
La entrevista etnográfica

PID_00269828

Maite Marín Salamero

Tiempo mínimo de dedicación recomendado: 2 horas



Maite Marín Salamero

Antropóloga especializada en movimientos migratorios, identidades indígenas, género y desarrollo, ha combinado la experiencia laboral e investigadora en América Latina y en Cataluña. El trabajo con colectivos que han padecido procesos de discriminación y exclusión le ha llevado a una permanente reflexión y búsqueda teórica desde el campo de la antropología. Ha cursado el máster de «Investigación etnográfica, Teoría Antropológica y Relaciones Interculturales» en la Universidad Autónoma de Barcelona y el máster de «Género y Desarrollo» en la Universidad Complutense de Madrid; también ha realizado el postgrado de Antropología e Historia de los Andes en Cusco (Perú). Actualmente es doctoranda de Antropología en la Universidad Autónoma de Barcelona. Ha trabajado como profesora colaboradora en el grado de Educación Social de la Universitat Oberta de Catalunya y como profesora asociada en el Departamento de Antropología Social de la UAB. Durante los últimos años ha desarrollado diferentes proyectos colaborativos en Cataluña y en Ecuador que, a partir de investigaciones etnográficas y de documentación visual –fotografía y video–, proponen procesos de transformación y difusión de la experiencia migratoria.

El encargo y la creación de este recurso de aprendizaje UOC han sido coordinados por la profesora: Eva Bretones Peregrina (2020)

Primera edición: febrero 2020
© Maite Marín Salamero
Todos los derechos reservados
© de esta edición, FUOC, 2020
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Realización editorial: FUOC

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea este eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares de los derechos.

Índice

Introducción	5
1. Más allá de los hechos	7
2. «Darnos» la voz: roles y relaciones de poder en la entrevista.	10
3. La entrevista semiestructurada	11
3.1. La elaboración del guion	11
3.2. Guiar la entrevista	13
3.3. Cuestiones éticas antes de empezar: protocolos, confidencialidad y el retorno de la entrevista	14
3.4. Las destrezas para la transcripción y la interpretación de la entrevista	17
3.4.1. El diario de entrevista	17
3.4.2. La transcripción	18
3.4.3. El análisis de la entrevista	19
4. Conclusiones	21
Bibliografía	23

Introducción

La entrevista es una de las técnicas imprescindibles que vertebra la metodología antropológica. Surgida y alimentada desde distintas ciencias sociales (Jociles, 1999), tiene precisamente la riqueza de lo mestizo y lo híbrido que le ha dado su vinculación con la historia oral, la sociología, la psicología social o la antropología.

Realizada en el momento preciso, con las personas adecuadas y con las «buenas» preguntas, la entrevista nos puede llevar a bucear en profundidad en el universo al que hemos accedido durante nuestro acercamiento etnográfico previo.

A veces, la entrevista nos lleva a culminar y condensar lo aprehendido durante el trabajo etnográfico, pero también nos puede obligar a volver al campo con nuevos interrogantes y redirigir nuestra mirada. Ubicada en el corazón de la etnografía educativa, en el presente módulo presentamos algunas reflexiones teóricas para entender mejor el valor y la utilidad de la entrevista y trazamos algunos de los hitos imprescindibles para llegar a ese «corazón».

1. Más allá de los hechos

Si con la observación participante pretendíamos contrastar lo que las personas hacen con lo que las personas dicen que hacen, la entrevista funciona como su contrapunto necesario. Nos permite ir más allá de los «hechos» para acercarnos a la subjetividad y a la memoria de experiencias concretas, acceder – por medio de narraciones individuales– a las concepciones, las percepciones, los valores y las prácticas de las personas; a los significados y sentidos que estas han construido a lo largo del tiempo y en contextos determinados. Las entrevistas no nos ponen en relación con la experiencia ni con «los hechos», como sí hace la observación participante, sino que nos enlaza a la construcción verbal de la memoria sobre esa experiencia. Por tanto enlazan:

Con las entrevistas no perseguimos verificar, comprobar o constatar hechos, sino acercarnos a cómo estos han sido vividos y percibidos por los sujetos.

Las entrevistas nos permiten ampliar el conocimiento de la realidad etnográfica a partir de la interpretación que hacen los propios sujetos: desde sus coordenadas, su lenguaje, su mundo simbólico y sus referentes. La definición clásica de Taylor y Bodgan, desde el campo de la sociología, nos ofrece una aproximación bastante diáfana a lo que serían:

«Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o un formulario de entrevista».

Taylor y Bodgan (1992, p. 100)

Las entrevistas, por tanto, nos lanzan a que dialoguen experiencias únicas y subjetivas con lo colectivo y lo establecido. En ese diálogo las entrevistas sobrepasan los marcos de las historias oficiales y normativas. Los desbordan para otorgar relieve al tiempo y a los lugares, abriendo la puerta a los giros inesperados, a los caminos propios y singulares de cada persona, en un ir y venir desde lo social y contextual, a lo individual.

El entrecruzamiento de distintas interpretaciones sobre un mismo acontecimiento o una experiencia histórica ofrece la posibilidad de construir relatos corales. Estos son sumamente ricos para, por ejemplo, entender la complejidad y la diversidad de puntos de vista de los diferentes actores.

Ejemplos de relato coral

Un ejemplo de relato coral es el clásico libro de Ronald Frazer (1979), *Recuérdalo tú y recuérdalo a otros*, donde traza un acercamiento a la Guerra Civil española desde múltiples puntos de vista.

Otro ejemplo que muestra la riqueza de esta metodología es el libro de Alessandro Portelli (2004) *La orden ya fue ejecutada: Roma, las fosas Ardeatinas, la memoria*.

Más cercano al campo de la educación social podemos citar el trabajo coordinado por la antropóloga Eugenia Rodríguez (2016): *En este lugar. Relato coral etnográfico sobre la vida en una cárcel de mujeres en Panamá*.

Un relato coral sobre la experiencia migratoria

Al investigar sobre los procesos migratorios desde mediados del siglo XX en un pueblo de Cataluña (Marín, 2018), las entrevistas realizadas en el marco de una investigación-exposición financiada por el museo local permitieron la reconstrucción de experiencias diversas y levantaron un relato coral, complejo y contradictorio, de un fenómeno que había tejido una memoria «oficial» y estereotipada alrededor de los antiguos migrantes del pueblo. Permitted rastrear las geografías e historias vividas por ellos en sus lugares de origen, las múltiples y arriesgadas maneras de llegar al nuevo lugar de vida, las ingeniosas estrategias para participar en la vida del pueblo. Debido a la situación política -el régimen franquista- y al hecho que muchas personas fueran a vivir a los mismos lugares, se acabó homogeneizando a esa población bajo un «otros»: primero «charnegos», luego «castellanos» o «andaluces», migrantes sin cultura, sin agencia política. Personas sin historia. Las entrevistas lograron «romper» con esa visión uniforme y enraizada en persistentes prejuicios.

La muestra permitió que emergiera una riqueza de historias que obligó a los vecinos y vecinas del pueblo a mirarse y reconocerse en esos relatos como en un espejo. La exposición de los resultados de la investigación y la difusión de las entrevistas editadas, además, permitió trabajar con distintos colectivos –escuelas, grupos de teatro de adolescentes, asociaciones de mujeres, el equipo de servicios sociales del ayuntamiento– abordando los relatos del pasado y confrontándolos con la situación de los «nuevos» migrantes y solicitantes de asilo. Las entrevistas permitieron entonces transformar los imaginarios e incorporar en un diálogo fluido los relatos de los y las nuevas personas llegadas en las últimas décadas.

Una buena entrevista nos ofrece una mirada concreta y única sobre aquello que estamos investigando, pero a la vez nos lanza a abrir nuevas ventanas al proyecto de investigación, a modificar, **ampliar y repensar los temas que nos impulsaron de partida**. Por eso es importante saber qué perseguimos al hacer una entrevista, cuáles son los hilos de los que queremos tirar, qué es lo que nos convoca para dialogar, y en el marco de la etnografía educativa, qué queremos saber para transformar.

Tras la apariencia de ser una técnica sencilla –todo el mundo sabe hacer preguntas–, la entrevista requiere del despliegue de varias destrezas: saber escuchar, realizar las «buenas» preguntas, tener empatía hacia los interlocutores, respetar las pausas y los silencios, recoger y reconducir las digresiones.

Muchas de esas destrezas son las mismas que se requieren para la observación participante, como la previa y esencial de despojarse de los prejuicios o la también imprescindible de dejar en suspense nuestras categorías interpretativas para acercarnos a las categorías con las que levantan sus mundos las personas a las que entrevistamos. El trabajo de desprenderse de las categorías mentales

Enlaces recomendados

www.youtube.com/watch?v=5i0OJVpI12Y&t=22s
www.youtube.com/watch?v=H4hqy3N-8i4

Ved también

Como señala Alberich en el módulo «Cómo abordar el trabajo de campo», en el contexto de las etnografías educativas las entrevistas tienen un enfoque más aplicado. Pretenden conocer los universos sociales para transformar prácticas educativas.

propias requiere estar muy atento a cómo vemos, pensamos, hablamos. A cómo preguntamos. **A cómo elegimos bien las palabras con las que interrogamos a los informantes.**

Ved también

En el caso que presenta Eva Bretones, «Territorio Comanche», en el módulo «Relatos etnográficos», se perfila de manera diáfana cómo el lenguaje que se utiliza en ámbitos de acompañamiento y en entornos educativos para definir y dirigirse a las personas en situaciones de vulnerabilidad puede acabar estigmatizándolas y segregándolas aún más. Además, el daño es doble en tanto son mensajes de quienes trabajan, en principio, para ofrecerles acompañamiento. En el caso de Anna logran incluso que las entrevistas establecidas con el personal de servicios sociales se conviertan en un *via crucis* para ella: «¿Tengo que volver a hacerlo?», pregunta Anna a la educadora ante la posibilidad de volver a ser entrevistada.

El lenguaje está cargado de intenciones, juicios, trampas. Por eso es tan importante, cuando entrevistamos, **conocer previamente el mundo de nuestros informantes y haber establecido una relación con ellos.** Este conocimiento y vinculación pueden haber sido trabados durante el trabajo de campo.

Prejuicios en el lenguaje

Si trabajamos con personas que han dejado su lugar de origen, tendemos a reificarlos, en nuestra manera de dirigirnos a ellos, como «migrantes», más allá de que hayan construido nuevas vidas e identidades, que hayan arraigado y que ya no se perciban más como emigrantes. Incluso reproducimos en sus hijos e hijas esas identidades cargadas, ya desde el léxico mismo. Así, en los ámbitos escolares es muy frecuente, por ejemplo, dirigirnos a esos jóvenes todavía como «migrantes», «hijos de» o «jóvenes de segunda generación».

Ved también

Cuando nos adentramos en la Casa Esperanza, de la mano de Beatriz García (estudio de caso del módulo «Relatos etnográficos»), vemos cómo el acercamiento al mundo de significados de Mabinta por parte de Alma rompe el cerco de prejuicios que se habían levantado en la casa de acogida en torno a ella. Alma «nos ha traducido el mundo de Mabinta para nuestra comprensión» (García) posibilitando otro tipo de acercamiento y de consideración.

2. «Darnos» la voz: roles y relaciones de poder en la entrevista

Todo el conocimiento que hemos adquirido durante la fase de documentación y durante la observación participante ha de ser colocado en su justo lugar para dejar espacio a que las personas nos cuenten. Eso implica **no anticipar significados, no presuponer respuestas**. No en vano hemos convocado a las personas porque queremos saber, porque queremos que nos expliquen. En ese sentido, y en palabras del historiador oral italiano Alessandro Portelli, la entrevista deviene un «experimento utópico de diferencia e igualdad» desdibujando las relaciones jerárquicas que, *a priori*, la entrevista puede establecer (Portelli, 2017, p. 45). Por ello, y siguiendo el hilo de Portelli, no podemos perder de vista que «estamos en casa de ellos, estamos usando su tiempo, recibiendo sus informaciones». Esa extrema generosidad por parte de las personas que nos ceden tiempo y palabras nos obliga a un mínimo pacto de reciprocidad. En primer lugar, preservando y protegiendo la información que nos han legado. En segundo, siendo extremadamente cuidadosos y respetuosos con el modo en que representamos a las personas (Portelli, 2017, p. 46).

Bajo estas premisas se revierte el tópico que una y otra vez lanza la imagen del investigador como alguien que da la voz a los entrevistados.

En realidad son nuestros informantes quienes nos dan su voz a nosotros, quienes nos regalan sus palabras, trastocando así la imagen tradicional del rol del entrevistador-activo-dominador-sujeto frente al entrevistado-pasivo-sumiso-objeto.

Las personas a las que entrevistamos, y que pueden vivir en situaciones de absoluta desigualdad en relación a nosotros, tienen una historia que nos interesa y que queremos desentrañar. Por eso, en el contexto de la entrevista, **el poder lo tiene la persona entrevistada** porque es ella quien tiene la voz. Y tiene el poder de decidir qué nos va a contar y cómo lo va a hacer. Después, el poder regresa a nosotros: para interpretar, publicar, difundir. Y también para que esa información pueda generar procesos de transformación social. Pero durante el momento de la entrevista –y ahí está su fuerza y su potencial– pueden vivirse momentos en los que las fronteras de clase, género, edad, origen..., pese a existir de manera muy contundente en la vida real, queden temporalmente en «suspense».

3. La entrevista semiestructurada

El abanico de lo que se considera «entrevista» en el marco de la antropología es muy amplio: el intercambio de palabras al paso, las conversaciones informales en lugares y espacios no previstos, las entrevistas dirigidas, las entrevistas semiestructuradas... Todas las modalidades pueden ser válidas y complementarias, y de todas ellas se pueden extraer informaciones muy valiosas. Por ejemplo, en encuentros espontáneos o inesperados, emergen a veces confesiones que quizás nunca puedan aparecer en las entrevistas formales.

Serán el contexto¹, el momento en el que nos encontramos de la investigación, la exigencia que tengamos y qué es lo que necesitamos saber los que determinarán el tipo de entrevista que podamos llevar a cabo.

⁽¹⁾En ciertas instituciones donde es necesario mantener el anonimato de las personas, en situaciones de peligro, en espacios donde no existe libertad para decir o hacer, etc., se impone determinado tipo de entrevista.

Pero cuando nos referimos específicamente a la modalidad de entrevista etnográfica, estamos aludiendo a la entrevista semiestructurada, también denominada entrevista en profundidad, informal o no directiva.

Esta se caracteriza por ser una entrevista abierta en la que intentamos que afloren testimonios personales alrededor de una temática o temáticas concretas sobre las que estamos investigando.

El camino que sigue una entrevista etnográfica está definido por varios hitos:

- Elegir a la persona o personas claves.
- Elaborar el guion.
- Convocar la entrevista en un lugar y un horario adecuado.
- Desarrollar la entrevista.
- Registrar el diario de la entrevista.
- Transcribir la entrevista.
- Devolver el resultado a las personas.

En el recorrido que trazamos a continuación nos detendremos con cierto detalle en el guion, en el desarrollo de la entrevista, en su transcripción y análisis.

3.1. La elaboración del guion

Una buena entrevista debe encontrar el equilibrio –siempre difícil– entre respetar las respuestas y los temas introducidos por las personas entrevistadas y no perder de vista los objetivos de nuestros intereses de investigación. Para conseguirlo se vuelve imprescindible elaborar una hoja de ruta –un guion– que recoja las preguntas que creemos más relevantes.

Redactar un buen guion –no hace falta que sea muy extenso ni tampoco muy detallado– nos puede ayudar a determinar los enclaves básicos que han de «iluminar» nuestra búsqueda.

Por eso es recomendable conocer de entrada el tema, el contexto y, si es posible, la persona a la que vamos a entrevistar, ya sea por el trabajo de campo realizado anteriormente o por haber mantenido conversaciones informales antes de la entrevista (Bodgan y Taylor, 1992).

Un buen guion debería:

- **Recoger los temas básicos** que relacionen nuestra investigación con la persona que vamos a entrevistar.
- **Marcar los imponderables** que necesitamos para avanzar en nuestro conocimiento posterior.
- **Ordenar las preguntas y temas** según los criterios más adecuados (orden cronológico, de más genérico a menos, de más abstracto a más concreto, etc.).
- **Utilizar el lenguaje y las expresiones de las personas** a las que vamos a entrevistar, evitando usar el lenguaje propio o un lenguaje demasiado técnico o sofisticado. El trabajo de campo nos ha proveído de repertorio del universo léxico de las personas a las que vamos a entrevistar.

El guion nos sirve para estructurarnos. El mismo ejercicio de redactarlo nos obliga a **ordenar las ideas previas, sintetizar los objetivos y proyectar** hacia donde queremos ir. Es especialmente útil cuando vamos a realizar una única entrevista o cuando vamos a entrevistar a diferentes personas sobre un mismo tema. Pero un guion no es algo estático. Se puede modificar no solo al finalizar la entrevista, sino mientras esta se produce, introduciendo preguntas nuevas que surjan en el transcurso de la conversación, dejando otras para sesiones posteriores o, incluso, decidiendo omitirlas porque lo que nos ha ido revelando la persona entrevistada nos da indicios de que es mejor no formularlas. Cuando realizamos varias entrevistas sobre un mismo tema se van definiendo nuevas preguntas que antes ni se tomaron en cuenta o se habían descartado. Es justamente en ese fluir de la conversación que afloran, a veces por azar, nuevos temas y caminos para explorar.

A menudo sucede que una vez elaborado el guion, este se vuelve prescindible durante la entrevista. Y, si lo consultamos, es para cerciorarnos de que no nos hemos dejado ninguno de los temas que consideramos esenciales. Es importante deshacernos de la idea de un guion como corsé. Por el contrario, el guion ha de funcionar como un despliegue de señales que nos indican la senda que

Ved también

Alberich señalaba también en su módulo «Cómo abordar el trabajo de campo» la importancia de desconfiar de los usos y significados del lenguaje propios para intentar acercarnos a la de nuestros informantes.

Ved también

En el módulo «Cómo abordar el trabajo de campo», Alberich señalaba que los problemas que se abordan de forma preliminar en cualquier investigación etnográfica han de poder modificarse. También las preguntas formuladas para una entrevista deben poder cambiarse.

hemos de seguir, que nos conduzca al mundo de la persona entrevistada con cautela pero sin perder de vista qué es lo que nos ha convocado a ir a su encuentro.

3.2. Guiar la entrevista

El arte de entrevistar implica, como señalan Celigueta y Solé (2013), «ser capaz de hacer aquellas preguntas que provoquen la locuacidad de las personas entrevistadas».

Pero para provocar que las personas hablen hay que ir poco a poco y no precipitarse. Es recomendable entonces empezar con **preguntas genéricas y descriptivas** que vayan abonando el camino para acercarse de la manera más orgánica a los temas centrales y que más nos interesan para nuestra investigación.

Pero existen otras destrezas que cabe destacar.

1) En primer lugar, para que una entrevista llegue a buen puerto la persona entrevistada ha de encontrarse cómoda para hablar. **Generar el ambiente propicio** para que eso suceda implica que **el tiempo y el lugar elegidos deben ser pactados con la persona** para que esta no sienta peligro ni riesgos. Durante la entrevista la persona se ha de sentir segura, tanto física como emocionalmente. Este punto es importantísimo cuando trabajamos, por ejemplo, en contextos de alta vulnerabilidad. A veces es imposible poder elegir el escenario y las condiciones vienen impuestas de forma externa. En esas situaciones debemos intentar que los espacios asignados sean lo más acogedores posible.

2) Para que esta sensación de «acogida» prevalezca a lo largo de todo el proceso es necesaria una **actitud de escucha activa y empática**. Ya sea por medio de gestos, de preguntas indirectas o de comentarios, nos hemos de asegurar que en todo momento la persona se encuentra bien, sin nada que la amenace, la violente ni la constriña. También ha de sentir constantemente que quien le pregunta es alguien que no le juzga, que no cuestiona su manera de hablar o de vestir, su origen, su adscripción, los hechos y experiencias de su vida. A veces juzgamos y valoramos conductas ajenas de maneras sutiles. Con comentarios sobre los lugares donde se vive, se trabaja o se compra, por ejemplo, podemos esparcir un sinfín de estereotipos que generen malestar en nuestros interlocutores.

3) La antropóloga argentina Rosana Guber, en su libro *El salvaje metropolitano* (2004), reflexiona largo y tendido sobre los métodos etnográficos. Al detenerse en la entrevista semiestructurada enfatiza en la necesidad de generar lo que ella denomina «**atención flotante**» por parte del investigador: «un modo de escuchar que consiste en no privilegiar de antemano ningún punto del discurso»

para que se produzca un revelamiento de «los nudos problemáticos de su realidad social tal como la perciben desde su universo cultural». A la manera que tienen los psicoanalistas de **provocar que el pensamiento y las ideas fluyan por asociación libre**, un buen entrevistador sigue la estela del pensamiento de las personas entrevistadas, aunque a diferencia del psicoanalista el antropólogo use un guion y tenga unos objetivos definidos en su investigación.

4) Para que las personas produzcan relatos pausados, prolongados e inhibidos es necesario generar un **clima de confianza absoluta**. A menudo sucede que, a pesar de la fluidez en la relación, se producen momentos de desencuentro, malentendidos o desajustes que nos obligan a volver y revisar nuestra posición y la manera de interpretar que estamos llevando a cabo. Sin embargo, esas fisuras pueden llegar a iluminar contradicciones, traumas o incluso relaciones de opresión que, una vez desveladas, puedan ser revertidas.

5) Otra destreza imprescindible para llevar adelante las entrevistas es **respetar los silencios y los ritmos** de las personas con las que hablamos. El tiempo del recuerdo difiere del tiempo de la narración, y entre ambos se producen a veces quiebres que se retroalimentan: al contar a menudo recordamos y eso precisa de un ir y volver que demanda mucha flexibilidad en el que escucha. Por otro lado, los silencios son siempre significativos y es necesario interpretarlos. Los silencios «cuentan», a veces incluso más que las palabras. Es por tanto importante **atender a los tiempos de las personas entrevistadas, que a menudo difieren de nuestros tiempos**, marcados por las necesidades de investigación o por las demandas de las instituciones para las que trabajamos.

3.3. Cuestiones éticas antes de empezar: protocolos, confidencialidad y el retorno de la entrevista

Siempre, y en todo momento, las personas a las que entrevistamos deben saber qué estamos haciendo, cuáles son los objetivos de la entrevista y en qué marco de investigación se inserta (Restrepo, 2015).

Por tanto, debe quedar claro antes de empezar cuál es nuestra filiación y bajo qué paraguas institucional –universidad, organización o centro de investigación– se cobija nuestro trabajo. Debemos explicar a las personas que entrevistaremos, además, por qué las hemos elegido a ellas y qué creemos que pueden aportar. A veces, por miedo a que nos nieguen la entrevista, explicamos «a medias» o adaptamos los objetivos para que sean más convincentes. Por eso es importante dejar claros todos los pros y contras, los riesgos, las consecuencias de establecer esa entrevista y la posterior difusión de los resultados. Debemos evitar en todo momento generar falsas expectativas o realizar promesas que no se podrán cumplir.

Si queremos entrevistar a personas que forman parte de colectivos u organizaciones, hay que transmitir y solicitar al grupo el permiso correspondiente para no desestabilizar ni generar conflictos. Es importante que no haya malentendidos ni falsos rumores en torno de la investigación ni acerca del rol del investigador que pueda afectar tanto a las personas involucradas como al rumbo de nuestro proyecto.

No siempre es sencillo transmitir estos mensajes y que sean comprendidos (Restrepo, 2015). Para ello debemos utilizar un lenguaje adecuado a los marcos de sentido de las personas. En algunas circunstancias es altamente recomendable preservar la confidencialidad y la integridad de las personas, firmando una especie de protocolo en el que, además de explicar las claves de la investigación, se recoja formalmente el **consentimiento de la persona para realizar la entrevista**. En última instancia es indispensable siempre garantizar la confidencialidad de los datos y es una manera también de generar confianza en situaciones frágiles, de proteger a las personas y preservar **su anonimato** bajo el uso de seudónimos o de falsos nombres que preserven su identidad. Aunque a veces, y eso siempre ha de ser pactado, puede ocurrir que a las personas les interese justamente que se publiquen sus nombres para darles visibilidad o para difundir alguna situación que merezca ser revelada.

Durante el proceso de preparación de la entrevista hemos de acordar con las personas un horario y un lugar para los encuentros, así como negociar qué tipo de registros y dispositivos van a recoger su testimonio y la forma de la revisión final del testimonio.

- En relación con la **temporalización de la entrevista**, se considera que esta no debe ser inferior a una hora y media ni superior a dos. Además, es importante que el margen temporal pactado permita hablar con tranquilidad, sin prisas y sin interrupciones. Si necesitamos más de una sesión debe acordarse previamente con la persona la periodicidad, pero es recomendable no establecer más de una sesión por semana (Roca, 1999, p. 28).
- Idealmente **el lugar ha de ser escogido por la persona**. Ha de ser un lugar confortable, donde pueda sentirse en confianza y con garantías de privacidad. A ser posible, donde no haya ruidos ni interrupciones y donde la atención pueda centrarse en el acto comunicativo en sí –con la intimidad que se precisa– y no dispersarse por efectos del ambiente exterior (Roca, 1999, p. 29).
- Antes de empezar, se ha de pactar **cómo se registrará la entrevista y los dispositivos que se utilizarán**. Actualmente no resulta extraño la presencia de dispositivos durante las conversaciones cotidianas, así que la presencia de una grabadora o de teléfonos móviles ya no acostumbra a ser intrusiva. En el caso en que sea imposible grabar la entrevista –porque la persona no lo permita, por el contexto o por algún problema técnico– ha de registrarse de una manera fiel y meticulosa una vez finalizada esta, re-

cogiendo los principales temas de la entrevista. Sea cual sea el registro elegido, lo relevante es que la persona que entrevista y la que es entrevistada estén centradas en el relato y no en las condiciones de grabación.

- También hemos de clarificar **qué usos y en qué archivos** van a guardarse esos testimonios: archivos locales, depósitos de memoria, grupos de investigación, universidad, etc.
- Por último, antes de iniciar la entrevista, también debemos dejar claro el tipo de **acceso que las personas tendrán** al resultado de las entrevistas. Es necesario compartir la transcripción o un resumen de esta para que las personas revisen e incluso modifiquen lo que han dicho. Sin embargo, puede ser un mejor acuerdo compartir la entrevista digitalizada. A veces, cuando las personas leen las entrevistas se sienten poco reflejadas por las expresiones utilizadas, ya que el lenguaje oral es a menudo coloquial, discontinuo y de difícil comprensión. En cambio, la entrevista en su formato original puede resultar menos violenta y más fiel al acto comunicativo que se produjo. Pero es imprescindible, en un acto de mínima reciprocidad, devolver en el formato que sea el resultado de la entrevista realizada a la persona que nos ofreció su tiempo y sobre todo su «vivencia» desde sus palabras.

Es totalmente contraproducente registrar la entrevista con cámaras o grabadoras ocultas. A veces se puede pensar que sin los dispositivos a la vista la persona puede sentirse menos intimidada y narrar con mayor libertad. Pero es necesario **anteponer la honestidad a las malas prácticas en el registro de la información**. Lo mismo ocurre con el uso de imágenes generadas tanto por cámaras de fotografía o vídeo como por dispositivos móviles. Sin el consentimiento explícito de las personas no podemos utilizar ni sus testimonios ni sus imágenes.

Si no hay un compromiso ético por parte del investigador, siempre existe el riesgo de tratar a las personas que estudiamos como medios para alcanzar nuestros objetivos, obviando su agencia y su capacidad de decidir en todo momento qué lugar quieren ocupar.

3.4. Las destrezas para la transcripción y la interpretación de la entrevista

3.4.1. El diario de entrevista

Un aspecto importante que se debe considerar es que siempre, después de llevar a cabo una entrevista, hemos de registrar, ya sea como entrada de diario de campo o como documento aparte, los datos básicos de la entrevista, lo que nos ha contado nuestro informante y la valoración global de la entrevista.

Por tanto, hemos de prever que, tras la entrevista, necesitaremos una hora como mínimo para realizar este registro, que incluye cuatro aspectos:

- **Los datos básicos:** nombre, fecha de la entrevista, duración, persona entrevistadora, lugar, situación de la entrevista, teléfono de contacto, dirección. Y otros datos que sean relevantes para entender el discurso de nuestro interlocutor en su contexto: edad, género, lugar de residencia, oficio y todo aquello que consideremos más relevante para nuestra investigación.
- **Las ideas y conjeturas** que han surgido al calor de lo hablado: este registro es muy útil porque nos permite volver a los testimonios durante el transcurso de la investigación: qué se ha ido recogiendo, qué estaría faltando, los temas que no se han podido abordar en profundidad. Este registro nos permite medir el grado de seguimiento del guion de entrevista y de satisfacción personal con la calidad y cantidad de información recogida.
- **Todo lo que no se dice pero que se expresa durante la conversación:** la calidad de la comunicación, la relación con el espacio y el tiempo, los lapsus e interrupciones, los saltos temporales, los olvidos, las dudas y los recelos, los malestares, el lenguaje no verbal, los afectos. Todos esos aspectos deben recogerse con minuciosidad. A pesar de que las emociones pueden estar a flor de piel al final de la entrevista debe reconstruirse lo compartido, escuchado e interpretado todavía sin filtros. Si no hacemos ese registro desde la inmediatez, muchos datos relevantes –impresiones, recuerdos de gestos, palabras a medio decir, hilos sueltos de los que se intuye que podría seguirse estirando– se desvanecerán porque la transcripción, realizada en un tiempo diferido, es incapaz de reflejar la riqueza que nos aportan esos datos.
- Los intercambios verbales y las conversaciones mantenidas de manera informal, antes o después de la entrevista, y no recogidas por la grabadora. Es en estos **intersticios donde a menudo se expresan cosas que no pueden decirse en el contexto formal**, ya sea porque la persona está más relajada

o porque son temas delicados, confidenciales o íntimos. Esta confidencialidad deberá ser respetada y decidir cómo incorporar aquellos datos que puedan ser valiosos sin romper la confianza establecida.

3.4.2. La transcripción

La tarea de transcribir una entrevista requiere mucho tiempo y paciencia. Para garantizar un buen trabajo de transcripción es necesario haber previsto las mejores condiciones de registro, evitando los ruidos, las distorsiones, las interrupciones, los fallos técnicos, etc. De esta forma podremos «vaciar» el material recogido con minuciosidad y profundizar en las narrativas, minimizando así los riesgos de perder un material único y precioso.

Es importante que la misma persona que hizo la entrevista realice la transcripción, porque pueden deducir e interpretar palabras confusas, sentidos poco claros, interrupciones y contextualizar los silencios.

También es recomendable transcribir todo el material porque a veces desestimamos partes que nos parecen banales *a priori*, o poco significativas para nuestros objetivos, pero cuando contemplamos todo el texto en su totalidad se pueden iluminar aspectos que no habíamos considerado, o revelar conexiones sobre elementos que nos parecían desconectados.

Una buena transcripción debe evitar la edición y ser fiel a lo registrado, recogiendo el tono de voz y sus cambios, las pausas, las interjecciones, las frases entrecortadas. Para ello debemos encontrar un sistema propio que sea claro y que nos facilite la comprensión.

Algunos aspectos muy básicos para tener en cuenta en la transcripción son los siguientes:

- Marcar las diferentes voces que intervienen: quién pregunta y quién contesta. Se pueden utilizar fuentes diferentes, iniciales, colores...
- Anotar los aspectos e incidencias que nos permitan evocar la situación de comunicación, distinguiendo el discurso de las situaciones y modos en que esta se produjo.
- Dejar en el texto márgenes generosos para introducir comentarios o aclaraciones *a posteriori* y trazar relaciones entre las partes de la entrevista. En esos márgenes se pueden anotar los temas que aparecen, así como las primeras reflexiones sobre el contenido de la entrevista. También es impor-

tante anotar las conexiones que establecemos con las fuentes bibliográficas y en los registros del diario de campo.

- Revisar y estandarizar los fallos de concordancia y de cohesión para hacer el texto legible.
- Recoger las pausas, los énfasis, las dudas expresadas bajo un código, liberando el texto de interjecciones o signos de puntuación que pueden entorpecer la lectura.
- Mantener las expresiones y el léxico jergal que use el informante.

3.4.3. El análisis de la entrevista

Una vez tenemos el material en bruto y lo hemos trabajado *in situ*, se hace necesario elaborar una versión «final» de la transcripción que nos permita su análisis, así como un breve resumen o informe de los contenidos de la entrevista.

En este documento hemos de destacar los temas más interesantes aportados por la persona entrevistada y, en especial, los que se vinculan a los objetivos de la investigación.

Utilizaremos para ello las citas más significativas extraídas de fragmentos de la transcripción que apoyen con criterio esa selección.

Por último, y para extraer la máxima información de la entrevista, intentaremos responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué elementos aparecidos en la entrevista iluminan aspectos de la observación participante?
- ¿Qué contradicciones observamos entre el testimonio recogido y lo observado?
- ¿Qué aspectos quedan sin explicación?
- ¿Qué información aporta la entrevista en relación a los procesos educativos?
- ¿Cómo la relacionamos con las hipótesis de partida?
- ¿De qué forma se podría incorporar la información obtenida a la investigación?

Las grabaciones, las transcripciones y el registro de las entrevistas –ya sea en el diario de campo o como registro individualizado– deben guardarse y ordenarse conjuntamente de manera que permitan interrelacionar y poner en juego toda la información producida. Esta pluralidad de documentos nos recuerda que

las entrevistas no son tan solo palabras, sino parte de procesos y contextos educativos a los que nos hemos acercado para comprender y transformar, en los que las voces de las personas se insertan y adquieren pleno sentido.

4. Conclusiones

Después de adentrarnos en lo que significa entrevistar y de reseguir los vericuetos necesarios para entender cómo, para qué y desde dónde abrir las preguntas que nos llevan a penetrar en el mundo de significados de «los otros», cerramos el módulo con algunas conclusiones recogidas desde la experiencia propia y desgranadas en ese módulo.

En primer lugar recordar la idea permanente de reflexividad que nos proporciona el encuentro con los y las otras. Recuperando un famoso verso de Antonio Machado: «el ojo no es ojo porque tú lo ves, es ojo porque te ve». En un verso tan breve, se condensa uno de los significados primigenios de la entrevista y del trabajo del campo. Las relaciones «vis a vis» con nuestros y nuestras informantes son posibles por la relación de espejeo que se establece entre quien pregunta y quien responde. Sin el otro, sin su mirada, sin sus voces, no son posibles las nuestras. En otras palabras, la entrevista nos ofrece la oportunidad de vernos en los y en las otras. Nos constituye y constituimos a los otros en esa relación que es, a pesar de las diferencias de contexto, una relación de reciprocidad.

En ese sentido, y siguiendo la estela de otro poeta, Pedro Salinas en su poema «La voz a ti debida», las voces que registramos y que podemos llegar a entrelazar para levantar relatos corales, son siempre «voces debidas». Como ya expresamos en un apartado anterior, nosotros no damos voz a nadie, sino que es a nosotros quienes los y las otras nos dan su voz. Ese trueque de sentidos y de imaginarios es sin embargo un pilar fundamental para intentar transformar las relaciones tradicionales de poder que conformaban la propia disciplina de la antropología y que se extendía a la entrevista. Obviamente, no podemos ser personas ingenuas que desdibujemos las diferencias de clase, de género, de origen... que atraviesan, como en la vida misma, las situaciones en las que se insertan nuestras entrevistas. Pero tomar conciencia de esa nueva mirada puede otorgar a la entrevista un elemento de transformación, y a las personas que entrevistamos el espacio para lo que siempre han hecho: tener voz y tener agencia propia.

Parte de esa capacidad que la etnografía educativa posee de generar espacios para la transformación social reside también en ese cambio de mirada y de actitud. Los otros no son porque nosotros los veamos, o los escuchamos. Somos porque los otros nos ven y nos escuchan.

Bibliografía

- Celigueta, G., y Solé, J. (2013). *Etnografía para educadores*. Barcelona: UOC.
- Frazer, R. (1979). *Recuérdalo tú y recuérdalo a otros*. Barcelona: Editorial Crítica.
- Guber, R. (2001). *La etnografía. Método, campo y reflexibilidad*. Bogotá: Norma.
- Guber, R. (2004). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Buenos Aires: Editorial Paidós SAICF.
- Hammersley, M., y Atkinson, P. (2001). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Jociles, M. I. (1999). Las técnicas de investigación en antropología. Mirada antropológica y proceso etnográfico. *Gazeta de Antropología*, 15, art. 1.
- Portelli, A. (2004). Las técnicas de investigación en antropología. Mirada antropológica y proceso etnográfico. *La orden ya fue ejecutada. Roma, las fosas Ardeatinas, la memoria*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Restrepo, E. (2016). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. Bogotá: Envión Editores/Departamento de Estudios Culturales Pontificia Universidad Javeriana.
- Roca, J. (2004). La etnografía como práctica de campo. Las entrevistas. En: J. J. Pujades. (Coord.). *Etnografía*. Barcelona: UOC.
- Rodríguez, E. (Coord.) (2016). *En este lugar. Relato coral etnográfico sobre la vida en una cárcel de mujeres en Panamá*. Universidad de Panamá.
- Taylor, S., y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

