

REFLEXIONES METODOLÓGICAS EN TORNO A LA APLICACIÓN CONJUNTA DE LA ETNOGRAFÍA VIRTUAL Y LA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD PARA EL ESTUDIO DE LAS EMOCIONES

Methodological reflections on the joint application of virtual ethnography and in-depth interview for the study of emotions

María Micaela Bazzano¹

Resumen

El artículo presenta una reflexión sobre las técnicas metodológicas aplicadas en una investigación realizada para la elaboración de una tesis doctoral. Las técnicas en cuestión son la etnografía virtual y la entrevista en profundidad, considerándose como las más adecuadas para el estudio de las emociones en el marco de los objetivos propuestos. Con este propósito el artículo iniciará con una presentación de la investigación, comentando brevemente los aspectos metodológicos generales y los objetivos, para situar la propuesta central que vendrá a continuación. Se realizará entonces una introducción conceptual de la etnografía virtual como técnica de investigación cualitativa y de la ya conocida entrevista en profundidad, vinculando ambas técnicas con la práctica en el trabajo de campo. Finalmente se presenta una reflexión sobre la combinación de las mismas, planteando algunos interrogantes centrados en la potenciación que presenta su combinación en estudios cualitativos.

Palabras clave: Etnografía virtual; Entrevista en profundidad; Emociones.

Abstract

This paper presents a reflection on the methodological techniques applied in an investigation carried out for the preparation of a doctoral thesis. The two techniques in question are virtual ethnography and in-depth interview, which are considered as the most appropriate for the study of emotions within the framework of the proposed objectives. For this purpose, the paper begins with a presentation of the research, briefly commenting on the general methodological aspects and objectives, in order to position the ensuing central proposal. This is followed by a conceptual introduction of virtual ethnography as a qualitative research technique and of the well-known in-depth interview, linking both techniques with practice in the field work. Finally, a reflection on the combination of both techniques is presented, raising some questions focused on the enhancement that this combination enables in qualitative studies.

Keywords: Virtual ethnography; In-depht interviews; Emotions.

¹ Docente e Investigadora en Universidad de Buenos Aires, Universidad Nacional de La Plata. Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. E-mail: mmicaelabazzano@outlook.com Cidade: Buenos Aires.

Introducción

El presente artículo tiene por objeto analizar reflexivamente la estrategia metodológica aplicada para el desarrollo de una investigación realizada para una tesis doctoral, en el marco del Grupo de Estudios sobre Políticas Sociales y Emociones. El tema estudiado son las políticas sociales que abordan la problemática de la violencia hacia las mujeres en el ámbito doméstico en el conurbano bonaerense. El objeto de estudio es el programa “Ellas Hacen”, llevado a cabo por el gobierno nacional de Argentina a través de su Ministerio de Desarrollo Social, entre los años 2013 y 2016.

El eje de dicho análisis estará puesto en la aplicación conjunta de dos técnicas cualitativas: la entrevista en profundidad y la etnografía virtual. Para realizarlo se seguirán los siguientes pasos: a) se introducirán algunos aspectos de la investigación para poder dar cuenta de la aplicación de las técnicas mencionadas, como los objetivos y las decisiones metodológicas básicas, y el objeto de estudio. Se explicitará en qué consistió el trabajo de campo; b) se explicará qué se entiende por entrevistas en profundidad y etnografía virtual, haciendo hincapié en esta última ya que fue incorporada como tal en las últimas décadas; y por último c) se presentará de manera articulada con los puntos anteriores la aplicación de estas técnicas para finalizar con una reflexión metodológica sobre su aplicación conjunta.

Decisiones metodológicas iniciales

En el año 2009 se sanciona la Ley Nacional 26.435 de “Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales”, que postula un abordaje integral y transversal de la problemática de la violencia hacia las mujeres. La integralidad y transversalidad aluden a que el problema de la violencia contra las mujeres no está causado linealmente por un solo factor, ni provoca un solo efecto, sino que abarca múltiples esferas. Esas esferas deben abordarse de manera integral, es decir de manera conjunta y articulada. Dichas esferas aluden a los aspectos emocional, económico, jurídico, etc., que puede

variar según el caso. La transversalidad tiene que ver con presentar una perspectiva, una mirada de género en las distintas áreas de gobierno al momento de diseñar e implementar políticas públicas. Implica tener en cuenta las diferencias entre los géneros en lo que respecta al ejercicio de sus derechos y las discriminaciones que existan al respecto. Vale aclarar que esta breve explicación sobre transversalidad corresponde a la perspectiva que presenta la ley mencionada². En este marco, se diseñan e implementan políticas sociales dirigidas a mujeres como el programa “Ellas Hacen”, enmarcado en el Ministerio de Desarrollo Social. Al poco tiempo de iniciado, se incluye entre las destinatarias a mujeres en situación de violencia doméstica, conformándose como el único que tiene como destinatarias a dichas personas.

En este contexto se plantearon los siguientes interrogantes: ¿cómo se trabaja desde esta política social con las cuestiones de violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico? ¿Qué concepto de violencia subyace tanto en la letra escrita como en las prácticas de implementación? ¿Cómo plantea el programa la resolución de la situación de violencia? ¿Cómo operan los objetivos y la construcción del programa en las emociones de las mujeres? ¿Cuáles son las emociones que las mujeres construyen en torno a la situación violencia que atraviesan o atravesaron? ¿Cuáles las que emergen de la participación en el programa?

El objetivo general que se desprende de las preguntas anteriores es efectuar una caracterización de las emociones que se elaboran en las destinatarias del Programa “Ellas Hacen” (Gran Buenos Aires, 2013-2018). Los objetivos específicos: 1) Caracterizar el Programa “Ellas Hacen” desde su formulación y su contexto; 2) analizar la implementación del programa en lo referente a las prácticas vinculadas a la violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico; y 3) conocer las emociones que se conforman en torno a la

² No obstante, existen múltiples debates sobre las implicancias de la transversalidad (Ver Segato, 2016; Arraigada, 2005, entre otras). En lo que respecta al programa Ellas Hacen, podemos pensar en esta integralidad desde su expresión formal al abordar cuestiones de ingresos, trabajo y formación.

violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico, en tanto destinatarias de un programa social que apunta a dicha problemática.

Vinculado a ello, la hipótesis que condujo la investigación de tesis es que el programa “Ellas Hacen” genera un conjunto de emociones vinculadas a la autonomía, pese a que reproduce los roles tradicionales de las mujeres dentro del hogar. De esta manera, las emociones construidas respecto a la violencia en el ámbito doméstico se conforman en torno a la figura de víctima, y el sentimiento de autonomía hace soportable el conflicto.

Delimitación del objeto de estudio

El estudio de las emociones que se gestan en las mujeres que participan del programa “Ellas Hacen”, permite conocer cómo las políticas sociales performan los modos de sentir y de hacer, a la vez que pone atención en las estrategias que propone el Estado como modos de “resolver” la problemática de la violencia en el ámbito doméstico.

Se tomó el programa “Ellas Hacen” implementado desde el Ministerio de Desarrollo Social, por ser, al momento de iniciar la investigación en el año 2015, la única política social que tiene entre sus destinatarios específicos y de manera explícita mujeres en situación de violencia doméstica. El período temporal 2013-2018 se define en relación con el lanzamiento e inicio de dicho programa. Se toma el conurbano bonaerense por ser el primer y más amplio (en término de personas destinatarias) espacio geográfico-político en que se implementó.

El Programa “Ellas Hacen”, creado en 2013, es una línea específica del Ingreso Social con Trabajo – Argentina Trabaja (PRIST), que prioriza mujeres madres de tres o más hijos, hijos con discapacidad y víctimas de violencia doméstica. A diferencia de los varones, a las mujeres se les solicita como contraprestación 20 horas de trabajo semanales. Siguiendo la información oficial que se presenta en la página web del Ministerio de Desarrollo Social, el programa tenía por objetivo que “las mujeres que atraviesan una situación de vulnerabilidad accedan a oportunidades de trabajo y formación (...) La

iniciativa prioriza a madres de familias numerosas, con hijos con discapacidad o víctimas de violencia de género. Para que puedan crecer y ganar autonomía...”³

Según su formulación, los ejes sobre los cuales desarrolla su implementación son los siguientes:

- Acompaña a las mujeres para que puedan terminar sus estudios.
- Promueve su acceso a estudios terciarios y/o universitarios.
- Les brinda oportunidades de formación en oficios, talleres de prevención de la violencia y salud sexual y reproductiva, entre otras temáticas.
- Las integra en grupos asociativos autogestivos para que puedan aprender a desarrollar actividades productivas.

Una de las acciones que se llevan a cabo, para ejecutar los primeros tres ejes, son los cursos de capacitación en oficios y de formación profesional mediante Formate en Red. A las titulares de “Ellas Hacen” se les computa en la carga horaria del programa el tiempo destinado a estos cursos. “Formate en Red” ofrecía cursos virtuales y presenciales que se realizaban de acuerdo con las articulaciones locales establecidas por cada municipio, en universidades nacionales, escuelas técnicas o espacios comunitarios como los Centros de Integración Comunitaria, clubes, entre otros. Entre los cursos mencionados, algunos trataban sobre oficios como carpintería, plomería, albañilería. Otros, sobre conocimientos vinculados a la ciudadanía, como los derechos de las mujeres, los/las niños/as, etc. Sobre esto, algunas entrevistadas iniciaban su formación cursando la escuela secundaria mediante el programa Fines, cuyo objeto era la finalización de los estudios en las cercanías de las viviendas, y estaba destinado a aquellas personas adultas que no podían acceder a una institución educativa formal. En los fragmentos de las entrevistas, las mujeres harán alusión a estas instancias llamándolas “cursos” o “capacitaciones”.

3 Presentación escrita por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, en su página web: <http://www.desarrollosocial.gob.ar/ellashacen>.

Respecto a las tareas laborales, las entrevistadas refieren a la participación en cooperativas que ya están en funcionamiento o cooperativas que se iniciarían a partir de un determinado oficio. Dentro de estas cooperativas, en ocasiones se encuentran también personas, sobre todo varones, que son beneficiarios del PRIST.

Este breve recorrido intenta mostrar el perfilamiento de los programas hacia la población femenina en tanto titular. Este predominio de mujeres se dio de manera espontánea, es decir, las convocatorias no estaban dirigidas específicamente a mujeres (como sí sucede con el programa “Ellas Hacen”). Luego se las llama directamente como titulares, bajo diferentes justificaciones. Más tarde, aparece el “Ellas Hacen”, donde se abre una línea para mujeres, siendo que estas ya eran mayoría entre los inscriptos del programa Ingreso Social Con Trabajo – Argentina Trabaja PRISTAT. Sin embargo, feminizar las políticas sociales no implica *per se* incorporar una perspectiva de género ni abordar los problemas relativos a éste (CHAHBENDERIAN, 2015; DE SENA, 2011, 2016; CENA 2016; entre otros).

Técnicas de relevamiento de información para la construcción de datos

Las técnicas seleccionadas para la investigación se encuadran en la estrategia metodológica cualitativa. Para caracterizar el programa, desde su formulación y contexto, se obtuvo información de fuentes primarias, mediante un análisis documental de campo que comprendió la revisión de documentos oficiales y documentación nacional correspondiente a la Provincia de Buenos Aires, referentes a legislaciones, políticas, programas y planes vinculados al abordaje de la violencia contra las mujeres en el ámbito doméstico. Se realizaron 6 entrevistas en profundidad a informantes clave que se encontraban y/o que habían trabajado en el programa, abarcando desde sus inicios hasta la actualidad y a 17 mujeres destinatarias que hubiesen ingresado al programa específicamente por estar atravesando una situación de violencia doméstica. Se analizó también material escrito tal como folletería, manuales de capacitación,

etc. Se realizó una etnografía virtual, a partir de la cual se seleccionaron 32 videos que contienen testimonios de 56 mujeres.

A continuación, se desarrolla la argumentación que explica y otorga validez epistemológica a la etnografía virtual y a la entrevista en profundidad como técnicas de investigación en las ciencias sociales, y más específicamente en sociología.

Aproximaciones a los antecedentes y la conceptualización de la etnografía virtual

La literatura sobre el término etnografía virtual presenta varias perspectivas y discusiones en torno a su aplicación y su existencia como tal. La bibliografía consultada sobre el tema contextualiza el surgimiento de este término en el marco del crecimiento del uso de internet, las redes sociales y la producción de datos en cuanto a su gran volumen y accesibilidad (HINE, 2004; DE SENA Y LISDERO, 2015; MAYANS, 2002; PINK, 2013; PINK Y OTROS, 2015). La etnografía virtual es un método de investigación que adapta el abordaje etnográfico a la investigación online, haciendo foco en las comunidades y culturas presentes en las interacciones sociales que se dan mediante los ordenadores. La netnografía es un término que aparece vinculado a la etnografía virtual, utilizada para estudios de mercado. El término fue acuñado por Kozinets, en el año 1995, estudiando el mercado sobre la comercialización de las franquicias de Star Trek, y la define 15 años más tarde como un método inmersivo, descriptivo, multi-metódico, adaptable y centrado al contexto. Se basa en los datos que surgen a partir de las huellas digitales de las conversaciones públicas, estudiando las interacciones y experiencias que se manifiestan en las comunicaciones digitales. Si bien esta técnica se focaliza en la investigación de mercado, sus técnicas fueron extendidas a otras disciplinas, entre ellas la sociología.

En cuanto a la definición propiamente dicha de la etnografía virtual, es necesario mencionar primero que la etnografía en sí misma en un término en discusión en el campo de las ciencias sociales, tanto entre sus disciplinas (antropología, sociología, psicología social) como dentro de la sociología. Una

revisión de las características de la etnografía, que mencionan los autores clásicos en la sociología (HAMMERSLEY Y ATKINSON, 1994), señala la presencia de los siguientes elementos: observaciones contextualizadas, prolongadas y en reiteradas oportunidades; triangulación de técnicas de relevamiento como la observación (en sus distintos grados de participación) y la entrevista (en profundidad o semi-estructurada); la descripción densa y profunda de las narraciones, las interacciones y la cultura de las personas que participan en el entorno; el registro de las narraciones y voces de dichas personas; el análisis simultáneo mediante la emergencia de códigos y categorías.

De Sena y Lisdero explican que, sobre la naturaleza del conocimiento y el quehacer de la ciencia, la carga teórica de la percepción y el componente de significatividad teórica de la observación son cuestiones aceptadas (2015). El estudio del mundo de la vida resulta clave para entender los sustratos culturales y situados de los discursos teóricos que se generan al respecto (2015).

Por otra parte, Christine Hine, una de las primeras referentes en el tema, destaca que se estudia etnográficamente internet como dos dimensiones: como cultura y como artefacto cultural:

Internet como un artefacto cultural (WOOLGAR, 1996). Un producto de la cultura, en fin: una tecnología que ha sido generada por personas concretas, con objetivos y prioridades contextualmente situados y definidos y también conformada por los modos en que ha sido comercializada, enseñada y utilizada (HINE, 2000, p. 19).

De Sena y Lisdero mencionan el interrogante sobre el “estar ahí” que implica la etnografía. Señalan al respecto que:

el tiempo, el espacio y el cuerpo, en su condición de ejes comprometidos en la definición del trabajo etnográfico con/en internet, permiten dimensionar una herramienta que parece gestarse alejada de la concepción positivista de un método y una técnica teóricamente neutros. Estos elementos pueden verse también como cambios en la forma tradicional de entender la etnografía; que operan en la dialéctica entre el contexto que define-posibilita-construye la práctica de hacer ciencia y los problemas epistemológicos actualizados en la relación planteada entre método-sujetos-internet. Así, la reflexividad requeriría hoy repensar el reconocimiento de los investigadores sociales como parte del mundo que estudiamos, y en particular, problematizar las

intrincadas conexiones que vinculan – más allá de lo estrictamente técnico – al conocimiento científico con internet (DE SENA Y LISDERO, 2015, p. 83).

A partir de estas observaciones va emergiendo un sentido de la presencia etnográfica en el que estar ahí es una experiencia singular. El etnógrafo que ha estado en el lugar se constituye como el actor con la autoridad para interpretar, por encima del lector, cuyo deseo de comprensión no puede sustentarse en la experiencia de haber estado allí (HINE, 2004).

Es, entonces, desde este lugar del microanálisis de los estudios etnográficos en donde se ubica la etnografía virtual, como posibilidad metodológica para comprender mejor los fenómenos culturales propios de la complejidad, que plantean las relaciones generadas por las tecnologías de la información y la comunicación. Hine (2004) plantea cómo hasta ahora, se ha dedicado mucho más esfuerzo a predecir un futuro revolucionario de Internet que a investigar, en detalle, cómo se utiliza y de qué modos se incorpora a la vida cotidiana de las personas.

En este sentido, la etnografía virtual se propone como una metodología de investigación sobre internet, para el estudio empírico de sus usos actuales, reconociendo que no es la tecnología en sí misma la que es agente de cambio, sino que son los usos y la construcción de sentido alrededor de ella. Pero va más allá, también tiene el reto de vincular las tecnologías en su quehacer investigativo.

Para este escrito, se usa el concepto de Etnografía virtual (HINE, 2004), por encontrarlo con un mayor sustento epistemológico. “Lo virtual no es en modo alguno, lo opuesto a lo real, sino una forma de ser fecunda y potente que favorece los procesos de creación, abre horizontes, cava pozos llenos de sentido bajo la superficialidad de la presencia física inmediata” (LEVY, 1995, p. 14).

Hine (2004) en su texto plantea unas cuestiones interesantes, partiendo de entender Internet desde una cibercultura y como artefacto cultural. Pero si las atribuciones que le damos a internet, de complejidad, pluralidad y discontinuidad, no sirven para replantear otras interpretaciones, no se estará

dando ningún paso delante de las restricciones que la ciencia convencional ya ha puesto.

La autora propone una nueva etnografía de Internet basada en el estudio de hechos mediáticos concretos, donde la red tiene un papel, por un lado, de instancia de conformación cultural y, por otro, de artefacto cultural construido sobre la comprensión y las expectativas de los internautas (HINE, 2000, p. 40). Así mismo, analiza las nociones, exageraciones, mitos, significados e implicaciones de la vida en la red y demuestra que ésta no trasciende las nociones tradicionales de espacio y tiempo, sino que, mediante la barrera del off-line/on-line, genera múltiples órdenes en ambos campos.

Decir que Internet es un objeto o un artefacto cultural como cualquier otro, no implica que sea el mismo objeto para todas las personas. Parafraseando a Ang (1996, p. 80), Internet está en todas partes, pero no del mismo modo. Incluso mientras nos sea más cómodo hablar de Internet como un objeto su significación variará de acuerdo a cada quien. La tecnología tiene significados culturales diferentes según los contextos en que es empleada (HINE, 2000, p. 43).

Entre los principios y procedimientos para la realización de una Etnografía Virtual, Hine (2000) menciona diez, a partir de los cuales tomamos aquí algunos aspectos para su reflexión. El primero de ellos, dice que la presencia sostenida del etnógrafo en su campo de estudio, combinada con un compromiso profundo con la vida cotidiana de los habitantes de ese campo, dan pie a ese tipo de conocimiento especial que llamamos etnográfico. El investigador es capaz de utilizar sus interacciones a lo largo del tiempo para "reducir la extrañeza" (GEERTZ, 1973) que puedan ocasionarle las formas de vida de otras personas. Así, la etnografía virtual funciona como un módulo que problematiza el uso de Internet: en vez de ser inherentemente sensible, el universo WWW adquiere sensibilidad en su uso. El estatus de la Red como forma de comunicación, como objeto dentro de la vida de las personas y como lugar de establecimiento de comunidades, pervive a través de los usos, interpretados y reinterpretados, que se hacen de ella. En el caso de la investigación que se está exponiendo aquí, la reducción de la extrañeza se encuentra reforzada por la triangulación con la técnica de la entrevista y el

conocimiento del campo de quien se encuentra investigando la problemática. Otro principio, dice que el ciberespacio no necesariamente tiene que ser visto como un lugar apartado de cualquier conexión con la "vida real" o de la interacción cara a cara. Nuevamente este punto queda corroborado en las situaciones de entrevista y en su contenido.

Como consecuencia de lo anterior, la autora replantea el concepto de campo de estudio, afirmando que, si la cultura y la comunidad no son productos directos de un lugar físico, entonces la etnografía tampoco tiene por qué serlo. El objeto de investigación etnográfica puede reformularse, convenientemente, para centrarse en los flujos y las conexiones en vez de en las localidades y los límites como principios organizadores. Así, el reto de la etnografía virtual consiste en examinar cómo se configuran los límites y las conexiones, especialmente, entre lo "virtual" y lo "real". Al investigar aplicando esta técnica y la de entrevistas, estas conexiones pueden articularse mediante el contenido de las entrevistas, la observación presencial de los contextos que habitan las personas entrevistadas. Más aún, la posibilidad de implementar ambas potencias los interrogantes, ya que cuando se encuentran diferencias sustanciales entre lo que aparece "virtualmente" y lo que se presenta como "real" existe la posibilidad de preguntar e indagar desde las entrevistas, en una retroalimentación que enriquece la conexión mencionada.

Lo que se hizo en la investigación fue explorar en YouTube la presencia de testimonios de mujeres que estén participando del programa "Ellas Hacen", y hagan referencia a su participación en el mismo.

De Sena y Lisdero (2015), en el ejemplo que exponen, presentan tres razones a favor de la selección de videos en YouTube: observar acontecimientos del pasado reciente es un medio que permite ver y escuchar a los protagonistas de los eventos y "experimentar" el contexto de las acciones del programa, ya sea en las capacitaciones u otras actividades; y permite una cobertura territorial en distintos espacios del conurbano bonaerense. Respecto a este último punto, también permite comparar la implementación del programa y los testimonios en

otros lugares del territorio nacional, lo cual, si bien excede la delimitación establecida en esta investigación, sirve para conocer el estado de la saturación teórica y de validez externa del trabajo de campo que se realiza.

Se buscaron videos en YouTube en el año 2016 y 2017 que contuvieran la expresión “ellas hacen” habiendo identificado alrededor de 200, de los cuales se seleccionaron 32 teniendo en cuenta la representatividad geográfica del territorio de estudio y la edad de las destinatarias. Los videos se observaron y se transcribieron para ser analizados mediante el programa Atlas.ti. Desde el ángulo teórico, el hilo conductor que condujo la selección fue el de tener en cuenta las narraciones que expresaran emociones y sentires en relación con las experiencias de participación en el programa “Ellas Hacen”, desde cualquiera de sus instancias (capacitaciones, talleres, cooperativas).

Un acercamiento a la entrevista en profundidad

En el marco de las ciencias sociales, específicamente en la sociología, la entrevista en profundidad es una técnica de investigación enmarcada en el paradigma cualitativo.

La bibliografía sobre entrevistas en profundidad es muy vasta. Sin pretender hacer un relevamiento exhaustivo, mencionamos aquí algunas definiciones presentes en autores reconocidos en el campo de la metodología de la investigación en ciencias sociales (VALLES, 2007; TAYLOR Y BOGDAN, 1998; GUBER, 2001; MARRADI, 2007; DE SENA Y SCRIBANO, 2015).

La entrevista en profundidad consiste en reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, apuntando a comprender las perspectivas y los significados que los informantes tienen sobre sus vidas y sus experiencias, expresándolas con sus propias palabras, por lo que las entrevistas en profundidad se desarrollan como una conversación entre iguales y, en contraposición a las entrevistas estructuradas, las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas; no directivas, no estandarizadas, no estructuradas y abiertas (TAYLOR Y BOGDAN, 1990).

Ruiz Olabuénaga (2007) habla de la entrevista no estructurada como entrevista en profundidad. Sus objetivos son comprender más que explicar, maximizar el significado, alcanzar una respuesta subjetivamente sincera más que objetivamente verdadera y captar emociones pasando por alto la racionalidad. La entrevista no estructurada será la que nos acerque más naturalmente a la perspectiva de los sujetos, dándoles mayor libertad para exteriorizar sus sentimientos, significados, vivencias.

Valles (1997), por su parte, sostiene que la entrevista es una producción cultural y así debe ser abordada. Por eso, a la hora de pensar su utilización debemos tener en cuenta aspectos que hacen al momento en que se desarrolla: el escenario, las preguntas, la selección de los informantes clave y el logro del *rapport*. Es decir que la entrevista y los encuentros en la investigación social demandan una estrecha comunicación con los sujetos de las comunidades o casos investigados.

De Sena y Scribano (2015, p. 19) presentan la entrevista como un instrumento de observación e indagación científico utilizado con el objetivo de conocer las miradas, perspectivas y el marco de referencia a partir del cual las personas organizan y comprenden sus entornos y orientan sus comportamientos.

Por su parte, Guber (2001) explica que la persona entrevistada introduce temas y conceptos durante la conversación que derivan en lo que denomina una “*cierta asimetría ‘parlante’*” (GUBER, 2001, p. 33).

Este conjunto de características que tiene la técnica de la entrevista en profundidad fue considerado como adecuado para los objetivos de la investigación, en cuanto a captar las emociones y los sentires que se producen y se construyen en la participación del programa “Ellas Hacen”. Por tal razón se realizaron entrevistas en profundidad a mujeres participantes del programa.

Aportes iniciales de la experiencia de triangulación al estudio de las emociones

En este apartado se presenta la definición de lo que se entendió por *emoción* en la investigación llevada a cabo, y a partir de la cual se reflexiona en este artículo. Luego se exponen los aportes de cada técnica y los motivos por los cuales se considera que resulta adecuado combinarlas.

Las **emociones** y los sentimientos pueden ser contemplados, por un lado, como respuestas bio-psico-sociales de los individuos en su interacción social. Constituyen respuestas neurofísicas heredadas de la evolución biológica, pero siempre vinculadas a esquemas – lingüísticos y conceptuales- culturales. Son un sentimiento experimentado por los individuos, que sólo es posible explicar y dar sentido a partir de su vinculación a prescripciones, de corte moral y creencias, existentes en el orden social en el cual el individuo se desenvuelve, a lo largo de su vida. Esto quiere decir que las emociones subjetivas tienen una intercontextualidad, están situadas. Por lo cual es necesario estudiarlas vinculadas a un contexto histórico y cultural determinado, que es el que ofrece al individuo sus códigos para sentir y expresar sus vivencias emocionales y afectivas de manera efectiva (LUNA Y SCRIBANO, 2007).

Desde la perspectiva construccionista (HOCHSCHILD, 2011) la emoción se define como la consciencia de la experiencia sentida, psicológica, subjetiva, que combina simultáneamente cuatro elementos: evaluación de la situación, cambios en las sensaciones fisiológicas, libertad o inhibición de gestos expresivos y un nivel cultural identificado entre los tres puntos anteriores (LUNA Y SCRIBANO, 2007). Las emociones son significados culturales y relaciones sociales fusionados de manera inseparable, y es esa fusión lo que les confiere la capacidad de impartir energía a la acción. Lo que hace que la emoción tenga esa “energía” es el hecho de que siempre concierne al yo, y a la relación del yo con otros situados culturalmente (ILLOUZ, 2007). Si bien la emoción es un elemento psicológico, es en mayor medida un elemento cultural y social: por medio de ella representamos las definiciones culturales de

personalidad tal como se las expresa en las relaciones concretas e inmediatas, pero siempre definidas en términos culturales y sociales (ILLOUZ, 2007).

La emoción puede ser analizada a partir de cuatro componentes: sentimiento (génesis de la emoción), gestualización expresiva (expresión y gestualización corporal), conceptos relacionados y normas regulativas (vinculada a procesos socioculturales) (GORDON, 1990).

Las emociones tratan de una operación de ordenar, seleccionar e interpretar situaciones y acontecimientos. Son procesos sociales, es decir, que son socialmente construidas, conformadas y orquestadas. No se trata de un estado interno. Por esta razón, la sociología debe explicar las emociones en función de aspectos sociales y no desde otras perspectivas. Las experiencias emocionales contienen un patrón sociocomunicacional inscripto culturalmente y socialmente aprendido (LUNA ZAMORA, 2007).

Partiendo de las definiciones expuestas, la entrevista en profundidad permite captar las emociones desde el lenguaje y conocer de qué manera son vinculadas con las prescripciones morales y las creencias en las cuales las personas entrevistadas se encuentran situadas. También permite captar la gestualización expresiva y, a partir de repreguntas, conocer la normativa en la que se encuentra. Ahora bien, las mujeres que participan del programa “Ellas Hacen” son sujetos que se encuentran históricamente intervenidos por el Estado, en especial desde la figura de quienes se encuentran en contacto directo con las personas destinatarias, como por ejemplo las trabajadoras sociales o los representantes de los municipios (DE SENA, 2016). Teniendo en cuenta la asimetría, señalada anteriormente por Guber, sucede que en las entrevistas la misma se traduce en una expresión discursiva aprendida que se reproduce de manera automática (DE SENA, DETTANO, CHAHBENDERIAN, 2018; CENA, 2017). Aquí la etnografía virtual permite adentrarse en la expresión discursiva inhibiendo, parcialmente, dicha construcción, aunque también con otras limitaciones. En este sentido la etnografía virtual permite una libertad que no se da en la entrevista cara a cara.

La etnografía virtual no estaría permitiendo lo que habilita la repregunta en el marco de una entrevista. Durante las entrevistas, si bien aparece el discurso construido mencionado en el párrafo anterior, al repreguntar o retomar fragmentos, las personas se adentran en un clima de confianza que, en algunos casos, se puede trascender. Con esta trascendencia se está haciendo referencia al surgimiento de un discurso más crudo, en el sentido de que puede resultar incorrecto en términos de lo que se espera de ellas. Por ejemplo, se espera que la causa más importante de ingreso al programa esté vinculada con los hijos. Así, tiende a ser lo primero que aparece en las entrevistas y también en los fragmentos recogidos desde la etnografía virtual. Al repreguntar y avanzar en la conversación, se da lugar a que empiecen a surgir motivaciones diferentes, como por ejemplo el deseo propio de bienestar. Es decir, se pasa de haber ingresado al programa “*por mis hijos*” a “*estaba muy mal, no aguantaba más los golpes*”.

Conclusión

Se presentó aquí una articulación entre la etnografía virtual y la entrevista en profundidad como técnicas cualitativas de la investigación en ciencias sociales.

En base a la experiencia de investigación descripta y al relevamiento de la bibliografía presentada, se considera que la etnografía virtual en combinación con las entrevistas en profundidad constituye un método adecuado para el estudio de las emociones.

Trascender el discurso construido resulta relevante para conocer las emociones que construyen las destinatarias del programa. En este artículo el término refiere a poder expandir las fronteras discursivas de lo esperado. Es decir, por un lado, conocer el discurso regulado y por otro poder trascenderlo y conocer qué emociones hay más allá de lo que se espera.

A lo dicho anteriormente cabe mencionar que las categorías construidas para el relevamiento resultaron pertinentes tanto en el análisis de las entrevistas como en el análisis de la etnografía virtual. En ambos casos el

contenido discursivo permitió utilizar dichas categorías y arribar satisfactoriamente a una saturación teórica. Con lo cual, entre lo que es *on line* y *off line*, existe un puente que la metodología, como pilar de la investigación social, puede construir.

Referências:

ARRAIGADA, I. Dimensiones de la pobreza y políticas desde una perspectiva de género. **Revista de la CEPAL N° 85**, Santiago de Chile, CEPAL. 2005.

BOURDIEU, P.; CHAMBOREDON, J. y PASSERON, J. **El oficio del sociólogo**. Presupuestos epistemológicos. Buenos Aires: Siglo XXI editores, 2004.

CEA D' ANCONA, M. A. **Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social**. Madrid: Proyecto Editorial Síntesis Sociológica, 1999.

CENA, R. Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos: hacia una problematización teórica a partir del caso latinoamericano. En: DE SENA, A. (directora) **Del Ingreso Universal a las transferencias condicionadas, itinerarios sinuosos**. Buenos Aires: ESEditora, 2016.

CHAHBENDERIAN, F. La financiarización de los pobres en América Latina: una aproximación desde las imágenes del mundo que crean los organismos multilaterales de crédito. En: SÁNCHEZ AGUIRRE, R. (Comp.) **Sentidos y sensibilidades: exploraciones sociológicas sobre cuerpos/emociones**. Buenos Aires: Estudios Sociológicos Editora, 2015. Disponible en: <http://estudiossociologicos.org/portal/sentidos-y-sensibilidades-exploraciones-sociologicas-sobre-cuerposemociones/> Fecha de consulta: 12/04/2018.

DE SENA, A. Violencia doméstica de género en sectores vulnerables de la Argentina. Buenos Aires: Consejo Nacional de las Mujeres, 2011.

DE SENA, A. **Caminos Cualitativos. Aportes para la Investigación en Ciencias Sociales**. Buenos Aires: Ciccus, 2015.

DE SENA, A. Introducción: Diversos modos de ingresos para asegurar la reproducción”. En: DE SENA, A. **Del Ingreso Universal a las transferencias condicionadas, itinerarios sinuosos**. Buenos Aires: ESEditora, 2016.

DE SENA, A. y LISDERO, P. Etnografía Virtual: aportes para su discusión y diseño en Caminos cualitativos. Aportes para la investigación en ciencias sociales. En DE SENA, A. **Caminos Cualitativos. Aportes para la Investigación en Ciencias Sociales**. Buenos Aires: Ciccus, 2015.

DE SENA, A.; CENA, R.; DETTANO, A. Entre los Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos y las Asignaciones Familiares: disputas por los sentidos alrededor de la Asignación Universal por Hijo para Protección Social. **Revista CLAD**. n. 72, 2018.

DE SENA, A. Programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos: hacia una problematización teórica a partir del caso latinoamericano. En: DE SENA, A. (directora) **Del Ingreso Universal a las transferencias condicionadas, itinerarios sinuosos**. Buenos Aires: ESEditora, 2016.

DETTANO, A.; CHAHBENDERIAN, F.; CENA, R. ¿Qué significa estar incluidos? Un análisis desde los programas de Transferencias Condicionadas de Ingresos implementados en Argentina en la primera década del siglo XXI. En: Scribano, A. y Aranguren, M. (Compiladores) **Aportes a una sociología de los Cuerpos y las emociones desde el Sur**. Buenos Aires: ESEditora, 2017.

GEERTZ, C. **La Interpretación de las Culturas: Ensayos Selectos**. Nueva York: Basic Books, 1973.

GIDDENS, A. **Las nuevas reglas del método sociológico**. Crítica positiva de las sociologías comprensivas. Buenos Aires: Editorial Amorrortu, 2007.

GUBER, R. La etnografía. Método, campo y reflexividad. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2001.

GORDON, Steven, Social Structural Effects on Emotions. En: KEMPER T. (ed.) **Research Agendas in the Sociology of Emotions**. Nueva York: State University of New York Press, 1990.

HAMMERSLEY M, ATKINSON P. **Etnografía. Métodos de Investigación**. Barcelona: Paidós, 1994.

HINE, C. **Etnografía virtual**. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2004.

HINE, C. **Virtual Ethnography**. London: Sage Publications, 2000.

HOCHSCHILD A. **La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y el trabajo**. Buenos Aires: Ed. Katz, 2011

Reflexiones metodológicas en torno a la aplicación conjunta de la etnografía virtual y la entrevista en profundidad para el estudio de las emociones | María Micaela Bazzano

ILLOUZ, E. **Intimididades congeladas. Las emociones en el Capitalismo.** Buenos Aires: Katz Editores, 2007.

LEVY, P. **¿Qué es lo virtual?** Barcelona: Paidós, 1995.

MARRADI, A.; ARCHENTI, N.; PIOVANI, J. **Metodología de las ciencias sociales.** Buenos Aires: Emecé editores, 2007.

MAYANS y PLANELLS, J. (2002). "Nuevas Tecnologías, Viejas Etnografías. Objeto y método de la antropología del ciberespacio". **Quaderns de l'ICA**, 2002. desde Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=23>. Fecha de consulta: 01/09/09.

MERTON, R.; FISKE, M.; KENDALL, P. Propósitos y criterios de la entrevista focalizada. **Empiria**, n. 1, 1998.

MURTHY, D. Etnografía digital: un examen del uso de nuevas tecnologías para la investigación social. **Sociología**, n. 42, 2008. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0038038508094565>. Fecha de consulta: 16/12/2019

PINK, S. **Doing visual ethnography.** Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2013.

PINK, S., HORST, H., POSTILL, J. HJORTH, L., LEWIS, T., TACCHI, J. **Digital ethnography, principles and practice.** Los Angeles: Sage, 2015.

RODRÍGUEZ GÓMEZ, G.; GIL FLORES, J.; GARCÍA JIMÉNEZ, E. Metodología de la investigación cualitativa. Granada: Ediciones Aljibe, 1996.

RUIZ OLABUÉNAGA, J. Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao: Ediciones Deusto, 2007.

SEGATO, R. **La guerra contra las mujeres.** Madrid: Traficantes de Sueños, 2016.

SCRIBANO, A. y R. LUNA ZAMORA (Comp.) **Contigo Aprendí. Estudios Sociales sobre las emociones.** Córdoba: Editorial Copiar., 2007.

SEID, G. Experiencia de caso: entre el uso de técnicas proyectivas y el uso de las fotografías para el abordaje de la autopercepción de clase social. En: GÓMEZ ROJAS, G. y DE SENA A. (comp.) **En clave metodológica. Reflexiones y prácticas de la investigación social.** Buenos Aires: Ediciones Cooperativas, 2012.

Reflexiones metodológicas en torno a la aplicación conjunta de la etnografía virtual y la entrevista en profundidad para el estudio de las emociones | María Micaela Bazzano

TAYLOR, S. y BOGDAN, R. **Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados.** Buenos Aires: Ed. Paidós, 1990.

VALLES, M. **Técnicas cualitativas de investigación social.** Madrid: Editorial Síntesis, 1997.