

Schwartz, Howard

Sociología Cualitativa.

Segunda Parte.

La reconstrucción de la realidad. Cómo hacerla.

Las estrategias de investigación que se analizan en esta parte consisten básicamente en formas de obtener información. Son los principales medios utilizados para obtener acceso "al interior" y a los especialistas. Para algunos, este acceso es un fin en sí mismo; buscan no analizar y predecir, sino comprender. Si logran reconstruir la realidad de otro ser humano, grupo o sistema de vida, esto se acepta como un conocimiento sociológico satisfactorio por sí mismo.

Sin embargo, el conocimiento íntimo de la perspectiva del especialista puede ser utilizado en otros aspectos para integrar la base de formas más técnicas de sociología cualitativa. Estas formas, que se discutirán en capítulos posteriores, también emplean los métodos para obtener información que estamos a punto de explorar.

La observación participativa y la entrevista.

Reconstrucción de la realidad de grupos sociales.

Al suponer que una meta (o la meta) de la investigación sociológica es obtener acceso al "punto de vista del miembro", surge la pregunta: ¿Qué queremos decir cuando hablamos de "punto de vista del miembro"? Los diferentes problemas de investigación y las orientaciones conceptuales distintas, dan por resultado respuestas diferentes.

Nos ocuparemos primero de las estrategias que son mejores para llegar a lo que podríamos denominar vida del grupo. El problema es similar al que enfrenta un extranjero que ingresa en una cultura nueva sin conocer el idioma, las costumbres, las formas de actuar y de razonar, etcétera. ¿Cuáles son algunas formas prácticas y efectivas de comprender el mundo que los individuos construyen y sostienen dentro de una sociedad, subcultura, institución o lugar de trabajo dados, o bien en otros grupo social "natural"? Tales estrategias deben permitir el acceso a los significados de los otros en un periodo razonable. Es obvio que la prueba de las hipótesis, los experimentos controlados y los análisis extensos por computadora están fuera de la cuestión. Ciertamente, se necesitaría un ejército de investigadores para llegar a los significados de una cultura en un periodo razonable con tales técnicas.

La observación participativa y la entrevista son en su mayor parte variantes y extensiones de los métodos prácticos que cualquier lego inteligente podría utilizar para llegar a los significados aceptados de un grupo de personas con el cual no está familiarizado. Un

supuesto tácito de cada uno de estos métodos es que existe una especie de consenso o conocimiento común acerca del significado en los grupos, y dicho conocimiento es sostenido en el transcurso del tiempo por los procesos sociales. Por ejemplo, el investigador cuenta con un grupo que tiene cierta concepción de "extraño" y alguna forma de socializar a los extraños de manera que puedan obtener el "conocimiento del miembro" acerca del grupo. Sin esto, no habría forma práctica de que el investigador estudiara al grupo. La forma en que el investigador busca acceso a este conocimiento y los problemas con que se encuentra en tal actividad, serán considerados ahora con respecto a su uso de la observación participativa y a las técnicas de entrevista.

LA ENTREVISTA

Cuando se utiliza la entrevista para reconstruir la realidad de un grupo social, los entrevistados individuales son dados como fuentes de información "general". Esto es, se les pide que hablen en nombre de gente distinta de ellos mismos y que proporcionen información acerca de los procesos sociales y las convenciones culturales que trascienden a sus propias vidas personales. En el escenario de una entrevista, se pide al entrevistado que asuma la identidad de un miembro de su grupo al formular contestaciones; que "se convierta" en una mujer, en un anciano, en un recluso. O bien el investigador pregunta dilectamente acerca de problemas generales o interpreta las respuestas individuales en tal forma que arrojen luz sobre las actitudes, las situaciones y los patrones generales.

El muestreo

Los investigadores por encuestas por lo regular seleccionan a los entrevistados al hacer un muestreo estadístico (aleatorio) de la población a la cual estudian. Los miembros de la muestra "representan" a todo el grupo, no en términos de la estructura del grupo sino en términos de su relación matemática con la totalidad de la cual forman parte.

Los investigadores cualitativos por lo regular son menos conservadores; cuenta con los propios patrones de interacción del grupo para asegurar la validez de su "lógica de muestreo", de su método de seleccionar con quien hablar. Por ejemplo, en un estudio de un departamento de sociología, las secretarías del departamento pueden convertirse en la meta de la entrevista intensiva. En contraste con los miembros del personal docente individualmente considera dos, ellas están presentes todos los días de trabajo, interactúan con prácticamente todos los miembros del personal docente, y procesan la mayor parte del trabajo de oficina relacionado con la contratación, la enseñanza, la investigación y otras actividades del departamento. Pero, paradójicamente, para saber cuáles son las personas que probablemente posean los distintos tipos de información general, para comenzar, se debe estar familiarizado con los procesos internos del grupo. Esta es la razón de que la entrevista se desarrolle mejor conjuntamente con una estrategia como la observación participativa, que puede indicar a quien se puede entrevistar, cuándo y sobre que, y puede actuar como una verificación independiente de la información obtenida.

Las entrevistas estructuradas

Las entrevistas por lo general toman una de dos formas básicas: estructuradas o no estructuradas. La primera supone, en un grado o en otro, que el investigador ya conoce la cosa exacta que la entrevista debe descubrir. Esto también vale para los sociólogos cuantitativos que utilizan cuestionarios. El entrevistador supone que las preguntas contenidas en el "cuestionario estructurado" o "programa de entrevista" son adecuadas al tema sobre el cual espera saber algo, que las preguntas están redactadas en forma inequívoca, que el "entrevistado" (el que responde) comprenderá las preguntas y no las encontrará intimidatorias, que las preguntas no suscitarán respuestas del entrevistado que este considere apropiadas para la pregunta pero que en otros sentidos tienen poca relación con lo que cree el entrevistado, que las elecciones forzosas que aparecen en el programa a título de un fácil procesamiento estadístico y análisis futuros, no excluirán respuestas más válidas que el entrevistado podría haber proporcionado si sus respuestas no fuesen obligadas, y que el entrevistador presentará una posición neutral hacia el entrevistado a fin de no sesgar la respuesta que reciba e invalidar los datos del grupo.

Las entrevistas estructuradas están organizadas con frecuencia de manera que hagan surgir, por medio de una serie de preguntas previamente sometidas a prueba y previamente determinadas, lo que el entrevistado piensa acerca de diversas situaciones o preguntas hipotéticas o lo que haría en ellas. Sin embargo, son pocos los investigadores que están interesados en las actitudes *per se*; la mayoría considera, más bien, que las actitudes son indicativas del futuro comportamiento del grupo. Esto es, dichas encuestas por lo regular suponen que existe una relación positiva entre las palabras y los actos.

Entrevistas no estructuradas.

Los que utilizan las técnicas de la entrevista no estructurada por lo general sostienen diferentes series de supuestos. Aquí se considera que el entrevistador no conoce anticipadamente qué preguntas resulta adecuado presentar, cómo deben ser redactadas de manera que no resulten intimidatorias ni poco claras, qué preguntas se deben incluir o excluir para enterarse mejor acerca del tema que se estudia, o qué constituye una respuesta (lo que podría ser el rango de respuestas a cualquier pregunta). Las respuestas a estos problemas se considera que surgen de las entrevistas mismas, del contexto social en el cual ocurrieron, y del grado de armonía que el entrevistador pueda establecer durante la entrevista.

En resumen, las preguntas apropiadas o pertinentes se supone que surgen del proceso de interacción que tiene lugar entre el entrevistador y los entrevistados. Por medio de este proceso informal de dar y recibir, el investigador llega a "sensibilizarse"² respecto de las preguntas que constituyen problemas importantes y con sentido para el entrevistado (y para otros semejantes a él). En un momento posterior éstas se incorporan en la "guía de la entrevista". En esta forma no sólo surge una diversidad de preguntas significativas sino también, desde el punto de vista del entrevistado, una importante diversidad de probables respuestas que tienen sentido.

² La noción de "concepto sensibilizador" fue inventada por Herbert Blumer. Analizamos detalladamente la idea en el capítulo 2, en la sección sobre la teoría fundamentada. Hay más detalles en la obra de Herbert Blumer, *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N. J., 1969.

El éxito de esta actividad depende en última instancia de la destreza y la sensibilidad del entrevistador, quien debe presentar las preguntas "correctas" en el momento correcto, abstenerse, en el momento correcto, de hacer preguntas y en general aparecer como oyente no amenazador, comprensivo y empático. La capacidad propia para alcanzar éxito en esta actividad puede descansar más en la competencia social preexistente que en la capacidad de entrevistar que se ha aprendido. Lofland hace notar:

Yo diría que el entrevistador que alcanza éxito no es probable que sea incapaz de amenazar, autocontrolado, consecuente, educado, y amigo de la interacción cordial en la vida cotidiana. Si alguien llegara a ser así, ya tendría las principales habilidades interpersonales para realizar entrevistas.

Sin embargo, es mi impresión personal que los que interactúan y practican estas habilidades (aun cuando las posean), francamente no son numerosos en nuestra sociedad.³

Aunque en parte este punto de vista nos simpatiza, diferirnos de Lofland en el sentido de que: él atribuye la capacidad de lograr la clase de interacción que antes se describe, exclusivamente a las habilidades interpersonales del entrevistador. Consideramos que esta es una condición necesaria pero no suficiente. Creemos que la capacidad del entrevistador para alcanzar esta clase de interacción es específica de las poblaciones particulares de entrevistados.

En algunos casos son obvias las razones de esto. Tanto el conocimiento como la familiaridad del entrevistador con respecto al estilo de vida de los entrevistados, su subcultura, sus costumbres étnicas, así como el hecho de compartir con el entrevistado algunas categorías sociales (como son la raza, el sexo o el tipo de personalidad) afecta a su capacidad de establecer la armonía. En otros casos, las razones de esta relación comunicativa (o la falta de ella) son más vagas. Por ejemplo, en un estudio de las instituciones de salud mental, un autor se encontró con que podía comunicarse fácilmente y con provecho con una población dada de entrevistados. Sin embargo, había unas cuantas personas de esta población, sustancialmente iguales a las demás en lo que se refiere a la personalidad, antecedentes y posición social, a las cuales el autor *no podía hablar*. Es sorprendente que no haya forma de asegurar con anticipación que una entrevista particular funcionará bien.

En cualquier clase de entrevista existe posibilidad de que haya discrepancia entre lo que la gente dice y lo que quiere decir. Esto puede explicarse en muchas formas, algunas de las cuales serán consideradas con posterioridad en el presente capítulo. Si es cierto que la gente no siempre dice lo que quiere decir o que dice lo que no quiere decir, entonces puede afirmarse que el investigador en una entrevista informal de persona a persona puede ser engañado con tanta habilidad como los que utilizan entrevistas estructuradas o cuestionarios.* Esta retroalimentación puede utilizarse como una forma de evaluar la posición de las declaraciones de los entrevistados. Además, la organización social de esta

³ John Lofland, *Analyzing Social Settings*, Wadsworth, Belmont, Calif., 1971. Pág. 90.

* Sin embargo, existe una diferencia básica: el entrevistador informal en una interacción de persona a persona, tiene un grado mayor de retroalimentación que los que utilizan entrevistas estructuradas o cuestionarios por correo.

clase de situación en la entrevista permite alterar su propio curso. A medida que la información fluye del entrevistado al entrevistador, éste es libre de alterar en consonancia su línea de interrogatorio. El entrevistador puede, desde luego, estar equivocado en su evaluación y puede extraer conclusiones erróneas sobre la base de la "definición de la situación" que surja. Sin embargo, cuando todo está dicho y hecho, éste es el único medio disponible para evaluar las intenciones y el comportamiento actuales de otros (así como hacer proyecciones acerca de sus intenciones y comportamiento futuros). Si bien se puede estar equivocado en la evaluación total sobre la base de la interpretación y la reinterpretación de lo que dicen otros, de la forma en que lo dicen, así como de los indicios no verbales, los fundamentos de tal evaluación son mucho más fuertes en las interacciones que tienen lugar frente a frente que en el caso de la investigación por encuestas, en donde no existe una base directa para ponderar y evaluar las palabras de otras personas.

El contexto etnográfico de una entrevista

Aún con todo lo que hemos dicho, el lector puede objetar seriamente nuestra afirmación anterior. ¿Exactamente en qué forma la entrevista no estructurada de persona a persona proporciona una base más sólida, para determinar las metas, las intenciones, los propósitos y el comportamiento de otras personas, que la entrevista estructurada o los cuestionarios? Cicourel recalca una con testación a esto. Señala una diferencia clave entre el investigador y el investigado en una situación de entrevista. El entrevistado, dado que conoce la historia de su propia vida. los huecos y recovecos del medio cultural del cual forma parte, así como el concepto que tiene de sí mismo y sus propósitos prácticos dentro de la entrevista, tiene un "contexto etnográfico"⁴ en el cual decide tanto lo que debe decir al entrevistador como el sentido y el significado precisos de lo que dice (tal como lo ve el que está adentro). A menos que se disponga expresamente, el entrevistador no tiene tal contexto etnográfico dentro del cual interpretar lo que el entrevistado quiere decir (como opuesto a lo que dice) y decidir cómo emprender las pautas, qué es importante o carece de importancia, o cuándo obtiene la versión oficial (en oposición a la real) de la información buscada. Como consecuencia, está destinado a interpretar lo que le dice el entrevistado en cualquier forma que esté acostumbrado a comprender las expresiones del idioma, sin tener acceso a los significados y a los matices que son distintivos del fenómeno social y de la clase de entrevistados que se estudia.

En este sentido, Cicourel recomienda que durante la entrevista se presenten al entrevistado una serie de preguntas etnográficas detalladas acerca de los principales problemas que se cubren en una entrevista, en forma similar a la actividad de repreguntar qué baliza un abogado que examina a un testigo y le hace evocar detalles. En esta forma, el entrevistador puede adquirir el "contexto etnográfico" vago antes de que comience la entrevista, por medio de alguna clase de observación previa del mundo de la vida del sujeto y de la participación en aquel. En este sentido existe una pregunta importante: ¿Debe el observador participante conducir entrevistas sistemáticas, o debe hacerlo otra persona? En el caso mencionado en segundo término, el observador participante podría comunicar lo mejor que pudiera, el contexto etnográfico a oda persona que sirve como entrevistador. La persona

⁴ Hay un análisis del contexto etnográfico en la obra de Aarón Y. Cicourel, *Cognitive Sociology: Language and Meaning in Social Interaction*, Free Press, Nueva York, 1974, págs. 150-154.

que funcionara como entrevistador podría combinar las ventajas de ser un "conocedor" (por medio de la comunicación con el observador participante) con las de ser un "marciano" en la situación (de manera que pueda pensar en problemas nuevos, que los que están demasiado cerca de un fenómeno serían incapaces de advertir). Por otra parte, el observador participante, por medio de su familiaridad con los sujetos y de su habilidad para interactuar con ellos, puede manejar la situación de la entrevista mejor que un extraño. No podemos tratar aquí todos los detalles. Sin embargo, debe advertirse que cualquier cosa que se decida acerca de lo que hemos dicho, probablemente tendrá que incidir seriamente sobre el estudio.

Conservación y recuperación de los datos de la entrevista

El conservar y recuperar la información que proporciona la entrevista es esencial para adquirir una serie de preguntas significativas que puedan ser utilizadas en el futuro, así como para descubrir los "conceptos sensibilizadores" que se utilizarán en la organización de los datos. Existen dos procedimientos básicos para hacer esto. Uno de ellos consiste en tomar notas durante la entrevista: si esta actividad se considera como desorganizadora, y tan pronto como su conclusión lo permita se puede utilizar un magnetófono y posteriormente transcribir la entrevista.

El uso de cinta magnetofónica permite al investigador concentrarse en la entrevista sin distraer al entrevistado (o sin distraerse a sí mismo) al tomar notas y todavía retener todo lo que refirió el entrevistado. Sin embargo, el aparato utilizado para grabar puede resultar intimidatorio para el entrevistado (y para el entrevistador, en todo caso) y puede afectar a su exposición. Al utilizar el sistema de grabación existe además el riesgo de que el entrevistador, al saber que tiene un registro hablado de toda la entrevista para su análisis futuro, pueda descuidarse y dejar de poner suficiente atención a lo que se dice.

Los que prefieren grabar afirman que la conversación de información esencial y la fidelidad que proporciona este método compensa con creces estos obstáculos potenciales. Sin embargo, existen algunas desventajas menos obvias en el sistema. Para comenzar, el registro grabado de una interacción, por lo regular se toma como un registro completo de lo que se dijo. Según este punto de vista, si algo se ha grabado en la cinta magnetofónica, en principio siempre está disponible para el investigador, y este no corre el riesgo de carecer de datos que posteriormente resultan importantes y en ocasiones incluso decisivos. Sin embargo, esta posición puede ser atacada en varias formas. Una grabación contiene una cantidad enorme de información que, en cierta forma, es similar a una gran biblioteca con libros sin catalogar.

El simple hecho de que algo este en una cinta (tal vez en una entre una docena de cintas que se grabaron durante un estudio particular) no significa que la información pueda recuperarse con facilidad. Muchos investigadores se encuentran con este problema al tomar notas de campo. Ellos escriben todos sus pensamientos relativos a un problema de manera que no se pierda nada. De esa forma llega a juntarse una gran cantidad de material heterogéneo que resulta ser casi inútil. No existe una forma práctica de revisar todas las notas acumuladas con el fin de encontrar conceptos que tengan relación con un tema determinado que, en algún punto de la investigación, llegue a constituir un foco de interés.

Un concepto entenado en una masa de material no clasificado está tan fuera de nuestro alcance como algo que no existe.

En segundo lugar, "lo que se dijo" consiste no sólo en una serie de sonidos sino un complejo de significados. Numerosos estudios han demostrado que los recuerdos de las personas y la reconstrucción de lo que dijeron durante una interacción se alteran radicalmente con el transcurso del tiempo.⁵ Cuando la gente escucha una conversación en ocasiones posteriores y en situaciones sociales diferentes, no interpreta su sentido de la misma forma en que lo hizo cuando tuvo lugar el intercambio original. Las mismas palabras y oraciones que fueron pronunciadas, puede parecer que cambian con el transcurso del tiempo. Como ejemplo, consideremos el siguiente resumen de una cinta grabada en una sesión de terapia de grupo.

"No sé si la medicación me molesta o no. Sólo que —siguiendo la forma en que *él* (*usted*) siente— piensa. Y si la medicación tiene algo que ver con eso— en el momento".

Esta cinta fue escrita por alguien que había estado transcribiendo conversaciones naturales durante muchos años. Al escuchar este resumen grabado mientras leía la transcripción, el autor escuchó la palabra "él" en la cinta grabada, que correspondía al "él" en la transcripción adjunta. Sin embargo, el autor estaba presente cuando se hizo la grabación y conocía a la gente que participó en la conversación. Después de escuchar la grabación unas cuantas veces, comenzó a recuperar el "contexto etnográfico" de la sesión, esto es, comenzó a recordar los significados. Se le ocurrió que el pronombre "él" era extraño en este contexto y que debió haber sido "usted", así que escuchó de nuevo la cinta. En forma increíble, ahora escuchaba que se decía "usted" en lugar de "él". Hizo repetir la cinta por lo menos una docena de veces. En cada ocasión se escuchó "usted", en forma no del todo inequívoca. Sin embargo era innegable que al escuchar la grabación por primera vez, en realidad escuchó que decía "él".

Está claro que las palabras pronunciadas durante una conversación no permanecerán en una cinta grabada, de manera que puedan ser recuperadas en la misma forma cada vez que se escuche la cinta, independientemente del periodo transcurrido, de la persona en particular que escuche, o de la situación social en la cual se escuche la grabación. Supuestos antecedentes acerca de "lo que sucede", "quién es quién", o "de qué tratan las cosas" inciden de una manera tan decisiva que literalmente pueden afectar al sentido de lo que se escucha. Aquí, como en la mayor parte de los casos en la integración de la creencia social, "nada es tan sencillo".

Una forma de contrarrestar estos problemas es hacer un índice con los significados, tan pronto como sea posible después de la entrevista, grabando en la cinta al concluir cada entrevista lo que surgió como significativo en ella y por qué.

En el último análisis, el que se recurra a la grabación en cinta, a tomar notas, o a alguna combinación de ambos, dependerá del estilo, la memoria y la situación inmediatas del investigador.

⁵ *Ibid.*, pág. 124.

Preguntas que se definen en forma recurrente

En la actualidad, el hacer una dicotomía de la actividad de realizar entrevistas en forma estructurada y no estructurada, puede ser algo así como una simplificación excesiva. Hasta ahora hemos mencionado varios tipos de preguntas que podrían emplearse en una entrevista:

1. Preguntas que fueron decididas con anticipación y que tienen posibilidades fijas como respuestas.
2. Preguntas que fueron decididas con anticipación con respuestas "abiertas".
 - a) Preguntas de este tipo con disposiciones para interrogatorios futuros o "pruebas" que dependen de la respuesta inicial a la pregunta principal.
3. Preguntas que no fueron decididas con anticipación sino que se hacen en forma espontánea en el transcurso de la entrevista, debido a que parecen adecuadas o importantes.

Una entrevista real puede consistir sólo en uno de estos tipos de preguntas, o puede emplear alguna combinación de ellas. La diferencia principal entre estas preguntas está en el grado en que son "definidas de manera recurrente" en una frase que utilizan los matemáticos. Esto es, ¿en qué medida se utiliza lo que ya se ha dicho en una entrevista dada, para determinar o definir la siguiente pregunta que va a presentarse? Cuando un investigador decide lo "recurrente" que quiere que sea su proceso de entrevista, debe hacerlo al menos en dos niveles: 1) ¿hasta qué punto debe permitirse que la interacción previa en una entrevista particular determine lo que se pregunta después durante esa misma entrevista? y 2) ¿en qué medida debe permitirse que las experiencias y la información de entrevistas anteriores determinan la estructura y el contenido de las entrevistas actuales?

Debe quedar claro que el hacer una entrevista recurrente permite al investigador tratar a las personas y a las situaciones como únicas, con el fin de alterar la técnica de investigación a la luz de la información retroalimentada durante el proceso mismo de investigación. Esto, en principio, es consecuente con la posición de la interacción simbólica. Por otra parte, cuanto más varíen el orden, la naturaleza y el contenido de las preguntas de un entrevistador entre una entrevista y otra (o durante el curso de una entrevista en particular) menores son sus oportunidades de obtener "datos científicos". Si sus preguntas no están estandarizadas, entonces las respuestas de quienes entrevista no pueden ser fácilmente contadas, clasificadas, o comparadas una con la otra.

Sin embargo, el permitir la retroalimentación y la flexibilidad no siempre se opone a la obtención de conclusiones generales. En lugar de entrevistar a los individuos por separado, el sociólogo puede hablarle;» en grupos. A medida que se hablan entre sí, pueden proporcionar una retroalimentación detallada que les permita descubrir puntos afines y "experiencia" comunes (retroalimentación que sería imposible que proporcionara el entrevistador). Esta estrategia de grupo resulta especialmente atractiva cuando se estudian personas tales como camareras o estudiantes, que pueden tener formas individuales de tratar problemas comunes pero que nunca han hablado acerca de esto entre ellos. Desde luego, el consenso a que se llega en tales discusiones puede producirse debido a la dinámica

de la discusión y por lo tanto pueda ser irreal. Aquí, como en otras partes, no se obtienen recursos nuevos sin sufrir problemas nuevos.

El estudio de caso A (pág. 175) es un tanto inusitado, pues se trata de un estudio acerca de la entrevista estructurada que utiliza la entrevista grabada, no estructurada, con el fin de obtener información. En él Jacobs habla a los investigadores de mercado acerca de las técnicas de éstos para enterarse de las reacciones del público ante un producto que ha sido anunciado a escala nacional.

LA OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA

Mucha gente que se dedica a la actividad de reconstruir la realidad afirma que la entrevista (en cualquier forma) no debería utilizarse de manera exclusiva, sino que debería ser usada en combinación con la observación participativa. Este último termino significa estar en presencia de otros sobre una base de actualidad y tener algún tipo de posición nominal para ellos como alguien que forma parte de su vida diaria.

Al convertirse en observador participante se está en condiciones de ver si la gente "dice lo que quiere decir y quiere decir lo que dice". La observación participativa, cuando se utiliza en combinación con las entrevistas, ofrece una forma poderosa en potencia de poner en duda la relación entre las palabras y los actos. Ciertamente, existe una considerable evidencia que apoya la información de que esta relación no existe. Deutscher, en un artículo que es ya clásico, clasifica diversos estudios que demuestran que no existe relación, o que existe una relación inversa, entre las actitudes expresadas y los comportamientos.⁶ A pesar de esto, la mayor parte de las investigaciones por encuesta (la investigación de mercados es una subserie) continúan adoptando una relación positiva entre las palabras y los hechos. El crédito en esta relación no está en peligro de sufrir alteraciones dado que, como han advertido Deutscher y otros, son pocos los sociólogos que han combinado la observación participativa con las entrevistas tipo encuesta a los estudios de cuestionario. En cierto sentido, esto no debe producir ninguna sorpresa. Los sociólogos, como otras personas en una diversidad de actividades que tienen modelos de trabajo válidos, desean sostener estos modelos y no socavarlos o trascender los. C. Wright Mills ha advertido lo difícil que es adoptar un "vocabulario de motivos", y después relacionarlo con vocabularios competidores o hacer trascender el propio.⁷

El problema de la evidencia contradictoria

Existe una razón menos obvia por la cual la observación participativa habitualmente no se combina con la entrevista tipo encuesta. ¿Que deber hacer si se descubre, por medio de la observación participativa, que las palabras y los hechos no concuerdan? La observación participativa a menudo proporciona información que contradice la que se obtuvo por medio de entrevistas, cuestionarios o bien por otros métodos de investigación, aunque la información obtenida al utilizar cada uno de tales métodos es consistente desde un punto de

⁶ Irwin Deutscher. "Words and Deeds", Social Problems 13, 1966, págs. 235-254.

⁷ Véase C. Wright Mills, "Situating Actions and Vocabularies of Motive", American Sociological Review 5, diciembre de 1940, págs. 904-913.

vista interno. Así, la resolución de estas contradicciones plantea algunos problemas sumamente desconcertantes para un investigador. Tales problemas nunca se hacen visibles si uno se aterra a un solo método para obtener información.

Tomemos un ejemplo. En un trabajo de investigación en psicología se decidió estudiar la dinámica de una familia particular utilizando varios métodos simultáneamente.⁸ Un observador participante vivió con la familia durante un determinado periodo, expertos psicólogos administraron el Inventario de la personalidad multifásica de Minnesota (MMPI) y la Prueba de apercepción temática (TAT) a la familia, y finalmente un psicólogo clínico entrevistó a la familia sobre una base terapéutica. La razón de utilizar diversos métodos fue que producirían información diferente, pero complementaria, que proporcionaría una imagen más completa de la psicodinámica de la familia, que cualquier otro método utilizado aisladamente. En los resultados, los diferentes métodos produjeron información contradictoria en diversos aspectos. Los psicólogos que administraron las pruebas psicológicas (especialmente la TAT) encontraron que el padre era una personalidad psicótica, peligrosa, potencialmente violenta. Por otra parte, el psicólogo clínico y el observador participante (que tuvo oportunidad de observar al padre en situaciones potencialmente violentas, por ejemplo en cantinas, cuando estaba furioso y embriagado) encontraron que el padre era una persona básicamente normal, con una leve neurosis. En particular lo caracterizaron como dócil y dominado por su mujer, en su papel de padre.

¿Qué sucede en tales casos de evidencia contradictoria? Como hicimos ver anteriormente cada método para llegar a "lo que sucede ahí" puede ser consistente desde el punto de vista interno. Por ejemplo, los reactivos empleados en la entrevista con el fin de detectar faltas de honestidad (como hacer la misma pregunta en diferentes formas) pueden revelar que los sujetos tratan de ser honestos y que no intentan engañar en forma consciente. Además, muchos sujetos diferentes podrían coincidir al informar lo que "hacen" en alguna situación, lo cual indica consenso.

Por otra parte, simplemente al observar lo que hace la gente en distintas situaciones, el observador participante podría ver que se hace una y otra vez precisamente lo contrario de lo que se informó. Esta situación representa lo que Pollner ha denominado "una disociación de la realidad".⁹ Cuando dos métodos de obtener la misma información real son aplicados en forma competente pero en alguna forma producen dos respuestas contradictorias, ¿qué debe hacerse?

Una respuesta a esto radica en la apreciación más refinada del significado de las "declaraciones".¹⁰ listas no deben considerarse anticipadamente como "información" que es o "verdadera" o "falsa" según se compare con algún "referente" que esta "fuera de allí". En cambio, debe hacerse un esfuerzo por determinar los propósitos, la comprensión y las actividades que los *miembros* asocian con las declaraciones que presentan. Esto es, se debe

⁸ Tesis inédita a la que se concedieron honores académicos en la Harvard University, primavera de 1971.

⁹ Melvin Pollner, "The Very Coinage of Your Brain: The resolution of Reality Disjunctions", *The Philosophy of the Social Sciences* 5, 1975. págs. 411-430.

¹⁰ Marvin B. Scott y Stanford M. Lyman. "Accounts, Deviance. and Social Order", en *Deviance and Respectability: The Social Construction of Moral Meanings*, editada por Jack Douglas, Basic Books, Nueva York, 1970 págs 89-119.

encontrar no sólo que preguntas hacer sino también los *procedimientos* que utilizan los entrevistados, y qué utilizará el investigador, para traducir una respuesta al significado pretendido. Este significado puede ser algo mucho más complicado que la manifestación verídica de "información".

Veamos un ejemplo: uno de los autores preguntó a un connotado investigador acerca de las encuestas que hacía en su profesión. Su primera respuesta fue que construía modelos cuantitativos de fenómenos tales como la movilidad social y realización en la ocupación en diversas sociedades. Al considerar la cuestión desde otro punto de vista, decidió que lo que hacía en realidad cuando trabajaba era "charlar". Esto es, dedicaba muy poco de su tiempo y su energía reales a examinar datos o construir ecuaciones. La mayor parte del tiempo hablaba con los estudiantes y profesores acerca de otras personas, de sus carreras y de su trabajo, "conversaciones de negocios" y realizaba actividades verbales similares que podrían, en términos generales, ser calificadas como "charlas". Ambas respuestas eran "correctas", en un sentido específico. Cada una de ellas se dirigía a un sentido diferente de "lo que hacía". En el primer caso, dio una definición de su especialidad sociológica, tal como podría ser entendida dentro de la profesión. En el segundo, reflejó algunas de sus actividades durante un día cualquiera de trabajo, incluyendo actividades tales como ir al café, acudir al cuarto de baño y charlar. En ambos casos su comprensión de la pregunta y nuestra comprensión correcta de su respuesta suponen un conocimiento etnográfico profundo, que consiste en las diferentes formas en las que los que están dentro de la actividad (los sociólogos) piensan acerca de su trabajo. Idealmente, el investigador debió tener una buena captación del contexto etnográfico antes de tratar de determinar la relación entre las palabras y los hechos. Sin embargo, no es tan obvio como parece el saber qué palabras deben ser comparadas con qué hechos.

Hemos considerado algunas de las formas en que la observación participativa ofrece otra verificación, más poderosa que la entrevista frente a frente, sobre la cuestión de la relación entre palabras y hechos. Tratemos ahora las diversas formas que ha asumido esta estrategia de investigación y algunos de los problemas que están asociados con ella.

Participación contra aislamiento

Un problema básico al hacer investigación de observación participativa gira alrededor del delicado equilibrio que se supone necesita mantener el investigador entre "participación" en la búsqueda del "conocimiento de los miembros" (la necesidad de adquirir la perspectiva del que está dentro") y la amenaza de "volverse nativo" (el peligro de que la participación "excesiva" pueda hacer que el investigador pierda su orientación científica "objetiva" y desapasionada).

Esta última amenaza supone que el investigador tiene metas múltiples. En primer lugar, decide aprender la "definición de la situación" de los actores, con el fin de ver lo que ve el actor, conocer lo que él conoce y pensar como él piensa. En segundo lugar, una vez realizada esta reconstrucción de la realidad del otro, el investigador espera ampliar este punto de vista, ver lo que el actor no ve; las características formales, los procesos, los patrones reales o bien los denominadores comunes que caracterizan el punto de vista y la situación del actor. Se espera que esto permitirá al investigador generalizar sus hallazgos al

ser capaz de ver lo que tienen en común el actor y otros que están en situación similar o diferente, y que sostienen definiciones similares o diferentes de las situaciones.

La medida en que alguien está comprometido en el estudio científico, opuesto a "llegar a ser" el objeto de estudio, influirá en el grado en que esté preparado para pretender "participar" contra la amenaza de "volverse nativo" en la búsqueda del conocimiento del miembro. Por otra parte, los que están preocupados por la legitimación científica buscarán mantener una posición de "hombre marginal",¹¹ participar (pero no demasiado) en tanto que se mantiene un cierto grado de objetividad.

Un ejemplo: el estudio de los cultos religiosos

Tal vez el conflicto entre estas estrategias y los subsiguientes énfasis de la investigación no sea tan agudo en ninguna parte, como en el estudio de la religión. Robbins, Anthony y Curtis, ilustran perfectamente esta situación mediante un caso que contiene su estudio de una secta de los "fanáticos de Jesús".¹² Roben Bellah propuso una orientación epistemológica hacia las creencias religiosas, llamada "realismo simbólico" que afirma la realidad existencial de estas creencias sin aceptar necesariamente su realidad empírica.¹³ En la investigación, se intentan comprender las creencias religiosas de una secta en forma empática, pero sin interiorizarlas hasta el grado de llegar a convertirse, y, mientras, traducir estas creencias (con sus causas y sus funciones) a una teoría científica de la religión.

¿Puede hacerse esto? Robbins y sus colegas informan del siguiente dilema: Los miembros de la secta de los fanáticos de Jesús no consideraban sus creencias como "existencialmente verdaderas", como le ocurría al investigador, sino "empíricamente verdaderas". Además, pensaban que las creencias competidoras eran empíricamente falsas. Finalmente, creían que cualquier persona que en verdad comprendiera y apreciara sus creencias se convertiría naturalmente a la secta. Esto planteaba un gran dilema para el investigador. Ciertamente podía comprender y demostrar su comprensión de las creencias a los "nativos". Hizo esto en parte por medio de sus experiencias y compromisos con una religión similar pero diferente, ¡pero no se convirtió! Esto planteaba dilema desconcertante para la secta: O sus creencias acerca de la comprensión y su relación con la conversión estaban equivocadas, o bien el investigador "realmente" no comprendía sus creencias. Aunque había muchas indicaciones de que él realmente comprendía, sin embargo no se convertía. ¿Cómo era posible esto?

O bien 1. el investigador no era tan bueno como lo había parecido y en alguna forma deliberada se oponía a Cristo; o 2. ellos no eran verdaderos cristianos y el Espíritu Santo no había hablado por medio de ellos al investigador; o 3. algo andaba mal con su ideología sectaria y posiblemente había buenas personas que no eran cristianas o había muchos caminos a la salvación, etc.¹⁴

¹¹ Everett V. Stonequist. *The Marginal Man*, Scribner, Nueva York, 1937.

¹² Thomas Robbins et al., "The Limits of Symbolic Realism: Problems of Empathetic Field Observation in a Sectarian Context", *Journal of the Scientific Study of Religion* 12, 3 septiembre de 1973, págs. 259-271.

¹³ Robert Bellah, "Christianity and Symbolic Realism", *Journal for the Scientific Study of Religion* 9, verano de 1970, págs. 89-96.

¹⁴ Robbins et al., "The Limits of Symbolic Realism", pág. 267.

Como resultado de este dilema, los miembros de la secta hicieron intentos frecuentes por convenir al investigador. Debido a que dichos intentos aumentaron, las interacciones entre el investigador y los miembros de la secta se redujeron, y el investigador perdió su apreciación empalica de la secta, sustituyéndola con antagonismo y sentimientos hostiles.

Así hemos visto en pocas palabras algunos de los principales problemas de la observación participativa. ¿Cómo se puede comprender empáticamente a otros mientras se mantiene un compromiso con la comprensión y la teorización científicas? Los autores de este estudio advierten que el problema fue cómo aceptar tener empatía con un grupo cuyo sistema propio de creencias contradecía directamente los de los investigadores y su concepción "científica" y "tolerante" del grupo. Al intentar ser empático, y sin embargo seguir siendo científico e imparcial, los investigadores plantearon un dilema a sus sujetos que podría haber cambiado radicalmente a la gente y a las mismas prácticas que estudiaban. Un intento "científico" y sistemático de alcanzar la empatía, a fin de cuentas, produjo exactamente lo contrario. Como hicieron notar los investigadores:

El grado de tal tolerancia, como el grado de otras virtudes religiosas que una persona de su vida interior "espiritual" que del compromiso con un sistema tolerante de creencias.¹⁵

También puede ocurrir que la sociedad y la gente estén organizados de tal manera que las metas de la comprensión científica y empalica (el acceso a los sentidos) sean competitivas *en principio*; no es posible ser al mismo tiempo participante y científico.

El investigador. Selección de una identidad social

El estudio citado antes ilustra algunas peculiaridades y recurre a una antigua máxima sociológica. Si la gente que integra un mundo social es "parte" de ese mundo, entonces éste se muestra en forma diferente a sus distintas partes. El quien sea usted y en dónde esté dentro de tal mundo tienen un papel en la creación de ese mundo y en la conformación de los cristales de colores con los cuales usted ve y él lo ve a usted.

Como procedimiento para reunir información, la observación participativa está casi aislada en su capacidad de tomar en serio esta antigua máxima. Puede hacer esto debido a que el observador participante en realidad puede seleccionar a una de muchas identidades desde las cuales puede aprender acerca del mundo cultural. Literalmente puede escoger quién va a ser en ese mundo. Y puede hacer su elección con la vista dirigida hacia diferentes tipos y grados de conocimiento que concuerdan con las diferentes identidades.

Al escoger una identidad, tenemos presentes cosas tales como:

1. Aprender, o poner en servicio, series de habilidades sociales para tratar con los otros y actuar de forma apropiada en las diferentes situaciones culturales.

¹⁵ Dick Anthony et al., "Reply to Bellah", *Journal for the Scientific Study of Religion* 13, diciembre de 1974, págs. 491-495.

2. Obtener y desempeñar papeles sociales legítimos, tales como puestos de trabajo o afiliaciones a grupos.
3. Cultivar e incorporarse uno mismo en las redes de las relaciones sociales.
4. Identificarse psicológicamente con tipos de personas, con determinadas imágenes de sí mismo, valores morales y estilos de vida.

En una identidad social está comprendido todo esto y más. Los anteriores aspectos de la identidad pueden hasta cierto punto cultivarse deliberadamente. Ilustraremos primero algunas consecuencias de uno de los aspectos de la identidad social; el papel social. Después analizaremos algunos problemas clásicos que tradicionalmente han ocupado a los sociólogos cuando emprenden la tarea de seleccionar una identidad con la finalidad de hacer investigación.

Los efectos del papel social del investigador

Los medios de comunicación en determinada época dieron publicidad a dos libros, uno de ellos relativo a los hombres el otro relativo a las mujeres. Se afirmaba que el libro que trataba sobre mujeres, contenía información valiosa para los hombres que desearan encontrar y conocer a las "mujeres de sus sueños". Los autores seleccionaron más o menos unas veinte mujeres que fueron consideradas como inusitadamente atractivas de acuerdo con diversos criterios, como inteligencia, aspecto, personalidad y situación profesional. Entrevistaron a estas mujeres y les hicieron preguntas tales como: ¿En dónde puede encontrar la gente a alguien como usted? (esto es, ¿qué establecimientos públicos y recreativos frecuenta usted?) ¿Qué podría decirle a usted un extraño para que captara su interés? ¿Qué clase de vestido y de aspecto encuentra usted atractivos en un hombre? ¿A qué lugares le gusta ir? ¿Qué actividades le gustan? Los resultados de estas entrevistas fueron tabulados y presentados en forma de libro como información general para los hombres que desearan encontrar y conocer a tales mujeres. El libro que versaba sobre los hombres simplemente revertía este procedimiento.

¿Por qué había personas que gastaban dinero en adquirir tal libro? Está claro que esto era debido a la creencia de que contenía información que no tenían ni podrían obtener de otra forma. ¿Por qué no? La diferencia principal entre los autores y los lectores potenciales fue su papel social. El papel de los autores les permitió acercarse a diversas personas, escogidas en forma arbitraria, que eran totalmente extrañas a ellos, y hacer que estas personas les dieran información bastante íntima acerca de sí mismas y de sus actividades. Para la mayoría de las demás personas, la información no habría estado disponible por diversas razones.

El principio de reflexividad

Muchas de las razones pueden resumirse por un principio que Garfinkel ha destacado: el principio de la reflexividad.¹⁶ Este principio postula que las descripciones relativas a algún aspecto del mundo social están simultáneamente dentro del mundo mismo que describen

¹⁶ La naturaleza y la importancia de la reflexividad fueron resaltadas por primera vez por Garfinkel. Véase Harold Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N. J., 1967, págs. 7-9.

(son parte de él). Como resultado, según plantea un sociólogo, no hay lugar para el mundo social *simplemente* para describir algo. Las descripciones en el mundo social, como están dentro de ese mundo, afectan simultáneamente a las relaciones sociales, ejecutan valoraciones morales, producen consecuencias políticas, morales y sociales, etcétera. Las descripciones casi siempre "hacen" muchas más cosas en una situación social que simplemente "informar" de una serie de hechos.

Apliquemos este principio a algunas de las cuestiones planteadas en el libro, que describimos anteriormente. Una pregunta como "¿le gusta bailar?" tiene un significado absolutamente diferente cuando la hace alguien que acaba de encontrarse con una de las mujeres entrevistadas en el libro, que el que podría tener si la presentara uno de los autores de dicho libro. La primera indagación indudablemente sería escuchada como una "preinvitación". Si la mujer contesta que sí, el hombre podría pedirle una cita. De modo que la respuesta de ella no tan solo informaría acerca de sus preferencias personales, sino que también señalaría su interés por el hombre, o su disposición de iniciar una relación, o ambas cosas. Desde el punto de vista de la mujer, su contestación puede escogerse para reflejar estas consideraciones. Si ella desea evitar una futura reunión, podría argumentar que "no disfruta" con ninguna de las actividades que el hombre mencione.

Las personas que participan en tal conversación, en dicho escenario social y en una relación inicial como esa, encontrarán que "simplemente" no pueden pedir "simplemente" a otra persona información acerca de cosas tales como las actividades que le gustan.

La cuestión es general. Los investigadores de ciencias sociales tienden a tratar sus interacciones con otros como ocasiones en donde se da y se recibe información acerca de la vida social. Sin embargo, tanto para el que hace las preguntas como para el que las contesta, los papeles que entran en juego, la relación social y el contexto social de la interacción a menudo hacen que esto sea imposible. En nuestro ejemplo, incluso una pregunta tan inofensiva como "¿Qué hora es?" puede comprenderse como que constituya algo más que una solicitud de información. Como consecuencia, nos podemos encontrar que en determinados lugares públicos resulta imposible obtener la hora de toda una población de personas del sexo opuesto.

En el caso de nuestros investigadores, el acercarse a un extraño con el cuento de que se está escribiendo un libro acerca de "cómo conocer a otras personas" puede resultar por sí mismo como la mejor línea inicial de "recolección de información" en el libro. Permite obtener información que ordinariamente está cargada de implicaciones políticas y que puede ser utilizada subsecuentemente para continuar la relación. Como puede verse, el problema del contexto social de la transferencia de información es sumamente delicado.

Los comentarios anteriores sugieren otra cuestión principal. Probablemente muy pocas personas de nuestra sociedad pensarían en utilizar el pretexto de escribir un libro como estrategia para obtener información, aunque se trata de un procedimiento elegante en varios sentidos. De hecho, *sólo* en el papel de autor de tal libro se podría pensar en presentar a un conjunto de otras personas la clase de preguntas que hemos mencionado. A la mayoría de los demás, incluyendo al autor cuando está fuera de este papel, tal proyecto nunca se le ocurriría. Así, no es sólo que el papel social de uno le de acceso a personas, situaciones y

clases de información que en el caso de otros papeles sociales sería inobtenible. La mera incorporación de un papel social dado ocasionará que uno tenga intereses y preguntas y que adopte métodos de indagación que la misma persona nunca consideraría en otros papeles sociales.

Este problema plantea una cuestión delicada para el observador participante. Sea cual fuere su papel, automáticamente producirá en él una serie de intereses, de formas de obtener y de creer información, y preocupaciones que otro papel no habría producido. Esta cuestión asume mayor importancia cuando se advierte que el papel social inicial (y la posición social, o ambos) adoptado por el observador participante, por lo regular permanece fijo a todo lo largo del estudio. Definirá para él y para otros la forma en que él es parte del mundo social que estudia. A su vez, esto afectará de modo persistente su definición, y las de los demás, de adonde puede ir, con quién puede hablar y acerca de qué, el significado de sus acciones y muchas otras contingencias. De hecho, una consideración de muchos estudios de observador participante supiere que el papel social particular adoptado podría ser el factor determinante en el cuadro general que un investigador obtiene del grupo que estudia.

Los tipos de papeles sociales que un científico social podría adoptar, se catalogan en unas cuantas formas sencillas en los libros sobre métodos. Este catálogo está diseñado para permitir analizar los problemas de la investigación tradicional y así proporcionar alguna guía en la selección de papeles. Estos problemas tradicionales por lo general abarcan un punto de vista "pasado de moda": el de que el mundo social es un mundo "real" que tiene una organización y una estructura diferenciadas. La cuestión principal es ¿cómo puede un investigador de las ciencias sociales mezclarse en ese mundo de manera que encuentre las cosas en que está interesado y simultáneamente evite el peligro de que esta "implicación" se convierta en una fuente de información distorsionada? El punto de vista es anticuado ya que no considera la posibilidad de que el número de mundos sociales "reales" corresponda al número de identidades sociales dentro de ellos. Esto es, la estructura social consiste en las construcciones de sentido común de quienes están dentro de ella. Como veremos, es este último punto de vista el que constituye el afianzamiento de la "sociología formal" que se estudia en los capítulos 7 al 12.

Por ahora, revisemos las formas tradicionales de participación tal como se relacionan con los papeles de investigación y sus consiguientes satisfacciones y contrariedades.

La observación participativa. El observador desconocido

En algunas formas de la observación participativa, el sociólogo "se vuelve nativo" en varios sentidos de la palabra. Se adapta a una identidad y a una forma de tratar con otros que son partes normales y naturales de cierto mundo sociocultural. Dado que él no será una persona de clase especial, que hará y pensará cosas atípicas, espera que su efecto sobre este mundo se reducirá al mínimo.

El "observador desconocido" puede ser un espía o un miembro ingenuo. En este último caso, se dedica a estudiar una situación social de la cual es (o está llegando a ser) una parte integral; por ejemplo, su lugar de trabajo, su hogar, una liga de boliche.

Entre las ventajas naturales que tienen aquellos que estudian los escenarios de que son parte, está una que se relaciona con la noción de los "porteros". La idea es que en todo escenario existen ciertas personas de las cuales se requiere la aceptación, a fin de ganar acceso al escenario y a sus participaciones. Esto se hace por lo regular mediante el "ir a través de los canales" con la esperanza de obtener aprobación oficial y con ello legitimar la presencia propia. Un método menos formal y más directo es realizar el acercamiento por medio de un amigo o de un cómplice cuya presencia ya ha sido legitimada. En cualquier caso, el estudiar un escenario del cual ya se es parte representa una forma de ganar acceso a un escenario sin tratar realmente con los porteros.

El problema de los porteros es solo un aspecto del problema de los "territorios sociales" a los que se enfrenta el observador participante.¹⁷ Algunos de los ejemplos más notorios de la investigación moderna se han interesado en la forma en que se controla firmemente el acceso al espacio físico, de auditorio y visual; esto es, como las recias culturales y los grupos sociales controlan quien puede estar, donde, y que pueden escuchar u observar. Complementaria a esta investigación está la urgente necesidad que tienen los sociólogos de observar aspectos de la vida social que hasta ahora han sido meramente objetos de especulación o inferencias basadas en información indirecta. En tal intento es seguro que el observador desconocido tiene acceso a personas y a situaciones que no están al alcance del investigador conocido, y esto puede afectar profundamente a la investigación.

Sin embargo, esta estrategia crea ciertos problemas. Cuando el investigador está familiarizado ya con el escenario que estudia, y forma parte de él, no necesita preocuparse por "convertirse en nativo", pues por definición ya lo es; es uno de aquellos que espera estudiar. La sociología científica, en su interés por la objetividad, supone que a tal investigador le faltan la "distancia" y la "objetividad" para ver el bosque en lugar de los árboles. Esto es, se supone que su participación no le permitirá trascender la comprensión de miembro, acerca de la situación a fin de ver "científicamente" las características formales o los procesos de la situación y la forma en que estos se relacionan con otros fenómenos sociales. Como dijo un investigador, la persona que "se vuelve nativa" sabe demasiado acerca de sus fenómenos; da por supuestas tantas cosas, que va no sabe que las sabe. Probablemente todos hemos experimentado el tener que enseñar a alguien alguna técnica familiar, como la de conducir automóviles. Estamos tan familiarizados con el "saber cómo" conducir que literalmente no sabemos lo que hacemos cuando hay que decírselo a otra persona. De hecho, el olvidar lo que estábamos haciendo, en términos de estar explícitamente conscientes de ello, fue prácticamente una condición previa para convertirse en un buen conductor. Aparentemente, tal condición previa también vale para llegar a ser un buen nativo.

En resumen, el observador desconocido que también es miembro no sólo está en posición de acercarse al fenómeno que trata de estudiar, se convierte en él. En la medida en que uno busca comprender los sentimientos y las intenciones de los que están en un escenario, esto

¹⁷ Se presenta una exposición de algunos de los problemas y de los temas inherentes a los territorios sociales en Robert Sommer, *Personal Space: The Behavioral Basis of Design*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N. J., 1969.

parece constituir una clara ventaja. Por otra parte, cuando uno busca ampliar los datos, se toma como una clara desventaja.

Una segunda forma del observador desconocido es el espía clásico. Aquí, como en la condición de novato o de miembro ingenuo, el investigador elude el problema de los porteros al "pasar" como uno de aquellos a quienes busca estudiar. Sin embargo, el pasar y ser realmente o convertirse en un miembro real son dos actividades muy diferentes, que suponen habilidades sociales y competencias diferentes, distintos compromisos morales y diferentes imágenes de sí mismo.

Tanto los espías que obtienen éxito como los que ya son miembros del grupo que estudian son capaces de actuar como miembros competentes del grupo. Ninguno de ellos parece ni actúa como un "entorpecido cultural".¹⁸ Sin embargo, el miembro es conocido por los demás y a sí mismo como miembro, en tanto que el espía es conocido por los demás como miembro pero él mismo sabe que es un extraño.

El espía tiene el problema moral de pretender ser lo que no es y de utilizar la información que recoge valiéndose de medios de que los miembros no están enterados y que no han sancionado. Existe el peligro ulterior para el espía de que puede convertirse. Sin embargo, esto constituye una posibilidad remota; en el caso que se hizo notar previamente, es poco probable que un espía sociológico que pase por ser un miembro de la secta de los fanáticos de Jesús se convierta y literalmente llegue a ser fanático de Jesús. Una razón de esto es que si uno decide deliberadamente ingresar en la secta y participar en una serie de situaciones sociales *sabiendo* que intenta estudiarla, se convierte en algo más que en un simple participante. Hay muchas razones para pensar que sus interpretaciones y reacciones estarán distorsionadas por la orientación para investigar. No terminará con la misma opinión de la situación que habría obtenido si fuera un verdadero novato o un miembro ingenuo, esto es, si tuviera las mismas razones, metas y propósitos para estar ahí que alguien que fuera sólo, y totalmente, un participante. Si bien esto podría parecer una ventaja con respecto a evitar la identificación psicológica, puede constituir un problema si uno se dirige al punto de vista de un verdadero miembro, ya que el espía trae y lleva conceptos, intereses, evaluaciones e interpretaciones que son extrañas al escenario mismo y a sus verdaderos miembros.

Es verdad que tanto el espía como el miembro ingenuo pueden ser incapaces de ver el bosque a través de los árboles, en la medida en que ambos son una parte muy real de lo que estudian. El espía tal vez está menos sujeto a este inconveniente que el miembro da buena fe. A partir de ahí, surge la siguiente cuestión: ¿qué pasa con el *observador conocido*? ¿Es probable que él sea más objetivo que el observador desconocido, y si es así, ¿por qué? Intuitivamente parecería que tiene un mayor potencial para la distancia y la objetividad, pero un menor potencial para saber o comprender. En la práctica a menudo no ocurre así.

La observación participativa. El observador conocido

¹⁸ Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology*, págs. 67-68.

El observador conocido busca la objetividad a través de la distancia y de la participación limitada. Los que son observados saben que el investigador está entre ellos y quién es. Esta estrategia tiene como finalidad asegurarse que el investigador no "se convierte en nativo" y sea capaz de ampliar los datos y de construir categorías científicas generales. Los que prefieren esta estrategia sostienen una especie de variación científica de la homilía artística "La distancia presta encanto al panorama".

Si bien el espía y el miembro ingenuo pueden pasar y obtener acceso sólo si actúan como miembros competentes del grupo, esto no sucede en el caso del observador conocido. Este obtiene acceso y aceptación en virtud de su posición como un cierto tipo de extraño. Como él no pasa y no tiene que saber cómo comportarse en forma apropiada, no tiene que realizar los deberes o los trabajos que corresponden a un miembro, ni tampoco su incompetencia o ignorancia por lo regular merecen sanción o exclusión. Todo lo contrario, el observador conocido tiene la inestimable ventaja de ser un *incompetente conocido*. Los que están dentro teorizarán para él, le enseñarán cosas y le dirán otras cosas que ellos no dirían entre sí. Por todas estas razones, es menos probable que él dé por supuesto el conocimiento de los miembros y así evite el problema de "no ver el bosque por ver los árboles".

Como él no tiene que vivir la vida de ellos, es menos probable que se identifique con esa vida y las creencias y acciones que la acompañan. Entonces, también, dado que otros consideran que él es un extraño y actúan en consecuencia, está menos sometido a la atracción de la solidaridad de grupo y a los consecuentes compromisos morales.

Sin embargo, los observadores conocidos tienen otros problemas. Ellos tienen que tratar con los porteros o encontrar medios de eludirlos, a fin de tener acceso al escenario. Por lo general están sometidos también a mayores restricciones, con respecto a aquello que pudiera resultar prohibido para los extraños. Adicionalmente, la totalidad de un grupo podría transfigurarse a sí mismo cuando se presenta ante una persona que tiene la posición de observador conocido. Incluso cuando algunas de estas restricciones son superadas, permanece el problema general de que alguien estará introduciendo indagaciones, intereses y actividades en un mundo social que es ajeno a ellas. En efecto, el investigador mismo se convierte en una variable interventora cuyos efectos permanecen desconocidos. En la medida que él no "hace lo que debe ser naturalmente" en tal mundo, estos efectos podrían ser mucho más pronunciados de lo que sería en la situación del observador desconocido.

Finalmente, si la participación está limitada a causa de la objetividad, surge otro problema. Desde un punto de vista de la interacción simbólica, se debe tener una cierta participación a fin de comprender el comportamiento que se ha descrito. Después de todo, son los significados que los actores atribuyen a sus actos, y no los actos en sí, lo que el investigador busca descubrir. Estos significados pueden surgir sólo después del proceso mismo de interacción. Dejar fuera el proceso interpretativo que supone la interacción, produce una descripción del mundo mucho más cercana en forma a la de B. K. Skinner,¹⁹ que a la de Howard Becker.²⁰ ¿Por qué ocurre esto?, el lector podría presentar la objeción clásica: "No es necesario que yo ponga un huevo para distinguir a un huevo bueno de otro malo". Pero

¹⁹ B. F. Skinner, *Science and Human Behavior*, MacMillan, Nueva York, 1953.

²⁰ Howard Becker (ed.), *The Other Side: Perspectives on Deviance*, Free Press, Nueva York, 1964.

parece que esta máxima no se aplica a la vida del grupo. A menudo es necesario que usted *sea capaz* de poner un huevo social para decir qué se debe hacer con ese huevo desde el punto de vista de uno de los miembros. Al interpretar los actos de otros y asignarles una moral, significados y motivos, una persona utiliza técnicas extremadamente complejas de razonamiento y de percepción. Los psicólogos todavía no pueden explicar cómo las personas traducen los sonidos a palabras y oraciones cuando conversan entre sí.²¹ Ninguna computadora puede duplicar esta simple tarea interpretativa, por no mencionar otras más complejas. Además, los que utilizan tales habilidades interpretativas no pueden decirnos cómo lo hacen, por la simple razón de que no lo saben. En ocasiones tienen alguna idea acerca de cómo lo hacen, pero estas ideas, estas interpretaciones de sus propias interpretaciones, por lo regular son esquemáticas e inadecuadas.

De manera que ¿cómo puede una persona ver lo que otras ven, escuchar lo que ellas escuchan y comprender lo que ellas comprenden, si no se sabe cómo hacen los demás estas cosas? La respuesta es que estas técnicas son parte de las actividades sociales en un sentido de definición. Una parte de hacer una reparación a un automóvil consiste en advertir "¿qué está mal", "¿funciona?", "¿están sucias las bujías?", "¿están pegadas las válvulas?", etc. Una parte del juego de ajedrez es determinar "la seguridad de mi rey", "si tengo el control del centro", etcétera. Al aprender tales actividades y al realizarlas, estas interpretaciones y habilidades interpretativas surgirá de manera natural y se usarán. Sin realizar las actividades, se interpretarán las cosas en una forma diferente de como las interpretan quienes las realizan. listo ocurrirá debido a que él no "sabrán cómo" interpretarlas en forma natural, como lo hacen los que están dentro, ni tampoco el podría encomiar, en forma explícita, en qué consisten estas múltiples técnicas interpretativas.

¿Qué forma de participación?

En nuestro análisis de los observadores conocidos y desconocidos, hemos tratado con las implicaciones de sólo dos preguntas: ¿cómo debo yo ser conocido por los demás?, ¿quién deben ellos (y yo) pensar que soy? Pero existe una cuestión igualmente importante que hay que considerar: ¿qué haré realmente mientras estoy con los demás? ¿Cuáles serán las actividades que se requerirán de mí o en las cuales se me permitirá participar?

En aras de la conveniencia conceptual, dividamos las actividades del científico social mientras realiza la observación participativa, en dos categorías: 1) hacer observaciones, tales como "vagabundear", "mantener bien abiertos los ojos y los oídos", hacer grabaciones o investigar en documentos, y 2) la participación normal, natural, tal como desempeñar las actividades inherentes a un trabajo o meterse en ciertas ceremonias y rituales del grupo. Después podemos tratar con lo que los otros piensan que es él, y lo que realmente hace entre ellos como dos variables dicotómicas, dando cuatro tipos puros de observación participativa, como se indica en la tabla de la página 57.

²¹ Una revisión de este problema en la psicología experimental puede encontrarse en la obra de Donald A. Norman, *Memory and Attention: An Introduction to Human Information Processing*. Wiley, Nueva York, 1969.

Aunque el lector puede interpretar esta tabla y sus consecuencias por sí mismo, podría ser bueno presentar el significado de los cuatro apartados con un poco de mayor claridad.

1. El investigador es conocido por los otros como un científico social y limita sus actividades, mientras está entre ellos, a recoger información y a observar.
2. El científico social da a conocer su identidad como tal, desde el principio, a todos. Sin embargo, adopta el papel de un miembro de buena fe, tal como un paciente en un hospital o como un empleado en una fábrica. Los demás saben que él desempeña el papel de ser un miembro con el fin de obtener el punto de vista de uno de los que están adentro.
3. El investigador oculta su identidad pero adopta un papel social que está naturalmente definido por el grupo como alguien que recoge información acerca de otras personas. Por ejemplo, se convierte en director de recreaciones de crucero, en el cronista de una población o en el psicólogo de una empresa.
4. Desconocido para otros como científico social, el investigador adopta algún papel como el de trabajador de una fábrica y simplemente vive la vida de este trabajador mientras deja que la naturaleza tome su curso. Aprende al ser un trabajador de la fábrica, sin intento explícito alguno de observar o de recoger información acerca de otros.

Los recuadros 1 y 2 muestran dos formas de ser un observador conocido., en tanto que los números 3 y 4 muestran dos de ser un observador desconocido. Con cuatro clases de papeles sociales en lugar de dos, surgen formas nuevas de planificar y determinar problemas antiguos, como la indiferencia y la participación. El lector puede deducir por sí mismo estas clasificaciones, así como inventar variables nuevas e incluso papeles más complicados para seleccionar a partir de ellas.

Todo esto debe ser suficiente para recalcar que la selección de quién es el investigador (para él mismo y para los demás) y en dónde está situado en un mundo social, bien vale la pena de tratarse como una cuestión muy delicada. La atención cuidadosa a este problema tal vez puede producir un rendimiento mayor en esta clase de investigación que casi cualquier otra consideración.

La mecánica actual de recoger y analizar datos en la observación participativa supone muchas tareas secretariales: tener y usar cuadernos de notas, grabar y transcribir cintas, compilar diarios, escribir resúmenes y apuntes, duplicarlos y catalogarlos con algún sistema de archivo. Buena parte de esto supone el uso del sentido común, junto con una sensibilidad hacia la situación y hacia los propios hábitos de trabajo del investigador.²²

Sin embargo, existe una tarea final que realizar después de elaborar un análisis y de ponerlo por escrito. Los estudios que utilizan la observación participativa a menudo incluyen una

²² Entre quienes han tratado bien este tema están: Howard Becker, "Problems of Inference and Proof in Participant Observation", *American Sociological Review* 23, 1958, págs. 652-660; John Lofland, *Analyzing Social Settings*, Wadsworth Belmont, Calif., 1971; y L. Schatzman y A. Strauss. *Field Research: Strategies for a Natural Sociology*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N. J. 1973.

clase especial de apéndice metodológico; a continuación presentamos lo que éste contiene característicamente.

El método de las confesiones verdaderas

Hay un procedimiento que a menudo se recomienda y se usa en la investigación cualitativa (y en la cuantitativa) para resolver o mitigar gran cantidad de los problemas comentados en la sección anterior. Muchos estudios cualitativos dedican una gran cantidad de espacio a relatar en forma autobiográfica cómo y por qué el autor condujo su investigación en la forma en que lo hizo. Tales apéndices metodológicos describen los prejuicios, los valores y las teorías de la investigación y proporcionan una descripción paso a paso de cómo y por qué las cosas progresaron en la forma en que lo hicieron. Describen los procesos de obtener la entrada, de la gente con que se hizo contacto inicialmente, el proceso de las tareas de continuidad, de cómo y cuándo se tomaron notas, de las cambiantes perspectivas y reacciones del investigador ante situaciones, gente y acontecimientos a medida que el estudio progresó, y de la forma en que las notas, las cintas y las anécdotas fueron traducidas a hallazgos de la investigación. Describen asimismo los errores, los fracasos, las dificultades y las locuras que un mundo insensible impuso sobre el desventurado científico social en su inocente intento de obtener información precisa acerca de un fenómeno social.

El valor de tales materiales narrativos se supone que es, primero, lo que dice al lector acerca de cuál fue el proceso que produjo los datos del investigador y, segundo, que proporciona una reconstrucción cruda de la actividad de la investigación que resulta útil para separar el hecho de la interpretación y los patrones generales de los incidentes idiosincráticos.

Existe un aspecto desconcertante en este procedimiento metodológico. Al leer tal apéndice rápidamente se llega a la conclusión de que los diversos percances y las condiciones bajo las cuales se hizo la investigación han hecho que la sociología objetiva y sin prejuicios sea imposible. Sin embargo, el apéndice a menudo va precedido de una descripción aparentemente objetiva de la estructura y la organización de una comunidad social. En este sentido, lo que podría denominarse el uso real del apéndice metodológico es similar al de la absolución en la Iglesia Católica. Una persona puede cometer (o verse obligada a cometer por el mundo social) diversos "pecados" metodológicos y científicos durante la investigación. Sin embargo, si el investigador confiesa estos pecados a sus "sacerdotes" sociológicos, puede sufrir una penitencia y ser absuelto. Este ciclo de salvación le permite continuar como si sus pecados nunca hubieran sido cometidos. Esto es, puede dedicar el resto del libro a recitar el conocimiento que obtuvo utilizando una retórica de "hecho", como si informara lo que "realmente sucedió".

Al hacer estos comentarios de ninguna manera condenamos los apéndices metodológicos. A menudo presentan datos más interesantes que los que se ofrecen dentro del estudio mismo. En lo que insistimos es que el material de los apéndices metodológicos no resuelve el problema de que nuestros métodos de observación y análisis en realidad pueden *no funcionar en el mundo social*. Es posible que no haya solución a este problema, lo cual equivale a decir que el mundo social puede estar organizado de tal manera que ciertas cosas relativas a él pueden no ser conocidas en forma sistemática. Algunas de las razones de que

esto pueda ser cierto ya las hemos manejado anteriormente. En las acciones que siguen consideraremos todavía otros.

Ahora que hemos delineado el "por qué hacerlo", el "cómo hacerlo" y los "problemas de hacerlo" en la observación participativa, el lector puede considerar el estudio de caso B (véase la pág. 187), que trata de un estudio de observación participativa dirigido por Jerry Jacobs acerca de una agencia de bienestar social, desde el punto de vista de un observador desconocido. Ilustra no sólo esta estrategia sino la forma en la cual los estudios de observación participativa pueden superar la acusación de "ser estrechos de miras".