

XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

# **Naturaleza de la entrevista y problemas de su uso. En investigaciones sobre “chicos de la calle”.**

Rodolfo García Silva.

Cita:

Rodolfo García Silva (2009). *Naturaleza de la entrevista y problemas de su uso. En investigaciones sobre “chicos de la calle”*. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/1869>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# **Naturaleza de la entrevista y problemas de su uso**

**En investigaciones sobre “chicos de la calle”**

*Rodolfo García Silva*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Becario CONICET con asiento en el Instituto Gino Germani. Cursa la maestría en Ciencias Sociales de la Universidad de General Sarmiento y el Instituto de Desarrollo Económico y Social. Contacto: [rodolfogarciasilva@yahoo.com](mailto:rodolfogarciasilva@yahoo.com)

En las últimas décadas ha crecido la población de chicos (niños, niñas y adolescentes) que viven y/o trabajan en las calles de nuestro país. Junto a este incremento han aumentado también las investigaciones sobre el tema. La mayoría de ellas implementan métodos cualitativos y utilizan la entrevista como herramienta principal para la producción de sus datos. Sin embargo, en este campo de investigación no existen reflexiones respecto de la naturaleza de esta técnica (el tipo de conocimientos que produce, sus alcances, sus limitaciones) ni de las condiciones y modo en que se utiliza. Es a esta tarea a la que queremos avocarnos en esta ponencia, repasando, a la luz de una experiencia de 6 años de trabajo con esta población, algunos problemas que consideramos importantes.

### **Naturaleza de la entrevista**

Si bien hay distintos tipos de entrevista, nosotros centraremos la atención en las entrevistas en profundidad. No sólo porque sean las más utilizadas en las investigaciones de nuestro interés sino también porque la reflexión que podemos hacer sobre su naturaleza y sus problemas ilumina también los problemas que enfrentan otros tipos de entrevista.

Siguiendo a Alonso (1998: 228) podemos definir la entrevista en profundidad como una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación.

Hay al menos dos aspectos<sup>2</sup> de la entrevista que, por sus implicancias, nos interesan destacar:

1) *Una entrevista es un constructo metodológico.* Se trata de un dispositivo comunicativo artificial producido con fines investigativos y, como tal, constituye un evento comunicativo completamente inusual en la vida cotidiana. Se produce en un marco de formalidad, se rige por normas muy distantes a las que regulan las conversaciones de la vida ordinaria.

2) *El discurso de una entrevista es el producto de una relación social.* Es construido de manera conjunta por el entrevistador y el entrevistado en el marco de una interacción social de carácter reflexiva y, en cierto sentido, asimétrica. Reflexiva porque ambos se conducen reflexivamente, ajustando el comportamiento de uno al del otro, y asimétrica porque son desiguales las condiciones en que interactúan: uno pregunta, el otro responde; uno diseña, dirige y analiza la entrevista, el otro enuncia un relato en el marco de enunciación que aquel dispone.

Si, lejos de ver en la entrevista una técnica neutral que habilita un acceso inmediato al discurso de los informantes, vemos en ella un evento comunicativo artificial, sostenido sobre una relación

---

<sup>2</sup> Caracterizaciones de la entrevista en las que se repara en algunos de estos aspectos podemos hallarlas en los textos de Briggs (1986), Guber (1990), Alonso (1999), Bordieu et. al (2002), Piovani (2007), entre otros.

social reflexiva y asimétrica, es fácil comprender la responsabilidad que al investigador le cabe en la producción de dicho discurso y con ello la exigencia de examinar y discernir los efectos de su posición, de sus acciones y elecciones a fin de controlarlos y considerarlos en la interpretación de sus datos.

### **Contexto de la entrevista**

Goffman (2006) nos ha enseñado que en situaciones de interacción cotidiana las personas buscan controlar, de manera más o menos consciente, la impresión que los otros se forman de ellas. Nos preguntamos aquí de qué modo se ejerce este control en situaciones artificiales como las de entrevista. Nuestra hipótesis es que en este tipo de situaciones los actores imprimen a sus actuaciones un carácter marcadamente reflexivo. De un lado tenemos a un entrevistador con la clara intención de definir la situación y asumir un rol para obtener determinada respuesta del otro según sus propósitos de investigación y del otro a un entrevistado que, al acceder a responder sus preguntas, confiarle sus experiencias y puntos de vista para que los registre y analice, seguramente se sienta expuesto e intente gestionar su propia identidad proyectando una determinada imagen de sí.

En situaciones así, los elementos del contexto de interacción adquieren una especial relevancia porque constituyen para los actores una fuente de información sobre el otro a la vez que condicionan e inciden sobre sus comportamientos y sus discursos.

Dentro de las condiciones del contexto podemos distinguir, siguiendo a Guber (1990: 238-239), un contexto ampliado que alude al “conjunto de relaciones que engloban tanto al investigador como al informante y que puede ser visto tanto en su dimensión política, económica, cultural, etc.” y un contexto restringido que “refiere a la situación social del encuentro, a la articulación concreta entre lugar-personas-actividades-tiempo.”

Intentaremos a continuación identificar algunos de los problemas específicos que, en tal sentido, presenta el trabajo con “chicos de la calle”

Un investigador que pretenda definir favorablemente una situación de entrevista, y su rol, obteniendo una respuesta y resultados acordes a sus propósitos, deberá manejar alguna información en relación al contexto amplio en que se sitúan él y sus informantes y a las implicancias de ello. Es importante que tenga en claro que los “chicos de la calle” constituyen una población en tensión con las normas de la moral hegemónica y expuesta a la intervención y la interpelación cotidiana de una diversidad de actores. A diario, los inquietan quienes se cruzan con ellos en los lugares que transitan (vecinos, comerciantes, transeúntes); con relativa frecuencia son cuestionados, ya sea con fines de asistencia o represión, por agentes de control social (operadores sociales, policías, jueces); y es cada vez más común que los indaguen cronistas y periodistas que se lanzan a la caza de noticias.

Los “chicos de la calle” se encuentran habituados a reaccionar ante todo tipo de cuestionamientos, a lidiar con estigmas y estereotipos, y lejos de asumir un rol pasivo suelen ejercer un control reflexivo y táctico de sus interacciones cotidianas. En este contexto, no debería extrañarnos que asocien al investigador con un agente de control social o con un periodista.

Entre los elementos vinculados al “contexto reducido”, entendemos centrales los relacionados a las condiciones temporales de la entrevista, el contexto espacial y la participación motivada por parte de los chicos.

Por una parte, el investigador debería ser sensible al hecho de que los informantes tienen sus propios tiempos. Generalmente, las entrevistas intrusivas o forzadas, cuyo tiempo de realización, o de duración, son impuestos por el investigador según sus propias necesidades, sin contar con el consenso activo del entrevistado, no dan buenos resultados. Los “chicos de la calle”, habituados a responder a situaciones de interrogatorio, son capaces de satisfacer las expectativas de un investigador aventurado respondiendo a sus preguntas. No obstante, es probable que le respondan como se responde a un invasor: lacónicamente, mintiendo, evadiendo compromisos, con la intención de que se retire cuanto antes, etc. De hecho, cuando analizamos entrevistas para este trabajo<sup>3</sup> hallamos que buena parte de ellas, plagadas de respuestas lacónicas y de no-respuestas, constituían registros prácticamente estériles.

Otro problema refiere al lugar donde se realiza una entrevista y a los testigos presentes. Ambas cosas pueden condicionar la información provista. Siempre es conveniente seleccionar lugares familiares pues la incomodidad de un lugar extraño puede significar un obstáculo para que el informante se exprese libremente. Cuando uno trabaja con “chicos de la calle” no resulta tan sencillo encontrar un lugar y un momento que reúna las condiciones adecuadas. Los lugares habituales de los chicos son lugares públicos, con fuertes ruidos de ambiente, donde una situación de un adulto junto a un niño estableciendo una conversación con cierto grado de intimidad puede despertar sospechas en los observadores, donde es probable que un diálogo sufra interrupciones. Además, los chicos suelen estar en grupo y no resulta sencillo crear las condiciones de un encuentro individual.

Creemos que el mejor contexto para una entrevista resulta de la producción de un vínculo y un consenso con el entrevistado. La presencia de un vínculo sostenido y de confianza habilita la situación de entrevista y permite al entrevistado abrirse al entrevistador y expresarse con cierta autenticidad. Esto, ante una población en tensión con la moralidad hegemónica, implica, en términos concretos, cierta permanencia en el contacto con los informantes y la realización de

---

<sup>3</sup> Analizamos 31 entrevistas realizadas por mí y otros compañeros de trabajo.

sucesivas presentaciones por parte del entrevistador, negociando y renegociando su rol cuantas veces resulte necesario. Por su parte, el establecimiento de un consenso respecto de la situación de entrevista genera en los participantes la sensación de habitar un tiempo y espacio en común. Ello preserva a la entrevista de elementos que pudieran distorsionarla, amenazar su desarrollo, o afectar negativamente sus resultados. Esto, ante una población cuyas nociones de tiempo y espacio son tan disímiles a las del entrevistador, implica de parte éste una suerte de adaptación a las nociones de sus entrevistados. En términos concretos, además de aprehender sus significados, una disposición a realizar entrevistas en lugares “incómodos” (la he realizado en plazas, estaciones, incluso dentro de una fuente) y una actitud perseverante ante infinidad de citas incumplidas, retrasos, encuentros frustrados y reprogramados. En nuestra experiencia, la presencia sostenida, la demostración de disposición y perseverancia fueron valoradas por los chicos y tuvieron fuerte incidencia sobre su actitud hacia nosotros.

En las ocasiones en que logré producir estas condiciones que postulamos como deseables, los mismos entrevistados mostraron interés en participar de una entrevista, propusieron tiempos y espacios, contribuyeron a resolver dificultades, incomodidades e interrupciones en los encuentros. Y aunque estas ocasiones fueron pocas en relación al total de entrevistas que he realizado, tengo la certeza de que han sido las que me aportaron la mayor riqueza de información para el análisis.

Ahora bien, cuando se ha logrado producir un vínculo y un consenso activo por parte del entrevistado, es recomendable considerar las razones o motivos que subyacen a dicho vínculo y consenso; preguntarse por qué el entrevistado se vincula con uno y cómo se lo representa, por qué acepta participar, y, al fin, cómo afecta todo ello a los resultados alcanzados. La motivación de un entrevistado se traduce no sólo en la generación de un marco adecuado para la realización de la entrevista sino también en el tipo de información que ofrece, en el tipo de acontecimientos que selecciona, en el tipo de énfasis que pone y por ello, si es posible, conviene considerarlo en el momento de analizar e interpretar los datos.

### **Selección de entrevistados**

Respecto de la selección de los entrevistados vale la pena reparar en el hecho de que esta se halla sobredeterminada por la decisión relativa a la definición del campo. El campo, dice Guber (op. cit: 83), “es una conjunción entre un ámbito físico, actores y actividades.” Al decidir sobre los límites de su campo el investigador define un horizonte de visibilidad, de interacciones, de experiencias posibles. Los llamados “chicos de la calle” constituyen un universo social sumamente complejo y heterogéneo y al delimitar un campo el investigador debe saber que está accediendo tan sólo a una población parcial de este universo.

Ahora bien, cuando el investigador define e ingresa a un campo todavía desconoce sus diferenciaciones internas. A priori, no sabe quién es quién, no sabe si aquellos con quienes se vincula son representativos de la unidad social que le interesa o si podrían ubicarse dentro de alguna categoría particular.

En las investigaciones del género que nos interesa, la selección de informantes suele seguir criterios de oportunidad. El investigador, por lo general, entrevista a quienes se encuentran con él en el campo y muestran buena disposición para acceder a una entrevista. Pero regirse por criterios de oportunidad tiene sus implicancias. En mi experiencia advertí, que aquellos que mostraban mejor disposición para vincularse conmigo eran, en muchos casos, quienes manejaban los códigos socio-lingüísticos más próximos a los míos, los chicos con experiencias de socialización más próximas a las “tradicionales”, con vínculos familiares más estables, con mayores nivel de escolaridad, o bien quienes poseían los mayores recursos simbólicos para trascender la distancia social y generacional que nos separaba. A veces, incluso, éstos representaban casos antes bien desviantes que típicos al interior de la unidad social que a mí me interesaba estudiar.

Conformarse sólo con los entrevistados seleccionados por criterios de oportunidad puede conducir a la reconstrucción de una visión parcial del campo. Para que ello no suceda el investigador cuenta con el recurso de complementar las muestras por oportunidad con muestras evaluadas<sup>4</sup>. A medida que va conociendo el campo puede descubrir e incorporar nuevos atributos o criterios de diferenciación socialmente relevantes que le permiten evaluar la selección de informantes que ha realizado y realizará. De este modo se encuentra en condiciones de seguir las líneas de diferenciaciones internas a su unidad social, identificar las relaciones de asociación y de conflicto entre los actores, contrastar la mayor pluralidad de voces posible, etc. y así avanzar hacia la construcción de una imagen lo más completa posible del universo social que estudia.

### **Preguntas y respuestas de la entrevista**

*El diálogo resultaba difícil; los Gutres, que sabían tantas cosas en materia de campo, no sabían explicarlas. Una noche, Espinosa les preguntó si la gente guardaba algún recuerdo de los malones (...) Le dijeron que sí, pero lo mismo hubieran contestado a una pregunta sobre la ejecución de Carlos Primero.  
(J. L. Borges)*

Como sostiene Bourdieu et. al (2002: 63-64) “en tanto no hay registro perfectamente neutral no existe una pregunta neutral. El sociólogo que no somete sus propias interrogaciones a la

---

<sup>4</sup> Para profundizar sobre el tema de los distintos tipos de muestra ver Guber, *op. cit.*: 120-127.

interrogación sociológica no podría hacer un análisis verdaderamente neutral de las respuestas que provoca”. En este sentido, un problema central que atender es el de “la significación diferencial que las preguntas y respuestas asumen realmente según la condición y la posición social de las personas interrogadas”.

La gran distancia social, y generacional, que se abre entre un investigador social y un “chico de la calle” supone la presencia de normas socio-lingüísticas fuertemente desiguales que, en el marco de una entrevista, pueden desencadenar todo tipo de consecuencias adversas.

Intentaremos, analizando un solo fragmento de entrevista, abordar algunas de ellas.

En una investigación de la que participé se indagaba sobre la imagen del médico que tenían los “chicos de la calle”. En este marco se produjo el siguiente diálogo:

- Y decime, ¿qué pensás de los médicos?
- ¿Cómo qué pienso? No entiendo lo que me querés decir.
- Y, te pregunto si vos pensás que te tratan bien, si es más una autoridad que alguien que te ayuda o al revés.
- No sé, no entiendo qué querés que te diga de los médicos.
- Bueno, no importa

Lo que revela este ejemplo es la dificultad del entrevistado para comprender al entrevistador. Podemos derivar de ello dos reflexiones. En primer lugar, podemos reparar en el hecho de que si un entrevistador plantea las preguntas en términos en que el entrevistado no logra comprenderlo, la relación sobre la que se sostiene la entrevista entra en tensión. Una circunstancia así, puede resultar grave en una entrevista con un “chico de la calle”. Aquí la relación entrevistador/entrevistado requiere un cuidado muy especial. Si no se ha producido un vínculo empático, como el que sugerimos resultaba necesario para garantizar la fluidez de una entrevista, es altamente probable que la falta de entendimiento predisponga mal al entrevistado, trabe el desarrollo de la entrevista o precipite un final abrupto. En segundo lugar, podemos reparar en el hecho, bastante común, de que los investigadores suponen que sus informantes pueden darle una apreciación acerca de los temas que a él le interesan cuando, y sobre todo en nuestro caso, rara vez así sucede. Si al investigador le interesa saber qué piensa un “chico de la calle” sobre los médicos, no es lo más conveniente preguntarle en forma directa y en términos que no le son propios *¿qué pensás de los médicos?* Probablemente no tenga una opinión formada sobre el asunto, por más simple que le parezca al investigador. Es probable que no lo entiendan, que no tengan elaboradas respuestas para ciertas preguntas. No es posible tender un marco interpretativo (de alguna forma, toda pregunta lo es) y

pretender que en él se inserten los sentidos de los informantes. El investigador no puede exigir que en sus propios términos ellos procesen sus experiencias y expliciten los sentidos implicados en ellas. Resulta más conveniente rodear el tema que le interesa indagar y abrir el juego a la reflexión del entrevistado a la luz de sus propias experiencias. Puede hacerle preguntas descriptivas del tipo *¿Alguna vez fuiste al médico? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Cómo? ¿Cómo te fue?* e intentar seguir el hilo de su propia narración, estimularlo, acompañarlo para que se despliegue en su propia lógica y con su propia dinámica. Tal vez así pueda obtener algo de la información que le interesa y rastrear entonces los significados de sus informantes.

Del mismo modo, el entrevistador debería ser cuidadoso al indagar sobre los motivos de las acciones de un chico de la calle, sobre todo cuando estas suponen alguna desviación respecto de la moral dominante. Cuando le interesa saber por qué no va al médico, por qué se fue de su casa o por qué delinque no es conveniente realizar preguntas directas. Tal vez no tengan respuestas para ofrecerle y si las tienen cabe esperar que sean respuestas estereotípicas elaboradas a partir de sus experiencias previas y reiteradas de exposición a preguntas análogas.

Otro problema visible en el ejemplo es que el entrevistador, en su afán de que el entrevistado comprenda el significado de su pregunta, prefigura en ella posibles respuestas (*te pregunto si vos pensás que te tratan bien, si es más una autoridad que alguien que te ayuda o al revés*). Es muy común que cuando el diálogo resulta difícil ocurra esto. Una consecuencia probable es que, aún sin comprender exactamente a qué se refiere el entrevistador, el entrevistado le de una de las respuestas sugeridas. Motivos los hay de sobra: por cordialidad, por satisfacer sus expectativas, por evitar revelar su “ignorancia”, etc. Observamos, además, en el ejemplo que el entrevistador introduce conceptos que, como el de *autoridad*, muy probablemente no tengan el mismo sentido para él que para su informante.

Se trata de problemas conocidos, pero analizando entrevistas observamos que en las investigaciones que involucran a los chicos de la calle el etnocentrismo lingüístico, los malos entendidos, las preguntas directas y con cargas valorativas, la prefiguración de respuestas, son mucho más frecuentes de lo que solemos tener consciencia.

La consecuencia más grave que de ello puede resultar es que el entrevistador y el entrevistado mantengan una conversación creyendo hablar sobre lo mismo cuando están hablando sobre cosas distintas porque, si ello ocurre, las prenociones del primero (por ejemplo, que un chico de la calle pensaría que el médico es una autoridad o alguien que lo ayuda) se verían corroboradas por efecto de una proyección de su propio universo de sentido en las palabras del entrevistado y si esta operación se replicara en todas sus entrevistas en vez de realizar algún descubrimiento estaría ratificando sus propios presupuestos.

Compartimos, por lo tanto, la sugerencia de Cicourel (citado por Briggs, 1986) de que la única solución para este tipo de problemas es aprender acerca de los supuestos y de los antecedentes socio-lingüísticos de los entrevistadores y los entrevistados. Cuando la distancia en las normas culturales y lingüísticas de uno y otro es tan amplia como en nuestro caso, familiarizarse con la población, conocer algo de las lógicas de su universo social a través del contacto personal durante algún tiempo, resulta fundamental para la obtención de buenos resultados.

### **Bibliografía:**

Bourdieu, P.; Chamboredon, J. C.; Passeron, J. C. (2002), *El oficio del sociólogo. Presupuestos epistemológicos*, Buenos Aires, Siglo XXI.

Briggs, C. (1986), *Aprendiendo cómo preguntar. Una evaluación sociolingüística de la entrevista en la investigación en ciencias sociales*, Cambridge, University Press.

Goffman (2006), *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu.

Guber, Rosana (1990), *El salvaje metropolitano*, Buenos Aires, Legasa.