándo se puso tranquilo?", o "¿Quiénes ayudaron a que se pusiera tranquilo?");
- formular una pregunta en términos del investigador sobre los últimos enunciados del informante ("Y ahora que está tranquilo, [226] ¿cuál es la diferencia en el barrio, comparando con otros tiempos?");
- sobre la base de alguna idea expresada por el informante en su exposición, pedir su ampliación ("Usted me decía que antes la gente era más pacífica, ¿por qué? ¿Qué solía hacer? ¿Qué cosas pasaban entonces para que la gente fuera así?");
- introducir un nuevo tema de conversación.

Conviene que las interrupciones del investigador en el discurso del informante sean cuidadas y, dentro de lo posible, no accidentales para evitar los efectos involuntarios de la directividad e interrumpir la libre asociación de ideas (Kemp y Ellen, 1984). Pero también es necesario intercalar preguntas aclaratorias o de "respiro" en el curso de la entrevista; de lo contrario se corre el riesgo, por una parte, de no saber ya quién es quién en el relato, ni entender qué pasó, o por otra parte, puede suceder que el informante se moleste o se agote al sentirse unilateral y ostensiblemente interrogado.



2. Las preguntas de apertura del discurso del informante son de varios tipos. Spradley (1979: 86) distingue las preguntas *grandtour*, que interrogan acerca de grandes ámbitos, situaciones, períodos ("¿Puede usted contarme cómo es el barrio?; ¿el hospital?; ¿el Ministerio?", etc.). Se identifican, aquí, cuatro subtipos de preguntas *grandtour*.

- las típicas, que interrogan acerca de lo frecuente, lo recurrente, lo típico ("¿Cómo se vive en este barrio?"; "¿Cómo es la escuela?"; "¿Cómo se trata a la gente de las villas?");
- las específicas, referidas al día más reciente del informante o a un sitio más conocido por él, etc. ("¿Cómo fue la semana pasada en el barrio?"; "¿Qué hiciste hoy en la escuela?"; "¿Cómo fue la última vez que tuviste problemas por ser de la villa?");
- las guiadas, que se efectúan simultáneamente a una visita por el lugar, cuando el informante añade explicaciones conforme avanza la visita. Cantilo, un vecino de Villa Tenderos, me iba mostrando el camino que solía hacer a pie hasta el Mercado de Abasto, me hablaba de la gente que saludaba y, cuando llegamos, me acompañó por el interior, contándome qué hacía mientras hurgaba en los tachos de basura: mandaba aja hija menor a "manguear" a los puesteros y negociaba con otros la descarga de algunos camiones para el día siguiente; de este modo, tuve una idea aproximada del contexto de dónde Cantilo extraía parte de su alimentación, conformaba ciertas redes sociales y de reciprocidad. En una recorrida por los pasillos de la [227] villa, Mateo, presidente de la sociedad de fomento, me iba señalando las mejoras urbanísticas logradas en distintos períodos de gestión vecinal y oficial, comentaba qué se había conseguido y de qué organismos, dónde vivía tal y cual, mostraba escenarios de habituales enfrentamientos y acontecimientos casi legendarios;
- las relacionadas con una tarea o propósito, que son paralelas a la realización de alguna actividad. Por ejemplo, cuando el informante hace un gráfico o diseña un mapa del sitio de interés. Mientras don Ernesto levantaba el frente de su casa, que con el tiempo se había ido inclinando sobre el pasillo, me explicaba las bondades de distintos materiales y los conflictos que había suscitado el estado actual de su frente, complicado por los cables de la luz y las antenas de televisión de los vecinos. Tanto se entusiasmó en su relato que empezó a mostrarme, en un papel, cómo debía armarse una buena estructura del rancho para que "estas cosas no pasen".

Las preguntas *mini-tour* son semejantes a las *grand-tour*, pero se refieren a unidades más pequeñas de tiempo, espacio y experiencia. Por ejemplo, indagar sobre un servicio hospitalario, un nivel o grado escolar, el área de un barrio (la vía, la avenida, la calle tal o cual), el último año de trabajo o la última huelga, etc. Las preguntas *minitour* reproducen, en menor escala, los subtipos de las *grand-tour* (típicas, específicas, guiadas, relativas a una tarea). Tanto en uno como en otro grupo de preguntas pueden intercalarse otras de ejemplificación, en las que se solicita al informante que dé cuenta de un caso concreto vivido o atestiguado por él que considere pertinente al punto que se está desarrollando. Me decía Silvita que "acá el problema es que al villero lo tratan como a basura". Entonces le pregunté: "¿Por qué? ¿A vos o a alguien que vos conozcas le pasó algo alguna vez?" "¡Puff! ¡Claro!!! Sin ir más lejos yo, el otro día, venía en el colectivo y me bajé, y unos pibes dicen bien fuerte, para que se escuche, ¿no?, dicen: 'lástima que sea villera'. Yo no sabía dónde meterme".

Toda pregunta puede plantearse en términos sociales ("¿Qué hace la gente en la Cuaresma?"; "¿De qué trabaja la gente de este barrio?") o personales ("¿Qué hace usted en la Cuaresma?"; "¿De qué trabaja usted?" o "¿En qué trabajan en su familia?").

A lo largo de la descripción, el informante suministra información acerca de quiénes están allí, cuántos son, qué ocurre, cuáles son las actividades preponderantes, qué situaciones son frecuentes, cuánto tiempo están o han estado viviendo/residiendo/trabajando allí; cómo es el lugar, su extensión, los bienes materiales en su interior, sus subdivisiones. A cada frase podría seguir, seguramente, alguna pregunta [228] acerca de qué, cómo, quién, dónde, cuándo, por qué y para qué (Spradley, 1979; Agar, 1980). Refiriéndose, un poco ofuscada, a la población vecina, una señora de aproximadamente cincuenta años de edad y veinte de residir en el lugar, me decía: "Acá hay que hacer como hicieron en Retiro, o como hicieron la semana pasada en Berazategui, en Quilmes, que fueron con las topadoras; la gente no se quería ir, pero igual les tiraron la casa abajo, porque después dicen 'pobre gente', ¡má qué pobre gente! Hay que ver lo que hacen. Para mí debieran echarlos a todos, sacarlos para que dejen de criar zánganos todo el día".

Se puede, entre otras, formular las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo que hace esa gente?
- ¿Cuándo fue que hicieron eso en Retiro?
- ¿Quién los sacó?
- ¿Cómo los sacó?
- ¿Qué hizo la gente?
- ¿Por qué los sacaron?
- ¿Adonde fue la gente?

En el curso de la conversación, el investigador puede recurrir a interrogantes estratégicamente directivos. Las preguntas anzuelo (bait, según Agar, 1980: 93) suelen dar pie al pronunciamiento del informante. Por ejemplo, en una entrevista sobre erradicación de villas: "Me comentaron que iban a mudar la villa...". Las preguntas de abogado del diablo (sugeridas por Schatzman y Strauss, 1973) son aquellas en las cuales el investigador ayuda a la locuacidad del informante, suministrando un punto de vista premeditadamente erróneo o contrario, para que el informante haga las correcciones y precisiones que considere pertinentes. Volviendo al testimonio de la vecina citado más arriba, el investigador podría haber replicado: "Pero ¿cómo los van a echar? Si no tienen adonde ir".

Las preguntas hipotéticas son aquellas en las que se trata de ubicar al informante frente a un interlocutor o situación imaginarios. Por ejemplo, "¿Cómo se imagina que será la vida en departamentos?". Este tipo de pregunta es adecuado para introducir variantes a la situación de entrevistas que circunscriben necesariamente lo que el informante verbaliza a lo pautado por su entrevistador (Spradley, 1979): la presentación de situaciones hipotéticas puede permitir imaginar otras respuestas y puntos de enunciación que atañen a la valoración de la situación real (¿cómo debería ser una institución de investigación?, ¿un profesor?, ¿una esposa?, ¿un trabajador?). En una investigación sobre servicio hospitalario, A. Domínguez Mon preguntaba: [229]

—¿Está conforme con el servicio?

—Sí es excelente, muy bueno...

—Supongamos que usted pudiera cambiar algunas cosas que no le gustan del servicio, ¿cómo piensa que debería ser la forma de atención?

—Y... no esperar tanto...estoy desde las 7 y son las 11. Perdí el día de trabajo... Pero me

las aguanto porque sé que acá me curan y ya está.

Si la investigadora se hubiera limitado a la primera respuesta, habría obtenido una información parcial y superficial acerca de la imagen del informante sobre el servicio.

En síntesis, durante la primera etapa, el investigador se propone armar un marco de términos y referencias significativo para encarar sus futuras entrevistas; aprende a distinguir lo relevante de lo secundario, lo que pertenece al informante de cuanto proviene de sus inferencias y preconceptos; contribuye, así, a modificar y relativizar su propia perspectiva sobre el universo cultural de los entrevistados. Por eso, volviendo a las características de la entrevista antropológica, el control sobre lo que dice y hace el informante se modifica al acceder a información significativa que hasta entonces quizás se habría considerado irrelevante. Como señala Agar (1980: 90), en la entrevista etnográfica todo es negociable. Los informantes reformulan, niegan o aceptan -aun implícitamente- los términos y el orden de las preguntas y los temas, sus supuestos y las jerarquizaciones conceptuales y explicativas del investigador. Y aunque la próxima etapa siga básicamente los mismos criterios, en los momentos iniciales, la entrevista antropológica es sumamente adecuada para abrir la mirada y los sentidos del entrevistador y profundizar el proceso de diferenciación entre lo que procede del informante y lo que procede de las inferencias del investigador. Ambas -abrir y profundizar- son tareas, más que paralelas, estrictamente complementarias en la medida en que permiten vislumbrar a otro a través del reconocimiento de sí mismo. La reflexividad tiene lugar también en la entrevista antropológica como un recorrido especular de conocimiento y autoconocimiento.

Focalizar y profundizar: segunda apertura

La obtención de un material "denso" (como sugiere Geertz, 1973), profuso en descripciones, valoraciones, reseñas y explicaciones nativas, corre a la par de su análisis en campo. Pero este análisis puede tener lugar, además, como una etapa determinada entre dos fases de campo o cuando se considera que el campo ha sido concluido. Tanto durante como después de la estadía en terreno surgen temas, categorías y principios recurrentes, configurando un marco interpretativo [230] del actor. Este proceso es parte de la especificación del objeto de conocimiento, desde un plano teórico a otro de existencia concreta. Si en la primera etapa se trata de abrir la mirada, en la etapa siguiente se intenta seguir abriéndola pero con determinada dirección, mayor circunscripción y habiendo operado una selección de los sitios, términos y situaciones privilegiadas por los que se expresa dicha especificación. En esta segunda etapa, el investigador puede dedicarse a ampliar, profundizar y sistematizar el material obtenido, estableciendo los alcances de las categorías significativas identificadas en la primera etapa. Para ello se vale de nuevas formas de entrevista que le permitan descubrir las dimensiones de una categoría o noción.

En las investigaciones en sociedades "exóticas", el descubrimiento o la identificación de categorías es quizá más sencillo que en la propia sociedad del investigador, porque los términos le resultan poco familiares y es más sensible a sus manifestaciones. Pero en el medio habitual, estos conceptos se ocultan en expresiones que el investigador cree conocer, porque las utiliza o las ha escuchado reiteradamente, aunque en realidad las desconozca en su significación. En nuestra investigación, eso sucedió con la categorización de "villero" como inmoral y no como "residente de una villa", de

"caminar" como sinónimo de realizar un arduo trabajo político o vecinal; de "los sillones" versus "el barro", contraponiendo el bienestar de los políticos en las oficinas y en el medio habitual de los ricos, al trabajo barrial con los pobres. En su investigación sobre identidad homosexual masculina, Victoria Barreda encontró que la categoría de autoadscripción que emplean los homosexuales es "gay"; "homosexual" connota cierta categoría degradante, aplicada generalmente desde fuera del grupo. Ahora bien, el investigador no repara en todas sino en algunas categorías, que son aquellas que juzga pertinentes para su objeto de conocimiento y que son empleadas por los informantes para dar sentido a su mundo social. En nuestro caso y en el de Barreda, el tema a investigar giraba en torno a "identidad villera" e "identidad homosexual masculina", respectivamente. En ambas investigaciones eran relevantes las formas de denominación y autodesignación.

Para explorar el sentido de un número restringido de conceptos o categorías, quizá sea conveniente reformular la perspectiva de la interrogación. Pensemos en un término cualquiera. ¿Cómo descubrir sus alcances y posibilidades? ¿Cómo visualizar su relación con otras categorías sociales? Una vez individualizado, el investigador suele caer en la tentación de preguntarle al informante su definición. Esto es lo que me pasó cuando entrevistaba a una funcionaria política e indagaba acerca de los residentes en la villa; me comentaba entonces que lo más evidente de estos sectores era su promiscuidad. Pregunté: "¿Qué es 'promiscuidad' para usted?". La entrevistada, bastante [231] sorprendida, me respondió: "¿Cómo 'qué es promiscuidad'? ¡Que andan en la promiscuidad, que son, así, promiscuos!". Yo no veía cómo salir del atolladero para ampliar el sentido del término en relación, concretamente, con los "villeros". El inconveniente de mi abordaje fue múltiple; en primer lugar, al preguntar por la definición, la informante pudo suponer que no había sido clara con el término o que se había expresado mal; incluso podía entender que no había adoptado una actitud "suficientemente académica" y que estuviera a la altura del entrevistador; o bien, como en este caso, que la entrevistadora era una mezcla de ingenua e imbécil, ya que éstas son cosas "de sentido común". Pero el agregado "para usted" puso el acento en una relativización que el sentido común no admite. El pensamiento corriente no es crítico sino práctico y se presenta como inmediato, adherido a lo real. Por lo tanto, preguntar qué es promiscuidad "para usted" es introducir una relativización no pertinente, salvo que se quiera comunicar al informante algo así como: "¿qué peregrina-equivocada-falsa-ideológica-vulgar idea tiene usted acerca de la promiscuidad?". No es extraño que el informante se moleste o se sienta en falta, lo cual en vez de ayudar a ahondar en la explicación, redundará en el intento de autocorrección y/o autodefensa; ninguno de los dos es el propósito de la entrevista. El investigador ganará en acceso si opta por indagar no la definición, sino el uso de la categoría (la definición quizá deba construirla por su cuenta). Viendo que si seguía en mis trece sería expulsada raudamente de la entrevista con un "Bueh, tengo muchas cosas que hacer, ¡me va a disculpar!", le pregunté a la informante: "¿Por qué me dice que los villeros viven en la promiscuidad?" "Y, porque los ves", me respondió más calma, "Vas a la casa y los ves". "¿Y qué ve?" "Y, un hijo se llama López, otro Martínez, otro Pérez. Ahí ves bien clarito la promiscuidad. Todos hijos de distinto padre." No sólo le pedí a la informante que mencione categorías, sino también que ensaye su aplicación; si yo las hubiera ensayado quizá la informante habría operado las correcciones pertinentes para su correcto empleo.

Para esta etapa, Spradley (1979) sugiere formular preguntas estructurales y contrastivas. Las preguntas estructurales son aquellas que interrogan por otros elementos de la misma

o de otras categorías, que puedan a su vez ser englobadas en categorías mayores. Por ejemplo, cuando he detectado que el "villero" es uno de los posibles habitantes de las villas pregunté: "¿Quiénes otros viven en la villa?". Me respondieron: "gente rescatable", "gente decente", "lúmpenes", "chorros", etc. Las preguntas contrastivas son aquellas en las que se intenta establecer la distinción entre categorías. Siguiendo con el último ejemplo, se podía preguntar: "¿Qué diferencia hay entre el villero y la gente rescatable?". El punto clave, aquí, estriba en que la comparación [232] entre estos términos provenía del empleo categorial de los informantes. De una pregunta contrastiva no sólo se extraen datos acerca de los elementos distinguidos, sino también de su comparatividad, una relación lógica desde la perspectiva del actor (Agar, 1980; Spradley, 1979). Los "no villeros" conciben al villero como lo opuesto a la gente rescatable; en cambio, a ninguno de mis informantes se le ocurrió comparar "villeros" y "paraguayos" (los paraguayos son un tipo de villero y, para ciertos informantes, buena parte de la degeneración moral de estos sectores residenciales procede de la influencia de estos inmigrantes limítrofes).

Las relaciones semánticas entre elementos del discurso apuntan a señalar, en la estructura del léxico y la sintaxis, cómo se articulan distintos conceptos (different lexically labeled). Spradley (1979, 1980) identifica como articulaciones la relación de inclusión ("el villero es un tipo de pobre"), de ubicación ("la vía es una parte de la villa"), de causa ("Trini fue a la salita porque no sabía qué tenía la criatura"), de razón ("el ambiente es una razón para irse de la villa"), de localización de la acción ("la vía es un lugar donde hay mucha joda"), de función ("un pasillo con más de una entrada sirve para que se rajen los chorlitos"), de secuencia ("para hacer el pasillo, primero se organizaron, después mangaron a los demás, después fueron a la Municipalidad y después trajeron los materiales, y ya se pusieron a laburar") y de atributos ("acá la villa es jodida, se inunda").

Una vez identificadas, conviene ensayar el conocimiento y el uso de categorías con informantes que no las hayan expresado aún o que lo hayan hecho con otros sentidos. Aquí es donde, probablemente, se encuentre gran apoyo en las encuestas y cuestionarios, pues estas técnicas permitirían extender el uso de ciertas categorías a un universo mayor y homogeneizar la información proporcionada de manera heterogénea por los entrevistados.

El trabajo con relaciones entre términos y categorías permite detectar y establecer el sentido del uso de conceptos nativos, descubriendo sutiles distinciones que pueden ser indicativas de cuestiones de mayores alcances. Después de la investigación en la cual "villero" aparece como una categoría con irremisible carga negativa para "los de afuera", y con variable connotación para los mismos residentes (o "los de acá"), empezamos a pensar que si un partido político aspira a convertirse en la 'Vanguardia' de estos habitantes y los interpela como "villeros", seguramente tendrá menos éxito que si los interpela como 'Vecinos de Villa Tenderos', siendo que en ese contexto la categoría "villero" es rechazada por su carga estigmatizadora y vergonzante. Pero para llegar a esta distinción fue necesario advertir claramente que una cosa son las categorías del investigador (o categorías analíticas) y otra, las de los informantes (o folk o nativas o emic). Es precisamente esta [233] distinción la que no reconocía el cuestionario que analizamos en el capítulo anterior.

## Otro sentido de la profundización

Además de la referencia a los sentidos, profundizar puede consistir en avanzar hacia temas que, por considerarse tabú, conflictivos, comprometedores o vergonzantes, no se han tratado en los primeros encuentros o en la primera etapa de entrevistas. Estas facetas, generalmente ocultadas y encubiertas, pueden darse a conocer en el curso de la relación de campo, cuando el informante sabe "algo más" acerca de los propósitos del investigador y, sobre todo, de su conducta en terreno: por ejemplo, no transgredir ciertas reglas éticas, como el secreto de información. Puede confiar siquiera mínimamente en que sus actividades o reflexiones no habrán de trascender y en que la información brindada al investigador no dañará su imagen ni su vínculo con los demás miembros de la unidad social. Para esto resulta imprescindible asegurar la discreción, garantizando de palabra y de hecho que el material obtenido no trascenderá de unos a otros, al menos sin consentimiento previo.

Sin embargo, guardar secretos no es tarea fácil, sobre todo cuando se refieren a hechos conflictivos (enfrentamientos vecinales, entre facciones, etc.) de los cuales hay más de una versión y cuyas instancias son conocidas sólo por algunas personas. En estos casos, el problema es cómo no poner de manifiesto la fuente de información y, al mismo tiempo, contrastar visiones contendientes. Lo quiera o no, el investigador se transforma en el portador de ambas y, como todo el mundo lo sabe, también en el blanco de reclamos de legitimación para sustentar cada uno su razón. Quizá una forma de evitar suspicacias y de no herir susceptibilidades sea ampliar la problemática, a través de preguntas lo suficientemente generales como para incluir aspectos relativos a las versiones enfrentadas y que, de otro modo, conducirían fácilmente a identificar su fuente (Whyte, 1982:116). Como apuntamos en un capítulo anterior, la intención mía al saltar el cerco fue averiguar algunas cosas acerca de la dinámica de la sociedad vecinal. Pero otro propósito era indagar cómo se operaba y qué significaba el conflicto entre dos familias enfrentadas políticamente pero ligadas por parentesco, vecindad y contigüidad territorial. Mientras conversaba con la nuera de doña Silvia, se me ocurrió preguntarle: "¿Y cómo andas con la familia de tu marido?", a lo que siguió una serie de palabrotas y quejas en tono iracundo. Para averiguar qué ocurría con el espacio de las viviendas aledañas, problema endémico en éste y otros asentamientos, respondí a su enojo con un comentario genérico: "Qué raro que se lleven mal y sobre todo estando tan cerca, ¿no?... y como estando así, casi pegados, la [234] gente acá se ayuda..." (pregunta de abogado del diablo, pues la contigüidad vecinal suele visualizarse por los informantes como fuente de conflicto más que de ayuda). A lo que replicó igualmente furiosa: "Bueno, eso es otra cosa, ¿ves? Porque mi suegra quiere ampliar, pero no tiene derecho, porque esto es de todos, no es sólo de ella. Ella dice que tiene todos los papeles, pero ¿qué papeles va a tener si esto es del ferrocarril? Está tan de prestado como nosotros. ¿Entonces?". Siendo que las diferencias políticas no eran tan pronunciadas, todo hacía suponer que dichas diferencias, si no habían surgido, se habrían profundizado por cuestiones de parentesco y por intereses contrapuestos de vecindad.

Los temas tabú no son universales sino específicos de cada sociedad, cada cultura y de cada sector o grupo social. Suelen depender del sistema normativo-valorativo dominante, de las posibilidades de esos grupos de hacer efectivo dicho sistema y de la variabilidad de "ajustes secundarios", como diría Goffman (1971), a pautas de funcionamiento sociales, institucionales, etc. Por consiguiente, es probable que el investigador descubra en sus primeras indagaciones algunos de estos temas y que reciba

de parte de sus informantes ciertos indicios de que no pueden ser tratados (absolutamente, o en ese momento de la relación, o delante de determinadas personas, o en otras circunstancias); estos indicadores son en sí mismos materiales que pueden convertirse en datos a profundizar en una etapa ulterior. Es claro que no existe una conducta lineal con respecto a estas cuestiones. Su manejo es el resultado, más bien, de una constante negociación del investigador, antes que del transcurso temporal, independiente de los sujetos de la relación. El tiempo y el trabajo de campo ayudan, pero son el investigador y los informantes quienes deciden, en última instancia, si ya es hora de abrir algunas "cajas fuertes". Que el tiempo es condición necesaria pero no suficiente lo demuestra el hecho de que sólo con algunos informantes se pueden tratar ciertas temáticas, mientras que con otros la relación se mantiene en un nivel general hasta decir "adiós".

En síntesis, en el período de profundización y focalización, los principios de la no directividad siguen vigentes porque la apertura de sentidos no concluye sino con la investigación misma; la búsqueda prosigue reproduciéndose al interior de los nuevos límites fijados tras la primera etapa. Por ejemplo, si hubiéramos llegado a los conceptos de "villero" y de "gente de villa" en una etapa posterior, podría ocurrir que nos propusiéramos indagar su asociación a otras categorías y la aparición de nuevas subcategorías de "villero" y "gente de villa" (algo así como volver a empezar). Sin embargo, también es cierto que puede advertirse una mayor directividad de parte del investigador al intentar homogeneizar la información de su muestra total. Como ya dijimos, en esta segunda etapa se puede recurrir a preguntas estructurales [235] y cuestionarios para cubrir aspectos desigualmente relevados, para contrastar los alcances interpretativos del investigador y verificar si las categorías detectadas por él son pertinentes y significativas para todos, alguno o ninguno de los informantes.

## 2. Dinámica particular: la entrevista en el encuentro

Con la expresión "dinámica particular" nos referimos a la evolución de la relación entre el investigador y el informante, en una unidad de entrevista. La entrevista es un proceso donde se pone en juego una relación social que, como vimos, es concebida de diversas maneras por sus protagonistas. Esta conceptualización incide, sin duda, en los resultados y términos generales en los que se lleva a cabo el encuentro. La dinámica particular sintetiza las diversas determinaciones y condicionamientos que operan no sólo en situaciones de entrevista, sino genéricamente en las de la interacción social y, como subespecie, en el encuentro entre investigador e informantes. Tantas son sus posibles variantes que sería inconducente tratar de esquematizarlas. ¿Por qué? Por aquella breve máxima según la cual en la entrevista antropológica todo es negociable. ¿Pero qué es ese todo? En la dinámica particular de la entrevista, pueden negociarse el contexto, los temas, los términos de la conversación (unilateral, dialógica, informativa, intimista, etc.), el lugar y la duración.

### El contexto de entrevista

En su incidencia directa o indirecta en el desarrollo, la dinámica y los contenidos de la entrevista, el contexto desempeña un papel crucial. ¿Pero qué es el contexto? En las ciencias sociales y particularmente en el análisis del discurso, el contexto ha suscitado ya variada literatura (que en la antropología remite, nuevamente, a Malinowski). Por nuestra parte, usaremos el concepto en relación con las preocupaciones de este libro. A

tal fin, distinguimos entre un contexto ampliado y otro restringido.

El contexto ampliado refiere al conjunto de relaciones que engloban tanto al investigador como al informante y que puede ser visto en su dimensión política, económica, cultural, etc. (por ejemplo, investigador e informantes están involucrados en una relación colonial si uno y otro pertenecen a la metrópoli y a la colonia, respectivamente; o en una relación de clase si se encuentran en la misma sociedad pero pertenecen a distintas clases sociales, etc.). Este plano general afecta directamente la relación, incluso a través de acontecimientos [236] más puntuales (por ejemplo, el trabajo de campo durante período electoral, régimen militar, conflictos raciales, Carnaval, aguda crisis, inundaciones, etc.). Cuenta Claudia Giróla que un informante de Villa Cildáñez, en Buenos Aires, le explicaba: "Durante el Proceso, cuando venía algún asistente social o alguien a hacernos preguntas para arreglar algo en la villa, seguro que al día siguiente lo barrían. Por eso acá no habla nadie". El contexto ampliado puede promover tanto la autocensura como la locuacidad de los entrevistados y el tratamiento de ciertos temas "de actualidad", dando un sentido diferente a cuanto se diga y haga en dicha situación.

El contexto restringido refiere a la situación social del encuentro, esto es, a la articulación concreta entre lugar-personas-actividades-tiempo. Las instancias de este nivel del contexto varían en relación más directa con el desarrollo del trabajo de campo en determinada unidad social. El medio clásico de la entrevista, tal como la suelen aplicar algunos científicos sociales y otros profesionales (como trabajadores sociales, médicos y psicólogos), es el encuentro "uno a uno", en un sitio apartado, dotado de cierta privacidad, frecuentemente en la oficina del entrevistador, sin interrupciones que puedan provenir del ámbito del entrevistado (por ejemplo, actividades, llamados de vecinos, travesuras de los hijos) y que, en el caso de existir, no suelen tomarse en cuenta sistemáticamente como información significativa y relevante.

La entrevista antropológica sufre una relocalización del ámbito del investigador al del informante, pues tiene como supuesto que sólo a partir de sus situaciones cotidianas y reales es posible descubrir el sentido de sus prácticas y verbalizaciones. Un término, un discurso o una acción no son lo que son per se, sino en relación con la situación en que se enuncian o aplican y con su contexto discursivo y material. Como "extranjero", el investigador no conoce de antemano su articulación significativa con el contexto, ni los matices en los cambios de significación. Los residentes de villas miseria han sido habituados a relacionarse con agentes oficiales en términos represivos o asistencialistas. Acostumbrados a averíos desplazarse por el vecindario y a que se los interrogue acerca de sus carencias y necesidades, los residentes suelen concebir al investigador como un agente del Estado y responderle en consecuencia, destacando problemas y dificultades del asentamiento. En ese caso, el investigador puede concluir que todo el mundo social del informante es así de carenciado, deplorable y misérrimo, propendiendo a una imagen sesgada de esa población. En cambio, si interpretara que ese conjunto de respuestas obedece al implícito hábito de un actor al que se le ha venido comunicando: "usted es un carenciado, el Estado ayuda a los carenciados, cuéntenos en qué podemos hacerlo", entonces el investigador advertiría que accede [237] sólo a las nociones que el informante pone en acto (en forma de respuesta) con referencia a una situación de tales características (en este caso, de asistencia pública). La situación de entrevista es categorizada como entrevista de agente oficial a pobre asistido; el rol de aquél es preguntar y dar; el de éste, pedir y demostrar su carencia. Hay, sin embargo, otros



aspectos que el informante no considera pertinentes para esa situación, como exponer sus temores ante el panorama delictivo-o destacar aspectos positivos de la villa. Tanto para la decodificación que hace el informante de lo que se le solicita (respuestas) como para la que lleva a cabo el investigador, tener en cuenta la relación entre la interacción y el contexto de encuentro es fundante para la interpretación.

En el análisis del contexto restringido puede ser relevante ser "local o visitante" y que la entrevista se lleve a cabo en un medio familiar al informante o al investigador (oficina, vivienda, etc.). Esta distinción presenta, sin embargo, algunos matices. En el fútbol y otros deportes suele equipararse ser local al mayor conocimiento de la cancha de juego y, por lo tanto, a la mayor comodidad. Pero un informante que se siente controlado por su familia y que recibe al investigador en su casa, ¿es "local" o "visitante"? Un informante que prefiere encontrar al investigador en un bar, como sitio neutro para ambos, ¿es "local" o "visitante"? Veamos cómo funciona la distinción en un ejemplo. Sergio Visacovsky debía entrevistar ingresantes a la carrera de Psicología de la Universidad y encontró serias dificultades para realizar el encuentro en los hogares paternos de sus informantes. ¿Por qué? ¿Por timidez? ¿Sospechas de la familia? ¿Falta de intimidad o privacidad? ¿Vergüenza por algún miembro discapacitado en la familia? ¿Deseos del adolescente de mantener un mundo propio, independiente del control paterno? ¿Desconfianza del investigador? ¿Compromisos políticos que le impedirían presentar su vivienda y a su familia por razones de seguridad? Estas y otras inferencias son ya un adelanto de la producción de datos acerca de, por ejemplo, el grupo de edad al que representan los informantes, y no sólo -o no tanto- un obstáculo para concretar el acceso a la familia del informante. No se trata tanto del caso particular de tal o cual sino, más bien, del de un sector definido por su posición social y por su dependencia en virtud de lazos de parentesco. Por consiguiente, si ser "local" o "visitante" es asimilado a realizar el encuentro en el medio habitual, también puede ocurrir que el informante no quiera ser del todo "local", debido a ciertas restricciones que integran su cotidianidad, y que, por el contrario, se sienta muy cómodo en otro sitio. Es pertinente entonces indagar en las formas en que el entrevistado categoriza el sitio de entrevista, sea cual fuere, y reflexionar acerca del modo en que incide en el vínculo y la [238] información. Quizá, como medida práctica, sea aconsejable dejar que en una primera instancia sea el informante quien decida adonde encontrarse e ir explorando, gradualmente, una posible relocalización. Él sabrá por qué eligió ese ámbito, quedando por cuenta del investigador averiguar la razón.

El contexto restringido incluye también a las personas presentes en el encuentro y que operan como testigos de la entrevista. Recordando el significado de las categorías sociales, puede ser distinto escuchar "acá la gente no sabe vivir, son unos negros de m..." de boca de una familia que vive en el límite de la villa, pero en casa propia, o de boca de una familia que vive dentro de una villa y, más aún, de otra familia que está a punto de recibir un departamento. Asimismo, es distinto que esto se enuncie ante la sola presencia del investigador, a hacerlo delante de otros vecinos, también residentes de la villa, o de vecinos de barrios colindantes. El objetivo puede ser aspirar a establecer cierta complicidad con el investigador como representante de una clase superior y diferenciarse del resto, poner de manifiesto un proceso de ascenso social, etc. Pero todo esto no puede saberse de antemano.

## Los ritmos del encuentro

Poco puede decirse a priori acerca de los momentos que tienen lugar a lo largo de la entrevista, más allá de identificar un inicio, un desarrollo y un cierre de cada encuentro. Sin embargo, podemos revisar algunos criterios generales para tener en cuenta.

Como parte de las actividades desarrolladas en campo y de la observación participante, la entrevista antropológica puede dar comienzo en cualquier lugar, sin concertación previa, con cualquier persona y tener una duración variable. Puede consistir en un breve intercambio de palabras en la calle o a la entrada de un edificio, transformarse en una charla de café o en una seria y meticulosa conversación sobre algún tema de interés del investigador -que es como solemos concebir a la entrevista-. Todas estas posibilidades son difíciles de prever, sobre todo cuando se adopta para el trabajo de campo técnicas flexibles y no directivas. A partir de su experiencia, Ariel Gravano (1987) explica:

en un trabajo de prospección de un barrio, donde se intentó obtener una imagen lo más global posible de la vida barrial, el investigador opta por entrevistas ocasionales, de "calle". La gente, es obvio, no sale de su casa preparada para que la paren y le planteen una entrevista. Esto es parte de las condiciones propias del potencial informante. Pero también el investigador se encuentra condicionado por esa situación. Las alternativas podrían ser desde no recibir el más mínimo apunte de [239] parte del vecino, como terminar haciendo una entrevista de hora y media, sin ningún problema. Pero esto el entrevistador no lo sabe.

Aunque compartimos el criterio más generalizado según el cual una entrevista requiere un lapso mínimo para que las partes intercambien impresiones de su presentación -voluntaria e involuntaria-y se vayan conociendo, no quisiéramos perder de vista las instancias informales —aun dentro de la entrevista formal-, como los encuentros fugaces y los comentarios fuera de la situación que concebimos como típica. Ello obedece a que, al estar integrada a otras actividades de campo, cualquier ocasión y cualquier informante pueden, en principio, ofrecer material relevante; asimismo, cualquier comentario puede revestir una significación que, aunque inadvertida en el momento, se descubra relevante tiempo después, al releer las notas o al internarse en el universo de los actores. El propósito de esta reflexión es señalar que, si les reconocemos a estos encuentros casuales una importancia potencial similar a la de una entrevista programada, se les podrá sacar provecho; el campo en su totalidad puede ser significativo; todo es cuestión de acceder a esa significatividad sin predeterminedar sociocéntricamente qué vale y qué no. El trabajo de campo en el medio habitual del investigador ha tendido a descuidar estas pequeñas instancias de relación y producción de datos, ya que el investigador no suele ser testigo inmediato de la vida social de sus informantes y su información proviene casi exclusivamente de la situación formalizada de entrevista. Quizás éste -y todo lo que ello implica- sea uno de los desafíos a la "relocalización del trabajo de campo antropológico" en las llamadas "sociedades complejas". Por otra parte, estos encuentros fugaces son germen potencial de relaciones más profundas. A diferencia de la entrevista formal, que nace de un acuerdo previo, la entrevista antropológica se ha generado tradicionalmente en el marco de la convivencia y la vida cotidiana. De ahí que el valor de cada encuentro sea variable, no sólo por la cantidad y calidad del material a obtener sino, además, por el ángulo desde el cual el investigador concibe la entrevista, otras técnicas y el mismo trabajo de campo.

Pero detengámonos en las entrevistas de mediana y larga duración. Al comienzo puede ser aconsejable no enfocar temáticas demasiado acotadas, hasta que la relación esté más avanzada y el informante conozca más acabadamente los objetivos que persigue el investigador. En las primeras entrevistas quizá sea conveniente abordar temas generales, poco comprometidos y no irritativos; al comenzar el encuentro puede ser oportuno referirse a los llamados "temas triviales", los que cambian según el sector social y cultural ("¡Qué día!, ¿eh?"; "¿Cuántos años tiene la criatura?"). Cada encuentro, sin embargo, es una caja de sorpresas y puede revelar cuestiones que se suponían confidencialísimas [240] y que probablemente no se vuelvan a repetir (como le sucedió a Roberto en La Boca).

Con respecto a la duración de la entrevista, una de las premisas es no cansar al informante ni abusar de su tiempo y disposición, ya sea porque el material recogido en circunstancias de abuso suele suministrarse por compromiso y para "sacarse de encima al investigador", ya sea porque este clima cierra las puertas de encuentros ulteriores y del vínculo con el informante. Se puede, entonces, intercalar preguntas de distinto tipo —descriptivas, experienciales, ejemplificadoras, etc.-. Cuando el informante percibe que es interrogado sin tregua, en una relación verbal asimétrica, intercalar alguna experiencia o comentario acerca de alguna vivencia del investigador puede hacer simétricos los términos verbales de la relación. Quizá de este modo se contribuya a crear un espacio para que el informante exprese sus dudas, formule sus preguntas. Estas consideraciones dependen, sin embargo, de una distinción fundamental: el tiempo del investigador no es el tiempo de los informantes; éstos no son máquinas de vomitar material según los plazos que debe cumplir el investigador. Y aunque no sea posible desconocer estas determinaciones -un plazo de entrega, un informe, una clase-, quizá convenga ponderarlas en función de lo que se desea obtener, de lo que se pierde y, fundamentalmente, de quiénes serán los destinatarios finales de la investigación.

Los tiempos se negocian y construyen recíprocamente, en la reflexividad de la relación de campo. Las esperas, las urgencias, las pausas y los retrasos son también significados que el investigador debe aprender "en carne propia". Tradicionalmente, los antropólogos se han manejado sin horarios. La coresidencia libera al investigador de otras actividades y obligaciones; está full time con sus informantes. Sin embargo, el tiempo no es sólo una demanda exterior sino, fundamentalmente, un ritmo interno. De manera que, haya o no plazos para presentar el informe final o el sociodiagnóstico (o antropológico), la impaciencia puede forzar al investigador a que éste, a su vez, fuerce a sus informantes. No diremos que el investigador deba abstenerse de sentir ansiedad o que "pierda el tiempo", sino que, como tantos otros contrastes en el campo, quizá convenga exagerar y sentir cómo se oponen los ritmos propios y los del campo para finalmente extenderlos y poder incorporarlos.

El cierre o desenlace del encuentro presenta también sus peculiaridades. Pueden sucederse intrusiones ajenas a la voluntad de ambos, que den por terminada la entrevista o cambien profundamente su tono. Por lo que atañe al investigador, no es conveniente concluir el encuentro de manera abrupta, en momentos de gran emotividad y expresividad del informante o durante el tratamiento de puntos conflictivos y/o tabú. Estas y otras recomendaciones pertenecen a la esfera [241] del trato interpersonal y seguramente habrán de ser manejados de modo adecuado por cada investigador según sus propias características. Como verdad de perogrullo puede ser adecuado concluir la entrevista dejando abierta la posibilidad de futuros encuentros.

### 3. De controles y mentiras

Es casi un lugar común encontrar en la literatura acerca de la entrevista y las técnicas en general una serie de consideraciones sobre la confiabilidad de los informantes y la veracidad de la información. Este problema es visualizado particularmente en las entrevistas no dirigidas, las encuestas y los cuestionarios. Y no es por casualidad que no aparezca como problema al analizar los alcances y las limitaciones de otras técnicas como la observación o la observación participante. ¿Por qué sucede esto? Acostumbrados a un marco positivista, los científicos sociales hemos buscado la norma social en las prácticas; una radiografía de la sociedad es armónica y acabada cuando los valores y los patrones verbalizados condicen uno a uno con los sistemas de prácticas de los actores. De modo tal que los casos que no se ajusten a este dictado deben ser tratados "como lo que son": casos desviantes. Es entonces el momento de analizarlos como problemas. En cambio, los que demuestran cierta congruencia no se ponen en cuestión. La observación participante no tendría este inconveniente al garantizar la verdad desde la presencia directa del investigador. Por el contrario, las verbalizaciones son, como vimos en el capítulo 2, una fuente siempre latente de distorsión y subjetividad que introducen los actores, la cortina de humo de la verdad.

Esta posición puede cuestionarse con distintos argumentos. El primero es la ilusión empirista a la que ya nos hemos referido: la presencia directa del investigador no garantiza una mirada mejor, ni una decodificación mayor del universo de los actores. En segundo lugar, está postura supone una relación de correspondencia entre dos dominios que en rigor operan con lineamientos propios. El dominio de las prácticas es diferente del de las nociones y representaciones (Holy y Stuchlik, 1983). Desde otra denominación, el campo de lo ideológico tiene su especificidad no reducible ni predeterminada por otras instancias de lo social (Díaz, Guber, Sorter y Visacovsky, 1986). Al suponer que son lo mismo, es legítimo exigir una congruencia absoluta entre lo que la gente dice y lo que la gente hace. Tal es el caso del padre o la madre que dice que a los hijos hay que comprenderlos y explicarles y que el castigo corporal es innecesario y contraproducente. Sin embargo, a la primera travesura y ante la mirada perpleja de un observador externo, la madre toma el cinturón y le descarga un [242] latigazo al eventual infractor. ¿Qué es verdad y qué es falso: que no hay que pegarle o que le pega? Ambos, sólo que lo realmente verdadero es —por el momento y limitándonos al ejemplo— que el informan-j te sustenta el valor "no hay que pegarle a los niños" y practica (al í menos en ese entonces) el castigo corporal. La vida social está llena de estas aparentes contradicciones que aparecen como tales a la hora de conceptualizarlas. Si se advierte que ambos dominios son diferentes, y por lo tanto operan según lógicas distintas, y que la relación entre uno y otro es parte del cometido que se propone el trabajo de campo, tanto la correspondencia como la divergencia serán objeto de indagación, es decir, serán problemáticas. Aunque no nos extenderemos más en este punto, quisiéramos señalar que en el tema que nos ocupa, ello concierne directamente a la conceptualización del trabajo empírico, de las técnicas no directivas y, sobre todo, de la necesaria pero problemática relación entre observación del investigador y verbalizaciones de los informantes y la complementación entre la observación participante y la entrevista antropológica.

Esta discusión es fundamental por sus derivaciones teóricas, por su incidencia en el análisis de datos y en los criterios de validez de la información. En todo caso sugerimos que, más que preguntarnos si lo que se nos ha dicho es cierto o no lo es, conviene

averiguar qué significa y cuáles son las implicancias posibles de lo que se dice (e inferir lo que se calla). Esto no pretende invalidar la búsqueda de criterios de verificación y de ajuste de los discursos a los hechos. Pero cabe aquí distinguir dos cuestiones. La primera es que, como vimos, hay preguntas fácticas y preguntas de opinión o valoración. La segunda es que las verbalizaciones trasuntan siempre valoraciones, aun cuando se refieran a datos fácticos, de manera que es conveniente distinguir ambas dimensiones para establecer qué se quiere verificar. Parece claro, entonces, que lo que se verifica es la dimensión fáctica, pero la opinión (hecho valorativo) es verdadera por su sola emergencia, su mera aparición. En todo caso, habría que preguntarse si el informante sustenta realmente esta opinión o, de no sustentarla, por qué la brinda. Por eso, en el ejemplo citado más arriba, la madre efectivamente sustenta la valoración de que no se debe castigar corporalmente a los hijos. Pero si seguimos consecuentes con la distinción entre dominios nocional y de las acciones, dicha sustentación no garantiza, ni excluye, ni predetermina que la práctica contradiga la verbalización.<sup>1</sup> [243]

Cuando de esto se trata, es conveniente proceder a una especie de crítica de fuentes, al modo de los historiadores. Los sucesos contemporáneos se pueden cotejar con otros testigos; esto vale también para hechos del pasado. Una de las críticas recomendables es la de plausibilidad, esto es, si el hecho en cuestión era factible en tales y cuales circunstancias, apoyándose el investigador en lo que conoce de su área en estudio. La crítica del informante es semejante a la crítica de las fuentes históricas, cuando se evalúa quién la ha escrito, con qué fin y en qué contexto (NácuZZi, 2002) -ya nos hemos referido a este punto en el capítulo 6-. La Habilidad de un individuo, sus deseos de agradar al investigador y su tendencia a la magnificación se agregan a los criterios de ponderación. Por otra parte, pueden ser fuentes de distorsión el no haber sido testigo directo de los hechos, sino apoyarse en comentarios de terceros (esto es, ser un "informante de segunda mano"), así como la selectividad que toda observación y registro implican, en función de los intereses, preocupaciones y posición en el evento (Whyte, 1982: 116). El control cruzado de la información entre individuos con diverso grado de involucramiento en los sucesos es el modo más usual para verificar datos fácticos. Sin embargo, como vimos, la divergencia entre versiones no implica necesariamente distinto grado de veracidad. Consideramos que hay información que posiblemente no se alcance jamás; pero, en ese caso, es tan importante tratar de acceder a ella como darse cuenta de que no se ha accedido y buscar una explicación de esto. Por otra parte, nunca se sabe de antemano si se habrá o no de acceder; es cuestión de probar. Por eso preferimos no distinguir las verbalizaciones de los informantes entre verdaderas y falsas, sino entre verbalizaciones que se corresponden con los hechos fácticos y verbalizaciones que no. Como la concordancia entre ambos no está dada previamente, su indagación en campo es más bien una condición de la investigación que un rastreo de informantes mentirosos.

Por último, quisiéramos señalar un punto nodal de la investigación social que ha estado presente a lo largo de este trabajo, y al que ya nos hemos referido. Se trata de lo que Bourdieu, Passeron y Chamboredon (1975) llaman "la ilusión de transparencia", esto es, suponer que la respuesta de los informantes deriva, casi inmediatamente, en elaboración del investigador en términos teóricos. El investigador solicita a los informantes que verbalicen la explicación de un hecho social, cuando éstos sólo están en condiciones de

---

<sup>1</sup> Para el análisis de un caso de identidad falsa y su comparación reflexiva con la identidad "verdadera" de la investigadora, véase Guber (1988). Para análisis metodológicos y etnográficos, véanse Metcalf (2002) y Nachman (1986).

aportar materiales parciales y a un nivel empírico. Se suele dar el caso de los trabajos donde se les pregunta a los entrevistados: "¿por qué emigró?", y éstos responden: "para progresar en la vida", tras lo cual, el investigador concluye que la migración obedece a la intención de movilidad social. La ilusión de transparencia requiere lógicamente que el entrevistado "diga la verdad", [244] pero no "la verdad" desde su perspectiva sino la verdad científica. Esta confusión no es poco frecuente en las ciencias sociales, confusión que se agrava, como ya señalamos al analizar los términos del cuestionario, por el uso de los mismos términos empleados en el lenguaje corriente y en el académico.

Aunque el punto demandaría un tratamiento más detallado, es conveniente reparar en las implicancias epistemológicas y teóricas de las explicaciones "por propósitos y motivos", como "la explicación" última de las ciencias sociales. Por nuestra parte, hemos apuntado que la respuesta del migrante puede contribuir a construir la perspectiva del actor y a analizar la especificación de un proceso social en un mundo preinterpretado por los sujetos, pero no es, en sí misma, la explicación que debe elaborar el investigador.

#### 4. ¿Una buena o mala entrevista?

La evaluación de la entrevista reconoce distintas instancias: algunas más inmediatas y que se refieren a los futuros movimientos en campo; otras, a largo plazo, que se relacionan con el propósito del trabajo de campo en esa investigación y con el objeto de conocimiento específico. Los criterios obviamente son variables, aunque podríamos considerar algunos lineamientos generales. Estos lineamientos no corresponden sólo a la dinámica particular, sino también a la dinámica general de la entrevista en la investigación. Los objetivos se plasman en la obtención de una profusa información que será de "buena calidad" si resulta de verbalizaciones de los informantes y exhibe su propia lógica de asociación y exposición, con breves pero diferenciadas intervenciones del investigador. En este punto, es decisiva la elaboración del registro. La entrevista pudo haber sido excelente, pero si en las notas sólo figuran las inferencias y conclusiones del investigador, éste no tendrá la posibilidad de consultarlas para ratificar sus supuestos iniciales o la especificación con que los actores han construido su propia lógica de la vida social.

Sin embargo, para que esto sea posible es imprescindible cuidar la verdadera fuente de información: la relación personal con los informantes (obsérvese que no decimos "cuidar al informante" porque el investigador es, también, parte de esa fuente); sólo en el seno de una relación continuada y vivida en buenos términos es posible profundizar y sistematizar información, abrir el campo a una amplia red de informantes y abrir los propios sentidos; pero además, si el informante no se siente cómodo en la relación, aun cuando el trabajo de campo se encuentre avanzado, quizá esto esté revelando alguna incompreensión del investigador acerca de un punto importante de [245] dicha relación, lo cual seguramente estará incidiendo en la calidad de la información obtenida y en los datos producidos.

Si en la entrevista antropológica todo es negociable, no por ello la pertinaz reticencia del investigador a definir de antemano una serie de pautas de trabajo significa caos ni desorganización; que todo sea negociable significa que las instancias se van definiendo conforme avanza la relación y el conocimiento recíproco en campo entre el investigador

y los informantes. Es en este camino que se construye, por un lado, el conocimiento y, por el otro, la herramienta para alcanzar ese conocimiento. La entrevista es, pues, una herramienta de recolección de información, pero como otras técnicas antropológicas y como el trabajo de campo, también una instancia de producción de datos.

##### 5. El rapport. ¿una utopía necesaria?

Una obsesión recorre el trabajo de campo: ganar acceso a los informantes. La literatura antropológica ha tipificado los momentos que atraviesa el trabajo de campo, los avatares y vicisitudes del vínculo más importante del investigador en esta etapa: el mantenido con los actores, sus informantes. El comienzo ha sido catalogado como la etapa más compleja y difícil; desde entonces, el investigador se desvive por alcanzar el desideratum de la relación: lograr el rapport, algo así como una relación armónica, cordial y empática. Sin embargo, a pesar de las múltiples definiciones de este leitmotiv antropológico, parece casi imposible establecer un sentido uniforme del término.

En un intento por sistematizar el camino más directo para alcanzar este "oasis", Spradley (1979) propone cuatro estadios. La aprensión es una sensación de incertidumbre y vacío, una interrogación motivada en la desconfianza mutua y las suspicacias. Tiene lugar en los primeros encuentros, cuando todavía el informante no sabe qué se espera de él ni cómo suministrar información ni cuáles son los datos relevantes y cuáles no lo son. Pero, por su parte, el investigador tampoco sabe cómo interpretar todavía las respuestas ni los sentidos que subyacen tras los términos enunciados por el informante. En el segundo momento, la exploración, ambas partes buscan indicios que les permitan develar sus incógnitas recíprocas, desde cotejar las respuestas dadas por varios informantes hasta cotejar lo que el investigador dice que hará con lo que realmente hace. El tercer momento es la activa cooperación, cuando ambos han alcanzado un mayor conocimiento recíproco y, al compartir una mínima definición del encuentro, actúan en función de ella. Un último momento atañe a la participación del informante en el rol que le asigna el investigador. Por ejemplo, cuando aquél pasa a oficiar de etnógrafo de sus coterráneos [246] y compañeros, lo que significa que ha comprendido qué es lo relevante para recordar y comunicar al antropólogo.

El rapport sería, pues, un estado ideal de relación entre el investigador y los informantes, basado en un contexto de relación favorable, fundado en la confianza y la cooperación mutua que viabiliza un flujo, también ideal, de información (esto es, un material genuino, veraz, detallado, de primera mano).

El rapport ha servido de utopía movilizadora, especialmente en aquellos momentos en que el investigador se percibe en un punto muerto y crítico de su comunicación con los informantes. La razón de esta utopía podría residir en la tensión y las ansiedades del trabajo de campo, pues el investigador se propone descubrir las contradicciones y los contrastes con sus propios modelos y desde aquí dar con la lógica de modelos alternativos. Sin embargo, este espejismo puede tornarse en un eje desmovilizador que consume la actitud crítica del investigador. Veamos por qué. Ni en su forma ni en sus contenidos el rapport es un estado universal, si bien puede aceptarse que hay contextos más y menos favorables para establecer un vínculo. Interviene, en primer lugar, la ecuación personal del antropólogo y de los actores que, si bien modeladas por la cultura, asumen una serie de variantes que inciden en el vínculo entre ambos polos de la relación investigativa. Esta relación, además, se inscribe en un proceso social y es significada

por él, de manera que el rapport asume características particulares según los patrones socioculturales que rigen los tipos de relaciones en cada sociedad, en cada sector social y para cada situación.

Al perseguir un estado pleno e ideal en sus relaciones, el investigador puede caer en algunas trampas; la más común es conformarse con lo que ha alcanzado y abandonar el proceso crítico de evaluación de la información y de las razones que guían al informante a decir lo que dice y a hacer lo que hace cuando está en su presencia. Creer que se lo ha conquistado puede conducirlo a desplazar un vínculo de índole social y cultural a una cuestión de encantos personales, cerrando la posibilidad de analizar y comprender una relación coproducida social-mente. Es decir, el rapport subsume bajo la ecuación personal -que obviamente existe y es relevante- aspectos que se relacionan directamente con el proceso de aprendizaje que el investigador está llevando a cabo sobre el mundo social de los actores. Además, puede conducir a psicologizar e individualizar todo. Ante un estado que el investigador imagina como la relación ideal, el vínculo se cristaliza y no hay lugar ya para el proceso de contrastes y reflexividad en el trabajo de campo. Es cierto que las transacciones no son idénticas al comenzar que al promediar el trabajo, pero se suceden, con distintas modalidades, a lo largo de toda la investigación. Creer que se ha arribado, [247] por fin, al rapport puede apoltronar al investigador y circunscribirlo al círculo de relaciones ya conocidas, cuyos términos se consideran satisfactorios, desechando nuevos vínculos o, incluso, los que hayan resultado más conflictivos.<sup>2</sup>

Ariel Gravano expone claramente la problemática que estamos planteando bajo la denominación de "confianza".

En términos de sentido común, podríamos hablar de ganar la confianza del informante; que éste se sienta lo suficientemente distendido como para ser capaz de liberar con mayor amplitud sus puntos de vista, opiniones, ideas, sentimientos, etc. Con un poco más de rigor, empero, debemos partir de la premisa de que nunca se ganará la suficiente confianza de nadie como para que éste sea totalmente sincero con nadie. Las mismas condiciones de todo proceso de comunicación imponen una insoslayable tensión entre lo que se dice o se hace y lo que se piensa o se siente. Pretender neutralizar o anular este dispositivo condicionante es de todas maneras estéril, ya que se llega a la encrucijada de o tener que "creer" todo lo que el informante expresa con gestos, actitudes, palabras, o "sospechar" de todo lo que nos manifiesta.

La alternativa metodológica consiste precisamente en operar sobre y gracias a esta tensión condicionante. Porque, seamos honestos, si esta tensión no existiera, si el ser humano fuera capaz de decir y manifestar todo, esto es, de ser totalmente objetivo, poca tarea nos quedaría a nosotros como investigadores sociales. Bastaría con colocarnos de perfil, con la oreja de pantalla y retransmitir lo que meramente escucháramos. La manera de hacer posible una apertura lo más amplia y explícita de los significados concretos del informante en un primer contacto, entonces, dependerá en una gran medida de nuestro interés puesto en el más allá de su postura o verbalización iniciales (el saludo, por ejemplo) y, sobre todo, del resultado del semblanteo que él haga de nosotros. Como el condicionamiento y la tensión son mutuas, un camino eficaz

---

<sup>2</sup> Para el análisis de un caso en que, tras dos años de rapport, la investigadora fue expulsada del campo por un sector de la población con que ella venía trabajando, véase Guber (1995).



puede consistir en explicitar en el registro nuestros propios sentimientos, sospechas, preconceptos, temores, dudas, certezas, acerca de lo que va transcurriendo en la relación" (Gravano, 1987, notas de campo).

Ya hemos señalado que son precisamente los momentos de desencuentro, de crisis comunicativa y de contradicción los que suscitan el cuestionamiento cuando se trabaja con las herramientas tradicionales del investigador, lo que le obliga a revisar sus propios modelos para [248] interpretar qué ocurre (Willis, 1984). Al calificar una relación como gozando del rapport necesario, todo ocurre como si, una vez conseguido, aquellos problemas desaparecieran. Desde nuestra perspectiva, esta desaparición transforma al investigador en un recolector de obviedades, no en un productor de conocimientos.

Si bien puede ser útil distinguir los estadios que atraviesa la relación con cada informante y con el campo en general, la trampa del rapport es creer que existe un happy end lleno de certezas y adoptar actitudes concesivas ante la información y los datos obtenidos. Pero si se lo concibe como una instancia de la relación entre investigador e informantes, en la cual ambos han construido un sentido compartido de la investigación y en que el investigador va realizando el pasaje de un modelo formulado en sus términos a otro modelo en términos del informante, entonces la figura del rapport adquiere la imagen del proceso de conocimiento sobre la población estudiada y su logro es el logro de la investigación misma. Desde esta óptica, entablar el rapport significa que aquella dimensión descriptivo-explicativa del mundo social de los informantes y la perspectiva teórica adoptada se plasman y traducen en la relación misma entre el investigador y los sujetos de estudio. [249]