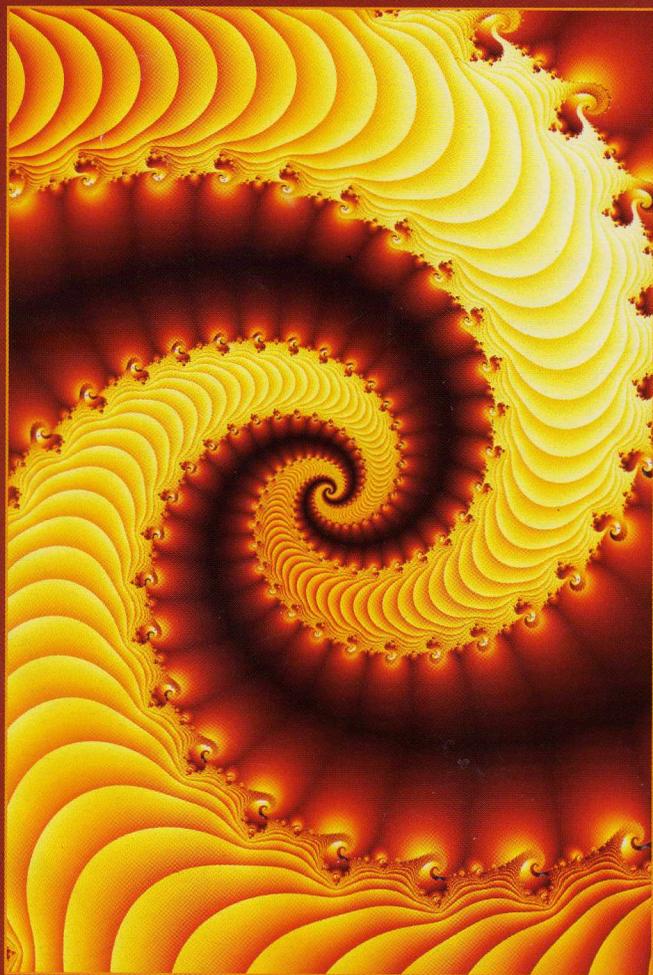


Métodos cualitativos en psicología



*Una guía
para la
investigación*

Peter Banister,
Erica Burman,
Ian Parker,
Maye Taylor
y Carol Tindall

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Contenido

Prólogo	7
Prefacio	9
1. Investigación cualitativa	13
2. Observación	33
3. Etnografía	53
4. La entrevista	71
5. Enfoques del constructo personal	97
6. Análisis del discurso	121
7. Investigación-acción	141
8. Investigación feminista	157
9. Temas de evaluación	183
10. Redacción del informe	207

Prólogo

La psicología ha sido una de las últimas disciplinas en incorporarse al denominado giro cualitativo en las ciencias sociales. La metodología cualitativa se ha convertido en una alternativa al fundamentalismo positivista en el estudio de la complejidad social; en este caso, de la complejidad psicosocial. Implícitamente, también la vía cualitativa se constituye en una vía crítica y en crítica de la vía única. Porque ahora es común aceptar lo que siempre ha sido evidente en el desarrollo de la ciencia: la explicación científica es una forma particular de darle sentido al mundo, pero no existe un método científico único o universal.

La investigación cualitativa puede ser vista como un modo para obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que como una mera medida cuantitativa de sus características o comportamiento. Es el estudio interpretativo de un problema determinado, en el cual el investigador es el responsable en la producción del sentido. De ahí su enorme relevancia no sólo para la investigación situada en psicología, sino también en la intervención profesional sobre los problemas concretos de las personas en sus diferentes ámbitos de desempeño. Porque dada la importancia de lo simbólico y los significados en la dimensión social, resulta evidente la conveniencia de una aproximación interpretativa dirigida a la comprensión más que a la predicción de los fenómenos (véase Ibáñez, Tomás, *Psicología social construccionista*, UdeG, 1994). Ello no supone descartar la aproximación cuantitativa, pero sí una crítica dirigida a su complementación, como lo plantean también los autores en el primer capítulo.

Este libro, cuyo original es un producto colaborativo de un grupo de profesores con base en su experiencia de años en la enseñanza de este tema, no hubiera sido posible sin el apoyo solidario del doctor Ian Parker quien, a nombre del equipo de profesores autores del libro, consiguió para la Universidad de Guadalajara los derechos de traducción al castellano sin ningún costo por parte de la *Open University Press*. Esto sucedió en 1999,

cuando el libro tenía cinco años de publicado en inglés. Luego de un tiempo, logramos que la Coordinación Editorial de la UdeG aceptara publicar el libro y que la traducción la hiciera la escritora tapatía Adriana Díaz-Enciso, quien actualmente vive en Londres, con mi apoyo en la revisión técnica. Sin embargo, los problemas presupuestales y la demora en los pagos llevaron a posponer el trabajo mientras se reestructuraba la Coordinación Editorial. El proyecto fue recuperado en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara, a partir de la gestión de la doctora Silvia Valencia, directora de la III División del cucs. Adriana Díaz-Enciso pudo continuar su trabajo de traducción y culminarlo de la mejor manera para facilitar su lectura por parte de quienes ahora recorren estas líneas para hacer uso de este texto.

Es importante señalar que son pocos los manuales de investigación cualitativa en psicología, y la mayoría están en inglés. En la *Revista de la Universidad de Guadalajara*, se publicó un *dossier* sobre investigación cualitativa en salud en el número 17, invierno 1999-2000, que se usa en nuestros cursos sobre el tema; en el año 2000 se publicó un libro, escrito por el doctor Fernando González, el cual circuló en México con el título de *Investigación cualitativa en psicología*, más centrado en la parte epistemológica y que se puede decir que es la primera publicación en la materia en castellano.

El presente texto fue escrito en virtud de que los autores no encontraban un libro que resultara adecuado para sus clases, por eso incluye una presentación de los principios de la investigación cualitativa, así como también una guía práctica con ejemplos y sugerencias para cada técnica, la cual a su vez es evaluada críticamente en función de sus ventajas y desventajas. Una novedad en este texto son los capítulos sobre investigación acción e investigación feminista, que no suelen incluirse en otros manuales sobre el tema. El libro está dirigido a estudiantes avanzados de pre y posgrado y por ello supone que se tienen ya ciertos conocimientos previos necesarios. Cabe resaltar que fueron los propios estudiantes quienes hicieron las sugerencias y críticas que los cinco autores reconocen en el prefacio, mismas que fueron incluidas para mejorar el texto y hacerlo más funcional para quienes se planteen una práctica profesional situada con base en estudios cualitativos.

BERNARDO JIMÉNEZ D.
Guadalajara, abril de 2004

Prefacio

Este libro es un texto introductorio para el área de la investigación cualitativa, dirigido a estudiantes universitarios avanzados y de posgrado. Su énfasis recae en gran medida sobre los *métodos* dentro de la psicología y supone ciertos conocimientos básicos de la disciplina; por lo tanto, presu-
mimos que el lector tiene alguna información preliminar sobre el enfoque de la psicología y los métodos más convencionales, incluyendo alguna familiarización con la filosofía de la investigación psicológica, el proceso de investigación, los métodos de investigación y los enfoques cuantitativos. Así, el libro no está dirigido a estudiantes de introducción a la psicología, sino es un recurso para académicos y profesionales que emplean en su trabajo métodos psicológicos.

La obra pretende ser un texto esencial para los interesados en utilizar métodos de investigación cualitativa. En años recientes ha habido una elevada demanda de este enfoque contrastante con la investigación psicológica convencional, especialmente por parte de gente a quien le interesa la aplicación de la psicología a problemas del mundo real. Este libro es un texto de recursos para cursos avanzados universitarios de pre y posgrado de métodos de investigación, así como una respuesta a las exigencias de consejos de financiamiento para una mayor inversión en la investigación en la instrucción de posgrado de esta área. No sólo suministramos una interpretación de las nociones implícitas en tales métodos de investigación, presentándolos como *crítica* y *complemento* a los enfoques cuantitativos; también presentamos aquí una guía práctica de cómo llevar a cabo dicha investigación, así como el fundamento para una evaluación crítica de ella.

El lector encontrará aquí capítulos que cubren una selección de las principales técnicas dentro de los métodos cualitativos, con secciones sobre “cómo llevar a cabo”, ilustraciones de una investigación adecuada, ideas para posibles proyectos de investigación, ejemplos trabajados, y un análisis crítico de las ventajas y desventajas de cada método. Esperamos que sea capaz de apreciar mejor una variedad de enfoques, sus relativos

inconvenientes, ventajas, contrastes, limitaciones y adecuación para un conjunto de preguntas de investigación. Del mismo modo que proporciona una visión general, el texto funciona como un puente hacia más literatura en el área, y cada capítulo concluye con sugerencias de más lecturas.

Se encontrará aquí que hacemos uso de perspectivas que con frecuencia están fuera de la tradición convencional anglonorteamericana que dominó a la psicología durante el siglo xx, pero con un estilo pragmático de manual, con énfasis en el uso práctico de tales perspectivas. Intentamos organizar como una fuente conveniente una variedad de técnicas y perspectivas; no sólo las perspectivas británica y norteamericana, sino también tradiciones más propias del continente europeo.

Todos los coautores han realizado investigaciones utilizando métodos cualitativos y están comprometidos con este enfoque general; este libro surge de nuestras experiencias al dirigir un curso sobre estos métodos como parte de una maestría en psicología aplicada durante cierta cantidad de años. Descubrimos que ningún texto era adecuado, así que decidimos que la mejor solución a este problema era escribir nosotros mismos un libro, basado en nuestro curso. Por lo tanto, lo que aquí se lee ha sido ampliamente utilizado en la enseñanza, y se ha depurado y desarrollado como resultado de la retroalimentación de nuestros alumnos. A través de nuestra enseñanza, hemos estado expuestos a los muchos problemas experimentados por estudiantes a quienes les interesa utilizar métodos de investigación cualitativa, pero que sólo han encontrado enfoques cuantitativos como parte de su plan de estudios universitario; esperamos que lo que presentamos aquí sea un apoyo para sus pesquisas.

En el libro hay un énfasis particular en las ventajas y desventajas de apartarse del mundo convencional de la psicología que depende de lo que se toma como objetividad empírica. Queremos alentar al lector, como investigador, a ir más allá del positivismo, y a ejercer la psicología de una forma que sea útil y relevante. Un hilo conductor a lo largo del libro es el énfasis sobre la actitud reflexiva, no sólo en lo que concierne al proceso de investigación y sus resultados, sino también en términos de asumir y utilizar la propia postura como investigador.

Esto no es una colección editada de artículos. Los cinco coautores, todos los cuales son profesores del curso de posgrado de métodos cualitativos, fueron responsables de los borradores iniciales de capítulos particulares: Peter Banister asumió una responsabilidad particular en los capítulos 2 y 10; Erica Burman en los capítulos 4 y 8; Ian Parker en los capítulos 1 y 6; Maye Taylor en los capítulos 3 y 7, y Carol Tindall en los capítulos 5 y 9. Cada capítulo fue subsecuentemente discutido, retrabajado y reescrito.

colectivamente de manera adecuada para desarrollar un argumento lúcido en favor de la investigación cualitativa a lo largo del libro, asegurando por tanto que el texto terminado se sostenga como una revisión comprensiva y una guía en la materia. Esto no significa que este sea un texto consistente, uniforme: así como hay contrastes y conflictos (al igual que continuidades) entre los supuestos implícitos en la investigación cuantitativa y cualitativa, también hay tensiones y diferencias en el enfoque entre los diversos métodos cualitativos e investigadores. Tales divisiones son inevitables, dada la naturaleza de la investigación. Ciertamente, algunos de estos investigadores no aceptarían en lo absoluto la denominación “método”, viéndola como perteneciente a la división científica entre la experiencia, la teoría y la acción. Adviértase, por favor, que hemos intentado utilizar sistemáticamente el “nosotros” a lo largo del libro, para dar a entender que este es un esfuerzo conjunto; sin embargo, cuando se utiliza el “yo”, se refiere al autor inicial mismo del capítulo, quien, reconocemos, puede tener una posición específica o experiencias y valores particulares en relación con el tema en consideración. El paso de la autoría general a la específica marca este viraje.

Reconocemos que los lectores pueden querer usar este libro como auxiliar para llevar a cabo una investigación utilizando una técnica metodológica en particular entre los métodos cualitativos, y pueden, por tanto, ver sólo el capítulo pertinente. Sin embargo, pensamos que unas cuantas palabras sobre el libro en general pueden bien alentar a leer un poco más que sólo un capítulo en particular.

El libro se inicia con una introducción general, que plantea el escenario en términos de antecedentes, historia, ventajas y desventajas y filosofía de los métodos cualitativos. Los siguientes seis capítulos se concentran en lo que consideramos son actualmente los principales enfoques de investigación dentro de la psicología practicada bajo el encabezado general de “métodos cualitativos”: observación, etnografía, entrevista, teoría del constructo personal, análisis del discurso e investigación de la acción. Estos capítulos siguen un formato común e incluyen un breve sumario del área específica, su desarrollo histórico, una descripción del método según se aplica a un ejemplo de investigación en particular, una revisión de las ventajas del enfoque y una discusión de problemas con el método. Cada capítulo concluye con sugerencias de más lecturas. Llamamos particularmente la atención hacia el capítulo 2, sobre “observación”, puesto que este capítulo presenta al lector un conjunto de aspectos que permean los capítulos siguientes; estos incluyen consideraciones vitales tales como ética y actitud reflexiva.

Las preguntas suscitadas por los tres capítulos finales del libro son compartidas por cada una de las metodologías específicas discutidas en los capítulos del 2 al 7. El capítulo 8 cubre el enfoque general de la metodología feminista, la cual tiene una creciente importancia en los métodos cualitativos y debe ser considerada por todos los investigadores. El capítulo 9 trata sobre el importante tema de la evaluación de la investigación, y las problemáticas que de aquí surgen son útiles para todo aquel que esté realizando una investigación cualitativa. Finalmente, el capítulo 10 no sólo proporciona consejos útiles para la redacción de la investigación cualitativa, sino también intenta atar una serie de hilos que permean el libro; llamamos la atención del lector sobre las secciones específicas acerca de la actitud reflexiva, la ética, la función de los valores y la relación entre psicología y cambio social.

Debemos nuestra gratitud colectiva a nuestros alumnos, quienes nos han ayudado a depurar las ideas y a apreciar los problemas enfrentados por quienes están tratando de iniciar una investigación utilizando los apasionantes y estimulantes enfoques de los métodos cualitativos.

Investigación cualitativa

Los métodos cualitativos en psicología han surgido desde fecha muy reciente como un conjunto de enfoques alternativos a los utilizados convencionalmente, y resulta difícil definir, explicar o ilustrar la investigación cualitativa sin contraponerla a aquellos métodos en psicología que se basan en la cuantificación, métodos que hasta ahora han determinado las formas de la disciplina. Sin embargo, no es necesario plantear las tradiciones cuantitativas y cualitativas como una oposición diametral, y si lo hiciéramos perderíamos de vista el valor de mucha de la investigación cualitativa. Sería erróneo suponer, por ejemplo, que una investigadora cualitativa se negará a resumir datos numéricamente, o que siempre deberá descartar el material que se ha reunido a través de rigurosas técnicas de muestreo o que está representado de manera estadística. Sin embargo, el proceso de reducir el material a proporciones manejables y abstraer de él ciertos tipos de información está cargado de dificultades; la lógica de semejante proceso de reducción y abstracción es que eventualmente este llegará a un punto en donde el contexto desaparece por completo. El investigador cuantitativo demasiado entusiasta, que en psicología es con frecuencia algún tipo de experimentador, puede estar satisfecho y seguro de sus resultados una vez que esto sucede. Una investigadora *cualitativa*, por otra parte, dirigirá su atención al contexto y la integridad del material y nunca edificará su informe directamente o sólo a partir de datos cuantitativos.

En este capítulo exploraré definiciones de la investigación cualitativa, antes de pasar a ilustrar cómo funciona el papel de la interpretación para crear tanto problemas irremediables para un psicólogo que desea confiarse en la cuantificación, como oportunidades valiosas para un investigador que utiliza los métodos cualitativos descritos en capítulos posteriores de este libro. A lo largo de él describiremos y valoraremos una variedad de enfoques, algunos de los cuales se tratan usualmente como si fueran

métodos cuantitativos, y trataremos en detalle (en el capítulo 9) la evaluación y (en el capítulo 10) la redacción de reportes. Primero, pues, debemos identificar aquello que es distintivo de la investigación cualitativa.

Definiciones

En principio, la investigación cualitativa puede definirse de manera simple, pero muy vaga: es el estudio interpretativo de un tema o problema específico en que el investigador es central para la obtención de sentido. El área de interés elegida por un investigador será en este caso un aspecto particular del acto y la experiencia, pero podría ser igualmente un estudio reflexivo sobre parte de la disciplina misma de la psicología. En lo que respecta al primero de estos tipos de área, es importante diferenciar el lenguaje de la investigación cualitativa, la forma en que hablamos sobre nuestro objeto de estudio, de aquella de muchos investigadores cuantitativos que quieren estudiar directamente lo que llaman “el comportamiento”. Una de las características de la medición en las metodologías cuantitativas es que pretende dejar fuera la interpretación e imaginar que es posible producir una representación clara e inmediata del objeto de estudio; pretensión incómoda, junto a la opinión de que a partir de los datos no puede concluirse nada cierto, o de que sólo es posible confirmar la “hipótesis nula” (la hipótesis de que los resultados no serán significativos), pero creer en la percepción directa e inmediata del comportamiento es un punto de partida de buena parte de la investigación psicológica ortodoxa. Muchos investigadores cualitativos argumentarían que esto es imposible porque nuestras representaciones del mundo *siempre* son mediadas, y que puesto que la investigación siempre incluye un componente interpretativo, es mejor utilizar la expresión “acto y experiencia” como una que incluya y respete más fácilmente el papel de la interpretación.

El estudio de un aspecto de la psicología se incluye aquí como un posible foco de interés para un documento, porque el investigador es fundamental en el trabajo cualitativo, y por tanto a veces es útil volvernos y echar un vistazo a la naturaleza de la disciplina que define lo que se supone es la psicología humana. La psicología trata sobre las personas y, a pesar de los intentos de muchos psicólogos de negar este hecho, es ejercida por gente que tiene mucho en común con aquellos a quienes estudia: la psicología es una de las disciplinas en que el sujeto (el investigador) y el objeto (el investigado) coinciden. Además, el relato cotidiano de los actos y la experiencia son la fuente de las teorías en psicología, y estas teorías fluyen entonces

de nueva cuenta de la disciplina a las explicaciones que la gente da de sí misma y de su vida. La investigación cualitativa como estudio interpretativo implica con frecuencia un cuestionamiento de las fronteras entre el interior y el exterior de la psicología. Volveremos a encontrarnos con este aspecto cuando llegemos a considerar la postura del investigador.

Ahora podemos ser un poco más rigurosos respecto de las definiciones, pero en este punto también debemos estar abiertos en cuanto a la forma en que ellas son utilizadas en psicología, en una cantidad de maneras contrastantes y superpuestas. La investigación cualitativa es parte de un debate, no una verdad fija. La investigación cualitativa es: a) un intento de captar el sentido que estructura y que yace en el interior de lo que decimos sobre lo que hacemos; b) una exploración, elaboración y sistematización de la relevancia de un fenómeno identificado; c) la representación esclarecedora del significado de un aspecto o problema delimitado. No existe un solo método cualitativo, y se lograrán objetivos muy distintos por medio de enfoques interpretativos distintos. El análisis del discurso, la observación participativa o el trabajo de constructo personal, por ejemplo, pueden producir solamente redescrpciones del lenguaje, de la interacción social o del yo, mientras que la entrevista y la etnografía aludirán y cambiarán a una persona o una comunidad, y la investigación de metodología feminista y activa siempre implicarán la reflexión y la transformación de la acción y la experiencia.

El segundo motivo por el cual no podemos recurrir a una definición única es que está en la naturaleza de la interpretación el ser contradictoria y el que siempre haya un excedente de significado, cosas adicionales que pueden decirse, que no podemos limitar o controlar. La cuantificación alienta con demasiada frecuencia la fantasía de la predicción y el control, pero la investigación cualitativa en psicología toma como punto de partida una conciencia del espacio entre un objeto de estudio y la forma en que lo representamos, y de la forma en que la interpretación llega inevitablemente a llenar ese espacio. El proceso de interpretación proporciona un puente entre el mundo y nosotros, entre nuestros objetos y nuestras representaciones de ellos, pero es importante recordar que la interpretación es un *proceso*, un proceso que continúa mientras nuestra relación con el mundo sigue cambiando. Si vamos a hacer investigación cualitativa de manera adecuada, tenemos que seguir ese proceso y aceptar que siempre habrá un vacío entre las cosas que queremos entender y nuestros informes de cómo son.

La función de la interpretación

La historia de los métodos cuantitativos en psicología es un catálogo de intentos de deshacerse de ese vacío. El hueco entre los objetos y nuestras representaciones de ellos no es exclusivo de esta disciplina, sino es común a todas las ciencias. Dicho hueco aparece de tres formas. Estas han sido llamadas “los horrores metodológicos” (Woolgar, 1988) y descritas como sigue: a) *indicación (indexicality)*, donde una explicación siempre está ligada a una ocasión o uso en particular y cambiará según cambie la ocasión; b) *inconclusividad*, donde un informe siempre puede complementarse mejor, y cambiará continuamente entre más se le añada; y c) *actitud reflexiva*, donde la forma en que caracterizamos un fenómeno cambiará la manera en que opera para nosotros, y que cambiará entonces nuestra percepción de él, etc. Como un conjunto de problemas endémicos a la indagación científica, se emplean rutinariamente estrategias para controlar los horrores metodológicos, tales como recurrir a la jerarquía del conocimiento científico existente que no debe cuestionarse, tratando el problema como de índole técnica o como dificultad trivial, o difiriendo la tarea de encargarse de él, dejando que sean otros los que lo resuelvan como problema filosófico. La investigación cualitativa no pretende que podamos llenar de una vez por todas el espacio entre los objetos y las representaciones. Mejor dicho, puesto que es una empresa esencialmente interpretativa, trabaja *con* el problema —ese espacio—, más que *contra* él. Sólo tenemos que considerar los intentos de operar *contra* él en gran parte de la investigación cuantitativa para ver por qué esta forma alternativa de hacer psicología es preferible a la vieja.

La represión y el retorno del significado en la investigación positivista

La “crisis” en la psicología de finales de los años sesenta y principios de los setenta fue expresión de una conciencia de la imposibilidad de tratar de ocuparse de la interpretación intentando suprimirla (Parker, 1989). La forma vieja de hacer las cosas se caracterizaba, utilizando los tecnicismos de la filosofía de la ciencia, como un “viejo paradigma”. La lógica de la crisis era que el viejo conjunto de suposiciones y prácticas que mantenía unida a la comunidad científica y le planteaba cierto tipo de enigmas que resolver daría paso a un “nuevo paradigma” (Harré y Secord, 1972; Reason y Rowan, 1981). El viejo paradigma y demasiado de la investigación cuantitativa contemporánea en psicología están sustentados por una concepción

positivista de la ciencia. Un positivista intenta descubrir las leyes que cree que rigen las relaciones entre “causas” y “efectos”, y la preocupación por las “variables” dependientes e independientes en la psicología es una expresión del dominio del positivismo. Antes de pasar a considerar distintas visiones de la ciencia que renuncian al positivismo, debo subrayar el poder de las ideas positivistas en la psicología hasta el momento de la “crisis”. No toda la investigación cuantitativa es positivista, pero alrededor de los años sesenta se había vuelto evidente que cada intento de tratar con problemas metodológicos lanzado por el viejo paradigma —un paradigma distinguido por su obsesión con la cuantificación— volvía el problema peor. Tomemos seis de estos problemas entrelazados.

Validez ecológica

Cierto grado de validez ecológica (es decir, tratar de hacer que la investigación se ajuste al mundo real) es necesario si los hallazgos de un estudio han de ser extrapolados a una población más amplia que la muestra utilizada en el estudio, y si los hallazgos serán generalizados más allá de la situación particular formulada por el investigador (Brunswik, 1947). Si conceptualizamos el escenario de la investigación (sea esta un experimento de laboratorio, un estudio de campo o una entrevista) como la intersección de variables distintas, entonces deberá aumentar la validez ecológica, sea garantizando que en el escenario de la investigación estén presentes tantas variables como las que están presentes en el “mundo real”, sea restringiendo el número de variables al mínimo, de manera que sepamos que solamente tenemos como objetivo las que son relevantes para el estudio. El problema con esto es que, por supuesto, cualquiera de las dos soluciones, de hecho, sirve más para minar que para garantizar la validez ecológica, porque para hacer que el escenario de la investigación sea como el mundo real tendríamos que abstenernos de medir el “comportamiento” de nuestros “sujetos”, y para excluir todas las “variables confusas”, tendríamos que hacer el escenario tan distinto del mundo como fuera posible (Mixon, 1974). Obviamente la última opción no funcionará, y si tratáramos de implementar la primera, y aún operáramos como positivistas, sólo podríamos hacerlo *engañando* a nuestros “sujetos”, midiendo su comportamiento subrepticamente, y enredándonos en otro conjunto de “variables confusas” y en otro problema.

Ética

El engaño de los sujetos es un aspecto tanto metodológico como moral (Kelman, 1967), y es parte de una segunda problemática, más profunda, que tiene que ver con el trato de los sujetos como objetos, o como gente como nosotros. La calidad peculiarmente reflexiva de la psicología significa que esta debe expresar una postura moral-política: debe ser en algunos aspectos una ciencia moral (Shotter, 1975). Tiene que negociar las fronteras entre la investigación ética y la inmoral. La confusión entre los términos “sujeto” y “objeto” en la psicología cuantitativa (en la que llamamos a la gente “sujetos” pero la tratamos como “objetos”, y pretendemos ser objetivos pero siempre somos, sin embargo, profundamente subjetivos) es un síntoma de cuán profundo es el problema moral que hay ahí. La psicología del escenario de la investigación, y la lucha por darle un sentido a lo que está pasando, se establece en la investigación positivista como una batalla que debe ganar el investigador si ha de obtener buenos datos. Hay una tensión continua entre la “reactividad personal” (la tentativa del “sujeto” de entender y controlar la investigación) y la “reactividad procesal” (las formas en que las exigencias de la situación limitan su espacio de maniobra). Sin embargo, cuando los psicólogos se atormentan por el engaño o la despersonalización de aquellos a quienes tratan como objetos, se encuentran enfrentados al prospecto insoportable (para ellos) de estar abiertos en lo que concierne a las hipótesis y descubrir el juego. Las discusiones sobre el consentimiento informado, el interrogatorio y la minimización del daño en la literatura, son todas formas de tratar de resolver el problema sin dejar que el sujeto gane la batalla. La investigación no tiene que ser planteada de esta forma, pero cuando lo es, las soluciones siempre fallan.

Características de exigencia

Un tercer problema es que los sujetos intentan darle un sentido a la investigación, y siempre formularán su propia versión de lo que son las hipótesis u objetivos del estudio. Los “sujetos” no siempre tienen la razón, pero hacer este trabajo extra no deseado constituye un sobre-compromiso con el estudio, un sobre-compromiso desde el punto de vista del investigador (y este trabajo extra no compensa el subterfugio y el engaño del investigador). En algunos casos los sujetos están ansiosos por confirmar lo que creen que son los resultados deseados del estudio, y se ha trabajado mucho en experimentos bajo el poder de estas “características de demanda” (Orne, 1962). De esta forma, la confusión deliberadamente fraguada por

el investigador está compuesta por la forma confusa en que los sujetos insertan sus propios programas dentro del estudio. En algunos casos la confusión también es incrementada por los sujetos a medida que se involucran en la desorganización voluntaria de lo que creen que son las hipótesis. Sin embargo, la mayor parte del tiempo la espiral de malentendidos no es en lo absoluto intencionada, y hay buenas razones para sospechar que nuestros "sujetos" son con frecuencia demasiado sumisos (Rosenthal, 1966). De nuevo, las únicas opciones que quedan abiertas dentro de la tradición positivista para tratar con las características de demanda producen, por lo menos, los dos primeros problemas que ya he identificado: el estrechar los procedimientos de manera que el sujeto no tenga forma de adivinar las hipótesis o interferir en ellas destruye la validez ecológica, y revelar el propósito de un experimento desentraña los fundamentos para los que ostensiblemente viven los psicólogos científicos.

Características del voluntario

Cuando los sujetos son sumisos, y parecen portarse bien, puede ser a causa de un problema más que azota a la investigación experimental y a muchas otras, y que usualmente se trata bajo el encabezado de "características del voluntario". Este fenómeno sólo aparece cuando, de entrada, se le permite a la gente ofrecerse como voluntaria para participar en una investigación. Si se llevara a cabo un muestreo estricto de la población y sólo se eligiera a ciertos individuos identificados para participar, y ellos *de hecho* participan, entonces las características de los sujetos serían controladas de esa forma. Por ejemplo, la práctica de solicitar a estudiantes de psicología que participen en estudios como parte de su trabajo acreditable para un curso universitario fuerza la participación. No obstante, esta práctica origina inmediatamente problemas éticos, y la naturaleza del muestreo, los tipos de gente investigada, no son representativos (Sears, 1986). De manera similar, sería necesario un grado de coerción para garantizar que cualquier otro grupo de personas identificadas por un procedimiento de muestreo al azar estratificado de la manera más exhaustiva participara en el estudio final. Los tipos de personas que eligen participar en estudios de psicología tienden a ser más jóvenes, más inteligentes, más amigables, menos convencionales o autoritarios, pero con una gran necesidad de aprobación (Rosenthal, 1965). Aflojar el control y permitir que la gente se ofrezca como voluntaria para también ser estudiada nos devuelve, debido particularmente a esa última característica, al problema de las características de demanda. Los tipos de personas que se ofrecen como voluntarios pueden

entonces ser variados, y la gente que realiza los estudios ciertamente afecta la investigación.

Efectos del “experimentador”

A pesar de la retórica de la falsificabilidad en la psicología científica, y la advertencia de que un trabajo de investigación debe tener como objetivo comprobar una hipótesis antes que simplemente mostrar que es verdadera, los experimentadores —y no sólo los experimentadores— siempre están ansiosos de obtener un buen resultado. Esta es solo una fuente de la ansiedad general que manifiesta una investigadora, que comunica al sujeto y que entonces afecta cómo se siente el sujeto (Rosenthal, 1966). Esto se trata comúnmente como un problema de “predisposición”, y una vez que la ansiedad y el deseo de que el estudio sea exitoso se caracterizan de esta forma puede exigirse con toda lógica, pero erróneamente, una cantidad de ajustes impracticables. La única forma de garantizar que el “experimentador” sea incapaz de “predisponer” el resultado es impidiéndole conocer al sujeto o saber algo del contexto de que los datos fueron obtenidos (porque entonces sabría cuál condición era cuál, y esto “predispondría” su interpretación). Los efectos del experimentador pueden controlarse con el uso de procedimientos de mutua ignorancia (*double-blind*), pero aun aquí la ansiedad y el deseo se filtran a través de los patrones de relación entre investigadores y entre investigadores suplentes y los sujetos. En su extremo más eficiente, el procedimiento debería garantizar que el sujeto nunca conozca a nadie remotamente ligado a la investigación; es decir, a nadie, y entonces estaríamos atrapados de nuevo en las trampas de la validez ecológica. Este proceso aumenta la artificialidad de la situación investigada y la *impresión*, aun si no es una intención deliberada por parte del investigador, de que hay un engaño (Shotter, 1975). Estos ajustes sólo son necesarios —y entonces siempre se vencen a sí mismos— si el problema es visto por principio como un problema de “predisposición”.

Lenguaje

Los enfoques positivistas enfrentan un problema insuperable cuando los sujetos empiezan a darle su propio sentido al escenario de la investigación, y los psicólogos experimentales más intransigentes le darán a la situación que han construido para sus sujetos un sentido que es superfluo respecto de lo que quieren medir y reportar (Gauld y Shotter, 1977). Todos los

enfoques cuantitativos se quedan atrapados en este problema tan pronto como los sujetos y los investigadores empiezan a hablar, y el hecho de que los seres humanos utilicemos el lenguaje es el problema más importante y perjudicial que enfrentan estos enfoques. Es comprensible, aunque no sorprendente, que el lenguaje, el medio a través del cual se sostiene la vida social, esté ausente en la mayoría de los estudios en psicología. A veces se escriben las instrucciones en una sucinta forma estandarizada con el fin de cribar el parloteo que rige el resto de nuestras vidas fuera del laboratorio, pero no importa qué técnica se utilice para hacer que la gente deje de hablar, esta pone en juego la conjetura implícita en las características de demanda y los efectos del investigador, y le plantea límites severos a la validez ecológica. La pretensión de que la gente no habla es también el meollo de la represión del significado en la investigación positivista (Harré y Secord, 1972). El reconocimiento de estos problemas, combinado con el reconocimiento de que el lenguaje es crucial para la auto-reflexión y el desarrollo de la psicología como ciencia moral, en contraste con una amoral, disparó la "crisis" del paradigma. Un resultado de la crisis fue un "giro lingüístico" en la psicología, que permitió que volviera a forjarse una conexión entre la investigación en la disciplina y el trabajo de la antropología, la sociología y otras ciencias humanas.

Cimientos alternativos: filosofías de la investigación cualitativa

La investigación cualitativa no surge como recién nacida de la "crisis" en la psicología, y sería un error incluirla bajo el encabezado "nuevo paradigma". Muchos métodos cualitativos, tales como la investigación etnográfica y la investigación-acción, tienen una larga historia en la sociología y en la antropología; algunos, como la teoría del constructo personal, surgieron años antes de la "crisis" como parte de una protesta humanista contra las corrientes principales, y algunos, como la investigación feminista, se desarrollaron en los años sesenta como una reacción frente al poder de los supuestos masculinos acerca del rigor y las ciencias exactas. No existe un solo método cualitativo correcto, pero en todos los enfoques descritos en este libro hay una marcada sensación implícita de que se pierde mucho, quizá demasiado, cuando se cuantifica el material, y de que tenemos que basar la investigación en cimientos conceptuales distintos a los utilizados por la psicología ortodoxa. Existen de hecho *dos* fundamentos contrastantes que pueden formularse para basar la investigación cualitativa en modelos distintos de la persona y del mundo social. El primero es el del realismo, y

el segundo el del construccionismo social. Con frecuencia da la impresión, muy comprensiblemente, de que los métodos cualitativos no satisfacen los criterios que la ciencia exige de los investigadores (Silverman, 1993). Sin embargo, hay una diferencia significativa entre la imagen de la ciencia que reverencia la mayoría de los psicólogos y la naturaleza de la ciencia. No tiene una naturaleza fija: los procedimientos que una ciencia debe seguir han sido debatidos, así como las afirmaciones que la señalan como el transmisor único de la verdad.

Realismo

Para un realista, cualquier ciencia debe operar con modelos adecuados de los objetos de estudio, y los métodos utilizados para investigar y explicar la forma en que operan esos objetos debe ser apropiada al objeto (Manicas y Secord, 1983). El método favorito de las ciencias naturales es con frecuencia un estudio intensivo de un caso particular más que la acumulación de datos a través de una muestra de casos. Los mundos natural y social están estratificados por estructuras que definen las tendencias o poderes de acción de los objetos. Por ejemplo, los químicos tienen ciertas estructuras en virtud de las cuales funcionan de maneras particulares; están dotados de "facultades" particulares en situaciones distintas y en la presencia de otros químicos. Está en la naturaleza de los seres humanos, y es una "facultad" que tienen, el meditar sobre sus actos y dar cuenta de esos actos, y esto significa que una aproximación científica adecuada al estudio de la acción y la experiencia debe emplear métodos que, más que tratar de dejar fuera a estas facultades, se acoplen a ellas. La investigación positivista en psicología que intenta ignorar las facultades de los seres humanos no es científica. Un realista no se opondrá a la investigación cuantitativa cuyo objetivo sea describir las cualidades comunes a un grupo (investigación nomotética), pero insistirá en que sólo podemos desarrollar un informe adecuado a través del estudio intensivo de casos particulares (investigación ideográfica). Una visión realista, entonces, pretende situar a la psicología sobre una base científica más segura (Harré, 1974).

Construccionismo social

Mientras que los realistas están comprometidos con la opinión de que hay estructuras subyacentes que describir, los construccionistas sociales insisten en que todas las formas del conocimiento, incluyendo el conocimiento científico, generan imágenes del mundo que luego operan como si fueran

ciertas (Gergen, 1985). Esto no quiere decir que los construccionistas sociales se opongan necesariamente a la "ciencia", pero sí significa que tienen una visión más escéptica de cómo opera la ciencia, y que insistirán en que siempre hay un aspecto moral que investigar. Las preguntas de una investigación se estructuran por intereses personales y políticos que deben ser explorados, más que escondidos, porque es cuando se ocultan cuando hacen más daño. Para un construccionista social estos reparos se aplican incluso a la más ostensiblemente "neutral" de las ciencias naturales. En el caso de la psicología, en donde el objeto (investigado) está dotado de las mismas características reflexivas que el sujeto (investigador), la exploración debería no sólo respetar las especificidades de cada caso (investigación ideográfica), sino también debería explorar los significados particulares que se generan en esta ocasión (investigación hermenéutica). Una visión construccionista social, entonces, ve a la ciencia como una forma de conocimiento que crea al mundo tanto como lo describe.

Cuando adoptamos una visión sea realista, (sea construccionista social) de la ciencia y de nosotros mismos como investigadores cualitativos en las mejores tradiciones de la ciencia, es probable que decepcionemos a nuestros colegas en psicología. No obstante, debemos señalar que ellos mismos no pueden, en su propia obra cuantitativa, estar a la altura de las expectativas que fijan para los investigadores cualitativos, y que el modelo de ciencia que sostiene a buena parte de la psicología puede desafiarse exitosamente.

Solucionar los horrores

Ahora es posible caracterizar los métodos cualitativos con mayor detalle, considerando cómo puede trabajar un investigador de forma interpretativa *dentro* de los horrores metodológicos y transformarlos en virtudes metodológicas.

Indicación

El trabajo que se desarrolla en un escenario de investigación es algo muy específico para esa situación, y podemos tomar el "problema" de la validez ecológica y convertirlo en un aspecto de la investigación misma. Cualquier significado es catalogable, lo que significa que cambiará según cambie la circunstancia y según se le utilice de maneras distintas. Una explicación cambia a medida que cambia la circunstancia, así que la mejor alternativa para suprimir este cambio es *teorizar* sobre él. En este contexto, teorizar no

significa que deban utilizarse en la investigación los sistemas metafísicos esotéricos y oscuros del pensamiento, sino más bien que se identifiquen los patrones de influencia sobre el escenario de la investigación y que se desarrolle un informe de cómo estos patrones han desempeñado su papel en el resultado del estudio (Henwood y Pidgeon, 1992). Aquí hay un aspecto general concerniente a la relación entre la investigación empírica y la teórica, una relación que cambia cuando nos movemos dentro del área de los métodos cualitativos. Mientras que la investigación cuantitativa ve la teoría como un terreno de trabajo que es conceptualmente distinto del trabajo empírico, y ve el trabajo empírico como la "prueba" de una teoría, la investigación cualitativa une ambos terrenos. Un investigador cualitativo debe ser un teórico en algunos aspectos, puesto que cada circunstancia plantea enigmas particulares que deben atenderse a medida que procede la investigación. (De manera similar, un "psicólogo teórico" que toma en serio el giro lingüístico debe, en algunos aspectos, ser un investigador cualitativo, puesto que la teoría nunca flota en un reino libre de contexto.)

Una concentración en la indicación en el escenario de la investigación significa que debemos reformular lo que entendemos por validez y confiabilidad. En la investigación cuantitativa la *validez* se refiere al grado en que lo que ha sido medido corresponde a otras medidas independientes obtenidas a través de distintos instrumentos de investigación. La correlación entre una prueba y otras pruebas de la misma cosa, por ejemplo, será una medida de cuán lejos dicha prueba está obteniendo lo que presume estar obteniendo. La *confiabilidad* en la investigación cuantitativa es la medida en que se obtendrán los mismos resultados si se repite la investigación. En el caso de las pruebas psicométricas, por ejemplo, la confiabilidad de la prueba se mide por la correlación entre distintas aplicaciones de la prueba. La validez y la confiabilidad se discuten en la investigación cuantitativa como propiedades del instrumento de investigación, sea este el protocolo de la prueba o sea el plan de entrevista. Hay una suposición integrada a esta forma de tratar el material que se lleva al escenario de la investigación que será con frecuencia sumamente inapropiada para la investigación cualitativa. Hay aquí una separación presupuesta entre el trabajo teórico y el empírico, y entre el instrumento de investigación y su aplicación, que es equivocada, así como una incapacidad de teorizar el cambio.

La búsqueda, tanto de validez como de fiabilidad, se apoya en la suposición de que es posible *reproducir* la buena investigación. Sin embargo, un investigador cualitativo nunca cometerá el error de afirmar que su trabajo es perfectamente reproducible. Ciertamente es posible repetir el trabajo que se ha descrito, pero esa repetición también será necesariamente un

estudio distinto: diferente, cuando menos, en virtud del cambio de investigador, de los informantes y significados de la herramienta de investigación con el paso del tiempo. El significado que se genera en el curso de la investigación es algo que debe seguirse y registrarse cuidadosamente y con sensibilidad; un informe del proceso de trazar y presentar el análisis como los “resultados” del estudio es un informe del *cambio*, y esto conlleva un cambio en la herramienta misma de la investigación. El objetivo en la investigación cualitativa no es tanto la posibilidad de reproducción, sino la *especificidad*. La validez ecológica se sostiene cuando son explorados los significados particulares del escenario de la investigación. Cuando esa exploración es minuciosa y cuando se realiza con los informantes, más que contra ellos, las características de demanda, las características del voluntario y los efectos del experimentador se vuelven visibles y confiables. El proceso respeta la importancia del lenguaje y el derecho de hablar del informante. De esta forma, el escenario de la investigación se parece más, de hecho, a la vida “real”. No obstante, para que valga esta nueva garantía de una forma más consistente de validez ecológica que la encontrada en los experimentos, tenemos que subrayar la cláusula que dice que los hallazgos del estudio son tan frágiles y mutables como lo es la vida real.

Inconclusividad

La noción de validez ecológica sólo puede revisarse cuando se ha renunciado a la tarea imposible de construir un escenario de investigación que esté tan minuciosamente controlado como para evitar que se filtre el mundo exterior, y cuando ha sido abandonada la búsqueda de “hechos” que sean separables y distintos del mundo. La investigación cualitativa obtiene su fuerza de las formas en que los informes de la acción y la experiencia reinterpretan y entienden los hechos nuevamente, de manera que su forma, función y naturaleza misma parecen cambiar. Mientras que un positivista que cree que es posible apresar los hechos y ordenarlos matemáticamente verá la inconclusividad como un problema fatal, los investigadores cualitativos que sigan los cambios de significado en el curso de la investigación entenderán y acogerán la oportunidad de que otros complementen su informe. Siempre habrá un vacío entre los significados que aparecen en un escenario de investigación y el informe escrito en el reporte, y ese vacío es el espacio donde un lector puede introducir su propia interpretación del asunto que atañe al texto. Está en la naturaleza de buena parte de la psicología “científica” el recurrir a una variedad de recursos retóricos para persuadir al lector de que se han “descubierto” ciertos hechos o leyes. Una

de las formas en que se sostiene el estatus factual de los resultados es a través de la apelación al "muestreo".

El tamaño de la muestra se utiliza con frecuencia para garantizar la solidez de las aseveraciones encausadas como resultados de la investigación cuantitativa. A mayor número de sujetos, más le es posible al investigador generalizar al resto de la población. Igualmente, sin embargo, entre más grande es el tamaño de la muestra, menos puede el investigador respetar las especificidades de la respuesta de cada sujeto y los significados que la respuesta tiene para el sujeto. Siempre existe el "problema" de que puede añadirse otro informe, y a medida que aumenta el número de sujetos es más el material que se pierde, puesto que las respuestas se reúnen en categorías manejables para el análisis estadístico. La mejor solución para cada problema en la investigación positivista es recurrir a los significados empleados en cada escenario y explorar el sentido que fundamenta y estructurará un caso en particular, ya sea la historia de la vida de un individuo registrada en un diario o el conjunto de disertaciones que dan unidad a un texto. El recurso a un solo estudio de caso también está más en consonancia con apearse a la práctica más sofisticada de las ciencias naturales.

En la práctica, la investigación cuantitativa a veces abandonará las afirmaciones de que es capaz de generalizar a partir de un estudio, y puede incluso reprobador la utilización de estudios de caso aislados si el cálculo es suficientemente riguroso. Un estudio de caso aislado puede ser necesario si sólo está disponible un número pequeño de sujetos potenciales, y puede que sólo haya uno que tenga las características particulares en que el investigador quiere concentrarse. Este alejamiento de los procedimientos normales de muestreo, sin embargo, normalmente se emprende con reluc-tancia, y se discutirán los resultados en relación con la probable población más amplia de la que este caso puede ser miembro. No obstante, gran parte de la investigación cualitativa tratará cada estudio como si fuera un estudio de caso aislado, y el objetivo es proporcionar un examen a profundidad de los significados operantes, más que un vistazo sobre una superficie tan amplia como sea posible. Debe advertirse, sin embargo, que algunos investigadores querrán utilizar un enfoque cualitativo como estudio piloto o como trabajo suplementario para apoyar métodos más tradicionales. Además, ahora hay cierta intolerancia con respecto al argumento de que la investigación cualitativa sólo puede justificar su análisis diciendo que está contando una "historia plausible" (Silvermann, 1993). Pero en ambas circunstancias, más que disculparse por la incapacidad de estudiar una muestra, el investigador cualitativo debe asentar claramente el motivo por el cual fue escogida una selección particular de informantes. Los resulta-

dos de la investigación cualitativa siempre son provisionales, y los cambios de exigencias del escenario de investigación, así como de los voluntarios y los investigadores, le plantean al investigador una responsabilidad moral de permitir a los lectores del informe que propongan interpretaciones distintas. Esto también abre la investigación a un examen reflexivo de los supuestos que la han guiado.

Actitud reflexiva

Las formas en que teorizamos un problema afectarán las formas en que lo examinemos, y las formas en que exploramos un problema afectarán la explicación que demos. La espiral reflexiva confunde al investigador cuantitativo y significa que las afirmaciones de haber refutado realmente una hipótesis o haber descubierto alguna vez hechos concretos con respecto de algo se disuelven en el momento en que se reformula el problema. En términos de constructo personal (y la investigación de constructo personal se trata con demasiada frecuencia como si fuera un método cuantitativo), una vez que reconocemos la manera en que las apreciaciones del investigador definen el problema, debemos abandonar el “fragmentalismo acumulativo” que sustenta al positivismo. La investigación cualitativa no asegura ser “objetiva”, sino propone una manera distinta de resolver las relaciones entre la objetividad y la subjetividad. La objetividad y la subjetividad siempre se definen una en relación con la otra, y el error que cometen los positivistas es dar por sentado que tal relación es como un juego conceptual de mutua eliminación en que la reducción de una —la eliminación de la subjetividad— llevará al aumento de la otra, a la producción de un informe completamente objetivo.

Por otro lado, en la investigación cualitativa llegamos lo más cerca posible de un informe objetivo del fenómeno en cuestión a través de una exploración de las formas en que la subjetividad del investigador ha estructurado, para empezar, la forma en que este es definido. La subjetividad es un recurso y no un problema para una explicación teórica y pragmáticamente satisfactoria. Cuando los investigadores, sean cuantitativos o cualitativos, creen que están siendo más objetivos al mantener una distancia entre sí mismos y sus objetos de estudio, están generando de hecho un informe *subjetivo*, puesto que una posición de distancia es todavía una posición, y es mucho más poderosa si se niega a reconocerse a sí misma como tal. La investigación siempre se lleva a cabo desde una posición particular, y la pretensión de neutralidad en muchos estudios cuantitativos de psicología es falsa. Por tanto, siempre vale la pena considerar la “posición del inves-

tigador”, tanto en referencia a la definición del problema a estudiar como respecto de la forma en que el investigador interactúa con el material para generar una especie particular de sentido. En muchos casos será de utilidad explorar esta posición en un análisis reflexivo. Un análisis reflexivo que respete los distintos significados llevados a la investigación por el investigador y el voluntario es una empresa ética, y las características, sean de la situación o de la persona, se tratan como recursos valorados más que como factores que deban dejarse fuera.

También estará bien reconocer en algunas ocasiones el papel de la subjetividad en el proceso de cambio que tiene lugar en el curso de la investigación. La informante puede estar utilizando al investigador como un “testigo” de su historia, y la narración de la historia puede cambiar su interpretación de ella. Puede ser que la informante quiera asegurarse de que parte del material no aparezca en el reporte, y ciertamente habrá algunos aspectos de la investigación que el investigador querrá censurar deliberadamente. Los aspectos de este tipo exacerbaban los problemas con la objetividad en que se atasca la investigación cuantitativa e intensifican la dimensión ética del proceso de investigación. Los métodos cualitativos no pueden, por ejemplo, acatar el requerimiento de que la investigación no debe tener ningún “efecto”. La actividad de estudiar algo siempre cambiará y afectará a ese algo. La generación de conocimiento en la ciencia comienza en el momento en que un científico empieza a hablar sobre el fenómeno, y ese discurso reestructurará la forma en que este será entendido por otros.

Lenguaje y verdad

A los psicólogos inmersos en métodos cuantitativos con frecuencia les resulta difícil entender cómo el trabajo cualitativo se conecta con sus intereses. No deberíamos subestimar el desafío que la metodología cualitativa presenta a la psicología convencional. Sin embargo, las preocupaciones de la investigación cuantitativa deben tomarse con seriedad, y si la investigación cualitativa necesita rechazar preguntas que se plantean habitualmente en las principales corrientes, debe por lo menos explicar por qué no atenderá esas preguntas. Dichas preguntas alcanzan un primer plano cuando la investigación se presenta de manera pública, usualmente por escrito.

Somos capaces de reconocer un buen informe experimental o documento científico debido en buena medida a su adhesión a un género particular de escritura. Los psicólogos están entrenados para ajustarse a las

convenciones de la investigación cuantitativa, y estas convenciones estipulan reglas que deben seguirse en todos los niveles del informe, desde el uso de introducción, método, resultados y secciones de discusión, hasta la utilización de principio a fin de la tercera persona. De manera similar (como señalamos en el capítulo 10), el uso o mal uso del léxico en la investigación cualitativa favorecerá o perjudicará el estudio. Por ejemplo, sería un gran error en una investigadora cualitativa referirse a sí misma como la “experimentadora”, o a sus entrevistados o co-investigadores como “sujetos”. En algunos casos la utilización del término “datos” será aceptable para referirse al material que ha sido seleccionado para el análisis, o incluso los autores pueden sentir que tienen razón en decir que han “descubierto” algo, pero estos son conceptos fronterizos que evocan el mundo cuantitativo de los “hechos” y las “leyes”, y muchos investigadores cualitativos querrán evitarlos.

El lenguaje que usamos reproduce imágenes particulares de la investigación y de la psicología, y quizá no es sorprendente el hecho de que la investigación cualitativa haya resultado interesante para las feministas dentro de la psicología durante algunos años (Wilkinson, 1986; Burman, 1990). (El lector habrá advertido que en este capítulo me he apartado de las convenciones de escritura sin género de la Sociedad Psicológica Británica, al referirme, por efectos retóricos, a los investigadores cuantitativos con el pronombre masculino y a los investigadores cualitativos como si fueran siempre mujeres.) La investigación cualitativa habla un lenguaje distinto del que hablan muchos psicólogos restringidos a la cuantificación de la acción y la experiencia, pero necesita expresarse con mayor claridad. Necesitamos especificar los criterios según los cuales debería juzgarse una obra de investigación cualitativa. Si no, será juzgada por ausencia según un modelo de ciencia, de la persona y del mundo equivocado (el capítulo 10 explora este aspecto). En algunos casos, la tarea es reestructurar, reformular los parámetros que serían establecidos por un estudio cuantitativo. En otros casos, la tarea es defender una forma completamente distinta de hacer psicología.

La investigación cualitativa puede no ser la panacea para todos los males de la psicología, y su papel en un estudio o informe puede ser a veces marginal. Puede ser la voz que lleva a su término el sentido del fenómeno que está siendo investigado, mientras que el componente de la investigación cuantitativa circunscribe el campo y la extensión del tema. Sin embargo, incluso cuando se emplea un método cualitativo en esta forma modesta, debemos tener el cuidado de juzgar su papel justamente y de otorgarle el valor debido. En este capítulo hemos explorado las reglas según las

cuales debemos juzgar la investigación cualitativa, y en los siguientes se encontrará una variedad de métodos que han hecho una contribución más que modesta a la interpretación científica de la acción y la experiencia.

Lecturas útiles

- Henwood, K. and Pidgeon, N. (1992). 'Qualitative research and psychological theorizing'. *British Journal of Psychology*, **83**, 97-111. Reprinted in Hammersley, M. (ed.) (1993). *Social Research: Philosophy, Politics and Practices*. London: Sage.
- Reason, P. and Rowan, J. (eds) (1981). *Human Inquiry: a Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- Sears, D.O. (1986). 'College sophomores in the laboratory: influences of a narrow data base on social psychology's view of human nature'. *Journal of Personality and Social Psychology*, **51**(3), 515-30.

Referencias

- Brunswik, E. (1947). *Systematic and Unrepresentative Design of Psychological Experiments with Results in Physical and Social Perception*. Berkeley: University of California Press.
- Burman, E. (ed.) (1990). *Feminists and Psychological Practice*. London: Sage.
- Gauld, A.O. and Shotter, J. (1977). *Human Action and Its Psychological Investigation*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Gergen, K.J. (1985). 'The social constructionist movement in modern psychology'. *American Psychologist*, **40**, 266-75.
- Harré, R. (1974). Blueprint for a new science, in N. Armistead (ed.) *Reconstructing Social Psychology*. Harmondsworth: Penguin, pp. 240-59.
- Harré, R. and Secord, P.F. (1972). *The Explanation of Social Behaviour*. Oxford: Basil Blackwell.
- Henwood, K. and Pidgeon, N. (1992). 'Qualitative research and psychological theorizing'. *British Journal of Psychology*, **83**, 97-111.
- Kelman, H.C. (1967). 'Human uses of human subjects: the problem of deception in social psychological experiments'. *Psychological Bulletin*, **67**, 1-11.
- Manicas, P.T. and Secord, P.F. (1983). 'Implications for psychology of the new philosophy of science'. *American Psychologist*, **38**, 399-413.
- Mixon, D. (1974). 'If you don't deceive, what can you do?', in N. Armistead (ed.) *Reconstructing Social Psychology*. Harmondsworth: Penguin, pp. 72-85.

- Orne, M.T. (1962). 'On the social psychology of the psychology experiment: with particular reference to demand characteristics and their implications'. *American Psychologist*, **17**, 776-83.
- Parker, I. (1989). *The Crisis in Modern Social Psychology, and How to End It*. London: Routledge.
- Reason, P. y Rowan, J. (eds) (1981). *Human Inquiry: a Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- Rosenthal, R. (1965). 'The volunteer subject'. *Human Relations*, **18**, 389-406.
- Rosenthal, R. (1966). *Experimenter Effects in Behavioral Research*. New York: Appleton-Century-Corfts.
- Sears, D.O. (1986). 'College sophomores in the laboratory: influences of a narrow data base on social psychology's view of human nature'. *Journal of Personality and Social Psychology*, **51**(3), 515-30.
- Shotter, J. (1975). *Images of Man in Psychological Research*. London: Methuen.
- Silverman, D. (1993). *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: Sage.
- Wilkinson, S. (1986). *Feminist Social Psychology*. Milton Keynes: Open University Press.
- Woolgar, S. (1988). *Science: the Very Idea*. Chichester: Ellis Horwood; London: Tavistock.

Agradecimientos

Debo agradecer a Deborah Marks por sus útiles comentarios a un bosquejo anterior de este capítulo.

Observación

En este capítulo volvemos al que probablemente sea el método más básico y antiguo en la totalidad de la psicología, implícito de una u otra forma en cualquier otro utilizado por la disciplina. La observación es un proceso que nos ocupa a todos continuamente, y a los ojos del público los psicólogos somos famosos por pasarnos el tiempo observando (por no mencionar analizando) a otras personas. Incluso cuando no estamos trabajando como psicólogos, siempre estamos formulando hipótesis, haciendo inferencias y tratando de imponerle significados a nuestro mundo social, basados en nuestras observaciones. En este capítulo se suscitan aspectos que son pertinentes para casi cualquier otro método cualitativo en psicología, y por ese motivo lo situamos cerca del principio de este libro. Se le aconseja al lector echar un vistazo a lo que aquí cubrimos, puesto que es relevante para cualquier investigación que utilice métodos cualitativos.

Toda investigación psicológica, incluyendo tanto al método cuantitativo como al cualitativo, supone por lo menos un elemento de observación; puede ser algo tan sencillo como leer (o quizá leer mal) los mandos de una máquina, o tan complejo como observar interacciones de grupo. Muchas de las más importantes innovaciones en la psicología han surgido de la observación inicial de un hallazgo afortunado; Reber (1985) lo define como el hallazgo de algo mientras se está ocupado en la búsqueda de otra cosa. Utiliza a Pavlov como ejemplo, pero abundan otros casos, incluyendo a Skinner y el comportamiento supersticioso, las observaciones de Piaget de las fallas sistemáticas de los niños en las pruebas de inteligencia (que lo llevaron a sus teorías sobre el desarrollo cognitivo), y las intuiciones de Freud, que se desarrollaron a partir de sus observaciones iniciales de los lazos sistemáticos entre experiencias tempranas y problemas actuales de sus pacientes. Algunas veces, las observaciones de un solo suceso han desencadenado toda una serie de estudios relativos, y han abierto inmensas áreas nuevas de investigación psicológica;

un ejemplo que viene fácilmente a la memoria es la investigación de Latané y Darley (1970) sobre la "apatía del espectador", inspirada inicialmente por la muerte trágica de Kitty Genovese en Nueva York.

En cualquier estudio psicológico, cuantitativo o cualitativo, el investigador siempre debe estar alerta tanto ante las reacciones inesperadas como ante las previstas de los participantes en la situación; con frecuencia tales reacciones pueden proporcionar indicadores vitales para investigaciones futuras, tanto como una retroalimentación útil para el estudio en curso. Los métodos cualitativos tienen la ventaja de enfocarse en problemas de la vida real, de reflejar el mundo como de hecho es, y es más probable que obtengan resultados inesperados. Este capítulo incluirá un estudio experimental de pequeña escala basado en un incidente cotidiano que genera sin embargo hallazgos interesantes. Aunque está íntimamente ligada a la observación, la observación participativa (donde el observador se vuelve parte del grupo que está siendo observado, con frecuencia sin que el grupo lo sepa) se cubre en este libro en el capítulo 3 sobre el estudio etnográfico, puesto que comparte muchas características con dichos enfoques.

Antecedentes

El término "observación" se deriva del latín y significa *contemplar, poner atención a*. Las definiciones de diccionario (por ejemplo, del *Oxford English Dictionary*, 1989) tienden a enfatizar que atañe a la contemplación y registro precisos de fenómenos según ocurren en la naturaleza, en lo que se refiere a causa y efecto o sus relaciones mutuas (advírtase el "en la naturaleza" como opuesto al experimento, que se concentra en la manipulación de las condiciones, con frecuencia en condiciones artificiales). Esta definición es ampliada por Reber (1985), quien advierte que todos los métodos psicológicos suponen la observación, pero subraya que debe hacerse una distinción entre la investigación controlada por la manipulación de variables independientes y la investigación que se realiza utilizando la observación naturalista. Sin embargo, debe enfatizarse que el método de observación experimental puede utilizarse con éxito en escenarios de laboratorio; la distinción crucial que debe hacerse en este punto es en términos de si supone o no la manipulación deliberada de las variables. La esencia de la observación en el contexto de este libro es que le atañe el comportamiento que se da naturalmente, que puede darse en cualquier escenario. Con todo, pueden examinarse las variables, por ejemplo, viendo el comportamiento en escenarios distintos, o seleccionando personas a observar

que tengan diferentes características demográficas. Una definición más específica que utilizar en este contexto (aunque no carente de sus propios problemas) es la de Marshall y Rossman (1989: 79), quienes definen la observación como “una descripción sistemática de sucesos, comportamientos y artefactos en el escenario social estudiado”.

Dados estos largos antecedentes históricos, resulta difícil separar la observación como método cualitativo de buena parte de la investigación tradicional, puesto que está entrelazada con todos los métodos psicológicos, permeados por ella de principio a fin. Sin embargo, en el contexto de este libro puede hacerse una distinción: como sucede con otros métodos cualitativos, en la observación hay un compromiso de tratar de entender mejor el mundo, usualmente desde la posición de individuos participantes. Así, nos preocupan objetivos tales como llegar a entender a la gente “real” en sus situaciones cotidianas, aprender del mundo desde perspectivas distintas, experimentar la experiencia de otros, desentrañar lo que se da por sentado, indagar sobre las reglas sociales implícitas, etc. Sin embargo, debe advertirse que nuestros “hallazgos” (en común con algunos otros enfoques cualitativos) pueden divorciarse del conocimiento experiencial de quienes están siendo observados; en efecto, a veces podemos estar viendo aspectos del comportamiento (por ejemplo, indicios no verbales) que la persona que está siendo observada no advierte conscientemente. En este contexto, también debe enfatizarse que la observación, a diferencia de muchos otros métodos cualitativos, tiende a partir de una perspectiva externa más que de una interna. Además, el método puede utilizarse como un precursor muy útil de estudios posteriores, creando posibilidades y haciendo sugerencias para investigaciones futuras.

En el contexto de este libro, debe advertirse que los métodos de observación experimentales no entran necesariamente en la conceptualización de Reason y Rowan (1981) de investigación del “nuevo paradigma”, siendo su carácter distintivo de colaboración y participación (en particular) no siempre aplicable a este enfoque. El método puede ser en gran medida “objetivista” en su punto de vista, con la investigadora utilizando en ocasiones el material obtenido en buena medida para sus propios fines. Aquí hay obvios problemas éticos, que pueden estar compuestos por la tendencia de los psicólogos (no necesariamente invariable) de no obtener retroalimentación ni compartir sus hallazgos con quienes han sido observados. Algunos han llamado al método un “acto de traición” potencial, donde se vuelve público lo que es privado, y los observados pueden tener que asumir las consecuencias de lo que se ha escrito sobre ellos. Un ejemplo de esto es el estudio de observación participante de Ditton (1977) de las prácticas de los supervisores

de pan, donde reveló prácticas de trabajo tales como el reciclamiento de pan rancio y el timo deliberado en la entrega disminuida de pedidos grandes. Los problemas éticos no son inevitables, y siempre se les debe prestar cuidadosa atención. Hay pautas éticas a las que hay que adherirse, y esta área es tan importante que la consideramos en detalle en el capítulo 10. Podría afirmarse que hay menos problemas en la observación naturalista, que es una actividad cotidiana necesaria que a todos nos ocupa continuamente (¡incluso si no es conscientemente!) al interactuar con otros. Por ejemplo, caminar por la acera sería imposible si no observáramos a los otros caminantes y literalmente diéramos pasos para evitar chocar con ellos.

Como se ha sugerido anteriormente, la observación típica es (aunque no invariablemente) de campo, donde uno intenta registrar de una manera relativamente sistemática algún aspecto del comportamiento de la gente en su entorno ordinario, usualmente de la forma más prudente posible. Así, es básicamente una operación “contemplativa”, pero abarca de hecho toda una variedad de enfoques y técnicas distintos. Hay métodos muy distintos para aproximarse a la observación, y queda fuera del alcance de este capítulo considerar en detalle todas las posibles variaciones. Sin embargo, es importante que el lector sea consciente de la variedad que abarcan los métodos de observación. Entre los distintos enfoques que pueden incluirse aquí hay variaciones en lo referente a:

1. La estructuración de la observación, que puede ir de la observación detallada estructurada en alto grado a la descripción no estructurada y muy difusa.
2. El foco de la observación, variando de una concentración muy estrecha en aspectos específicos (como un solo indicio no verbal) a un foco de atención amplio.
3. El conocimiento del proceso de quienes están siendo observados, que puede variar de que sea conocido por todos (por ejemplo, en la observación de la técnica de un maestro en el salón de clases) a que no sea conocido por nadie (donde, por ejemplo, uno está observando en secreto a personas interactuando en un escenario social público, como una biblioteca).
4. Explicaciones para la observación dadas a quienes están siendo observados. Estas pueden variar de explicaciones completas a ninguna explicación, y pueden incluir hasta explicaciones falsas, altamente sospechosas éticamente, donde se les dice a los participantes que el observador está viendo algo distinto de lo que realmente interesa.
5. La escala de tiempo de lo que está siendo observado, que varía de observaciones únicas a observaciones que se prolongan a lo largo del tiempo.

6. Los métodos utilizados, que pueden variar de la simple toma de notas a la utilización de instrumentos como las audio y videograbadoras, del inventario al cronómetro.
7. La retroalimentación que se les da a los observados, que puede ir desde compartir completamente las observaciones y sus interpretaciones hasta ningún contacto posterior en lo absoluto con los participantes.

Obviamente, estos enfoques pueden alterarse en una variedad de formas, y se debe advertir que incluso hay técnicas establecidas que pueden utilizarse, estas tienden a estar en el lado más cuantitativo de la disciplina, pero mencionarlas aquí puede ser de utilidad. Existen varios ejemplos.

Bales (1950) desarrolló técnicas para analizar interacciones de grupo donde se registran casos específicos de comportamiento verbal en términos de si la contribución es positiva o negativa, de si está pidiendo o haciendo sugerencias, etc., con el propósito de considerar a los participantes de un grupo en términos de clasificarlos como especialistas de "tarea" o "socio-emocionales".

Minuchin (1974) dividió las dinámicas de familia en términos de relaciones arriba/abajo, cerca/lejos, dentro/fuera, como el primer paso de la terapia familiar. Aquí, hay una concentración en la interacción y la interdependencia de los participantes, viendo los patrones y estrategias característicos adoptados por los participantes para hacer frente a los otros dentro de la familia.

En tercer lugar, está el análisis de indicios no verbales, utilizando el análisis de contenido. Como indica Argyle (1987), hay una amplia variedad de indicios que pueden verse aquí, incluyendo estilo del habla, tono de voz, volumen, interrupciones, velocidad, vacilaciones, códigos de locución, paralingüística, silencios, forma de vestir, peinado, maquillaje, expresiones faciales, uso de los ojos, contacto corporal, tacto, movimiento corporal, gestualidad y proximidad. Hay aún más variables que actualmente no han sido suficientemente investigadas, como los olores. Vrugt (1990) da el ejemplo de analizar el comportamiento no verbal de la Reina de Holanda durante su presentación televisiva anual de las políticas gubernamentales para el año, intentando descubrir si era posible determinar cuándo las opiniones de la reina discrepaban de las de su gobierno, y descubriendo que las alteraciones del habla, la manipulación de objetos y leer la información eran indicadores claros de tales discrepancias.

Webb et al. (1981) abogaron por el desarrollo de las "medidas discretas", donde intentamos establecer los descubrimientos sobre la base de la observación de la evidencia que deja la gente. Su investigación incluye el

examen del gasto de las alfombras y las "huellas nasales" sobre las pantallas de vidrio protectoras como indicadores de la relativa popularidad del arte en las exposiciones. También citan estudios de la basura desechada, donde se ve el contenido de los botes de basura de la gente en términos de variables tales como su consumo de alcohol.

Abundan ejemplos en la literatura especializada de estudios interesantes e importantes que se han basado en la metodología de observación experimental. Aquí damos tres.

Primero, Albert y Kessler (1978) examinaron los rituales de saludo por teléfono, incluyendo los métodos utilizados para terminar conversaciones telefónicas personales. Se encontraron con que, en general, había un ritual de cuatro partes, incluyendo un resumen de la llamada, una justificación para terminar la llamada, algún comentario positivo y alguna indicación de que la relación continuaría.

En segundo lugar, Argyle (1987, por ejemplo) ha publicado un sinnúmero de estudios del comportamiento no verbal, incluyendo áreas tan importantes como los patrones de postura y de miradas en la regulación de los encuentros sociales. Sugiere que los patrones de postura (por ejemplo, copiar una postura corporal) indican con frecuencia que el par en cuestión se está llevando bien, mientras que las miradas (y la interrupción del contacto visual) eran importantes para sincronizar conversaciones; por ejemplo, para señalar al otro que quieres que continúe.

En tercer lugar, Cary (1978) vio los procedimientos utilizados por los peatones en el uso público de las aceras, encontrando (al utilizar en este estudio a los alumnos de un campus universitario) poco sustento para la noción de Goffman (1963) de "negligencia ciudadana" cuando se supone que dos peatones han de verse el uno al otro hasta que están separados por una distancia de unos 2.5 metros, y luego desviar la mirada en el momento mismo de cruzarse. Semejantes reglas sociales bien pueden cambiar con poblaciones distintas.

Ejemplo

El método tiene mucho potencial, y podría utilizarse en muchos escenarios. Los ejemplos que vienen a la mente con facilidad incluyen el observar las interacciones de los pacientes con el personal de los hospitales en términos de su percepción de diferencias de estatus, diferencias de género en las interacciones alumno-maestro en las escuelas, ajustes del habla en escenarios profesionales, entre otros, y los juegos de niños con dificultades de aprendizaje particulares.

Como se ha resaltado anteriormente, hay muchas formas distintas de realizar la investigación de observación cualitativa. Esta sección empezará hablando de consideraciones generales, antes de continuar para llevar al lector a un ejemplo particular. La suposición implícita en este capítulo es que al lector le interesa llevar a cabo observación cualitativa convencional, no-invasora, no participante.

Obviamente, los detalles específicos variarán, pero en general hay tres preguntas cruciales que se deben considerar inicialmente. Primero, “por qué” se está realizando la investigación; ¿cuál es la pregunta de investigación que se está considerando? Esta puede exponerse formalmente en términos de una hipótesis (por ejemplo, que se observarán juegos más activos en los niños que en las niñas) o, más usualmente, puede formularse en términos de afirmación de una intención (por ejemplo, “se observará la actividad en los juegos de niños”). Con frecuencia, esto puede surgir inicialmente de un interés o preocupación personales, de observación informal, de los intereses de otros, otras investigaciones, la experiencia, etc., lo que lleva a una búsqueda de literatura. Idealmente, esta debe estar arraigada en la literatura relevante; de lo contrario, debe discutirse la ausencia de literatura relevante (y las posibles razones de tal ausencia).

En segundo lugar, ¿en “quién” se va a realizar la investigación, o (más bien) sobre quién trata la investigación? Esto incluye no sólo la muestra en sí de personas a utilizarse (por ejemplo, utilizar niños de qué edad, a cuántos observar), sino también *dónde* tendrá lugar el estudio (por ejemplo, en una guardería, en sus hogares), durante qué espacio de tiempo, etc. Se requerirán decisiones sobre consideraciones éticas y de otros tipos, tales como cuánto deberá revelarse a quienes están siendo observados, o cómo retirarnos del campo.

En tercer lugar, ¿“qué” va a registrarse? Por ejemplo, ¿cómo se van a definir los “juegos activos”? ¿Se van a tomar muestras de tiempo (por ejemplo, se observarán sólo los primeros diez minutos)? ¿Se registrará sólo el juego?, ¿qué limitantes del entorno o de otro tipo se necesitará tomar en cuenta? ¿Qué métodos de registro van a utilizarse? ¿Nos concentraremos en un solo niño o se tomarán casos individuales de niños distintos?

Otros puntos generales a tomar en cuenta incluyen los siguientes:

Los estudios piloto son firmemente aconsejables para descubrir y allanar nuestros problemas, y para refinar las técnicas. Aquí, se podría querer empezar por observar informalmente el área de interés, y luego proseguir a realizar la observación preliminar utilizando los métodos que se pretende usar posteriormente, verificando si es viable el método elegido, si está generando material útil, etc. Puede no ser posible, por ejemplo, videografiar

en una guardería particular, porque las cámaras no pueden cubrir toda el área potencial de juego, y puede surgir un comportamiento que sea difícil de registrar, o podemos encontrarnos con que se pierde demasiado si sólo se utilizan papel y lápiz como métodos de registro.

La investigación de observación experimental frecuentemente se hace mejor con al menos otro observador, y la comparación de observaciones independientes puede ayudar a indicar si hay algún problema de confiabilidad en términos del registro. También es útil discutir los hallazgos con otra persona, lo que puede ayudar a evitar registros e interpretaciones idiosincrásicos.

Es necesario tomar notas al momento, y redactarlas posteriormente de manera veloz y sistemática. Usualmente son útiles añadidas a cualquier otro registro más formal (como la cinta de video, que puede omitir material crucial). Dichas notas deberán incluir reflexiones, sentimientos personales, corazonadas, conjeturas y especulaciones tanto como las observaciones mismas y cualquier otra cosa observada (y estos aspectos distintos deberán ser diferenciados claramente). Las descripciones deben ser razonablemente detalladas, para permitir a quien redacta recordar la observación a partir del informe varios meses después, y el lector deberá ser capaz de visualizarla con razonable exactitud. Con frecuencia es útil hacer dos copias de dichas notas, para que una pueda recortarse, con el fin de simplificar cualquier análisis posterior. Es probable que la redacción se lleve varios borradores.

Las consideraciones éticas siempre son cruciales en la investigación, y deben ser valoradas cuidadosamente. Las observaciones en escenarios naturales se hacen con frecuencia sin que los participantes sean conscientes del proceso, y usualmente son incapaces de decir que no desean participar en la investigación. Los individuos no deben ser identificables a partir del reporte de investigación y no deberán ser perjudicados por la publicación de los datos. En términos generales, la investigación no deberá realizarse si el investigador tiene motivos para creer que los participantes se negarían si se les diera la oportunidad.

Cuando se trata de redactar reportes de investigación de observación experimental, no hay formas oficiales para hacerlo. El capítulo 10 sobre la redacción de reportes de investigación hace comentarios generales que son útiles en este aspecto. El ejemplo que sigue se basa en un intento de dar un informe narrativo sistemático de una observación particular llevada a cabo en un escenario social elegido para responder a preguntas de investigación específicas. Obviamente, si se estuviera utilizando una observación estructurada, entonces el siguiente procedimiento sugerido sería apropiado sólo

parcialmente. Un punto importante que tomar en consideración son los criterios de reproducción: idealmente, deben suministrarse pormenores suficientes para permitir al lector seguir de manera precisa lo que se ha hecho, suficientemente detallado como para permitir que se repita el estudio a partir de lo proporcionado. Con frecuencia damos demasiadas cosas por sentadas y no somos conscientes de que lo estamos haciendo. Una forma de auxiliar al pensamiento en este aspecto es tomar notas bajo los siguientes encabezados:

1. *Describir el contexto*, incluyendo el escenario físico. Recordar que elementos como la fecha, la hora, el clima o la iluminación pueden ser de crucial importancia, y advertir estas cosas ciertamente ayudará a la posibilidad de reproducción.
2. *Describir a los participantes*. Es necesario registrar quiénes son, incluyendo variables potencialmente importantes como edad, género, raza, descripción física y atuendo. Adviértase que la frontera entre la descripción y la interpretación es con frecuencia borrosa: ¿cómo “sabemos” cuál es la edad de otros sólo con mirarlos, y cuán exactos podemos ser?
3. *Describir quién es el observador*, puesto que es probable que esto afecte lo que se ve, lo que se registra y las interpretaciones posteriores. También debe quedar claro si el observador tiene algún lazo anterior con los observados (y por tanto el conocimiento de un miembro del grupo).
4. *Describir las acciones* de los participantes, incluyendo (donde sea posible) tanto el comportamiento verbal como el no verbal. Pueden ser necesarias codificaciones de algunas de las variables (por ejemplo, la postura corporal) como auxiliares para el registro. Probablemente sea importante la secuencia de acciones a lo largo del tiempo, y debe anotarse cuidadosamente.
5. *Interpretar la situación*, intentando dar a los participantes y al observador una sugerencia de su significado, cómo es probable que sean sus experiencias, cuáles deben ser sus antecedentes, etc. En este punto, las bases evidenciales para las interpretaciones deben quedar tan claras como sea posible; pueden partir de observaciones directas, de la propia experiencia del observador o de la proyección del observador de sus propias expectativas o hábitos. Con frecuencia es muy difícil hacer esto, pues es posible que no advirtamos conscientemente cómo se construye la realidad social hasta que nuestras expectativas sociales son violadas de una u otra forma. A veces las metáforas son útiles en este punto como auxiliares de la explicación que se está proponiendo; por ejemplo, “olas de gente” puede sugerir mucho más que un simple registro del número de personas y de cómo se estaban moviendo.

6. *Considerar interpretaciones alternativas de la situación*, de nuevo, dando razones para las conclusiones a que lleguemos. Si miráramos la situación desde otra perspectiva, ¿afectaría las conclusiones alcanzadas? ¿Vería un niño la situación de la misma forma, o alguien de la selva del Amazonas, o un freudiano, o un conductor? No importa qué descabellados puedan parecer estos ejemplos. Es de la mayor importancia reconocer que en cualquier observación dada pueden ser posibles muchas interpretaciones alternativas.
7. *Explorar los sentimientos como observador* (el análisis reflexivo siempre es importante en la investigación cualitativa), incluyendo la propia experiencia de la observación. De nuevo, aquí son útiles las consideraciones éticas, especialmente al resaltar las formas en que podemos afectar lo que estudiamos, con consecuencias que con frecuencia quedan fuera de nuestro control.

Se dará ahora un ejemplo particular, ya trabajado. Digamos que estamos interesados en observar el comportamiento de la gente al hacer cola.

Por qué

Estamos interesados en darle seguimiento al trabajo realizado por Mann (1977) sobre el comportamiento al hacer cola. En estudios basados en experimentos de campo en Jerusalén, se encontró que sólo se hacían colas cuando había seis o más personas esperando el mismo autobús. Nos interesa particularmente ver no sólo si este descubrimiento resulta válido en el Reino Unido, sino también qué otras variables pueden afectar el hacer cola en un escenario de "la vida real". Puede criticarse el que Mann utilice un experimento de campo, por ejemplo, por producir los resultados que afirmaba haber encontrado: lo que pudo haber descubierto es solamente qué hace la gente en Jerusalén al ser expuesta ante a una fila de extraños, y puede no tener similitud alguna con su comportamiento normal al hacer fila, que podría ser mucho más anárquico. Un estudio de la vida real puede ayudar a revelar todo tipo de comportamientos y variables distintos que deben tomarse en consideración al ver una fila en el mundo real. Un trabajo de esta naturaleza puede proporcionar hallazgos interesantes en distintos países, indicando diferencias en las reglas sociales que podrían ser interesantes para gente que viaja a otros países. Además, trabajos de esta naturaleza pueden ayudar en el diseño de mobiliario callejero, y quizá pueden tener implicaciones para el diseño de cursos de habilidades sociales para, entre otras cosas, gente que se está reintegrando a la comunidad

después de haber estado institucionalizada por un espacio de tiempo (especialmente gente que puede tener problemas de comportamiento agresivo; una persona fue asesinada a cuchilladas en la estación de Waterloo, en Londres, en una riña relacionada con la cola para los boletos de tren).

Quiénes

Con el fin de comparar nuestros descubrimientos con los de Mann, decidimos concentrarnos en las colas de paradas de autobuses. Después de algo de trabajo piloto, decidimos concentrarnos en una parada de autobús particular en Manchester, sin cobijo (pues el espacio restringido afecta la forma en que la gente se para a esperar), y con abundante espacio en la acera (así que la gente es libre de formarse o no). Nuestro trabajo anterior descubrió que la lluvia afecta a las filas (la gente busca refugio con frecuencia en algún lugar cercano, y luego corre al autobús cuando llega), así que decidimos realizar el estudio en un tiempo seco, en una tarde a la hora pico, cuando los autobuses se utilizan bastante. Este ejemplo simplemente reporta los resultados de la observación de una fila en particular durante los cinco minutos inmediatamente anteriores a la llegada programada de un autobús (la parada está cerca del inicio de la ruta, así que sabemos que es muy probable que llegue a tiempo). Toda la gente que llegue a tomar el autobús fijado particularmente como objetivo será registrada. Decidimos que las consideraciones éticas son mínimas, puesto que sólo estamos observando naturalmente el comportamiento según se da desde una ventana que asoma a la parada de autobús, donde nuestra presencia no afectará lo que está siendo observado. Sentimos que no era necesario informar a los participantes acerca de nuestro estudio; ciertamente, en este caso bien puede ser virtualmente imposible volverlos a encontrar.

Qué

Decidimos probar tomar notas detalladas con papel y lápiz, pues nos pareció que una cámara de video podría ser advertida. Además, dada la distancia en cuestión, esta tendría que haber sido selectiva o habría producido imágenes demasiado pequeñas para proporcionar material útil. Los estudios piloto indicaban que era imposible escuchar las conversaciones, así que nos concentramos en el comportamiento no verbal de todos los participantes. Esta fue una observación relativamente desestructurada, donde intentamos registrar todo lo que ocurría durante un período de cinco minutos. La observación se emprendió a solas, pues no había ningún

otro observador disponible en ese momento. Lo que sigue es el informe escrito detallado producido inmediatamente después del periodo de observación, siguiendo el formato delineado anteriormente.

La observación

Descripción del contexto

La observación se realizó entre las 17:35 y las 17:40 horas del viernes 8 de octubre de 1993 en Lever Street, Manchester; el clima era seco pero nublado, y había un poco de viento. Lever Street es una calle de un solo sentido; el tráfico llega en "oleadas", controlado por semáforos al inicio de la calle. La parada del autobús 183 con dirección a Uppermill era vista por el observador desde la ventana del primer piso del Australia House, que está justo sobre la parada de autobús (pero a unos siete metros).

Descripción de los participantes

Se observó en total a catorce personas durante la observación; para evitar repeticiones innecesarias, se proporcionan sus detalles en la siguiente sección.

Descripción del observador

El observador era un hombre de alrededor de cuarenta años del equipo de psicología de la Universidad Metropolitana de Manchester (por ejemplo, uno de los autores de este capítulo).

Descripción de las acciones de los participantes

Al inicio del periodo de observación, no había nadie esperando en la parada de autobús. Tras un minuto llegó un hombre joven que vestía un *shell suit*¹ y que se detuvo justo en la parada, hacia el sur de ella; se quedó de pie viendo a su alrededor, particularmente hacia Piccadilly, de donde viene el autobús. Después de otro minuto lo siguieron dos mujeres de alrededor de cincuenta años, vestidas de manera convencional, cargando bolsas de compras, que dejaron sobre la acera a dos metros de la primera persona, también hacia el costado sur; voltearon a verse cara a cara y una

1. *Shell suit*: Traje barato de nylon que se puso de moda entre algunos jóvenes. (N. de la T.)

empezó a hablar, mientras la otra asentía con la cabeza. El hombre las miraba y empezó dar golpecitos con el pie en el costado del bote de basura junto a la parada de autobús. A los tres minutos llegaron dos mujeres más que estarían en sus tempranos veintes, vestidas con elegancia; cada una llevaba un portafolio negro. Se detuvieron a un metro de las últimas dos, bastante lejos de la acera, y empezaron a hablar entre sí, ambas de cara a Piccadilly. La siguieron en rápida sucesión un hombre solo de alrededor de cuarenta años que llevaba un abrigo negro y un portafolio, tres mujeres adolescentes con ropas de ocasión y dos hombres más, veinteañeros, con trajes de ciudad. Cada uno se detuvo formando una línea vaga, con distancias variables entre sí; los que estaban más lejos de la parada de autobús se detenían más cerca de la siguiente persona. El autobús, manejado por un chofer varón, dio vuelta a la esquina, se levantaron las bolsas del suelo y se llenaron los espacios en la cola, volviéndose más ordenada. El autobús se detuvo a una breve distancia del inicio de la fila y sus puertas se abrieron hacia dentro. Las dos mujeres mayores entraron primero, seguidas por las dos mujeres más jóvenes. El joven que fue el primero en llegar abordó entonces, seguido por el resto de la fila; el orden no se mantuvo del todo, puesto que tres mujeres jóvenes más, con ropas de ocasión, llegaron de prisa de algún otro lugar y se abrieron paso antes que los dos hombres que estaban al final de la fila.

Interpretación de la situación

Esta era una situación cotidiana para los participantes, que constituían un conjunto muy variado de gente. Podría suponerse, teniendo en mente variables como el tiempo, la edad y el género de los observados, su manera de vestir y la posición de la observación, que algunos eran compradores, algunos oficinistas de la ciudad, algunos dependientes de tiendas, algunos desempleados. Todos parecían familiarizados con tomar autobuses y parecían observar algunas reglas implícitas para hacer fila, que en este contexto se rompieron ligeramente. Debe advertirse, sin embargo, que ninguno de los participantes parecía estar particularmente molesto por lo que en este estudio podría haberse interpretado como meterse en la fila. En términos de los intereses originales, esta investigación indica que el comportamiento de hacer cola en el Reino Unido parece darse (en marcado contraste con la investigación de Mann) incluso con una persona, pero también sugiere que hay necesidad de investigar otras variables, especialmente dado que el orden de la fila no fue el mismo que el orden de abordaje del autobús. Puede ser que haya reglas sociales sobre a quién se da preferencia en tales

escenarios (por ejemplo, ¿cuál es el impacto de la edad y del género?), o expectativas diferentes de los participantes según las expectativas sociales y el seguimiento que hacen los otros de las reglas (por ejemplo, ¿debe darse prioridad a quienes cargan bultos pesados o tienen boletos de abono?). Obviamente se requiere más investigación sobre si se repiten estos resultados en otras observaciones similares.

Interpretaciones alternativas de la situación

Podría sugerirse que el chofer detuvo el autobús antes de la parada deliberadamente, pues quería dar preferencia a las dos mujeres mayores que iban cargadas con las bolsas de sus compras, o pensó que el hombre joven a la cabeza de la fila sólo andaba por ahí y no era un pasajero potencial. Puede que le moleste recoger hombres jóvenes que visten *shell suits*, pues en el pasado han causado problemas en su autobús. Puede ser que algunos de los pasajeros potenciales estuvieran fumando cuando llegó el autobús, y que hayan perdido su lugar en la fila mientras apagaban sus cigarrillos. Las mujeres más jóvenes que llegaron de prisa en el último momento podrían haber sido estudiantes de psicología que realizaban un experimento de campo sobre los efectos de saltarse la fila. También puede haber relaciones entre otras variables, como las de género, edad y la distancia interpersonal preferida, lo que podría justificar los resultados encontrados. Además, puede haber diferentes tipos de personalidad o códigos culturales posibles (Manchester es una ciudad multicultural) que se relacionan con el comportamiento en una fila.

Sentimientos como observador

La presencia del observador no parece haber tenido ningún efecto sobre el comportamiento de los participantes, y la observación arrojó una sensación éticamente satisfactoria, puesto que consistía en observar a personas en sus situaciones cotidianas. Este método genera una gran riqueza de datos y, a veces, resultados inesperados. Lo que queda claro es que la observación anterior es sólo una selección de comportamientos no verbales, pues es físicamente imposible registrar todas las acciones observables de unas catorce personas incluso durante un periodo de cinco minutos; por ejemplo, se registra el golpeteo del pie del primer hombre cuando inicia, pero no se lleva registro de cuándo se detuvo. No se guardó ningún registro de comportamiento fumador, que (como se ha sugerido en la sección de "interpretaciones alternativas") pudo haber sido crucial. Incluso du-

rante un breve periodo, las posiciones relativas y las posturas corporales de los participantes cambiarán en relación con los otros: los participantes necesitarán vigilar de manera sistemáticamente continua si está por llegar el autobús, así como conversar con los otros u observarlos. A medida que aumenta el número de personas, disminuye la detallada cantidad de lo que se registra; una grabación de video podría ser útil en este punto, pero es probable que plantee otros problemas. Es interesante que la muestra de gente en este estudio parezca un tanto atípica en términos de las características demográficas de los usuarios de autobuses de Manchester, con más hombres y menos gente de mayor edad de lo que se esperaría normalmente; esto podría estar relacionado con la hora del día en particular o la ruta elegida para la observación. Así como las preguntas surgidas anteriormente, podría ser interesante especular si estos hallazgos podrían reproducirse en algún otro lugar del país (o incluso en otras partes de Manchester). El hecho de que obviamente había suficiente espacio en el autobús para todos los que estaban haciendo cola pudo haber significado menos indignación ante quienes se saltaron la fila. Lo que también es digno de atención es que la observación proporciona valoraciones detalladas de género, edad y forma de vestir, pero no dice nada sobre la cuestión racial. Esto podría ser un reflejo de prejuicios del observador, que pueden ser conscientes o inconscientes. Con frecuencia hay un elemento que se da por sentado y que es difícil de evitar. Frecuentemente estamos tan arraigados a nuestra propia cultura, época e historia, que no nos damos cuenta de lo miopes que somos. Por ejemplo, ¿qué llevó a la interpretación de “desempleados” mencionada anteriormente? Es un tema interesante el de si de otra cultura advertiría, registraría y enfatizaría las mismas características; incluso otro espectador de la misma cultura puede muy bien haber registrado la escena de manera distinta. Los cálculos de edad son particularmente problemáticos, pero en ciertas circunstancias las suposiciones de género también pueden ser incorrectas. En el mejor de los casos, esta es una observación interesante, pero debe mirarse en el contexto de considerables investigaciones posteriores.

Evaluación

Ventajas de la observación como método

Aunque esta observación tan corta sólo proporciona la descripción más breve de cinco minutos de comportamiento al hacer fila, ha generado mucho material que puede relacionarse con literatura publicada en esta área

previamente, ha dado algunos resultados inesperados, tiene un final abierto y ha sugerido muchas vías para investigaciones posteriores. Proporciona una imagen de un escenario naturalista de la "vida real" (sin problemas de validez ecológica), y surgen muchas preguntas interesantes. Los resultados de la investigación son generalmente accesibles. Aunque puede haber problemas con el registro de la observación y sus interpretaciones, el investigador interfiere muy poco en la situación, y su presencia no es obviamente reactiva. Se espera que se den suficientes detalles para permitir a los lectores que hagan sus propios juicios sobre los descubrimientos y cómo pueden interpretarse. El método no sólo puede decirnos lo que está sucediendo, sino también quién está involucrado, cuándo y dónde pasan las cosas. Puede esclarecer procesos y examinar la causalidad, indicando por qué las cosas suceden de esa forma en escenarios particulares. Puede ofrecer acceso a fenómenos que con frecuencia están velados (por ejemplo, las pautas no verbales) o que no están disponibles para la experimentación (sería difícil reproducir los descubrimientos de la observación precedente en un estudio basado en un laboratorio). Pueden examinarse situaciones que no pueden reproducirse en un laboratorio, como bodas, encuentros políticos, prisiones, el comportamiento en los bares, las multitudes en el fútbol y el comportamiento religioso. La cronología de los acontecimientos puede tomarse en consideración, y pueden observarse las continuidades a lo largo del tiempo. El uso de equipo tecnológico moderno, como las videograbadoras (aunque no carentes de problemas, tema al que volveremos más adelante), permite que se hagan registros permanentes, que pueden analizarse y reanalizarse detalladamente de manera independiente, lo que garantiza cierta confiabilidad de la interpretación. Por supuesto, la observación puede ser parte de un enfoque de métodos más variados, donde se utiliza una variedad de técnicas distintas, concentradas en una pregunta de investigación común.

Desventajas de la observación como método

Puede haber problemas externos de validez. A veces, los resultados pueden terminar siendo muy subjetivos, dependiendo más de quién es el investigador (y sus prejuicios) que de la situación que está siendo observada. Los investigadores pueden bien advertir aspectos distintos de la situación. En el ejemplo anterior, un antifumador convencido puede haber advertido el comportamiento fumador en mayor grado, mientras que alguien más consciente de la moda podría formarse opiniones distintas del probable entorno de los participantes basándose en una aguda observación de las ropas que llevan. Un investigador puede generar resultados basados en

exceso en sus impresiones, producidos descuidadamente, o simplemente idiosincrásicos. El hecho de que se sepa que a alguien le interesa un fenómeno en particular puede muy bien afectar el comportamiento de las personas, y es probable que cuando el observador esté presente aquel sea distinto a cuando él o ella está ausente. Ha habido casos en la investigación educativa en que una escuela ha seguido utilizando un método que estaba siendo observado, cuando en el curso ordinario de los acontecimientos (cuando no estaba siendo observada) este habría sido abandonado. Tanto como la selectividad en términos de la observación, las inferencias dentro de las interpretaciones obviamente están sujetas a prejuicios de investigación. Aunque el ejemplo en este capítulo evitó la reactividad del observador en la situación, siempre existe la posibilidad de que el observador haya podido ser influenciado de alguna forma por la situación. Puesto que el mundo social es creado socialmente (como lo sugieren Berger y Luckmann, 1967), con frecuencia es muy difícil ser capaz mantenerse al margen de un proceso del que ya formamos parte; además, la realidad percibida puede estructurarse a través del marco mismo que se está utilizando.

El “por qué” puede ser pobremente formulado, dirigiendo la concentración a los aspectos equivocados (o no importantes) de una situación. Como hemos mencionado, debemos ser conscientes de la probable interdependencia de las observaciones y las interpretaciones.

El “quién” puede ser una muestra insuficiente, el tiempo elegido puede ser inapropiado. Como se sugiere anteriormente, la hora pico puede ofrecer un muestreo distinto de la población de usuarios de autobús. Posiblemente este sea un problema particular si la observación se realiza en un escenario con el que el investigador no está familiarizado. Se debe tener especial cuidado en los escenarios interculturales, donde es probable que las reglas sociales implícitas no sean familiares para el observador. La observación puede realizarse durante un tiempo demasiado corto, pasando así por alto material esencial; puede realizarse durante un tiempo demasiado largo, terminando simplemente diluyendo el material o volviéndose abrumadora debido a un exceso de información.

El “qué” también puede ser problemático, puesto que bien pueden darse problemas internos de validez. El observador puede ser ciego ante lo que se está mirando, puede no entenderlo, puede pensar que se ha visto algo o que se puede influenciar el proceso en marcha consciente e inconscientemente. Aunque las cámaras de video y las grabadoras se han anunciado como la forma de garantizar que haya registros exactos disponibles, debemos darnos cuenta de que también tienen desventajas. Son inevitablemente selectivas, dando en el mejor de los casos sólo una visión

parcial; sólo representan un punto de vista en particular y los ángulos tomados pueden influenciar la interpretación (por ejemplo, una figura de pie puede evaluarse de manera distinta si la cámara va de la cabeza a los pies en lugar de partir de los pies a la cabeza), y es posible que generen rechazo. Incluso utilizar el registro de papel y lápiz tiene problemas: como indica el ejemplo anterior, es inevitablemente selectivo, y el acto mismo de tomar notas hará que se pierda algo de material. Nuestros órganos de los sentidos y mecanismos de concentración son inadecuados para la tarea.

La observación como método puede consumir mucho tiempo y ser una labor intensiva, especialmente considerando que genera una cantidad enorme de datos que luego resulta muy difícil seleccionar. Por tanto es muy importante decidir cuánto será probablemente necesario, y considerar cuidadosamente qué es exactamente lo que se va a analizar.

Como muchos otros métodos y teorías en psicología, el enfoque está impregnado de la suposición de que la gente *de hecho* le da un sentido a su mundo social y lleva consigo (si bien probablemente en un nivel inconsciente) un conjunto de reglas sociales implícitas, que se comporta intencionadamente, etc. Pero la gente puede ser inconsistente o comportarse de manera irreflexiva en situaciones sociales, e incluso a veces seguir un guion inadecuado. Langer (1978) sugiere que durante buena parte del tiempo en las interacciones sociales no nos comportamos siguiendo nuestra razón, sino más bien actuamos "negligentemente". Así, nuestros descubrimientos pueden ser tan completamente idiosincrásicos que no valga la pena discutirlos. Como se ha mencionado anteriormente, es posible que la observación genere de hecho una "realidad" estructurada y cristalizada, más que un reflejo de la naturaleza caótica de las cosas como son realmente.

El control del observador sobre el fenómeno observado es generalmente mínimo, y puede que no sea posible predecir cuándo van a ocurrir ciertos acontecimientos. En el caso discutido anteriormente, por ejemplo, ¿qué habría pasado si se hubiera cancelado el autobús? Esto podría haber generado resultados más interesantes, iluminando un conjunto distinto de reglas sociales.

Toda investigación debe involucrar las cuidadosas consideraciones de los problemas éticos. Sobre esto se ha hablado antes, y se discutirá más profundamente en el capítulo 10. Con frecuencia se supone que hay menos problemas éticos en los estudios de observación experimentales que en muchos otros enfoques de la investigación psicológica, pero la ética debe considerarse y discutirse cuidadosamente con otros antes de iniciar un estudio. Las pautas de la Sociedad Británica de Psicología consideran no problemática la observación natural, pero debemos considerar hasta

qué grado tenemos derecho de registrar el comportamiento de otros en escenarios sociales públicos, y también deben considerarse cuidadosamente aspectos como el anonimato y el carácter confidencial. Todavía somos responsables de lo que generamos en los reportes de observación experimental.

La conciencia de los riesgos potenciales que hemos esbozado debe conducir a las tentativas de evitarlos, o al menos de minimizar sus efectos. Por ejemplo, si estamos intentando reducir el impacto del observador sobre la situación observada, entonces sería útil verificar si se reproducen los resultados a lo largo del tiempo o con observadores distintos. Con la experiencia, también, la toma de notas se vuelve una actividad más fácil.

En conclusión, a pesar de las desventajas potenciales, la observación generará resultados ricos y apasionantes, que bien pueden ayudar a desafiar las suposiciones existentes acerca de la vida, la experiencia y las reglas sociales, y a señalar el camino para nuevas mejoras. Justo es reconocer (y esto se aplica a todos los métodos en psicología, cuantitativos y cualitativos) que mucho depende todavía de quién es el investigador, pero seguir las pautas anteriores debe ayudar a minimizar los problemas provocados por este efecto. De todos los métodos psicológicos, la observación naturalista es posiblemente la menos reactiva en potencia y la que probablemente produzca más resultados y discernimientos válidos que están arraigados en gran medida en la "vida real". En conclusión, convendría con Lofland (1971: 93) en que la observación "es la más penetrante de las estrategias, la forma más acabada y reveladora de reunir información".

Lecturas útiles

- Cohen, L. and Manion, L. (1989). *Research Methods in Education*, 3rd edn. London: Routledge.
- Judd, C.M., Smith, E.R. and Kidder, L.H. (1991). *Research Methods in Social Relations*, 6th edn. Fort Worth, TX: Holt, Rinehart and Winston.
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. (1984). *Qualitative Data Analysis*. London: Sage.
- Robson, C. (1993). *Real World Research*. Oxford: Blackwell.
- Weick, K.E. (1968). 'Systematic observational methods', in G. Lindzey and E. Aronson (eds) *Handbook of Social Psychology Volume II*, 2nd edn. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Weick, K.E. (1985). 'Systematic observational methods', in G. Lindzey and E. Aronson (eds) *Handbook of Social Psychology volumen I*, 3rd edn. New York: Random House.

Referencias

- Albert, S. and Kessler, S. (1978). 'Ending social encounters'. *Journal of Experimental Social Psychology*, **14**, 541-53.
- Argyle, M. (1987). *The Psychology of Interpersonal Behaviour*. Harmondsworth: Penguin.
- Bales, R.F. (1950). *Interaction Process Analysis: a Method for the Study of Small Groups*. Chicago: University of Chicago Press.
- Berger, P.L. and Luckmann, T. (1967). *The Social Construction of Reality*. London: Allen Lane.
- Cary, M.S. (1978). 'Does civil inattention exist in pedestrian passing?' *Journal of Personality and Social Psychology*, **36**, 1185-93.
- Ditton, J. (1977). *Part-time Crime: an Ethnography of Fiddling and Pilferage*. London, Macmillan.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in Public Places*. New York, Free Press.
- Langer, E.J. (1978). 'Rethinking the role of thought in social interaction', in J.H. Harvey, W. Ickes y R.F. Kidd (eds) *New Directions in Attribution Research*, New York: Halsted Press.
- Latané, B. and Darley, J.M. (1970). *The Unresponsive Bystander: Why Does He Not Help?* New York: Appleton-Century-Crofts.
- Lofland, J. (1971). *Analysing Social Settings*. London, Wadsworth.
- Mann, L. (1977), "The effect of stimulus queues on queue-joining behavior", *Journal of Personality and Social Psychology*, **35**, 437-42.
- Marshall, C. and Rossman, G.B. (1989). *Designing Qualitative Research*. London: Sage.
- Minuchin, S. (1974). *Families and Family Therapy*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Oxford English Dictionary* (1989). 2nd edn. Oxford: Oxford University Press.
- Reason, P. and Rowan, J. (eds) (1981). *Human Inquiry: a Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- Reber, A.S. (1985). *Penguin Dictionary of Psychology*. Harmondsworth: Penguin.
- Vrugt, A.J. (1990). 'When a Queen speaks to her nation: a non-verbal analysis'. *British Journal of Social Psychology*, **29**, 367-73.
- Webb, E.J., Campbell, D.T., Schwartz, R.D., Sechrest, L. and Grove, J.B. (1981). *Nonreactive Measures in the Social Sciences*, 2nd edn. Boston: Houghton Mifflin.

Etnografía

La etnografía es, quizá, el método de investigación cualitativa original y prototípico; por ello la incluimos aquí, en un libro sobre métodos aplicados de investigación cualitativa. Tiene sus raíces en la antropología y la sociología, y en años recientes se ha convertido en un modelo de investigación para la psicología social y una fuente clave para la investigación de nuevo paradigma. Muchos de los principios comprendidos por la etnografía se han vuelto clave en el movimiento más amplio de la investigación cualitativa. En suma, la etnografía es una forma básica de investigación social que implica hacer observaciones, obtener datos de los informantes, construir hipótesis y actuar de acuerdo con ellas. El etnógrafo participa de manera activa en el entorno de la investigación, pero no lo estructura; su enfoque se basa en el descubrimiento, siendo la meta el retratar las actividades y perspectivas de los actores.

Antecedentes

A la etnografía le atañe la experiencia según es vivida, sentida o experimentada, y por tanto supone una preocupación por la conciencia fenomenológica. Para investigarla, el etnógrafo participa de la vida cotidiana de la gente durante un tiempo, observando lo que sucede, escuchando lo que se dice, haciendo preguntas, estudiando documentos; en otras palabras, recolectando cualquier dato accesible que arroje alguna luz sobre el(los) tema(s) que atañe(n) a la investigación. Puesto que la etnografía es, crucialmente, una forma de investigación de métodos múltiples, este capítulo difiere ligeramente de los otros del libro, en el sentido de que se hará mucho énfasis en los principios de la etnografía, y los métodos podrán entonces unirse a estos según sean delineados en otros capítulos.

La observación participativa en particular, a la que muchos investigadores consideran sinónimo de la etnografía, da forma al método base, mientras que la entrevista y la investigación-acción conforman etapas posteriores.

Como modalidad de la investigación cualitativa, la etnografía resulta exitosa solamente en el grado en que permita entender tanto al lector como a los participantes lo que sucede en una sociedad o en una circunstancia social. Como explican Reason y Rowan (1981), la etnografía tiene que ser participativa, comprometida, relevante e intuitiva, pero sobre todo, debe estar viva. La etnografía va más allá de un mero relato de historias; abarca la obtención de respuestas y la documentación del conocimiento cultural, como se ejemplifica en el estudio de Griffin (1985) sobre mujeres jóvenes de la clase obrera en el proceso de transición de la escuela al trabajo, en la detallada investigación de los patrones de interacción de los "hooligans del fútbol" de Marsh et al. (1978) y en el análisis holístico de los *moonies* realizado por Barker (1984). Además, estas investigaciones demuestran el importante principio, sostenido por Glaser y Strauss (1967), de que para la investigación etnográfica es vital que las teorías se desarrollen y comprueben durante el proceso mismo de la investigación.

Contrario a algunas perspectivas, la etnografía no es nueva: tiene una larga historia, con raíces en la antropología y la investigación cultural cruzada. Veamos el estudio de 1821 de Fanny Wright, "Visión de la sociedad y sus hábitos en Norteamérica", y el estudio de Harriet Martineau de 1837, "La sociedad en Norteamérica", citado por Reinhartz (1992), los cuales proporcionan ejemplos primarios de la etnografía, aportando contundentes atisbos de la "vida cotidiana"; en estos dos ejemplos, específicamente, de la realidad experimentada en las vidas de las mujeres. Psicológicamente, la etnografía es muy interesante en sí misma, en cuanto tiene una estrecha similitud con las formas rutinarias en que la gente le da sentido a su mundo en la vida cotidiana. Podría verse como la forma más básica de la investigación social, porque cuando somos "neófitos" en un mundo nuevo y tratamos de encontrar el sentido de nuestra nueva situación, probablemente:

1. Haremos observaciones e inferencias.
2. Haremos preguntas a la gente.
3. Formularemos una hipótesis de trabajo.
4. Actuaremos de acuerdo con ella.

La observación de los *freshers* (nombre que se les da a los estudiantes novicios en la universidad) durante sus primeros días universitarios constituiría un proyecto de investigación que mostraría apropiadamente a gente haciendo justo esto, y los servicios de asesoría psicológica para el estudian-

te están muy al tanto de los estudiantes que “la pasan mal” en esta etapa. Por ejemplo, hay un índice significativo de abandono de los estudios durante dicha etapa, y los estudios etnográficos que dan imágenes detalladas de la experiencia de ser un *freshman* proporcionan valiosa información sobre incidentes críticos que puede ayudar a formular respuestas institucionales apropiadas.

Sin embargo, es la forma de métodos múltiples formalizada de la investigación etnográfica lo que la lleva, más allá de la actividad “cotidiana” dadora de sentido, al dominio de la investigación psicológica formal. Este enfoque de métodos múltiples reduce los riesgos que pueden surgir de la dependencia de un solo tipo de datos, lo que podría significar que nuestros propios hallazgos dependen del método. También significa que es posible la triangulación, lo que permite al investigador comparar los datos obtenidos por métodos distintos. Esto se discute más detalladamente en el capítulo 9, sobre la evaluación.

Esencialmente, entonces, la etnografía se caracteriza por:

- Reunir datos a partir de una variedad de fuentes; por ejemplo: entrevistas, conversaciones, observaciones, documentos.
- Estudiar el comportamiento en contextos cotidianos, más que en condiciones experimentales.
- Utilizar un enfoque desestructurado de los datos que se reúnen durante las primeras etapas, de manera que los aspectos clave puedan emerger gradualmente a través del análisis.
- Incluir un estudio detallado de una o dos situaciones.

Queda claro que a este tipo de investigación la ocupa la interacción de factores y acontecimientos; uno no existe de ninguna forma significativa sin los otros, y la investigación en sí se asienta en el mismo mundo social que busca estudiar. Así, los investigadores etnográficos reconocen que forman parte del mundo social que están estudiando, y que no pueden evitar tener un efecto sobre los fenómenos sociales estudiados. El asunto es: “más que ocuparnos en intentos fútiles de eliminar los efectos del investigador, debemos empezar a entenderlos” (Hammersley y Atkinson, 1983: 17), así que este enfoque no es una cuestión de compromiso metodológico, sino un hecho existencial. Reason y Rowan (1981) “defienden” aún más la subjetividad que esto implica, y arguyen que fue precisamente porque los psicólogos querían alejarse de la subjetividad y lo que ven como una indagación ingenua que establecieron todo el aparato del método experimental, las pruebas del método cuasi experimental estadísticamente significativas, las variables dependientes e independientes, etcétera. Además,

arguyen que mientras este aparato combate de hecho parte del problema de la indagación ingenua, también extermina todo aquello con que se pone en contacto, de manera que con lo que nos quedamos es un “conocimiento muerto”. Ciertamente estoy de acuerdo con su perspectiva manifiesta de que “en el cuestionamiento humano es mucho mejor ser profundamente interesante que aburrido con toda precisión”.

Partiendo del principio de que la etnografía implica abandonar los intentos de eliminar los efectos del investigador en favor de entenderlos, podríamos alegar que esto sería una característica importante de la práctica de cualquier investigación social que se incline por alegar una noción de relevancia para el mundo real, preocupación central de este libro. Otro vínculo que podemos establecer en este punto es con la investigación que enfatiza la cercanía que tiene la investigación con la forma en que la gente dirige de hecho su vida. Así, de acuerdo con Adelman (1977), el estudio de caso etnográfico, por ejemplo, reconoce la complejidad y el arraigo de las verdades sociales y describe parte de las discrepancias o conflictos entre los diversos participantes.

Por ejemplo, es clara la relevancia de la investigación en contextos educativos. Muchas preguntas de investigación se basan en la identificación de un área de práctica problemática, donde hay desacuerdos respecto de lo que debe hacerse (y respecto de cuál es la causa del “problema”, en primer lugar). Debe ser inherente a un estudio semejante la consideración de si este contribuirá de alguna forma al perfeccionamiento en la práctica de lo que se está estudiando; en el capítulo 7, que trata de la investigación-acción, hay un recuento más completo de esto. Por ejemplo, gran parte de la investigación sobre el trabajo alrededor de la igualdad de oportunidades en las escuelas se ha apoyado fuertemente en el enfoque etnográfico para resaltar la experiencia divergente entre ciertos grupos particulares y la disyunción entre teoría y práctica: un buen ejemplo de esto es el proyecto de Chicas en la Ciencia y la Tecnología (*Girls into Science and Technology, GIST*) (Kelly, 1984).

Si, como afirma Adelman, hay complejidad en las “verdades sociales”, entonces el enfoque de método múltiple de la etnografía proporciona la ventaja de poder desarrollar líneas de indagación convergentes. Yin (1988) desarrolla este punto en la investigación de estudio de caso, afirmando que es probable que los hallazgos sean más convincentes y exactos si se basan en varias fuentes distintas de información de modo confirmativo. Al pretendido investigador etnográfico se le aconseja ver ejemplos de investigación etnográfica y hacer preguntas como: ¿qué hay en este estudio de lo que yo pueda aprender y aplicar a mi propia situación y pregunta de

investigación? Sumados a aquellos ya citados en este capítulo, los lectores pueden encontrar útiles a Wilson-Barnett (1983), Burgess (1990) y Lee (1993). Se hará evidente en estos estudios que tienen que elegirse los métodos que se ajusten al propósito de la indagación. Esto no difiere de ningún otro enfoque. Como se mencionó antes, el investigador etnográfico puede utilizar la entrevista, la observación y documentos (particularmente diarios); por ejemplo, el caso citado en este capítulo se apoya fuertemente en la observación participativa y en un detallado diario de investigación. Cualquiera que sea el (los) método(s) de recolección de datos utilizado(s), el principio de actitud reflexiva —es decir, cómo se sitúan a sí mismos los investigadores dentro del contexto, proceso y producción de la investigación— es de central importancia para la comprensión de las perspectivas de la gente que se está observando: el investigador y el investigado son parte del mismo mundo social. Además, es importante que esas observaciones estén en contexto, siguiendo el principio etnográfico de que los humanos se comportan de manera distinta bajo circunstancias distintas.

El “hacerlo” suscita dos preguntas claves: el acceso y las relaciones de campo. Obviamente, antes de poder estudiar algo hay que tener acceso a la situación y a los “actores y acciones”. La forma en que se negocia este acceso, y se establecen así las relaciones de campo, puede tener un impacto significativo en la calidad y cantidad de datos que el investigador pueda obtener (el ejemplo que sigue en este capítulo resaltaré este aspecto). Algunas veces las partes de la situación en cuestión no estarán necesariamente abiertas de igual manera a la observación: algunas personas pueden no estar dispuestas a hablar, e incluso quienes están de acuerdo en hablar con uno pueden no estar preparados para divulgar toda la información de que disponen.

Cuando la observación es lo principal hay muchas situaciones que pueden excluirse; por ejemplo, la psicoterapia y las sesiones de asistencia. Sin embargo, la observación participativa es posible en grupos de co-asistencia, donde el investigador es un participante más pleno, y esto se refleja en las consejeras feministas en el sentido de que la participación *per se* disminuye la objetivación de los otros participantes y se dedica directamente al problema de la desigualdad de poder en las relaciones de campo. Mucha investigación de asesoría y psicoterapia está basada en la evaluación y tiende a apoyarse en lo que los pacientes dicen acerca de su experiencia (Toukmanian y Rennie, 1992).

Incluso cuando se concede el acceso, aún queda la “verdadera” entrada en la parte “real” y cotidiana de la situación, lo que a veces implica que el investigador tiene que ir más allá de ciertas fachadas adoptadas para su

provecho, como el comportamiento de “extra macho” que ostentan hombres jóvenes para provecho de una investigadora, y que no era típico de la interacción cotidiana del club para jóvenes bajo observación. A veces los observadores pueden encontrarse con que están realizando la función de celador, y esto puede involucrar al investigador en delicadas e intrincadas negociaciones dentro de la situación una vez que se ha obtenido el acceso. Por ejemplo, buena parte de la investigación sobre los factores terapéuticos (¡o todo lo contrario!) en las instituciones para internar a adolescentes con problemas tropieza, no en la puerta del director de servicios sociales que da el permiso para la investigación, sino en la puerta del salón de recreo, donde el “líder informal” de los residentes controla los acontecimientos y, por tanto, lo que le está permitido “ver” al investigador.

Las personas en el campo buscarán “situar” o ubicar al etnógrafo dentro de su propia experiencia, así que la negociación de las relaciones de campo puede estar cargada de dificultades. Muchos investigadores se han quedado perplejos ante la hostilidad con que se han encontrado, sin sospechar que eran vistos como espías gubernamentales o instrumentos de control. La preocupación por el tipo de persona que el investigador *es*, más que por el objetivo de la investigación, puede con frecuencia volver imposible la investigación, con preguntas como si se puede confiar en ellos, si se les puede sacar provecho, si se les puede manipular o si podrían ser una fuente de apoyo. Estas problemáticas pueden muy bien seguir estando presentes cuando la gente ha accedido a participar, puesto que, como se resalta en el capítulo 4, los informantes, si bien convienen con los “oficiales”, establecen sus propios programas de investigación.

El estudio etnográfico de Morgan (1972) de una fábrica en el norte del país ilustra cómo estos temas referentes al campo de trabajo operan en la práctica. ¡Cita una anécdota de cómo una de las mujeres asalariadas se ofreció a lavar sus camisas! Morgan interpretó esto como, quizá, un intento inconsciente de neutralizar algunas de las ambigüedades de su papel como observador participativo en la investigación. Morgan reflexiona sobre su propia posición ambigua en el departamento, donde su género lo situaba en la misma posición que el capataz y los directores —quienes eran todos hombres— en el contexto de trabajo, mientras que el papel profesional que había adoptado como observador participativo lo situaba en la misma posición de las empleadas. Hace un recuento de cuánto aprendió sobre problemas de género, y cómo este se forma a través de los contextos de interacción. La obra de Morgan subraya lo importante que es prestar atención al control de las impresiones y las habilidades básicas para la interacción, a cómo participamos, tanto como a cuán creativas o interesantes

son nuestras preguntas teóricas y nuestro análisis. Se han contado muchas anécdotas graciosas a cuenta de trabajadores sociales en la investigación-acción que se visten con jeans viejos y cosas por el estilo con el fin de “entremezclarse”, sólo para encontrarse frente a jóvenes bien vestidos con ropa de marca y diseño.

Es evidente que en la investigación de campo hay algunos roles fijos con toda claridad; por ejemplo, características que el investigador no puede orquestar de antemano, como el género, la edad, la raza o el color. Es importante aceptar que en la investigación etnográfica no puede alegarse ninguna posición de género o neutralidad étnica. Esto sólo ha sido aceptado recientemente, pero es un principio importante para evaluar los hallazgos, así como aceptar cómo será influido el proceso mismo de investigación. Muchos etnógrafos alegan que los estereotipos sexistas y culturales influyen el proceso de investigación en ciertas situaciones; por ejemplo, el considerar que las mujeres no son amenazantes, pero esto significa con frecuencia que se las trata con más suspicacia que a los investigadores varones cuando se está investigando cualquier cosa seria (Hunt, 1989). En términos de etnicidad, ahora somos muy conscientes de la cultura, del poder y el estilo personal, y de cómo muchos antropólogos (los etnógrafos originales) objetivaban a sus sujetos de investigación a pesar de los fines manifiestos de ella.

En este punto influyen las relaciones de roles en el campo. Las personas no son “hechos sociales” que habitan el lugar, la institución, etc., esperando simplemente ser estudiadas y revelar su totalidad. Así, hay una interrogante más allá de la simple observación que despierta al espectro de inmersión que podría derivarse de la participación. Se desgastaría el tiempo para la actividad de investigación per se, así que el objetivo, de principio a fin, es conservar la definición de nuestro rol. Si un investigador empieza a sentirse “en casa” y se pierde *toda* sensación de ser un extraño, puede diluirse la perspectiva analítica crítica. En este contexto es prudente tener en cuenta el clásico artículo de Gold (1958) sobre la observación participativa, donde sugería cuatro roles de investigador tipo “ideales”, variando a lo largo de una continuidad, desde el “partícipe absoluto” hasta el “observador absoluto”, pasando por el “partícipe como observador” y el “observador como partícipe”. Esto comprende el delicado equilibrio necesario entre el observador relativamente objetivo y el partícipe relativamente subjetivo.

Los investigadores etnográficos tienen problemas específicos para registrar evidencia en situaciones donde están siendo “bombardeados de material”, y la memoria puede tender trampas. Una en particular es la for-

ma en que los datos pueden transformarse inconscientemente, de acuerdo con una teoría naciente acerca de "lo que está sucediendo". Si consignas los datos en audio, video o detalladas notas de campo, tienes registros. Con frecuencia es imposible, e inapropiado, llevar un registro auditivo o de video, así que las notas de campo son lo más común, y consisten en descripciones relativamente concretas de procesos sociales y sus contextos, que a veces tienen que redactarse fuera de las situaciones inmediatas, si está claro que la toma de notas puede ser una actividad impertinente. Estas notas de campo serán el registro y es vital que abarquen los aspectos sobre los que se basará el análisis. También son útiles las notas analíticas a medida que avanza la investigación. Cuando estés leyendo tus propias anotaciones o documentos de campo, o transcribiendo una cinta, resulta útil articular un comentario, especialmente si surgen ideas teóricas. De nuevo, estas deberán ordenarse de manera cronológica, de forma que quede claro cuándo fueron registradas o cuándo surgieron las ideas. La formulación de problemas e hipótesis precisos y de una estrategia de investigación apropiada es, como afirman Glaser y Strauss (1967), un aspecto nuevo de la investigación etnográfica. Así, estas notas analíticas constituyen el proceso de "pensar en voz alta" que es parte central de la empresa reflexiva. También se recomienda algún registro de los sentimientos del investigador para añadir información al proceso analítico, de manera que pueda ser tanto un recurso como un registro para las interpretaciones en desarrollo.

La etnografía puede proporcionar descripciones relativamente concretas o tipologías mucho más desarrolladas; es decir, cuando se identifica un conjunto de fenómenos que representa subtipos de alguna tipología más general. Por ejemplo, se ha trabajado mucho sobre los problemas de una tipología de los psicoterapeutas y una tipología de las estrategias que utilizan para enfrentar tales dificultades. El trabajo con un co-terapeuta en la psicoterapia de grupo da una excelente oportunidad para este tipo de investigación, al utilizar con frecuencia el análisis crítico de los incidentes basado en la memoria, inmediatamente después del grupo, con lo que cada terapeuta plantea a su vez incidentes del grupo donde vieron intervenir al otro terapeuta. Se registra lo que el terapeuta estaba sintiendo en el momento de la intervención, así como lo que de hecho se dijo. Para tomar otro ejemplo, Glaser y Strauss (1968) desarrollaron una tipología de contextos de "conciencia" en los hospitales respecto de los pacientes terminales, lo que, al ligarse con el control médico de la información, puede mostrar un panorama de las dificultades que los pacientes encuentran para obtener información y arrojar alguna luz sobre las estrategias que utilizan para lidiar con esto.

Ejemplo

La etnografía, como se indicó anteriormente en este capítulo, es una forma de investigación de métodos múltiples; combina con frecuencia una variedad de técnicas, así que es posible comprobar la validez del constructo examinando los datos relacionados con el mismo constructo partiendo de la observación, de la entrevista y del análisis de documentos. Con el propósito de ser ilustrativos, subrayaremos en este punto la observación participativa como el método para demostrar en la práctica los principios etnográficos. Sin embargo, dadas las limitaciones de un capítulo y la amplia y compleja naturaleza de la etnografía, el ejemplo sólo será delineado.

Esto deberá leerse conjuntamente con el capítulo 2, donde consideramos el lugar de la observación como un método en la psicología. En la observación *participativa*, la observación varía en tanto que el observador “se vuelve parte del grupo” que está siendo observado. Todos los asuntos que surjan —particularmente las tres preguntas cruciales de “por qué”, “quién” y “qué”— deben ser tomados en cuenta, dado que el investigador está ocupando los papeles complementarios de observador y partícipe. Es importante recordar que el investigador estará participando activamente en un mundo social en el que las personas ya están ocupadas interpretando y entendiendo su entorno por sí mismas. El (la) observador(a) participativo(a) tiene el compromiso no sólo de hacer sus propias observaciones, sino también de “interceptar” este mundo subjetivo. De esta forma, de lo que trata la observación participativa es de involucrarse en un escenario social, experimentarlo y tratar de entenderlo y explicarlo, y esta comprensión requiere un estudio constante y sistemático.

En una conversación casual con un grupo de oficiales de policía, en un contexto distinto, salió a relucir que los seguidores del equipo de fútbol West Ham United eran los nuevos demonios de la comunidad, considerados como los más difíciles de todos los fanáticos, tanto así que siempre había policías extra trabajando cuando el West Ham era el equipo invitado. Eran vistos y retratados como de los más violentos, racistas y sexistas de todos los aficionados al fútbol; se citaba como evidencia de apoyo a la famosa ICF (InterCity Firm) de los años ochenta. Para mis propósitos, esto brindaba un buen proyecto etnográfico socio-psicológico que podría ocuparse de encontrar el sentido de un fenómeno social, así como la oportunidad de hacer un análisis cultural.

Elegí este estudio con toda deliberación una vez que se me presentó el tema a través de la conversación con los oficiales de policía. Sería una “extraña” en una cultura muy característica, y se me ofrecía una oportunidad

de estudiar el comportamiento masculino, aunque en un solo contexto, a partir de grupos muy cerrados. Estaba ansiosa de poner a prueba el aspecto de la etnografía de “encontrar el sentido”, y por lo tanto no elegí un área que me fuera familiar o que estuviera conectada con la acción, considerando mi capítulo posterior sobre la investigación-acción. Sería con toda seguridad “la novata en el nuevo mundo”. Quería saber cómo eran esos seguidores, cómo se comportaban para ganarse esa reputación, y algo acerca de por qué el West Ham, un club de fútbol del East End en Londres, famoso por su buen fútbol —como se ejemplifica y como yo ya lo sabía, por Bobby Moore y Trevor Brooking—, podría atraer a semejantes seguidores. Supuse que la observación participativa me proporcionaría claramente el material necesario para dirigir las preguntas y, quizá, para ayudarme a discernir el proceso de “convertirse” en un seguidor del West Ham.

De acuerdo con la finalidad del estudio, elegí hacer lo siguiente:

1. Asistir a diez partidos fuera y a cuatro partidos en casa durante la temporada 1992-3, cuando el West Ham estaba en la primera división (la temporada en que obtuvieron el ascenso automático a la Liga Principal del fútbol inglés).
2. Viajar con los fans a los estadios respectivos en autobús o en tren, según fuera adecuado, lo que incluía, en los partidos fuera de casa, caminar en filas, escoltados por la policía montada, de la estación al estadio.
3. Ir a la cafetería antes del partido y en el medio tiempo.
4. Para ver los partidos fuera de casa, permanecer en las gradas, en el cercado de los seguidores visitantes, y en los partidos en casa situarme detrás de la portería.
5. Comprar programas de los partidos y el *fanzine*, para utilizarlos como evidencia documental.
6. Hablar con cuanto fan fuera posible, hombres y mujeres, en “entrevistas” informales.

Esto me permitió observar a los seguidores del West Ham en contextos distintos y me dio suficiente material para obtener conclusiones. En total, pasé alrededor de cien horas con los fans. Estos eran el grupo habitual de fans que viajaban a los partidos, alrededor de unos mil; la proporción entre hombres y mujeres era usualmente de diez a una, y había cierto número de niños pequeños, así como adultos que cubrían una amplia escala de edad.

No hice público mi “estatus académico”, pero se supo durante un incidente en el segundo partido, cuando era registrada rutinariamente por la policía al cruzar la entrada. Cuando se me preguntó qué llevaba en mi bolsa, mi respuesta “un libro y un jugo de naranja” fue recibida con mofa:

decían que “los fans de West Ham no saben leer”. La interacción fue observada por varios fans, y uno de ellos me preguntó, bromeando, de qué era mi libro. Respondí con la verdad; dije que era un libro de psicología, y desde entonces fui conocida como “la listilla que lee libros” y se me atribuyó mi estatus correspondiente. Así me gané la entrada y la aceptación, establecidas a partir de entonces mis “relaciones de rol de campo”.

Análisis

Esta sección sólo puede proporcionar un pequeño vistazo al tipo de episodios, incidentes y charlas que observé, pero de acuerdo con la naturaleza de la etnografía, trataré de transmitir la calidad de la experiencia. Desde el principio fue obvio que no era solamente una cuestión de ver el fútbol, sino que el ritual social de ser un fan del West Ham era un elemento poderoso, y que había una bien ensayada secuencia de comportamientos que desempeñaba en esto un papel importante. Se esperaba de mí que participara en las interpretaciones habituales de “Somos por siempre burbujas que estallan” y “el Ejército mágico de Billy Bond” cuando se indicara, en el momento apropiado. Los diversos conductores del coro se han convertido, evidentemente, en un aspecto aceptado, y señalan a distintas personas cada vez, como señal para que dirijan el fragmento siguiente de la canción. Según mis observaciones, parecería que estos rituales están muy bien establecidos. Al salir al campo para las prácticas anteriores al partido, cada jugador del West Ham se acerca a los fans, y a cada jugador se lo reconoce y saluda coreando su nombre y luego aplaudiendo. Se les ponen apodos a algunos jugadores; a Martin Allen se lo conoce “afectuosamente” como *Mad Dog* (“Perro Loco”). A estos saludos sigue el grito de *givus a ball* (“échanos una pelota”), y siempre los complace un jugador, que patea una pelota de la práctica en dirección a la multitud; esta es la señal para iniciar la versión de los seguidores de un balón-mano en las graderías, que continúa hasta que alguien patea fuera la pelota. En varias ocasiones, cuando el West Ham estaba jugando muy, muy mal, se retomaba este juego durante el partido, dejando muy claro que los seguidores no lo estaban viendo. En una ocasión, cuando el West Ham estaba jugando todavía peor, uno de los “líderes” dio la orden de “sentarse a esperar al West Ham”; inmediatamente, una gran sección de la multitud se sentó en las gradas, de espaldas al campo, y siguió un “cabaré” improvisado.

El lenguaje de algunos de los fanáticos era vulgar y ofensivo. Otros fans se disculpaban a veces conmigo, y había ocasiones en que otros que

estaban cerca les decían a los seguidores malhablados que “cuidaran lo que decían”, dada la presencia de mujeres y niños. Al alcance inmediato del oído, el lenguaje no era racista. En esta época el West Ham tenía una cantidad de jugadores negros, y el tipo de comentarios que recibían cuando dejaban escapar un gol o hacían un pase malo no era sustancialmente distinto de los insultos que recibían los jugadores blancos. Muchos de los comentarios no solicitados llegaban en forma de chistes. Durante el partido en Barnsley, el día estaba oscuro, lúgubre, y volaba polvo y grava de montones de escombros a lo largo del campo. Un fan frente a mí gritó de pronto, señalando el cielo: “¿Qué es eso?”. Su amigo le pegó en la cabeza y dijo: “P..... idiota, es el sol”. Gritos de “¡Vamos, West Ham, la estamos pasando mal aquí arriba!” sonaban alrededor del campo. Ante todo siempre estaba el humor, fuera ganando o perdiendo, en casa o fuera.

En todos los juegos fuera de Londres se daban sustanciales abucheos por parte de los seguidores del equipo anfitrión; estos eran recibidos con canciones evidentemente ensayadas. Me aprendí en Newcastle una nueva versión de “Las carreras de Blaydon”, y no era halagüeña. De hecho, el volver a ponerle letra a la “canción” del equipo anfitrión era parte habitual del repertorio de comportamiento de los fans. No sólo se le ponía letra nueva a la “canción”, sino también se cantaba con un acento local exagerado, calculado para enfurecer a los otros seguidores. Lo que siguió a ese mismo partido en Newcastle habría de subrayar la diferencia entre lo que claramente se esperaba de los fans del West Ham y lo que yo misma había experimentado. Los fans fueron retenidos por la policía, como siempre, para dejar que los seguidores del equipo anfitrión se fueran primero. Hubo un largo retraso antes de abrir las puertas, el día era húmedo y frío, y tras las quejas habituales de “por qué estamos esperando”, de pronto empezaron a saludar con la mano en dirección a las gradas ahora vacías de los seguidores del equipo anfitrión, riendo y coreando “ahora ya no cantas” y “deberías estar en casa”, para el desconcierto evidente de la abultada cantidad de policías presentes. Por cierto, el West Ham había perdido el partido.

Llené varios cuadernos con mis observaciones, dividiendo los registros en secuencias de corta duración y utilizando lo que estaba sucediendo en el partido como un instrumento organizativo para situar los incidentes. Estos cuadernos constituyen un diario, utilizando los indicadores de Bruyn (1966) de tiempo, lugar, circunstancias sociales, lenguaje y familiaridad como indicadores organizativos para el registro y análisis de las observaciones. Utilicé los viajes en tren para hacer anotaciones amplias. Muchos de los fans ofrecerían voluntariamente sus comentarios y preguntarían qué

iba a incluir. Mi experiencia desafiaba mis "suposiciones iniciales". Nunca tuve miedo y no vi violencia alguna, aunque en dos ocasiones me escupieron seguidores del equipo anfitrión. Todo parecía el opuesto total de mis suposiciones, en el sentido de que la multitud con que viajaba parecía ser una familia enormemente extendida, y ciertamente era contrario al retrato de los seguidores del West Ham hecho por los medios. Los fans mismos se quejaban amargamente de lo que consideraban una visión caduca. Muchos de ellos me dijeron que las cosas habían cambiado, que prohibir el alcohol en los trenes y otras medidas similares habían tenido buenos efectos, y que era sólo una minoría entre sus fans la que había estado "corrompida hasta la médula".

Tenía que aceptar que "lo que vi era lo que tenía". Había pocas posibilidades de que mi presencia hubiera distorsionado de alguna manera global el comportamiento de los fans, y no creo estar siendo deshonesto en este punto o estar negando el efecto que pude haber causado. Había lenguaje y comportamiento sexistas; me acostumbré a que me saludaran con un "¿Estás bien, muñeca?" y a ser "protegida", dejándoseme un buen espacio en las vallas, etc. En una ocasión estaba fuera de servicio el único baño para mujeres para los seguidores visitantes, así que dos de los hombres de mayor edad confiscaron un baño para hombres y se lo entregaron a "las damas", y hacían guardia a la entrada. Ahí estaban las mujeres seguidoras, y por derecho propio, no sólo acompañando a los hombres, sino tomando una parte activa en los rituales y disfrutando el juego. Sentían que eran una buena influencia y un factor que contribuía a los cambios. En conversaciones con ellas verifiqué sus experiencias: ninguna de ellas se sentía atemorizada; varias señalaban que iban a partidos de fútbol porque era un acontecimiento social donde creían que podían estar seguras entre la multitud, y que disfrutaban viendo al West Ham jugar fútbol.

El capítulo 10, sobre la redacción de reportes, subraya los puntos principales a los que hay que adherirse, pero pienso que es importante señalar algunos puntos específicos sobre la redacción de este tipo particular de proyecto, que tiene su propio estilo. El investigador reflexivo debe mantenerse consciente de sí mismo como autor; redactar no es solamente un asunto técnico, porque es en el momento de la representación, del reporte en este tipo de investigación, cuando el investigador tiene más poder. La forma en que representas al grupo que has estudiado es una consideración fundamental: que yo haya sido capaz de disfrutar la experiencia influyó en el contenido y el estilo de lo que escribí. Convencionalmente, la escritura en la investigación cuantitativa exige lo distante y lo impersonal, escrito formalmente en tercera persona, mientras que las etnografías frecuente-

mente se asientan y constituyen por su estilo. La elección del lenguaje en la redacción de una etnografía es vital si ha de transmitirse la calidad de la observación y la experiencia en el caso. Ciertamente fue difícil hacer una distinción absoluta entre el análisis y la narración en mi estudio del West Ham. El reporte formal de investigación, que separa el "método", los resultados y la discusión, no se presta a comentarios. Hay una enérgica argumentación en el sentido de que las etnografías deben parecerse mucho a una redacción narrativa, con énfasis en el tema y la ilustración: es esencial dejar claro el patrón de acontecimientos y la comprensión del investigador. Esto no significa sugerir que no hay organización o análisis sistemático, pues el etnógrafo, como otros investigadores, tiene que lograr imponer una distancia y un marco analítico coherente. Dada la "riqueza" del material que había reunido, era tentador separar la narración del análisis, donde la narración cumpliera la función de inspirar al lector una "simpatía" por la cultura de los seguidores del West Ham, y el análisis aclarara la discrepancia entre su reputación y mi experiencia. Sin embargo, el peligro de esta separación textual es que a veces puede ocultar el hecho de que la parte narrativa misma es una selección analítica de material hecha por el investigador. Esto tiene relación con el debate actual sobre si es posible una descripción carente de teoría (que se desarrolla de manera más amplia en el capítulo 8).

Como mi investigación trataba de observar el comportamiento masculino (el de los seguidores del West Ham) en un contexto nuevo (para mí) durante un periodo de meses, para encontrar el sentido de su reputación, decidí utilizar el modelo de redacción de historia natural, elaborando descripciones de las perspectivas de un grupo de personas y descripciones de sus patrones de interacción dentro de situaciones particulares. Una de las afirmaciones de la etnografía es que tales descripciones tienen valor por sí mismas, y genera datos cualitativos que proporcionan información confidencial y detallada. En este estudio, lo que es significativo es quizá la ausencia de ciertos comportamientos: no observé nada que pudiera justificar esa reputación. Sin embargo, esto delata una de las limitaciones del reporte etnográfico: no puede investigar a la historia como tal; toma una "tajada de tiempo". Muchos de los fanáticos admitieron que había existido un componente de turba revoltosa entre los seguidores, pero que eso había sido más de diez años atrás. Está claro que cambiar una reputación lleva su tiempo. Más que simplemente "contar la historia" según se desarrollan los acontecimientos a lo largo del tiempo y se revela una imagen, otro enfoque sería redactar en términos del ciclo de desarrollo de los actores o de la situación. Esto resulta particularmente útil en términos de intervencio-

nes médicas y de enfermedad. Por ejemplo, la investigación de asistencia psicológica actual, que se concentra más en el proceso que en el resultado, se presta a este enfoque, particularmente cuando en la investigación se está observando cómo y por qué funcionan —o no, según sea el caso— los servicios de asistencia con base en una institución.

Evaluación

Ciertamente fui conducida a una comprensión más categórica de la condición de ser un seguidor del West Ham, y fui confrontada con el comportamiento real, obligada, según el modelo clásico de Glaser y Strauss (1967), a encontrar una teoría significativa que justificara el comportamiento con que me encontré. Es decir, además de lo que ya “sabía” como terapeuta psicológica sobre el comportamiento masculino, y lo que me habían “dicho” los medios. Estoy en el proceso de redactar el reporte, reflexionando sobre la contención colectiva y defensiva de la violencia a través del uso del ritual y sobre cómo esos rituales fueron acordados, sobre la sustitución de la agresión por el recurso del humor y la justificación del sexismo como una “galantería”.

No enfrenté la dificultad de descubrirme hostil ante el grupo que observaba, lo que, por supuesto, puede ser un problema para la etnografía, puesto que esta da la oportunidad de entrar a mundos sociales y culturales, y de entenderlos, a los que otras metodologías no tienen acceso, y por lo tanto destaca cómo los aspectos de motivación, método y moral pueden estar inextricablemente entrelazados en la etnografía, exigiendo una conciencia más aguda y una constante vigilancia por parte del investigador. El capítulo 8, sobre la investigación feminista, ofrece un tratamiento más específico de esta problemática. Cualquier método que implique un contacto intensivo y relaciones personales continuas conlleva una responsabilidad ética adicional en términos tanto de cómo dirige el investigador el trabajo de campo, como de la forma en que el texto transmite los hallazgos. Fielding (1981), al enfrentarse a este dilema, vio su papel en su trabajo sobre el Frente Nacional como el de un intérprete entre la mecánica interna de la organización y la sociedad en general, con la esperanza de que la gente pudiera entender su atractivo a partir de su reporte, y encontrar así formas constructivas de combatirlo. El problema de realizar una investigación etnográfica ética se manifiesta alrededor de la necesidad de “ajustarse”, dado el compromiso con la interpretación naturalista.

Una de las críticas a la significativa exigencia de naturalidad de la etnografía es que, en la selección de congregaciones, periodos y gente a estudiar, otros quedan excluidos, por lo que nunca es realmente posible una situación enteramente “natural”. Obviamente, este era el caso en el estudio sobre el West Ham. No fui a todos los partidos, y es posible que aquellos a los que asistí hayan sido de una relativa “baja intensidad”. Sin embargo, al utilizar como informantes a varios fans con los que me había familiarizado me fue posible monitorear lo que pasaba en otros partidos. Después de los dos primeros juegos, las historias de los “partidos que me perdí” me eran transmitidas sin que tuviera que pedirlo. Una limitación más fue que, puesto que viajaba en tren, los cientos de fans que viajan en auto quedaban fuera de mis conversaciones después del partido.

Otra crítica enfoca la posible influencia que el investigador/observador pudiera tener sobre los otros participantes (sujetos de la investigación), lo que podría modificar la validez de los hallazgos. La exigencia de naturalismo es considerada “deshonesta” por Stanley y Wise (1983), en el sentido de que, al alegar su “naturalismo”, los investigadores están negando su efecto sobre la situación. Sin embargo, uno de los puntos fuertes de la observación participativa —el método que utilicé— es que me permitió considerar mis propias acciones a la vez que las de aquellos a mi alrededor. Esta fue una parte muy esclarecedora del estudio en términos de comprensión del impacto de los rituales. Estaba muy consciente de que mi presencia, como mujer, ocasionaba modificaciones en el comportamiento, pero como investigadora era en gran medida insignificante: ¿una lección provechosa para los psicólogos? Sin embargo, el ejemplo que he utilizado tiene de hecho sus limitaciones en lo que toca a este punto en particular. Se trataba de un escenario público al que se podía comprar el acceso, así que había más equidad entre el psicólogo y el aficionado al fútbol.

Empecé como una “extraña”, pero es posible que haya llegado a estar demasiado inmersa en esa cultura y, por tanto, que mi percepción haya sido selectiva. Pero quizás la idea de que la verdad está ahí para aprovecharla, si podemos levantar el velo del prejuicio y las ideas preconcebidas y observar las cosas como realmente son, haya sido cuestionada de cabo a rabo por la situación, y fue importante aceptar que, en la etnografía, la descripción y la interpretación son un continuo estructurado dentro de la historia de la participación del investigador. Me “convertí” en una seguidora del West Ham al elegir el rol de “novata”, de manera que pudiera reducir los conocimientos dados por sentados que hubiera llevado conmigo. No realicé una observación participativa “furtiva”: si no hubiera sido identificada durante el incidente del libro, habría señalado mis intenciones de hacer una inves-

tigación. Hay fuertes críticas a la ética de la investigación encubierta, que llaman la atención sobre la relación entre los medios y el fin. El método se lleva tiempo. Tuve que pasar mucho tiempo con un grupo relativamente pequeño de personas, pero ciertamente ello me demostró que este enfoque “es de gran ayuda en la comprensión de las acciones humanas y trae consigo formas nuevas de ver el mundo social” (May, 1993: 132).

Lecturas útiles

- Burgess, R. (1990). *In the Field: an Introduction to Field Research*. London: Allen and Unwin.
- Hammersley, M. and Atkinson, P. (1983). *Ethnography: Principles in Practice*. London: Routledge.
- May, T. (1993). *Social Research: Issues, Methods and Process*. Buckingham: Open University Press.

Referencias

- Adelman, C. (1977). *Uttering, Muttering, Collecting, Using and Reporting Talk for Social and Educational Research*. London: Grant McIntyre.
- Barker, E. (1984). *The Making of a Moonie: Choice or Brainwashing?* Oxford: Blackwell.
- Bruyn, S.T. (1966). *The Human Perspective in Sociology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Burgess, R. (1990). *In the Field: an Introduction to Field Research*. London: Allen and Unwin.
- Fielding, N. (1981). *The National Front*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Glaser, B.G. and Strauss, A.L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine.
- Glaser, B.G. and Strauss, A.L. (1968). *Time for Dying*. Chicago: Aldine.
- Goffman, E. (1972). *Interaction Ritual*. Harmondsworth: Penguin.
- Gold, R.L. (1958). ‘Roles in sociological field observation’, *Social Forces*, **36**, p. 93.
- Griffin, C. (1985). *Typical Girls? Young Women from School to the Job Market*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Hammersley, M. and Atkinson, P. (1983). *Ethnography: Principles in Practice*. London: Routledge.
- Hunt, J.C. (1989). *Psychoanalytical Aspects of Fieldwork*. London: Sage.
- Kelly, A. (1984). *Girls and Science. An International Study of Sex Differences in School Science Achievement*. Stockholm: Almqvist and Wiksell.

- Lee, M.L. (1993). *Doing Research on Sensitive Topics*. London: Sage.
- Marsh, P., Rosser, E. & Harré, R. (1978). *The Rules of Disorder*. London: Routledge and Kegan Paul.
- May, T. (1993). *Social Research: Issues, Methods and Process*. Buckingham: Open University Press.
- Morgan, D. (1972). 'Men, masculinity and the process of sociological enquiry', en H. Roberts (ed.) *Doing Feminist Research*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Reason, P. and Rowan, J. (1981). *Human Inquiry. A Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- Reinharz, S. (1992). *Feminist Methods in Social Research*. New York: Oxford University Press.
- Stanley, L. and Wise, S. (1983). *Breaking out: Feminist Consciousness and Feminist Research*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Toukmanian, S.G. and Rennie, D.L. (eds) (1992). *Psychotherapy Process Research*. London: Sage.
- Wilson-Barnett, J. (ed.) (1983). *Nursing Research: Ten Studies in Patient Care*. Chichester: Wiley.
- Yin, R. (1988). *Case Study Research: Design and Methods*. London: Sage.

La entrevista

Conducir una entrevista es un asunto complejo, incierto, que requiere mano de obra, cargado de problemas delicados que los investigadores de las ciencias sociales, y en particular los psicólogos, con frecuencia no están preparados para afrontar. Esto es así porque el énfasis en la separación y la distancia, estructurado entre el investigador y el investigado en la mayor parte de la teoría psicológica y en los instrumentos de investigación, es cuestionado bruscamente por la entrevista de investigación cara a cara. No importa cuánto se prevenga mediante defensas profesionales y personales, una entrevista es inevitablemente, en algún nivel, un encuentro tan personal y a veces íntimo como público. Este capítulo delinea brevemente los fundamentos para hacer entrevistas y los distintos modelos teóricos para el proceso de entrevistar. Aquí nos concentramos en el papel del investigador, y la sección de análisis echará mano de ejemplos de relaciones entre entrevistador y entrevistado para desarrollar este aspecto con más detenimiento. Desde el principio debo dejar claro que, aunque aquí se presentan pautas para una buena práctica, como con algunos otros métodos de la investigación cualitativa, la naturaleza diversa y específica de las entrevistas implica que ningún anteproyecto de práctica o análisis de entrevista puede determinarse absolutamente de antemano ni abstraerse del tema y el contexto de una encuesta en particular. Más bien, el objetivo aquí es resaltar algunas de los elementos que deben atenderse al diseñar, dirigir y analizar una investigación basada en entrevistas. También se debe advertir que este capítulo, como un reflejo de casi toda la literatura y práctica de investigación, trata sobre entrevistas de persona a persona, cara a cara. Mientras que las preguntas sobre el procedimiento de la investigación y el poder del investigador que se discuten aquí también se aplican a discusiones de grupo (que están adquiriendo cada vez mayor reconocimiento como contextos

de investigación, de la investigación de mercado a la investigación-acción), estas pueden magnificarse o mitigarse por procesos de grupo distintivos.

Aunque el contenido de este capítulo cubre asuntos a los que a veces nos referimos bajo los títulos de “investigación social” o “etnografía”, aquí estamos tratando con lo que podría llamarse en términos generales enfoques “semi-estructurados” de la entrevista. Utilizaremos el término “análisis temático” para el proceso de darle sentido a la entrevista. En el reporte de una práctica de entrevista que presentamos aquí hay un doble contraste implícito: con los enfoques estructurados, que usualmente son cuantitativos y más cercanos al cuestionario en su estructuración de las respuestas del entrevistado, y con los enfoques llamados desestructurados, que, por motivos que discutiremos más adelante, consideramos, en el mejor de los casos, un término inapropiado, de doble cara y a veces peligroso para negarnos a reconocer expectativas o programas previos. La postura que tomamos en este aspecto es que toda investigación está estructurada sobre la base de suposiciones, y lo menos que podemos hacer es reconocerlo y teorizar sobre el efecto de estas suposiciones. Mejor aún, podemos planear y articular nuestras suposiciones iniciales con el fin de examinar en detalle, y apoyar, los objetivos de la investigación. Por consiguiente, las preguntas que surgen en este capítulo están íntimamente ligadas a la discusión en el capítulo 8 sobre la investigación feminista, y ahí retomamos algunas de los aspectos más críticos sobre la práctica de la entrevista.

Antecedentes

Hay cuatro razones principales para realizar entrevistas. Primero, combinar los variados modelos de entrevista habla de un interés en los significados subjetivos (los significados que los participantes le dan al tema de la entrevista), más que en sonsacar respuestas dentro de un formato estandarizado para comparar con otros grupos o individuos.

En segundo lugar, las entrevistas pueden permitir la exploración de asuntos que pueden ser demasiado complejos para investigarlos a través de medios cuantitativos. Es decir, dado el objetivo de estos últimos de simplificar los fenómenos, pueden tergiversar la naturaleza de las preguntas de investigación. Por ejemplo, si quisieras explorar los roles, relaciones y ética en un grupo profesional en particular, o incluso comparar las percepciones que se tienen de un servicio entre sus prestadores y quienes lo reciben, es poco probable que adquirieras una comprensión suficientemente sensible e incisiva de las preocupaciones de tus participantes manejando

un cuestionario con categorías de rango y escalas. Esto podría deberse no tanto a que la escala no atiende a las preguntas correctas (aunque esto también podría ser cierto), como a que los puntos de vista de los participantes no pueden representarse fácilmente dentro de ese formato. Por tanto, el mantener opiniones inconsistentes y contradictorias no es necesariamente la operación de un razonamiento fallido, sino puede más bien ser un reflejo de las contradicciones y complejidades reales de la forma en que el servicio funciona en la práctica. Tu objetivo al utilizar una entrevista semi-estructurada puede ser explorar precisamente las áreas donde tu entrevistado percibe lagunas, contradicciones y dificultades. Por tanto, otra ventaja de utilizar un enfoque menos estructurado es que puedes ajustar tus preguntas según la postura y comentarios de tu entrevistado, y no estás limitado por los códigos de estandarización y reproducción para bregar con tu proyecto de entrevista sin tomar en cuenta cuán apropiado es para tu entrevistado.

Así, con este enfoque debes responder y dar seguimiento a las preguntas suscitadas por tu entrevistado, incluyendo algunas que quizá no hayas anticipado. En este sentido, la entrevista semi-estructurada, como herramienta de investigación más abierta y flexible, puede documentar perspectivas que no se representan comúnmente (o los investigadores ni siquiera imaginan), y de ahí que este enfoque pueda darles fuerza a grupos desfavorecidos al validar y hacer públicas sus opiniones (por ejemplo, Mishler, 1986). Mientras que en un experimento la pregunta clave se especifica por adelantado como hipótesis (o eso es lo que se dice), y esa es la única pregunta a que (supuestamente) se aplica el experimento, en una entrevista el enfoque de la pregunta puede ser (aunque no necesariamente) un asunto negociable.

En tercer lugar, hacer entrevistas es una lección saludable de participación y práctica en la investigación. Sin la distancia “segura” de un espejo de un solo lado, o de la posición del manipulador desligado de las variables, como entrevistadores somos forzados a confrontar nuestra propia participación dentro de la investigación. Podemos llevar este punto más lejos y reflexionar sobre si esta lección es exclusiva de la entrevista, o si las cuestiones de la construcción social de los “datos” de la investigación tienen mayor resonancia, con implicaciones para todo el trabajo empírico. Sea como sea, hacer entrevistas exige una consideración de actitud reflexiva en el proceso de investigación, que va desde la concepción de la pregunta de investigación y la identificación y el montaje las entrevistas con los informantes, hasta la entrevista misma (tu papel, cómo fuiste percibido por el entrevistado, tus reflexiones sobre el proceso), e incluye el trabajo realiza-

do para transformar un encuentro interactivo en una obra de investigación escrita.

En cuarto lugar, necesariamente asociada al proceso de hacer visible tu propio trabajo en la construcción de tu material está el problema de las relaciones de poder en la investigación. Un reporte temprano de entrevista (Bingham y Moore, 1959) describe la entrevista como “una conversación con un propósito”. Deberíamos detenernos a considerar *los propósitos de quién* está persiguiendo dicha conversación. La investigación se establece y se realiza dentro de relaciones de poder. Debemos prestarle atención en términos tanto de la política moral de la práctica de investigación como de los criterios académicos de evaluación adecuada de la investigación (aunque, por supuesto, es imposible mantener una separación tan estricta una vez que consideramos estos aspectos). Algunos modelos de relaciones de investigación intentan hacer algo más que reconocer las relaciones estructurales de poder establecidas por la investigación (véanse los capítulos sobre la investigación feminista y la investigación-acción) para mitigar, desafiar o incluso revertir las dinámicas de poder tradicionales. El paso de designar a las personas que son el centro de la investigación como “entrevistados”, “participantes”, “informantes” o “co-investigadores” en lugar de “sujetos” refleja las intenciones de hacer investigación “con” la gente, más que “sobre” ella. Por supuesto, la relación de investigación es sólo una de las diversas relaciones estructurales de poder que pueden entrar en la investigación. Por tanto, también debemos considerar hasta qué grado las relaciones de clase, de “raza”, de género y de edad (por ejemplo) interactúan con la relación de entrevista. De nuevo, podemos reflexionar sobre el grado hasta el cual estos son aspectos específicos de la entrevista, o si, aunque quizá particularmente visibles aquí, son igualmente relevantes en otras formas de la práctica de investigación. Sin embargo, debemos mantener una “vigilancia interpretativa” (Figuerola y López, 1991) para evitar las formas en que el control del investigador está implícitamente estructurado y es ejercido dentro de los instrumentos de investigación que se pretenden participativos y consultivos.

Modelos de entrevista

En términos generales, son cuatro los enfoques que conforman la práctica de la entrevista: el etnográfico, el de “nuevo paradigma”, el feminista y el posmoderno. Si bien estos enfoques pueden coincidir y combinarse, cada uno tiene sus propios lenguaje y forma de concebir el proceso y la relación

de la investigación. Así, aunque tienen mucho en común, vale la pena identificar aquí unas cuantas diferencias o puntos de tensión en el estilo e interpretación de la entrevista. Sin embargo, en todos los enfoques se le asigna un papel clave a la *actitud reflexiva*, en el sentido de que el investigador o la investigadora reflexionan sobre su propia experiencia y su función en la dirección de la investigación.

Mientras que el trabajo etnográfico subraya el criterio de los informantes y la dependencia del investigador del informante para acceder a sus reglas subjetivas, significados y vida cultural, hay una clara demarcación de roles entre el investigador y el investigado en la determinación del tema de la investigación y sus resultados (aunque esto está cambiando en el trabajo antropológico contemporáneo: véase Nencel y Pels, 1991). Además, independientemente de su carácter distintivo de sonsacar y representar sus descripciones, no debemos perder de vista que incluso el trabajo etnográfico aún requiere de una identificación y una estructuración previas de los temas a investigar. James Spradley (1979: 55) ofrece en este aspecto un recuento claro de las diferencias entre una entrevista etnográfica y una "conversación ordinaria". En este punto existen similitudes con el proceso de entrevista clínica de Jean Piaget, donde se afirma que "el buen médico se deja conducir (sic), aunque siempre conserva el mando, y toma en consideración la totalidad del contexto mental" (Piaget, 1929: 19).

Por el contrario, en la investigación de "nuevo paradigma" (Reason y Rowan, 1981), aunque siguiendo el rasgo distintivo de valorar lo que la gente dice y manejarlo como algo significativo e informativo, la investigación es vista como una empresa conjunta que no sólo implica la participación total de los entrevistados, sino también contrae la responsabilidad de que el investigador resulte confiable, y en algunos casos la de llevar programas de investigación según las exigencias de los participantes (véase el capítulo 1). Aquí vemos trastornarse el modelo tradicional de las relaciones investigador-investigado, a medida que el investigador lucha por realizar la investigación de forma que no sea explotadora ni deshumanizadora.

Las discusiones de la metodología feminista también consideran centrales las relaciones de poder en la realización de la investigación. Pero más que concentrarse sólo en la relación interpersonal establecida dentro del encuentro de investigación, los enfoques feministas se ocupan además de aspectos más amplios del poder, a medida que penetran el financiamiento, la popularización y los usos de la investigación (por ejemplo, Spender, 1981). Además, con frecuencia manejan el poder no como algo que pueda eliminarse de la investigación, sino más bien como una dinámica constante que es necesario reconocer, en cuanto que estructura la interacción de di-

versas formas. En este sentido, el análisis feminista del poder, en términos de las posiciones sociales ocupadas por los entrevistados, y (re)producidas en las entrevistas, va más allá de los que ofrecen los informes del “nuevo paradigma” —más evidentemente en cuanto al género, pero nada más.

Finalmente, hay informes de investigación que hacen uso de escritos post estructuralistas y posmodernos para discutir los modelos tradicionales de investigación. Esto podría incluir al construccionismo social y aproximaciones narrativas de la investigación (por ejemplo, Mishler, 1986; Steier, 1991). En este punto tiene particular relevancia cuestionar la suposición de que los participantes en la investigación comparten sus objetivos. Los cambios que señala la investigación bien pueden ser valiosos, pero quizá no tengan un beneficio inmediato para el informante a cuya costa se obtiene una formación profesional, y cuya experiencia queda subordinada a un marco interpretativo preconcebido o más o menos impuesto (véase Gubrium y Silverman, 1989; Opie, 1992). Las discusiones en estas líneas llaman la atención sobre la variedad de interpretaciones del encuentro de investigación que pueden tener y tendrán distintos grupos, y por tanto también exigen un escrutinio de nuestro trabajo de interpretación como investigadores sobre la base de ciertos principios. Además, más prácticas transformadoras de investigación intentarían identificar y dirigirse a esta multiplicidad de interpretaciones en términos de objetivos de la investigación.

Construcción y selección del material de la entrevista

Vale la pena recordar que el trabajo realizado antes de la conducción en sí de la entrevista es con frecuencia ampliamente recompensado en lo que se refiere a su éxito y la facilidad de su análisis. Primero, habrás encontrado un tema a investigar, pero debes esclarecer los fundamentos para llevar a cabo dicha investigación. En segundo lugar, debes especificar quién ejemplificaría mejor las perspectivas o la gama de perspectivas relevantes para tu pregunta de investigación. En tercer lugar, deberás generar un programa de entrevista. En las etapas iniciales de la planeación de la investigación este puede ser simplemente una lista de encabezados que puedas elaborar con mayor detalle una vez que hayas resuelto quiénes son tus participantes, pero vale la pena hacer este trabajo ahora, de manera que tengas un enfoque más claro cuando abordes a tus participantes. En cuarto lugar, ahora que has decidido a qué tipo de personas quieres entrevistar, tienes que ponerte en contacto con ellas. Es muy importante considerar el impacto de la ruta a través de la cual te pones en contacto con tus participantes,

en términos de cómo esta estructura la forma en que te ven, así que, por ejemplo, si estás interesado en experiencias de la prestación de servicios sociales o de salud, puede resultar difícil ahuyentar la imagen de estar relacionado con una evaluación o un tratamiento si los abor das inicialmente por una mediación médica o legal. Sin embargo, puede ser imposible evitar tales limitaciones, pero al menos debes teorizar sobre cómo esto puede limitar la forma y el contenido de los informes que obtengas.

Lo que vean tus posibles entrevistados como el tema de estudio también será fundamental para su decisión de participar o no, y de acuerdo con los códigos de la práctica respecto del “consentimiento notificado”, debes ser tan abierto como sea posible respecto de tus propósitos. Esto puede incluir el delinear los tipos de área o preguntas que quieres discutir con ellos, y esta información puede ayudar mucho a apaciguar la ansiedad o las reservas de los participantes. En este punto también tendrás que discutir qué registros de la entrevista quieres hacer; por ejemplo, solicitar permiso para hacer grabaciones de audio. Puede ser de ayuda el explicar por qué resultan útiles y qué uso les darás. En quinto lugar, a estas alturas deberás negociar un contrato de investigación con tu participante que incluya garantías de anonimato, la promesa de finalizar la entrevista en cualquier momento si el entrevistado se siente incómodo, la exclusión de la transcripción o de otros registros de cualquier cosa que el entrevistado no desee que sea vista por otros y, si lo desea, una copia del reporte final.

Si bien todo esto puede granjearte la confianza de tus participantes (y si la gente se niega, debes pensar en cuáles pueden ser los motivos), ahora tienes que planear la entrevista misma. Para empezar, tendrás que elaborar tu programa de entrevistas. En las entrevistas cualitativas puede no ser adecuado hacer a tus entrevistados preguntas similares; ciertamente, la “misma” pregunta puede tener un significado muy lejos de equivalente, en dependencia del contexto de la entrevista, la postura del entrevistado y la relación de investigación. Puesto que lo que aquí te interesa es la divergencia y la variedad, más que la convergencia y la réplica, puedes estar más capacitado para encaminarte a tus objetivos generales si orientas la pregunta a las posiciones particulares de tus participantes.

A algunas personas les gusta preparar un programa de entrevista detallado, con preguntas dirigidas a todos los asuntos clave que quieren cubrir. Aunque esto puede ser reconfortante para el investigador, debe tratarse con flexibilidad en la entrevista misma, puesto que una adhesión demasiado rígida puede intimidar al participante o impedir el seguimiento de su tren de asociaciones y perspectivas. Por tanto, puede resultar más útil tener una lista de áreas temáticas, con listas de aspectos que quieras cubrir,

ordenada de tal modo que te sea fácil verificarlas en el curso de la entrevista. Pero en este caso el peligro es que, al responder al contexto y momento particulares para hacer tu pregunta, reveles demasiado de tu propia perspectiva en la formulación que utilices o que, al calor del momento, te quedes sin palabras. Por esto es útil colocar encabezados temáticos en forma de preguntas, de manera que no tengas que improvisar demasiado. En general, debes hacer preguntas abiertas, no sólo en el sentido de evitar preguntas que puedan responderse con un simple sí o no (a menos que les des seguimiento con un “¿Puedes hablar un poco más sobre esto?”), sino también de evitar formulaciones que puedan interpretarse como consejos o prohibiciones sobre lo que se esté discutiendo — a menos que consideres que la situación o el tema ameritan que tomes una postura más clara.

En segundo lugar, aunque estas consideraciones pueden parecer intimidantes, todo se vuelve mucho más claro y más fácil cuando haces una entrevista de práctica, quizá con un amigo con el que te sientas relajado y que pueda darte una retroalimentación franca sobre el contenido y el proceso de la entrevista. Esto ayuda a identificar y resolver problemas del programa de entrevista y con el equipo de grabación (a fin de que recuerdes encenderlo, sepas dónde colocar el micrófono, sepas que no tienes la máquina en marcha atrás automática, regrabando sobre el primer lado, etc.). Sobre todo, adquirirás mucha confianza de la experiencia, incluso si también te vuelves en extremo consciente de las exigencias que pesan sobre ti como entrevistador. Estas incluyen las habilidades para concentrarte paralelamente en escuchar con atención lo que dice tu entrevistado, en pensar en cómo esto se relaciona con tus intereses, ideas preconcebidas y programa, y en determinar qué decir y cuándo decirlo.

Ejemplo

El análisis de muestra que sigue refleja el enfoque sobre los temas referidos hasta el momento. Recurre a aspectos de todos los modelos identificados anteriormente, pero está influenciado más que todo por los enfoques feminista y posmoderno. Al ver este análisis temático es importante dejar claro que, incluso si han sido cuidadosamente seleccionados, abstraídos de su contexto original y yuxtapuestos a otros ejemplos como lo son los extractos que siguen, no “hablan por sí mismos”. El significado es inherente no sólo al texto, sino a nuestra construcción y lectura de él: independientemente del proceso de selección e interpretación en la preparación de este material ilustrativo, el análisis es inevitablemente selectivo. Vamos a

ilustrar aspectos de la práctica de la entrevista concentrándonos en ejemplos de meta-comentarios (en este caso, comentarios sobre el proceso de investigación) que tienen lugar en algunos extractos de transcripciones de entrevistas. Desde el principio, tenemos que identificar las preguntas en relación con las cuales está estructurado el análisis, presentar los fundamentos del material utilizado y presentar el material mismo.

Preguntas analíticas

Las preguntas seleccionadas atañen a la visibilidad de las reglas que rigen la estructura de la entrevista, expuestas aquí a través de momentos donde hay un cambio de roles y cambios entre el entrevistador y el participante. A lo largo de este análisis buscamos ilustrar cómo los participantes sustentan y utilizan sus posturas dentro de la relación de investigación. Es decir, no son pasivos ni desconocen su posición, sino más bien la utilizan para obtener resultados específicos dentro de la entrevista. No afirmaríamos que estos ejemplos se encuentran corrientemente en las transcripciones de entrevistas, pero ciertamente no son excepcionales. El hecho de que estos ejemplos se originen en entrevistas en las que todos los entrevistadores conocían a sus informantes de antemano (y de hecho los seleccionaron supuestamente por su disposición a hablar, y a hablar sobre el tema elegido) quizá hizo posible la expresión de lo que con frecuencia se comunica de manera indirecta o no verbal, o lo que se comenta fuera de la grabación. De acuerdo con el trabajo reflexivo actual sobre la práctica investigativa, aquí el centro de interés es hacer visible al investigador dentro del contexto de investigación. De manera correspondiente, con fines de exposición, vamos a exagerar su naturaleza reflexiva, para concentrarnos no en la entrevista individual o en el entrevistador, sino en lo que estos extractos pueden decirnos sobre los procesos de investigación (lo que también incluye lo que aquí estamos haciendo con ellos.)

Construcción y selección del material de entrevista

Los extractos que siguen son tomados de tres prácticas universitarias de segundo grado, donde los estudiantes estaban conduciendo una entrevista individual semi-estructurada sobre un tema de su elección, supervisada por uno de nosotros. Como es conveniente en la práctica de investigación, negociaron un contrato de investigación con el participante antes de la entrevista misma, que incluía asegurar que las transcripciones se conservarían como anónimas y sólo serían leídas por ellos y los examinadores del trabajo

(uno de los cuales era yo, como supervisor). Los alumnos fueron alentados para discutir el proceso de entrevista con los participantes, con el fin de fomentar la reciprocidad y la retroalimentación. De manera similar, estas son las condiciones bajo las que yo estoy haciendo uso de estas entrevistas. Estoy reproduciendo estos extractos con el permiso de los alumnos y con el de sus informantes. El hecho de que yo no haya realizado estas entrevistas y de que, además, estoy presentando un análisis necesariamente selectivo y con sus propias motivaciones, es un asunto sobre el que llamo la atención ahora para retomarlo más tarde.

Material

Es un tema discutible si el material de análisis en este caso es el texto de la entrevista o la entrevista misma. Con frecuencia los investigadores toman la transcripción de su entrevista como su registro, su "materia prima" a analizar. Esto se contradice por el hecho de que una transcripción es: a) un registro empobrecido, un alto fundamental en el camino del paso progresivo, del encuentro a la representación auditiva (en la cinta), y de ahí a la representación escrita; y b), por lo tanto, es una representación selectiva/constructiva, como lo enfatiza la variedad de anotaciones de la transcripción que encarnan sus propias suposiciones, sea a través de un orden espacial (Ochs, 1979) sea a través de niveles de detalle sobre lo que es importante (discutido brevemente por Stubbs, 1983, y de manera más extensa por Tedlock, 1984).

Más aún, no sólo la producción de una transcripción también forma parte del proceso investigativo, sino también la entrevistadora lleva a la transcripción su experiencia y recuerdo de la entrevista. Aquí también es apropiado articular las impresiones y percepciones de asuntos y sensaciones emergentes, de preferencia tan pronto como sea posible tras la entrevista y, en todo caso, antes de iniciar el análisis. Estas "notas de campo" pueden convertirse en un recurso, tanto para alimentar al análisis como para recordarnos cuáles son las suposiciones que trajimos a dicho análisis —que pueden resultar ciertas o no. Dada toda esta construcción y selección en el proceso de organización y síntesis necesario para un análisis, también debemos preguntarnos qué queda excluido o suprimido. El material que aquí presentamos para análisis es de una variedad tal que podría depurarse en muchos aspectos, juzgarse como una mala investigación, con intrusiones vergonzosas de lo personal o incluso lapsus de control por parte del entrevistador. Es precisamente esto lo que lo vuelve interesante e importante, para analizarlo como un indicador de las reglas implícitas de

la investigación, reglas que se vuelven más evidentes en el momento de su infracción.

Análisis

Un “análisis temático” es una forma coherente de organizar o leer cierto material de entrevista en relación con las preguntas específicas de investigación. Estas lecturas se organizan bajo encabezados temáticos de formas que intentan hacer justicia tanto a los elementos de la pregunta de investigación como a las preocupaciones de los entrevistados. Empezaré por presentar cada extracto por separado, y pasaré entonces a las elaboradas conexiones y contrastes entre ellos en relación con los temas de relaciones de poder en la investigación, el poder del participante y los cambios de posiciones. Con fines ilustrativos, los textos aquí son más largos de lo que normalmente se presentaría dentro del texto principal de un reporte. La transcripción y los términos (EN, entrevistador; E, encuestado; P, participante) aparecen como en el original. Estos términos reflejan claramente formas distintas de ubicar a la persona que está siendo entrevistada, y precisamente por esto he decidido conservar los términos de las transcripciones originales. Los números de las líneas se refieren a las partes de las transcripciones que presentamos aquí.

Presentación del texto y comentarios generales

Extracto 1

Entrevista de un alumno joven a una amiga sobre el tema de las influencias formativas en la elección profesional.

- 1 EN: Relájate. Nada de esto va a ser juzgado
[interrupción]
- 2 E: No estoy viendo las preguntas
- 3 EN: Sólo quiero saber unas cuantas cosas con respecto a tu familia,
- 4 educación, amigos —aspiraciones, motivaciones, etcétera
- 5 E: ok
- 6 EN: y te retroalimentaré al respecto — más tarde
- 7 E: no ahora
- 8 EN: no —cualquier cosa que digas que no quieras
- 9 que se revele será borrada
- 10 E: ajá

- 11 EN: también puedes conservar el anonimato —puedes elegir tu seudónimo
12 si quieres
13 E: ah, bueno
14 EN: siempre y cuando no sea (nombre del entrevistador)
15 E: [se ríe]
16 EN: ah, sí tomaré algunas notas que no tienen nada que ver con
17 tus respuestas durante la entrevista — ¿está bien?
18 E: tomarás notas —ya veo— está bien
19 EN: no
[interrupción]
20 E: así que también me estarás observando
21 EN: registraré todo lo que sea interesante — relevante
22 E: entonces dejaré las manos tras la espalda
23 E: ...pero así es la vida — mientras aprenda de mis errores —
24 otra vez ¿cuál es la pregunta? — perdón
25 EN: está bien ya la has respondido
26 E: bien — deja de verme las piernas [se ríe]
27 EN: borrar
28 E: lo siento sólo quería decir eso — lo siento
29 EN: Mmm — continuemos — ok — y cúbrete las piernas...

Parece que la amistad existente le permite a la encuestada (E) hacer comentarios sobre las reglas imperantes que estructuran la entrevista, resaltando los presupuestos de control implícitos dentro de la estructuración de esta hecha por el entrevistador (EN): la retroalimentación no se da “ahora”, (1.7), sino después. Aunque es importante no minimizar las formas en que las entrevistas pueden convertirse en oportunidades de acoso sexual (véase más adelante), también es posible leer este intercambio verbal en el sentido de que E está afirmando, en un tono entre burla y amenaza, su poder de evaluar y censurar el material de la entrevista. Hace comentarios sobre estar bajo observación tanto verbal (“tomarás notas — ya veo — está bien”, 1.18) como visualmente (“así que también me estarás observando”, 1.20). A lo largo de este extracto hay un aire de lo que leo como una obediencia amigablemente sarcástica, con claras sugerencias de lo provisional que puede ser (“ajá”, 1:10) y de cómo la resistencia puede penetrar aquello de lo que disponemos para grabar incluso antes de que puedan ejercerse los derechos explícitos de borrar material más adelante (“entonces dejaré las manos tras la espalda”, 1.22). El que E malinterprete de manera aparentemente deliberada los intentos de EN de afirmar su posición como en-

- 6 de hecho porque estoy hablando contigo en realidad ¿estoy hablan-
do
7 contigo, la persona, o contigo como entrevistadora?
8 EN: Creo que podemos decir que puedes hablar sobre mí como una
9 persona no puede ser objetivo es subjetivo de todas formas
10 P: De verdad es raro estar de hecho hablando de ti ejem no es
11 embarazoso ¿verdad? Tengo que hacerlo.
12 EN: un poco pero tendrás que aclarar para la gente que lo lea dónde
13 nos conocimos y eso
14 P: Puedo hablar lejos de ti si quieres, bien lo haré más o menos. Sí
15 la persona de la que hablo se llama...
16 EN: ¿crees que podría mejorarse [la entrevista]?
17 P: no no lo creo porque yo no sería, si tuviera a alguien, si la
18 entrevistadora fuera alguien que, una persona que no conociera, real-
19 mente no creo que le habría transmitido mis sentimientos a demasiada
20 gente ejem de hecho sólo haría esta entrevista para ti
21 no la haría para nadie más ciertamente no hablaría de
22 la amistad el tema o cualquier cosa con nadie más tendría
23 que ser con un amigo cercano
24 EN: ¿cómo te sientes con respecto a ser vista por otros?
25 P: Cómo me siento al respecto, no me importa realmente no me im-
porta
26 EN: Hay tanto material ahí y siento que voy a utilizarlo
27 con fines adversos en un sentido y no quisiera mmm
28 P: No no me importa el motivo no me importa lo que sea que esté
29 grabado ahí lo que se transcriba en el papel estará en tus
30 manos eso es lo que me importa. No no importa de hecho
31 sea lo que sea que saques de ahí realmente no importa. Pero
32 sin embargo está en tus manos lo estás cuidando es tu
33 bebé te estoy confiando mis sentimientos mis pensamientos y
34 sentimientos cosa que ya sé me siento muy cómoda con ello de cual-
quier
35 forma no hay diferencia en un sentido realmente no...

Esta entrevista pasa del énfasis en el significado de la amistad en general a concentrarse en el apoyo como punto central y los amigos que lo brindan en particular. La participante (P) usa la entrevista para hablarle a la entrevistadora (EN) de la importancia de su amistad; es decir, utiliza el nuevo planteamiento de posiciones en su amistad, combinado con la naturaleza pública del encuentro, para hacer observaciones sobre el valor de

hablan- su relación con EN. Las posiciones son explícitamente señaladas cuando
no una P pregunta “¿contigo, la persona o contigo como entrevistadora?” (3.7-8),
s lo que establece un planteamiento correspondiente de posiciones para ella
t dónde en tanto que persona y en tanto que encuestada. Concibe a EN como un
os. Sí objeto de investigación que ha de incluirla como material adecuado para el
estudio “[hablando] lejos de ti” (3.14) y describiéndola en tercera persona
 (“la persona de la que hablo se llama...”, 3.15).

Una vez presentado el material, ahora podemos usar cuatro temas por medio de los cuales pueden verse los extractos como un todo en relación con las preguntas analíticas identificadas anteriormente. Quizá quieras considerar cuál podría ser tu selección de temas antes de leer lo que sigue.

Tema 1. Utilizar la posición del encuestado

En el extracto 1 puede verse a E afirmando su poder como entrevistada en un contexto en el que EN, en este caso de manera muy explícita, depende de E para terminar su trabajo. Además, la vergüenza (“borrar”, 1.27) de estar viendo, o ser ubicado como si estuviera viendo, las piernas de E, enfatiza la sexualidad —en este caso heterosexual— furtiva del encuentro de investigación. En el encuentro de investigación, el poder oficial de definición e interpretación coincide con el del observador y evaluador activo. Estas posiciones culturalmente masculinas estaban siendo ocupadas por un investigador. E demuestra su poder sobre la interpretación del encuentro al invocar el marco del acoso y, así, una gama de prácticas judiciales y disciplinarias. Entonces, una lectura de este intercambio es que al volver explícito el potencial de explotación sexual del encuentro, la participante en la investigación comenta esta convergencia de relaciones de poder de género, sexuales y de la entrevista, y se resiste a ser ubicada como un sujeto pasivo de la mirada investigadora, utilizando las estructuras de la investigación (hacer preguntas, la grabación) con el fin de volver al investigador mismo objeto de escrutinio.

En el extracto 2 es el entrevistador quien aprueba el comentario sobre el proceso de la entrevista con “¿crees que hice bien en meterme a la psicología?” (2.1). La discusión explícita de los roles en la entrevista se sigue de la afirmación de EN del papel de entrevistador, y a la vez en su alejamiento de él, al hacer una pregunta, pero de una forma reflexiva que transgrede, trasciende o revierte la relación usual de una entrevista.

En el extracto 3, las posiciones adicionales que la entrevista vuelve asequibles parecen estar siendo utilizadas por P para permitirle expresar a E su gratitud y su reconocimiento como amiga. Utilizando las reglas de la

entrevista, no sólo se le pide a P que escuche esto (debido a la exigencia que pesa sobre EN de escuchar y respetar lo que dice P), sino también se justifica dentro de las reglas de la entrevista, debido a la norma de abierta franqueza de los participantes en la investigación asumida convencionalmente.

Tema 2. Comentarios reflexivos suscitados por el encuestado

En estos extractos, aunque de formas distintas, los entrevistados inician la reflexión sobre el proceso investigativo. En el extracto 1, E explota la arbitrariedad de principiante de EN al recordarle el contrato de investigación, del que parece estarla informando, más que negociándolo con ella. Por tanto, ella frustra los intentos de EN de asumir la posición de autoridad del que *podría* hacer un juicio, pero no lo hará (1.1), de quien define lo que es relevante registrar (1.21), quien ha definido las preguntas (1.3) a responder y quien tiene la autoridad de proporcionar retroalimentación (1.6). En el extracto 2, E desafía la suposición de EN de que puede cambiar los roles o reglas de la entrevista con su “Pensé que se suponía que tú me ibas a entrevistar” (2.2). En el extracto 3, en una entrevista sobre la amistad, es significativo que P suscite los aspectos reflexivos sobre su amistad con EN. Esto enfatiza cómo los comentarios sobre el proceso de investigación no son de ninguna manera prerrogativa de los entrevistadores. Más bien, tales indicadores y retroalimentación están siempre presentes, aun cuando de forma inarticulada, y forman la infraestructura de la investigación.

Tema 3. Naturaleza pública del informe

Está claro que el hecho de que estas sean entrevistas, más que conversaciones, constituye condiciones estructurales clave para los informes generados (y la división misma entre lo “público” y lo “privado” tiene su historia). La resistencia de E en el extracto 1 a la relación entrevistador-entrevistado se ejerce precisamente por medio de la naturaleza pública de su encuentro. La reacción de EN a su petición “deja de verme las piernas” es en términos de que está al tanto de la grabadora (dice “borrar”, 1.27), mientras que E reafirma su deseo de grabar esto (literalmente lo reinscribe) con “lo siento sólo quería decir eso — lo siento” (1.28). Por lo tanto, E se asegura la estructura más amplia del escrutinio sugerida anteriormente por la prohibición de EN de que E utilice su nombre como pseudónimo (1.14), lo que lo haría estar doblemente sujeto a la entrevista (como entrevistador y como entrevistado). (¡En términos psicoanalíticos, podríamos ver esto como el retorno con venganza de lo reprimido!).

En el extracto 2, EN inicia la discusión sobre quién es el beneficiario de la investigación (“¿crees que la persona que está siendo entrevistada puede obtener tanto o más de la entrevista como el entrevistador?”, 2.5-6). EN también desarrolla la respuesta de E en el sentido de que a la gente le gusta hablar de lo que le interesa (2.8-9), introduciendo una interpretación político-legal de los “intereses” de la gente (en los interrogatorios policíacos) (2.10). E retoma y a la vez rechaza la comparación entre la regulación legal-coercitiva y la estructura de la entrevista al recordar que la participación voluntaria de los involucrados depende de la pertinencia o compromiso personales, según lo muestran las estrategias disponibles de no-acatamiento dentro incluso de las estructuras más formales de un interrogatorio (2.7-11). Quizá sea apropiado que EN le conceda a E el éxito de esta estrategia; la posibilidad de que haya tenido que ejercerla es más verosímil dado el tema de la entrevista.

En el extracto 3, la naturaleza pública del informe tanto como del tema (la amistad) es un prerrequisito para que P exprese y reafirme su confianza en EN. Ambas partes se refieren a un público (temporalmente distante, pero muy presente: “tendrás que aclarar para la gente que lo lea”, 3.12, y “cómo te sientes con respecto a ser vista por otros”, 3.25).

Tema 4. Relaciones pasado-futuro

En los tres extractos, los desplazamientos en las posiciones EN-P se realizan en relación con, y refiriéndose a, sus relaciones fuera de las entrevistas. En 1, el tenor burlón de la entrevista sugiere que E ejerce su poder a través de la relación previa que tiene con él. En 2, EN señala el permiso de apartarse del tema de la entrevista acordado previamente, al hacerle una pregunta a E que propicia un juicio sobre EN con base en su relación previa. Le pregunta a E cómo percibe las reglas de la entrevista con “cuál es la diferencia” (2.3). Alude a la relación anterior al referirse a la decisión de ser entrevistado. Como me comentó el entrevistador 2 después de leer este análisis, o bien su falta de confianza en la psicología está plenamente justificada o, si no, el entrevistador, como alguien ya conocido, es un inquisidor particularmente astuto como para hacerle creer que tiene posibilidades de elegir. En el extracto 3, hacia el final de la entrevista, el encuentro de investigación se incorpora a la estructura de la amistad existente no sólo como una prueba para la relación (“está en tus manos... Te estoy confiando mis sentimientos mis pensamientos y sentimientos”, 3.33-4), sino como una expresión de ella (“sólo haría esta entrevista para ti”, 3.20, “no importa en un sentido realmente no importa”, 3.35-6), y al final la entrevista misma

está en el pasado, como en el “ahí” de la cinta (no aquí y ahora) en “hay tanto material ahí” (3.26), y como un registro del que se puede hacer uso o abuso.

Análisis reflexivo

En esta sección situamos el análisis dentro de un informe de su elaboración, incluyendo las limitaciones relevantes, los límites y posibilidades causados por nuestra posición como analistas. Estos son elementos que podrían considerarse como el contexto de la investigación, y este “contexto” (en el sentido de lo que acompaña y formula al texto) puede dividirse en diez puntos.

Registros — lo que se pierde (y lo que se gana)

La tendencia a confundir la entrevista con la transcripción discutida anteriormente se esclarece en algunos sentidos por el hecho de que el análisis presentado aquí está basado en transcripciones de entrevistas que yo no conduje ni transcribí. Paradójicamente, el hecho de que yo no haya conducido las entrevistas acerca mi posición a la de otros lectores tanto en la generación como en la justificación del análisis. Esto evidencia la incompletitud y parcialidad de la interpretación (véase más adelante), cualidades intrínsecas a este tipo de investigación, pero que se vuelven más manifiestas en estas circunstancias. He reproducido los extractos utilizando la notación adoptada por los entrevistadores/transcriptores originales. La utilización de puntuación convencional y la ausencia de códigos explícitos de transcripción reflejaban en parte su preocupación de estar presentando a los informantes una representación de la entrevista formalizada e inaccesible que pudiera agravar más el efecto potencialmente alienante de ver el lenguaje hablado redactado con todo su desaliño (en términos de códigos escritos) (Stubbs, 1983). Pero estos extractos quizá habrían salido ganando con una codificación más sistemática (véase el Apéndice para una notación simplificada adecuada a la mayoría de los análisis basados temáticamente).

Sobreinterpretación/intepretación errónea

Una reacción usual a los análisis del tipo presentado anteriormente es que el material ha sido malinterpretado o sobreinterpretado, manipulado para generar significados que no estaban ahí “originalmente”. Ciertamente es

verdad que el proceso de análisis, incluyendo las formas representativas variables que asume la entrevista-texto, provee nuevas perspectivas estratégicas desde las cuales interpretar, y que, como señala Stubbs (1983), el escrutinio minucioso de una transcripción puede magnificar las tensiones o elementos agresivos dentro del texto. Sin embargo, reconocer esto no desacredita al análisis ofrecido; más bien apoya la sugerencia de que esta es una de las múltiples formas de leer los textos. Está claro que si la lectura es solamente mía —es decir, si esta lectura no es reconocida por otros—, entonces su credibilidad queda minada. De manera similar, son importantes las reacciones de los entrevistadores y participantes originales de los extractos. Depende del modelo de investigación adoptado si el desacuerdo invalida la lectura (dentro de un modelo etnográfico) o se interpreta dentro de ella (puesto que desde una postura posmoderna podría alegarse que el rechazo de la interpretación puede deberse a motivaciones particulares: Opie, 1992). Aquí vale la pena decir que las reacciones de los entrevistadores originales a este análisis fueron muy favorables, y no se expresaron reservas sobre las lecturas delineadas anteriormente, ni se propusieron alternativas. En términos de puntos adicionales, el entrevistador en el extracto 1 quiso que se enfatizara más sobre cuánto se pierde en la transición de la cinta a la transcripción. La retroalimentación entre el entrevistador y el entrevistado 2 confirmó el enfoque del proceso de la entrevista como una elaboración de programas mutuos, y aclaró el enfoque de que esto debe reconocerse y estructurarse de manera explícita en los procedimientos de la entrevista.

Interpretación parcial

Todo esto enfatiza la naturaleza compuesta y no exhaustiva del análisis. Estas características a veces vuelven este tipo de investigación frustrante e insatisfactorio, puesto que una respuesta común es sentir agudamente la parcialidad (en el doble sentido de incompleta y motivada) de la interpretación. Sin embargo, también esto es una reflexión aleccionadora sobre el proceso de investigación. En este punto resulta útil explorar el retroceso e incoherencia infinitos de la fantasía de un registro original completo y auténtico (¿por qué utilizar cintas de audio? ¿Por qué no utilizar video? ¿Pero qué pasa con el espacio detrás de la cámara?), paralela a la de la interpretación total. Más bien, debemos aceptar la incertidumbre del análisis inconcluso como un indicador del límite arbitrario impuesto por la redacción. En principio, el proceso de investigación podría continuar casi indefinidamente, en el sentido de intercambiar lecturas y reacciones

entre intérprete y participantes tanto como en las percepciones variables del analista de sus interpretaciones (y está claro que algunas de esas discusiones y reflexiones mutuas con los participantes constituyen una buena práctica de investigación).

Intencionalidad y lecturas múltiples

Evidentemente existen otras formas de interpretar los extractos arriba presentados. De hecho, con frecuencia es útil presentar y desarrollar lecturas alternativas y explorar las distintas conclusiones que señalan. Para mis objetivos he seleccionado una lectura, pero al llamar la atención sobre su carácter provisional deben advertirse dos aspectos. Primero, el reconocimiento de la multiplicidad de lecturas (o informes del informe) no significa que todas las lecturas sean iguales. De otra manera nos quedaríamos atascados en el atolladero del nihilismo relativista que nos desautoriza a usar la investigación para decir algo (véase Bhavnani, 1990; Burman, 1990). Hay muchas buenas razones para privilegiar la lectura o el informe de los participantes en la investigación, particularmente si su "voz" es la de un grupo desfavorecido o de baja representatividad (pero véanse en el capítulo 8 los problemas en este sentido). En segundo lugar, y esto es particularmente relevante para el tipo de meta-análisis que he presentado aquí, es importante no comparar la *lectura* con las *intenciones* de los participantes o con sus intenciones *dentro* de la entrevista. Las preguntas analíticas que conducen el análisis que presentamos aquí se ocupaban del proceso de investigación y no de las opiniones individuales, así que, de manera correspondiente, el foco de atención eran las características implícitas de las reglas o marcos que estructuran la investigación, más que lo que cada parte dijo o hizo. En este sentido podrían hacerse otros análisis de este material en relación con preguntas distintas a las aquí exploradas.

Selección de material

Un informe reflexivo podría incluir el examen de mis propios motivos para presentar este material. Quizás tengo como objetivo demostrar algo sobre mi práctica en la enseñanza a través de la competencia de mis estudiantes como entrevistadores. Quizás estoy eludiendo sujetar mi propia práctica de la entrevista y del análisis al escrutinio crítico (pero véase a Burman, 1992a,b). En este punto, una crítica más ortodoxa cuestionaría la validez de generar este análisis a partir de entrevistas conducidas sobre temas diferentes y por diferentes entrevistadores. Sin embargo, puede defenderse

este enfoque una vez más recordando que los elementos analíticos no requieren una equivalencia de texto absoluta (ciertamente semejante noción es cuestionable. Véase el capítulo 1), y de hecho puede beneficiarse de la variedad de posiciones adoptadas.

Acceso privilegiado

En circunstancias más características, el investigador tiene un conocimiento privilegiado tanto de los participantes como de la experiencia de conducir las entrevistas. En este caso el conocimiento extra que aplico a este material es mi familiaridad con los entrevistadores, la historia de haber supervisado (y calificado) su investigación a través de la entrevista, y por tanto mi acceso a las transcripciones más extensas de las que fueron seleccionados los extractos anteriores. De nuevo, estas diferencias de posición desde las que pueden leerse los extractos tienen que ser reconocidas, más que borradas, y quizá puedan proponerse, sea para explicar diferencias en la interpretación, sea para ajustarla (Burman, 1992).

Explotación

Una pregunta legítima que siempre se debe plantear (tanto al conducir como al evaluar una investigación) es si los participantes han sido explotados; es decir, si sus condiciones psicológicas o materiales empeoraron merced a su participación en la investigación. En este caso, se obtuvo el permiso de todas las partes para utilizar el material, y se les consultó sobre las interpretaciones obtenidas. Como se discute en los últimos tres capítulos de este libro, los temas de explotación van más allá de las nociones del “consentimiento notificado”, para incluir el uso que se haga de la investigación.

Efectos de las relaciones previas

Estos surgen en la forma del conocimiento previo que los entrevistadores tienen de sus participantes, en contextos distintos a los de la investigación, y de mi conocimiento previo de los entrevistadores en un contexto de enseñanza. En el primer caso parece probable que esto haya facilitado mayores apertura y comentarios reflexivos, así como haber constituido las pre-condiciones para algunos de los temas identificados en el análisis. El impacto del segundo elemento es difícil de evaluar, pero se calcula con claridad; exactamente de cuánta utilidad sea esto o no, dependerá de cuán persuasivo encuentren ustedes, como lectores, este informe. Sin embargo,

no estamos sugiriendo que la gente sólo deba entrevistar a sus amigos, sino más bien queremos resaltar cómo la relación anterior (de conocimiento o desconocimiento, que también es una relación) penetra la estructura y el contenido del encuentro.

Peligro de venerar estrategias particulares

De manera similar, este análisis no debe leerse como la recomendación de recursos particulares en la entrevista para promover la igualdad o la actitud reflexiva en los procesos de investigación. Utilizados como técnicas, estos pueden funcionar para afirmar la autoridad del entrevistador de maneras indirectas (véase Walkerdine, 1988: 53-63; Burman, 1992a, para ejemplos de la investigación con niños). Los ejemplos aquí presentados surgieron espontáneamente, y según fueron iniciados o al menos aceptados por los "entrevistados". Aquí el análisis no ilustra (y no puede hacerlo) cómo deberían hacerse las entrevistas, sino más bien ofrece sugerencias sobre qué buscar, y cómo pensar en lo que sucede en las entrevistas. No existen técnicas o procedimientos analíticos que se libren de los peligros de la explotación. De ahí la importancia de estructurar con los participantes una consulta y una retroalimentación en lo que toca a la interpretación de las transcripciones.

Problemas interpretativos de postura/contratransferencia

Dados los nueve puntos mencionados, queda claro que el, o la, analista lleva a su análisis una variedad de identificaciones y respuestas distintas. En estos extractos EN se identifica como un entrevistador que lucha por democratizar el proceso de investigación y preocupado por cómo ha de darle sentido al material (quizás cualquiera que haya participado en entrevistas semi-estructuradas se pueda identificar con el sentido de responsabilidad que comenta la entrevistadora en el extracto 3, línea 25). EN también ocupa múltiples posturas e identificaciones que surgen de las estructuras de género, de clase, etc., que inevitablemente penetran el análisis particular formulado. Donde las reacciones o intereses personales desempeñan un papel importante, pueden tratarse como recurso para el análisis, más que como "interferencia" dentro de él (para un ejemplo de esto, véase Marks, en prensa).

Discusión y evaluación

El análisis que presentamos aquí está basado en material fuera de lo común. Quizá estos ejemplos no sean comunes, pero tampoco son excepcionales, y son coherentes con el objetivo de resaltar la visibilidad del *investigador* más que la del *investigado*. El análisis cualitativo elucida fenómenos que otros métodos no advertirían o desecharían. Así como la excepción puede hacer la regla, los casos excepcionales o fortuitos pueden servir para resaltar dinámicas estructurales que subyacen a los encuentros de investigación.

Parte de lo que hace tan llamativo este material, en particular el extracto 1, es que se refiere muy literalmente a lo que queda fuera o se pierde en los registros de investigación: con demasiada frecuencia analizamos las entrevistas como voces incorpóreas, pero las entrevistas son interacciones entre gente personificada. En el ejemplo de que hablamos aquí, E lo hizo manifiesto al protestar por la mirada de EN. Rara vez se comentan temas sexuales dentro de los encuentros investigativos en los informes de investigación, pero este ejemplo ilustra aspectos que siempre deben estar presentes, incluso si son suprimidos. Donde se invierten el género y las posiciones investigador-investigado —es decir, cuando los hombres son entrevistados por mujeres—, se han documentado problemas de resistencia del participante que salen a la luz en forma de acoso sexual a las investigadoras (véase también McKee y O'Brian, 1983; Reynolds, 1993). Parece que cuando nos apartamos de las relaciones de poder tradicionales —por ejemplo, cuando la posición de los hombres es subordinada dentro de la relación investigador-investigado— esta relación estructural de poder se hace evidente a través de sus intentos de subvertirla. La disyunción o la excepción resaltan la presencia de la regla.

Debemos llamar la atención sobre el concepto de poder que ha animado este análisis. Aunque se ocupa de casos de resistencia o aserción del “entrevistado”, este análisis no quiere decir que los “entrevistados” tengan más poder que los “entrevistadores”. Más bien, siguiendo una perspectiva foucaultiana, el poder no es concebido como una cualidad unidimensional que se posee o de la que se carece. Este análisis ha ilustrado cómo se generan posibilidades particulares de aserción y resistencia a través de las estructuras del encuentro de investigación. Específicamente, se ha argumentado que: a) una vez que se ha otorgado el consentimiento, los “entrevistados” o “participantes” no son partes pasivas en la estructura pregunta-respuesta de la entrevista; b) ellos pueden asumir una variedad de estrategias para ofrecer resistencia ante esa posición; c) pueden intervenir en el proceso de investigación y hacer observaciones sobre él, a la vez que son el foco de aten-

ción de la investigación; y d) pueden alcanzar metas tanto conjuntas como individuales a través de su participación en la investigación.

Al evaluar la conducta y el análisis de las entrevistas, hay continuidades entre los enfoques temático y textual, y similitudes (aunque moldeadas con términos y su base filosófica correspondiente muy distintos) entre el informe y la “teoría fundamentada” (*Grounded Theory*), según es desarrollada por los criterios identificados por Henwood y Pidgeon (1993: 24-7) de “mantener la cercanía con los datos; una teoría integrada en diversos niveles de abstracción; actitud reflexiva; documentación; muestreo teórico y análisis negativo de caso, sensibilidad ante realidades negociadas, transferibilidad”. Aunque la mayoría de los límites de este enfoque han estado dirigidos al análisis reflexivo, se debe advertir que entrevistar lleva tiempo, es absorbente y resulta adecuado para un estudio con un número restringido de entrevistas, con el fin de mantener la transcripción y el análisis de material en un grado manejable, y para apreciar el material generado. En términos de problemas, los múltiples marcos que conforman la entrevista semi-estructurada pueden hacer que los enfoques parezcan ateóricos o basados en la intuición. Un análisis disciplinado de los presupuestos que guían todas las etapas de la investigación ayuda mucho a evitar esta crítica. Sin embargo, el análisis final va más allá del presente informe: está en las interpretaciones que ustedes hagan de él.

Apéndice

Notación sugerida para la transcripción:

(.) pausa

(2) pausa de dos segundos (el número indica la duración)

xxx intranscriptible

(xxx) confuso/transcripción dudosa

palabra subrayada énfasis

Potter y Wetherel (1987: 188-9) sugieren una notación ligeramente más compleja, que es a su vez una versión simplificada de Sacks et al. (1974).

Lecturas útiles

Gubrium, J. y Silverman, D. (eds) (1989). *The Politics of Field Research*, London: Sage.

- Henwood, K. y Pidgeon, N. (1993). 'Qualitative research and psychological theorizing', en M. Hammersley (eds). *Social Researching: Philosophy, Politics and Practice*, London: Sage.
- Nencel, L. y Pels, P. (eds). *Constructing Knowledge: Authority and Critique in Social Science*, London: Sage.
- Steier, F. (editor) (1991). *Research and Reflexivity*, London: Sage.

Referencias

- Bhavnani, K.K. (1990). 'What's power got to do with it?' Empowerment and social research', en I. Parker y J. Shotter (eds). *Deconstructing Social Psychology*. London: Routledge.
- Bingham, W. and Moore, B. (1959). *How to Interview*. New York: Harper International.
- Burman, E. (1990). 'Differing with deconstruction: a feminist critique', in I. Parker and J. Shotter (eds.) *Deconstructing Social Psychology*. London: Routledge.
- Burman, E. (1992a). 'Feminism and discourse in developmental psychology: identification, subjectivity and interpretation', *Feminism and Psychology*, 2(1), 45-60.
- Burman, E. (1992b). 'Identification and power in feminist therapy: a reflexive history of a discourse analysis'. *Women's Studies International Forum*, 15 (4), 487-98.
- Burman, E. (1993). 'Beyond discursive relativism: power and subjectivity in developmental psychology', in H. Stam, L. Mos, W. Thorngate y B. Caplan (eds). *Recent Trends in Theoretical Psychology, Volume III*. New York: Springer Verlag.
- Figueroa, H. and López, M.M. (1991). 'Commentary on Second Discourse Analysis Workshop/Conference'. Paper presented at the Second Discourse Analysis Workshop/Conference, Manchester, July.
- Gubrium, J. and Silverman, D. (eds) (1989). *The Politics of Field Research*. London: Sage.
- Henwood, K. and Pidgeon, N. (1993). 'Qualitative research and psychological theorizing', in M. Hammersley (ed.) *Social Researching: Philosophy, Politics and Practice*. London: Sage.
- McKee, L. and O'Brian, M. (1983). 'Interviewing men: "taking gender seriously"', in E. Garmarnikow, D. Morgan, J. Purvis and D. Taylorson (eds) *The Public and the Private*. London: Heinemann.
- Marks, D. (forthcoming/in press) 'Gendered care dynamics and the structuring of group relations: child-professional-parent', in E. Burman, P. Alldred, C. Bewley, C. Heenan, D. Marks, J. Marshall, K. Taylor, R. Ullah and S. Warner, *Challenging Women: Psychology's Exclusions, Feminist Possibilities*. Buckingham: Open University Press.

- Mishler, E. (1986). *Research Interviewing: Context and Narrative*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Nencel, L. and Pels, P. (eds) (1991). *Constructing Knowledge: Authority and Critique in Social Science*. London: Sage.
- Ochs, E. (1979). 'Transcription as theory', in E. Ochs y B. Schieffelin (eds). *Developmental Pragmatics*. New York: Academic Press.
- Opie, A. (1992). 'Qualitative research, appropriation of the "other" and empowerment', *Feminist Review*, **40**, 52-69.
- Piaget, J. (1929). *The Child's Conception of the World*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Potter, J. and Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology*, London: Sage.
- Reason, P. and Rowan, J. (eds) (1981). *Human Inquiry: a Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- Reynolds, G. (1993). ' "And Gill came tumbling after": gender, emotions and a research dilemma', in M. Kennedy, C. Lubelska and V. Walsh (eds) *Making Connections: Women's Studies, Women's Movements, Women's Lives*. London: Taylor and Francis.
- Sacks, H., Schegloff, E. and Jefferson, G. (1974). 'The simplest semantics for the organisation of turn-taking in conversation', *Language*, **50**, 697-737.
- Spender, D. (1981). 'The gatekeepers: a feminist critique of academic publishing', in H. Roberts (ed.) *Doing Feminist Research*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Spradley, J. (1979). *The Ethnographic Interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Steier, F. (ed.) (1991). *Research and Reflexivity*. London: Sage.
- Stubbs, M. (1983). *Discourse Analysis: the Sociolinguistic Analysis of Natural Language*. Oxford: Blackwell.
- Tedlock, D. (1984). *The Spoken Word and the Work of Interpretation*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Walkerdine, V. (1988). *The Mastery of Reason*. London: Routledge.

Agradecimientos

Estoy muy agradecido con los entrevistadores y participantes de cuya conversación y trabajo me nutrí en este capítulo, particularmente por su puntual y animosa retroalimentación de borradores anteriores.

Enfoques del constructo personal

El equilibrio en este capítulo varía ligeramente respecto de los otros, ya que me propongo pasar revista a una variedad de enfoques del constructo personal. Se prestará mayor atención al cuadro de repertorio, puesto que este es tratado más comúnmente de manera cuantitativa, y con frecuencia da escasa consideración a sus antecedentes teóricos, de manera un tanto a la deriva. Mi ejemplo trabajado de un cuadro de repertorio con escalas es seguido inmediatamente por la discusión relacionada con este y un reporte reflexivo. Después paso a otros métodos de constructo personal.

Antecedentes

Para empezar, puesto que los diseños de investigación de George Kelly son una parte integral de su psicología del constructo personal (*personal construct psychology, PCP*), necesitamos algunos antecedentes teóricos. Sin embargo, estos son inevitablemente breves y selectivos en alto grado. Hay algunos debates respecto de si la PCP es una teoría o toda una psicología. Jahoda sugiere que Kelly tiene tanto un enfoque como una teoría. Define un enfoque como

un punto de vista relativamente exento de contenido sobre la mejor forma de proceder en el estudio de las personas. Se basa en supuestos extra científicos e incorpora con frecuencia valores personales. Contiene las preguntas fundamentales para las que un psicólogo busca respuestas. A diferencia de las teorías, un enfoque por lo tanto no puede verificarse ni declararse erróneo: sólo puedes tomarlo o dejarlo. (Jahoda, 1988: 2)

El enfoque de Kelly es constructivista. Para Kelly, la realidad objetiva es un mito. Nuestra realidad subjetiva se basa en los significados que hemos ligado a experiencias previas. Es el *significado* lo que importa, no el acon-

tecimiento mismo. Dichos significados personales son la base de nuestras teorías o estructuras individuales, a través de las cuales filtramos e interpretamos las experiencias actuales. Estamos constantemente involucrados en un procesamiento psicológico, deliberadamente buscando significados: operando “como si” fuéramos científicos, aplicando constantemente nuestras muy personales teorías a “lo que está pasando”, variando y reestructurando nuestras estructuras de acuerdo con nuevos conocimientos, con el objetivo de habitar un mundo personal cada vez más útil, que facilite interacciones más efectivas con los otros. Así nos explicamos a nosotros mismos, uno al otro y nuestra realidad personal. Kelly centra su atención sobre el individuo como el creador de significados. Es la naturaleza idiosincrásica de nuestra experiencia lo que explica la diferencia entre las personas. A diferencia de algunas posiciones psicodinámicas y conductistas, en la psicología de constructo personal hay un elemento dinámico de diligencia personal. “Las personas no son prisioneras de su entorno ni víctimas de su biografía, sino individuos activos luchando por darle sentido a sus experiencias y actuando de acuerdo con el significado que le imponen a dichas experiencias” (Kelly, 1955: 15).

Sin embargo, como señala Fransella (1990), podemos volvernos prisioneros de la forma en que interpretamos nuestra biografía. Nuestras construcciones idiosincrásicas, firmemente enraizadas en nuestras historias singulares, proporcionan simultáneamente una base de expectativas para acciones futuras. Este elemento de expectativa basado en nuestro conocimiento actual enmarca inevitablemente nuestra realidad y nos alerta o arroja luz sobre aspectos particulares de “lo que está pasando”; igualmente nos limita o nos ciega frente a otros aspectos. Cuando predecimos que algo va a pasar también estamos anticipando que otras cosas no sucederán. Interpretar² (una palabra elegida por Kelly deliberadamente) es experimentar, en todos los niveles de conciencia, pensamientos, sentimientos y acciones de acuerdo con una armonía (personal) adecuada. Es esencialmente una búsqueda dinámica de raciocinio personal que, según Kelly, se adquiere reconociendo similitudes y diferencias entre nuestras experiencias. “Sólo cuando el hombre (sic) sintoniza su oído con temas recurrentes

2. *Construing*, en inglés, en el original. No hemos encontrado una palabra en español que traduzca íntegramente el significado de este concepto. Para hablar de *personal construct psychology* hemos optado, como se ha visto, por *psicología del constructo personal*, por ser un término reconocido en este campo. A lo largo del texto traduciremos “to construe” como: *interpretar, explicar*, según sea más adecuado. El término en inglés se refiere a una interpretación o explicación, sea de una oración, sea de una palabra (sobre todo en términos de traducción), o de un acontecimiento o realidad que implica la comprensión de su sentido, de su intencionalidad, el análisis de aquello que le ordena, sus conexiones con otras palabras o acontecimientos, etc. Es decir, se refiere a una interpretación integral del objeto en cuestión (N. de la T.).

en la monótona corriente empieza su universo a tener sentido para él.” (Kelly, 1955: 53).

Nuestros marcos personales o, en términos de Kelly, sistemas de constructo, están constituidos por una vasta agrupación de dimensiones de similitud-diferencia o constructos bipolares. Todos organizamos nuestros constructos de manera singular, si bien sistemática y jerárquicamente. Los constructos medulares o sobre-ordinados son aquellos que son centrales en nuestro ser, los que utilizamos para imponer un orden personal en nuestras vidas. Cada constructo medular incluye una serie de constructos subordinados, que a su vez incluyen más constructos subordinados, y así sucesivamente. Un constructo adquiere su significado de ambos polos; la similitud sólo puede entenderse en el contexto de la diferencia. Los constructos son en alto grado individuales y comprendidos de manera personal. Por ejemplo, como meros observadores reconoceríamos que dos personas que utilizan el constructo “amistoso” están experimentando realidades distintas, si también sabemos que para uno el polo de diferencia es “no tan amistoso” y para el otro es “hostil”. El polo de diferencia puede ser un opuesto lógico o idiosincrásico. Así, nuestro sistema actual de constructos enmarca nuestra realidad, algunos aspectos de la cual serán claros y adecuados, mientras que otros permanecen borrosos. Debemos recordar que se trata de nuestra construcción, que los significados son inferidos por nosotros. Estos significados no son parte del acontecimiento, ni afirmaciones de realidad.

La “alternatividad constructiva”, la base filosófica de la psicología de constructo personal, admite que hay formas diferentes de ver, que siempre son posibles construcciones alternativas igualmente válidas. Debemos ser conscientes de que es probable que otros interpreten de una forma distinta a la nuestra. La alternatividad constructiva se ocupa de explorar nuestro sistema de constructos y de seleccionar las teorías más adecuadas a aplicar, que entonces habrán de juzgarse sólo en términos de su utilidad, y no en términos de alguna verdad absoluta. Sin embargo, determinan de hecho la gama de opciones abiertas a nosotros y pueden ser restrictivas. Podemos ampliar nuestro conocimiento y nuestra capacidad de raciocinio si estamos constantemente abiertos y preparados para actualizar nuestras teorías y reconstruirlas a la luz de la experiencia: “hasta los incidentes más obvios en la vida cotidiana podrían manifestarse como totalmente transformados si fuéramos lo suficientemente creativos como para interpretarlos de manera distinta” (Kelly, 1986: 1).

Kelly proponía que los psicólogos iniciaran su trabajo no con teorías, sino participando de la situación vital de las personas que han elegido estudiar. Si nuestro objetivo es entender a alguien, entonces debemos obtener dicho

entendimiento partiendo del interior de esa persona, identificarnos con ella, conocer su historia, explorar su mundo social a través de sus estructuras.

Otro elemento medular en la psicología de constructo personal es la *actitud reflexiva*. La psicología del constructo personal responde por su propia creación: es una construcción como cualquier otra. La riqueza y la relevancia de la experiencia personal de todos son reconocidas y validadas. Tanto el investigador como los participantes se involucran en la interacción y la interpretación. El objetivo de la investigación es comprometerse con una exploración colaborativa de igualdad y reciprocidad para adquirir una visión propia de parte de la realidad del participante, reconociendo al mismo tiempo que la pregunta de investigación forma parte necesariamente del sistema de constructos del investigador. Está claro que el proceso de investigación ofrece a todos los que participan en él la oportunidad de una nueva interpretación y autodesarrollo. La investigación terminada es una construcción más o menos útil, que, por supuesto, está abierta a la reconstrucción.

Podemos ver, entonces, que el enfoque de Kelly fomenta la democratización del proceso de investigación. La subjetividad, tanto del investigador como del investigado, es aceptada. Se trata a las personas como seres complejos en lugar de reducirlos a variables aisladas. Se valoran las construcciones de los participantes, y no se considera que requieran modificaciones y ajustes para adecuarlas más fácilmente al marco teórico de otro.

Técnicas del constructo personal

El cuadro de repertorio

El cuadro de repertorio es una técnica flexible en alto grado que con frecuencia se utiliza cuantitativamente y, en ocasiones, completamente dissociada de su sustento teórico. Voy a mostrar cómo puede utilizarse de manera cualitativa. El objetivo del cuadro de repertorio es esclarecer la comprensión que tiene una persona del asunto que le ocupa. Esto puede hacerse a solas o con uno o más co-investigadores, dependiendo de lo que está siendo explorado y por quién.

El primer paso es elegir un tema de interés, personalmente relevante para el participante, que tenga el potencial de proporcionar su discernimiento. Este puede ser su situación laboral, familiar, sus amistades, ellos mismos, sus relaciones, sus actividades en su tiempo libre, sus posibles oportunidades, cualquier aspecto que sea apropiado.

En segundo lugar, el participante debe elegir una gama de elementos (más de diez pueden volverse inmanejables). Son elementos cualquier cosa

que dé lugar a interpretación: pueden ser personas, cursos, bares, actividades de ocio, carreras, aspectos del trabajo, etc. Para mostrar la imagen más esclarecedora y dar cabida a algunas comparaciones, los elementos deben variar en cuanto a sus dimensiones de relevancia para el participante y para el tema. Por ejemplo, si estamos explicando la amistad, es probable que se quiera incluir a amigos establecidos, ex-amigos, amigos potenciales y conocidos. Tradicionalmente, en la investigación kellyiana, los elementos son roles —alguien a quien admiro, alguien que me cae mal, alguien que me ha influenciado, etc.—, o, si el objeto de la investigación eres tú mismo, cada uno de tus propios roles —amigo, pareja, colega, trabajador, padre/madre, etc.—, o tú mismo a lo largo del tiempo —como adolescente, como adulto joven, ahora, dentro de diez años.

Podrías querer ver las relaciones quizá en términos de similitud de interpretaciones o capacidad de identificación, o ambos. En este caso los elementos y los constructos (véase más adelante) se negociarían conjuntamente, y luego se completarían de manera individual antes de completarse conjuntamente (Bannister y Bott, 1973). La comparación entre la realidad de cada individuo y la imagen negociada de la realidad puede revelar conexiones y áreas de desacuerdo.

Thomas (1979) desarrolló estas ideas y diseñó un “cuadro de intercambio” similar. Este involucra a ambos participantes para que decidan conjuntamente los elementos y completen después el cuadro de manera individual, utilizando sus propios constructos. Entonces se intercambian los constructos y cada cual completa el cuadro del otro “como si” fuera el otro. El análisis de los dos pares de cuadros arroja luz sobre el grado de comprensión que cada uno tiene del mundo personal del otro.

Reiterando, los elementos deben tener una relevancia personal para el participante, aunque parezcan extraños vistos desde fuera, y deben ser adecuados y representativos del tema explorado.

La siguiente tarea es identificar algunos de los constructos utilizados en ese momento dentro del área de exploración. Esto se hace eligiendo tres elementos cualesquiera y preguntando de qué manera dos de esos tres son similares entre sí y distintos del tercero. Me parece más útil pedir a los participantes que identifiquen una *diferencia* más que un contraste o un opuesto, ya que en mi experiencia estos dos últimos términos fomentan el que la gente busque algún contraste aceptado generalmente y que, por tanto, desvíe de lo personal la imagen emergente.

Los tres elementos a comparar pueden elegirse sistemáticamente o al azar. A cada elemento se le puede asignar un número y entonces pueden elegirse tres números. O puede escribirse cada elemento en una tarjeta

separada, barajando las tarjetas y eligiendo las tres de arriba. Las tarjetas usadas se regresan al mazo, que se rebaraja, se eligen las tres tarjetas de arriba, y así sucesivamente. Este proceso de elegir tres elementos e identificar similitudes y diferencias continúa, idealmente, hasta que la persona se queda sin constructos. Con frecuencia de diez a quince constructos proporcionan una imagen útil.

La similitud, que puede declararse positiva o negativamente, se escribe a la izquierda y la diferencia a la derecha. En el ejemplo que sigue queda claro cuáles fueron los tres elementos que comparó una amiga a quien llamaré Jo. Las X indican los dos elementos que fueron considerados de manera similar como egotistas al compararlos con el tercer elemento, O, que fue identificado como alguien con inclinaciones grupales.

Elementos									
Similitud	-	-	-	-	-	-	-	-	Diferencia
Egoísta	X	X	O						Inclinaciones grupales

De esta forma se tiene acceso a uno de los constructos utilizados por el participante para entender "lo que está sucediendo en el trabajo". Este procedimiento se repite hasta que el participante decide que se han exteriorizado suficientes constructos. Se supone que los constructos son permeables; es decir, que pueden ser y serán aplicados a elementos nuevos y que de hecho representan la comprensión que el participante tiene del área. También se supone que el lenguaje utilizado reproduce hasta cierto grado el significado personal del constructo. No importa cuántos constructos se generen, debe recordarse que sólo estamos obteniendo acceso a una muestra de constructos en curso.

La cuarta tarea es situar cada elemento en cada constructo. A cada elemento se le asigna una X o una O, dependiendo de si el elemento se parece más al polo de similitud del constructo, marcado con X, o al polo de diferencia, marcado con O.

Elementos									
Similitud	-	-	-	-	-	-	-	-	Diferencia
Egoísta	X	O	X	O	X	O	O	X	Inclinaciones grupales
Creativo	X	O	X	O	O	O	O	X	Sujeto a las reglas

Cuando se ha completado todo el cuadro de esta forma, surgen patrones y asociaciones. Está claro que Jo, con excepción de un elemento, percibe a la gente que es egotista en el trabajo también como creativa, y a

...rjetas
...tas de
...iden-
...rsona
...s pro-

...scribe
...pueda
...quien
...los de
...to, O,

la gente con inclinaciones grupales como sujeta a las reglas. Esto puede ser una barrera para el trabajo creativo basado en grupos. Necesitaríamos ver el resto de su cuadro y hablar con ella sobre su interpretación de estos dos constructos, para obtener una imagen más clara.

Puede recogerse una imagen ligeramente más sutil utilizando una escala ordinal para reflejar la relevancia de una persona, más que una noción de cantidad absoluta. Cada elemento es tasado por el participante, en cada constructo, en una escala del 1 al 3, del 1 al 5 o del 1 al 7, la que parezca más conveniente. Algunos elementos pueden compartir el mismo número; otros números pueden no utilizarse en lo absoluto. Jo utilizó una escala del 1 al 5.

Elementos			
1		5	
Similitud		Diferencia	
Egoísta	2 4 1 4 2 5 4 2	Inclinaciones grupales	
Creativo	1 5 3 4 4 4 5 1	Sujeto a las reglas	

...s por
...oajo".
...e han
...s son
...uevos
...e del
...cierto
...struc-
...a una

Debemos recordar que estos números no conllevan un significado inherente, sino simplemente proporcionan un método para que el participante pueda situar elementos en cada una de las dimensiones en términos relativos y mostrar una imagen ligeramente más enriquecida. Ahora podemos ver que todas aquellas personas identificadas como inclinadas a lo grupal en el cuadro de Jo también son vistas como sujetas a reglas, mientras que sólo dos de las cuatro percibidas como egotistas son también creativas. Una se sujeta a las reglas, fenómeno interesante, digno de mayor discusión con el participante. A la otra se le asigna un 3, lo que puede significar que a Jo le parecen sujetos a las reglas en algunas situaciones y creativos en otras.

...cada
...ito se
...polo

El análisis puede concentrarse en los elementos, en los constructos o en ambos. Si se utiliza una escala por categorías, es posible hacer un sencillo análisis de conjunto para aclarar asociaciones.

...n pa-
...ento,
...a, y a

El análisis es una parte integral del proceso coordinado para desarrollar el cuadro hasta completarlo (es decir, es parte, más que consecuencia, del proceso investigativo). La información sobre cómo los participantes entienden su mundo aparece de principio a fin, desde el primer paso de identificar el tema particular a explorar, pasando por cuáles elementos se elige incluir y cuáles se excluyen, y aún más lejos, hasta con cuánta facilidad se verbalizan los constructos y qué constructos particulares se aplican. Puesto que lo que se está exponiendo es la interpretación del *participante*, les toca a ellos analizar y alcanzar su discernimiento tras ver el cuadro completo. Si el participante no se identifica y verbaliza las conexiones obvias que se hayan hecho

explícitas al completar el cuadro, entonces no es necesariamente el rol del co-investigador el darles voz. Depende esencialmente del área explorada y del motivo de la exploración. Las implicaciones que surjan pueden verificarse con delicadeza con el participante, pero debemos ser conscientes de la posibilidad de estar causando daño. El cuadro puede resaltar aspectos susceptibles que el participante prefiere no reconocer en ese momento. El conocimiento adquirido es entonces formulado por el participante.

Un ejemplo trabajado

Este cuadro fue construido por un administrador intermedio en una empresa de prestación de servicios públicos recientemente privatizada, quien afirma estar frustrado y un tanto limitado por el ambiente de trabajo establecido, en su opinión, gracias a la incapacidad de la administración principal de actuar de manera que todos los trabajadores sean valorados y de ofrecer un liderazgo sólido. Su frustración ha quedado clara a partir de numerosas discusiones espontáneas con él durante los últimos dos años. Su objetivo era aclarar su opinión de los estilos de administración de sus colegas, con la posibilidad de obtener nuevas ideas. El mío era re-experimentar de manera activa el proceso de desarrollar un cuadro con un participante. La figura 5.1 muestra su estructura organizacional.

Habiéndole delineado a Alex la teoría de Kelly, poniendo particular énfasis en que era su comprensión de los asuntos, enmarcada por él y explicada en su lenguaje, a lo que estábamos tratando de acceder, le pedí que identificara una gama de elementos. Eligió a los administradores queridos y respetados, a los no queridos y no respetados, compañeros del mismo nivel, administradores intermedios, superiores y principales, aunque en este punto declaró que no había ningún administrador principal al que respetara. Todos eran hombres. Su foco de interés, entonces, es cómo percibe los estilos de administración y sus implicaciones dentro de su sector de trabajo.

Construyó el cuadro con mucha facilidad (véase la figura 5.2). Los constructos fluyeron en respuesta a mi repetido ofrecimiento de una selección al azar de tres elementos. Ocasionalmente ofrece más explicaciones del significado de sus constructos. Por ejemplo, la ambición es interpretada como estar dispuesto a apuñalar a otros por la espalda, y si no estás dispuesto a tomar estas medidas, entonces se te percibe como menos ambicioso.

Sus elecciones de constructos presentan una imagen de la cultura del trabajo tradicional masculina, sustentada por la competencia y la corrección política interna. Está claro que percibe un ambiente de trabajo distin-

to al de Jo, quien, al participar en un ejercicio similar basado en el trabajo, reveló los siguientes constructos: confiable-un poco errático; comunicador claro-estilo incoherente; efectivo-menos efectivo; creativo-más limitado; hábil socialmente-torpe socialmente; entusiasta-demasiado problemático; buen negociador-dirigente; aventurero-no toma riesgos; hace las cosas fáciles-crítico; débil-fuerte; necio-receptivo.

Discusión

Enfocando los constructos y eligiendo solamente unas cuantas de las asociaciones evidentes, podemos ver que aquellos colegas percibidos como solidarios también son percibidos como creativos, dignos de confianza y menos proclives a ser maleables políticamente. Y, por supuesto, el corolario es que en aquellos percibidos como no solidarios no se puede confiar, son más proclives a ser maleables políticamente y a someterse según como sople el viento —el aspecto de lo “políticamente correcto”, en términos de Alex. Este también percibe a quienes son menos creativos como limitados por los sistemas y poco propensos a tomar riesgos. Estas personas son vistas como las más propensas a utilizar tácticas de amedrentación para lograr sus objetivos.

Figura 5.1. Estructura organizacional de Alex

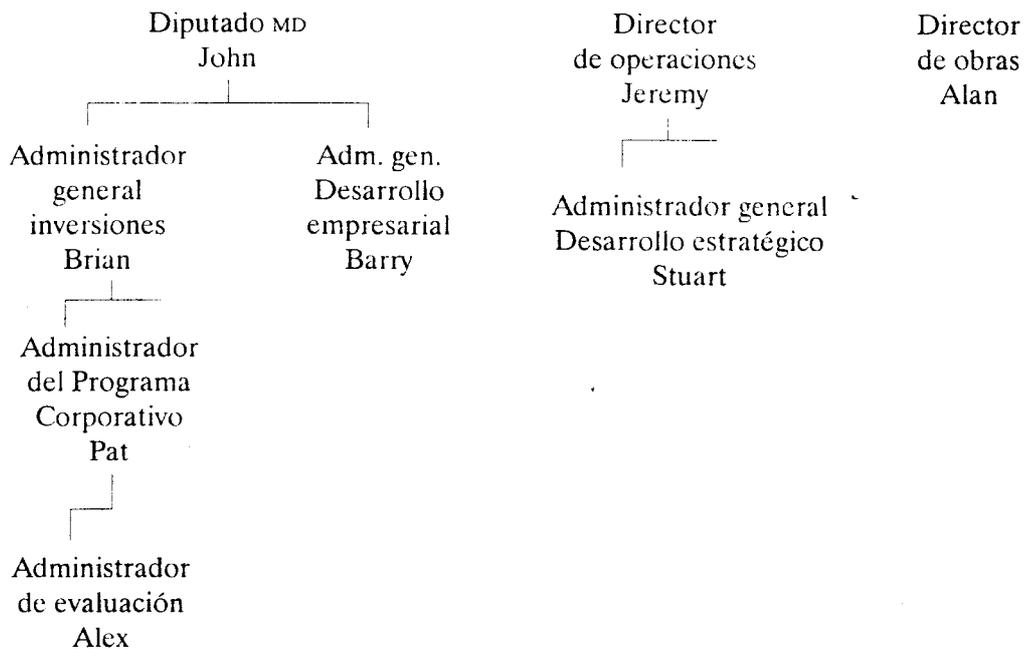


Figura 5.2 El cuadro de repertorio de Alex

Similitud	Alex	Jeremy	Pat	Barry	Stuart	Alan	Brian	John	Diferencia
No corre riesgos	3	4	4	o4	x1	2	2	x2	Corre riesgos convencional
Apoya a los subordinados	x1	2	1	x1	3	o4	3	4	No apoya
Se preocupa por él mismo - totalmente sin inclinaciones por la gente	4	4	5	4	4	x1	o2	x1	Inclin. por la gente
Puñalada por la espalda (ambicioso)	4	x4	x4	4	o4	1	3	1	Menos ambicioso
No sujeto a los sistemas (abierto)	2	2	x1	x1	o4	3	3	2	Sujeto a los sistemas
Desorganizado-existencia al día	3	3	x3	x4	o4	3	1	1	Organizado con vistas a largo plazo
Creativo - (no atado por donde sopla el viento)	2	x2	x1	1	3	3	4	o4	Atado por donde sopla el viento
Acepta visión más amplia - no especialista básico	3	1	1	x1	3	3	o4	x2	Especialista básico
Básicamente no digno de confianza	4	4	4	o4	x1	1	1	x1	Digno de confianza
Perceptivo - Consciente de la gente	x3	x3	o5	4	4	1	1	x1	No consciente de la gente
No intimida	1	4	x1	3	x1	3	4	o5	Intimida
Políticamente maleable veleta	o5	2	4	x2	1	2	x2	1	Menos políticamente maleable

Nota: x denota similitud
o denota diferencia
Alex utilizó una escala del 1 al 5

cia
esgos
cional
ra
por la
oso
a los
s
zado
as a
azo
por
sople
o
lista
de
za
nte de
a
polí
ite
e

La asociación más clara en el cuadro es que aquellos experimentados como suficientemente ambiciosos como para apuñalar a otros por la espalda también son vistos como interesados en sí mismos más que como orientados hacia otras personas. Estos colegas también son descritos como los que más probablemente carecen de conciencia de los otros. Con toda probabilidad existe un constructo central (posiblemente egocentrismo-altruismo o cooperativo-competitivo) que sustenta estas tres manifestaciones ligeramente distintas semánticamente.

Las escalas conversacionales, que se explican en la siguiente sección, podrían utilizarse aquí si se requiere mayor profundidad, para obtener acceso a constructos centrales y de esta forma, quizá, una mayor comprensión.

En términos de elementos, Alex concibe al administrador principal y a los superiores, Brian y John, en su sector, cuyas decisiones tienen implicaciones para él, en términos muy negativos. Los caracteriza como políticamente maleables, carentes de una estrategia a largo plazo, poco preparados para asumir riesgos y faltos de inventiva, debido a que están atados por "el sabor del mes". También son experimentados como indignos de confianza, dispuestos no sólo a amedrentar sino también, en caso necesario, a apuñalar a sus colegas por la espalda. Alan, que encabeza otro sector, es concebido de manera muy similar.

El cuadro revela que Alex se ve a sí mismo sobre todo como Pat, su jefe inmediato, y muy parecido a Jeremy, un administrador superior en un sector distinto, a pesar de su afirmación inicial de que no había administradores superiores a los que respetara. Brian y John son concebidos como los más distintos a él y de hecho sólo similares a Alan, otro administrador superior. Estableciendo estos hallazgos en un contexto un poco más amplio, Alex sostiene que tiene poca confianza en los administradores superiores, puesto que afirma que aquellos que son promovidos no son necesariamente las personas más capacitadas y efectivas, sino aquellas que bailan al son de lo "políticamente correcto". Sus acciones administrativas están enraizadas en su propia incertidumbre. Su necesidad de mantener el control significa que sus equipos no están incluidos en la toma de decisiones, ni se confía en que trabajen de manera responsable y efectiva, lo que resulta en trabajadores que se sienten minusvaluados y frustrados.

Claramente, este análisis podría llevarse mucho más lejos, en dependencia de la dirección específica de las preguntas de la investigación. Sin embargo, este cuadro exploratorio inicial ha captado la frustración y la decepción de Alex respecto de la administración de su organización.

Hay varias formas de ampliar esta interpretación. El cuadro podría utilizarse ahora como una base para cuadros siguientes, quizás incluyendo su noción de un administrador ideal o cómo manejaría él ese rol. Podría encontrar útil el discutir los hallazgos de un cuadro semejante con un colega de confianza que hubiera completado un cuadro similar. Cuadros como este forman un enfoque útil, un entendimiento inicial compartido sobre el cual basar una entrevista. Si Alex quisiera un cuadro más esclarecedor de cómo experimenta su situación de trabajo, entonces la escala conversacional basada en los constructos revelados arrojaría una comprensión más profunda.

Escala

La escala (Hinkle, 1965) es un estilo particular de entrevista que permite que los constructos sean revelados (véase el capítulo 4 para más detalles sobre la entrevista). Puede utilizarse además del cuadro o de manera independiente, utilizando los constructos que surgen en las conversaciones. Es necesario que se utilice con prudencia y cautela (véase Rowe, 1988), y sólo cuando el participante está dispuesto y deseoso de obtener una comprensión más profunda. Con frecuencia el cuadro lleva a la superficie constructos (subordinados) que no son aplicables generalmente. Tienen implicaciones, pero menos que los constructos centrales, los cuales enmarcan nuestra realidad puesto que son centrales a nuestro ser. Con frecuencia los constructos subordinados son suficientes. La escala, sin embargo, no sólo permite elaboraciones de un marco más personal, sino esclarece cómo se integran personalmente (jerárquicamente) los constructos, y tiene la ventaja de ser capaz de identificar cuál de los constructos revelados es más importante, ofreciendo así una mejor comprensión de cómo la persona enmarca su realidad.

Subimos en la jerarquía de los constructos subordinados a aquellos que conforman el núcleo de nuestro sistema de valores preguntando dónde preferiría situarse la persona en un constructo particular, y por qué. Esto se logra mejor utilizando un estilo conversacional, respondiendo siempre de manera directa a sus comentarios (más que repitiendo la pregunta por qué, que con frecuencia es percibida como interrogatoria). Ocasionalmente, la escala funciona con precisión, cuando los co-investigadores pasan de constructos superficiales establecidos inicialmente a constructos psicológicos más fundamentales para la comprensión de la persona. Con frecuencia este no es el caso, y los constructos fundamentales pueden ser difíciles de

verbalizar por una cantidad de razones. Más que subir por la escalera de la jerarquía podemos bajar a constructos más subordinados de manera piramidal (Landfield, 1971). Esto se hace formulando la pregunta “¿Qué significa estar...?” organizado, por ejemplo).

Alex y yo utilizamos la técnica de escalas para intentar obtener una mejor comprensión de lo que él quiere decir con “maleabilidad política”. Advertimos que se había puesto a sí mismo en la posición extrema de menos políticamente maleable. Empecé por preguntar qué ventajas hay en ser menos políticamente maleable.

A: No muchas (dijo riendo) - Me siento un poquito más virtuoso pero al final no sirve de mucho... a veces siento que las cosas están bien... Si fuera políticamente maleable tendría que ir en contra de mi conciencia. No soy tan políticamente maleable como algunos, pero no soy inamovible - algunos de nuestros administradores se lanzan de cabeza y hacen tejesmanejes para permanecer en el poder... esa es su principal meta en la vida.

CT: ¿No es la tuya?

A: Estoy contento con ser parte de un equipo - con tener una influencia en lo que está pasando. Si algo va mal estoy preparado para pronunciarme en contra de ello, para solucionarlo. No busco el poder por el poder mismo.

CT: ¿Por qué no buscas el poder?

A: Los que se dejan llevar por el poder tienen una visión estrecha, limitada... alguna gente necesita el poder.

CT: ¿Tú prefieres solucionar las cosas?

A: Sí... aunque eso no te da necesariamente muchos amigos - es visto como una posición negativa. Preferiría un trabajo más positivo. La gente me ha dicho: “No me gustaría tener tu trabajo”.

CT: ¿Hay algo positivo en “solucionar las cosas”, en tu posición?

A: Ayuda a alcanzar las metas de la empresa.

CT: ¿Que son?

A: Disminuir costos, ofrecer mejor calidad por el dinero - lo que aseguraría más trabajos y satisfacción a los clientes.

Ahora tenemos una visión más completa de lo que Alex quiere decir con políticamente maleable, aunque hemos pasado a un constructo más bien pragmático que psicológico. Está relacionado con la búsqueda del poder y las consecuentes limitaciones de visión. Experimenta a aquellos en el poder como generadores de problemas, gente contra los que tiene

que “pronunciarse” y “solucionar las cosas” por el bien de la organización y de su conciencia. Sus metas declaradas concuerdan con las metas de la compañía: disminuir costos y asegurar así más trabajos y la satisfacción del cliente. En contraste, concibe a los políticamente maleables como gente que aspira principalmente a quedarse en el poder. Aunque su posición no “necesariamente le da muchos amigos”, podemos ver que él y otros conciben esta negatividad como algo relacionado al menos parcialmente con su posición. Al menos una de las fuentes de su frustración en el trabajo es más clara ahora.

Discusión

Lo que vemos a partir del análisis es a un administrador medio que quiere más control, que quiere participar en la toma de decisiones, que preferiría trabajar en un ambiente con más apoyo consultativo. Jackson (1973) y Argyle (1989), entre otros, afirman que un entorno así da como resultado mejor salud y satisfacción laborales.

La discusión podría significar cierto apoyo para la experiencia que tiene Alex de los administradores superiores retomando el hilo de la cultura organizacional y buscando posibles motivos para las acciones de los administradores en distintos niveles, particularmente la carencia en lo que respecta a compartir el poder. Handy (1985) afirma que la edad y la experiencia media de la labor administrativa hacen que los administradores superiores sientan aversión por arriesgar demasiado y que prefieran un estilo de estructura y control ceñidos, mientras que la preferencia de Alex de trabajar dentro de un ambiente de apoyo y flexible es típica de los administradores medios. Esto podría entonces desarrollarse en términos de la eficacia de las culturas de trabajo, lo que parece ser una preocupación principal de Alex, y la integración creativa de distintos estilos administrativos.

Alex ve la administración superior como insegura respecto de sus propias habilidades administrativas, y existe una inseguridad objetiva en el contexto organizacional más amplio, puesto que la reciente privatización ha traído cambios y la fuerza de trabajo se habrá reducido a la mitad durante los dos años siguientes. Un conjunto de estudios (Cobb y Kaal, 1977; Dooley et al., 1987) sugieren que la anticipación de una pérdida de trabajo puede muy bien ser tan traumática para los administradores como el desempleo mismo. También es razonable especular que quienes se sienten presionados pueden adoptar un estilo de administración más ceñido. Es posible que la inseguridad de la situación misma fomente en Alex una gran necesidad de participar para realzar los sentimientos de control y valía pro-

fesional. Un estudio de administradores (Roskies y Louis-Gueriñ, 1990) en un contexto de trabajo ambiguo encontró lazos entre la inseguridad laboral percibida y la mala salud, y entre las actitudes laborales negativas y la ansiedad psicológica.

Tendrían que hacerse observaciones y conexiones con la psicología de constructo personal, particularmente con el hecho de que estamos tratando con la concepción dinámica de un administrador medio cuyas experiencias personales lo han llevado a la construcción de marcos particulares a través de los cuales filtra y comprende sus experiencias actuales. Esta instantánea en el tiempo ilumina el cuadro inevitablemente sólo de forma parcial, y el cuadro mismo está abierto a una gama de construcciones alternativas.

Informe reflexivo

La psicología de constructo personal es reflexiva. Tanto el co-investigador como los participantes están, en palabras de Wilkinson (1988), "en el asunto de la concepción". La elección del tema y la interacción involucrados en la concepción y análisis del cuadro habrían sido distintas con alguien que no fuera yo, alguien con quien Alex tuviera una historia y entendimiento personales distintos. El breve análisis, aunque revisado con Alex, es mi construcción, mi manera de ver, mi lucha por entender su interpretación. "El que sabe es parte de la matriz de lo que se sabe." (DuBois, 1983: 111). Esencialmente es el sentido que puedo dar, operando con mis marcos actuales como mujer y psicóloga social con intereses particulares tanto como con una comprensión previa de las preocupaciones laborales de Alex, a la expresión de sus experiencias de trabajo obtenidas esta vez gracias al proceso de construir el cuadro conmigo.

Es necesario reconocer el papel de la investigadora en el proceso. En un informe reflexivo pleno, debe considerarse cómo la investigadora, con sus intereses, habilidades y entendimiento particulares, influyó el proceso.

Otros métodos de constructo personal

Advertencia

Es posible que los métodos de la psicología de constructo personal den origen sólo a una concepción superficial, pero todos, particularmente el método de escala y el ABC, tienen el potencial de interceptar constructos

centrales y, por tanto, tienen el potencial de ser dañinos. En gran medida los métodos son controlados por los participantes, y el nivel de constructo se revela en dependencia del nivel en el que ellos elijan trabajar. Sin embargo, los constructos centrales, y particularmente los lazos personales entre constructos de los que la persona no era consciente previamente, pueden externalizarse por primera vez. Se requiere cautela y sensibilidad a lo largo del proceso, puesto que tales interpretaciones nuevas, aunque ofrecen oportunidades de autodesarrollo, también pueden ser amenazadoras. Los investigadores deben estar al tanto de formas de limitar la revelación de los participantes y de las estrategias de apoyo para manejar lo que pueda surgir. Desde el principio, los participantes deben ser plenamente informados de las posibilidades.

ABC

Con frecuencia fracasamos una y otra vez en alcanzar el cambio personal que afirmamos queremos lograr. El modelo ABC diseñado por Tschudi (1977) es particularmente útil para revelar posibles tensiones subyacentes (constructos centrales) que nos impiden realizar el cambio. De nuevo, puedes hacer esto solo o con un co-investigador que haga las preguntas. Cuando ha sido identificado el cambio a realizar, se establecen la posición actual y la posición preferida del participante —en este caso las más.

A1 Posición actual

Vida relativamente desorganizada

A2 Posición preferida

Vida más organizada

Luego hago la lista de las ventajas de mi posición preferida y los de mi posición actual.

B1 Desventajas de la posición actual

Causa tensión

Ser ligeramente caótica consume tiempo

Desarreglada

¿Apariencia tensa y por lo tanto me-

B2 Ventadas de la posición preferida

Menos tiempo y esfuerzo para realizar tareas

¿Una vida más tranquila?

Apariencia (¿y sensación?) más profesional

lida
ruc-
Sin
ales
nte,
dad
que
ena-
r la
ejar
ena-

¿más accesible?

¿más accesible?

Persona ligeramente confusa

Obtener algún control

Sentirse ocasionalmente
sin control

Menos tensión

¿Lograr menos?

Quizá tener más tiempo para
más vida social

Finalmente, se enlistan las ventajas de la posición actual y las desventajas de la posición preferida. Con frecuencia, el motivo de la falta de movimiento se vuelve claro en esta etapa.

C1 Ventajas de la posición actual

C2 Desventajas de la posición preferida

onal
audi
ntes
evo,
tas.
ción

Más libre de "ir con la corriente" -
responder a la intuición. Creatividad
y diversión - auto- desarrollo.

Apariencia (y sensación) de control y
por lo tanto fuerte; consecuentemen-
te, quizá, nunca recibo apoyo o se me
acercan otros para que los apoye.

Capaz de pedir y recibir apoyo prác-
tico y emocional cuando lo necesito.

Quizá más distante de amigos y co-
legas. Apariencia sosa y predecible,
falta de entusiasmo?

posi-

Ligada a otros más de cerca - son
posibles relaciones más abiertas
¿Vida más variada?

¿Regida por mi propia organización?
Más estática - posiblemente menos
capacidad para la creatividad
¿Menos abierto a nuevas oportuni-
dades de autodesarrollo?

ali-

Claramente, asocio el ser desorganizada con la espontaneidad, la creatividad y la capacidad de actuar impulsivamente. Crucialmente, también lo veo como algo que me permite formar relaciones más cercanas y que me ofrece más oportunidades de autodesarrollo y de disfrute de una vida más interesante. Aunque una vida organizada es atractiva en términos de menor tensión, más control y posiblemente más tiempo, también concibo el ser organizada como una barrera potencial contra los lazos cercanos con la gente y contra el autodesarrollo. Por la forma en que valoro actualmente los lazos cercanos con otros, la comprensión intuitiva, la creatividad y las oportunidades de autodesarrollo, queda muy claro por qué no me vuelvo más organizada.

Al revelar de esta forma semejantes implicaciones personales, podemos resaltar por qué una persona está "atorada" y ofrecer nuevas comprensiones del dilema que le permitan empezar a hacer cambios, a reconstruir, si eso es lo que elige hacer.

Autocaracterización

La autocaracterización (véase Fransella y Dalton, 1990) es un método para captar el favor de la riqueza idiosincrásica de la forma en que los individuos se conciben a sí mismos y a sus mundos. Se usa mucho en terapia, pero tiene aplicaciones en una variedad de otros contextos.

Las instrucciones que se le dan a la participante son: "Escribe una escena para un personaje de ti misma, como si fueras el personaje principal en una obra de teatro. Escríbelo desde el punto de vista de un amigo, alguien que te conoce íntimamente y con simpatía, quizás mejor de lo que nadie puede conocerte realmente."

La escena resultante revelará, en parte, la verdad de la participante, su historia. No estamos en el asunto del análisis de contenido, ni revisando los constructos utilizados. Más bien, estamos viendo cómo concibe la persona, cómo se integran los constructos y qué implicaciones revelan tener. El tono general y el personaje, las partes no verbales de la escena, también ofrecen una luz reveladora. La escena, en términos de Kelly, debe "enfocarse". Nosotros, como co-investigadores, estamos intentando enfatizar para obtener un vistazo del mundo que experimenta el autor, para entender su historia. Se obtiene una mejor interpretación merced a un proceso de negociación entre los co-investigadores. Afirmaciones tales como "me parece que... ¿Es correcto?" son útiles para revisar la interpretación. El autor del libreto es el árbitro final, puesto que sólo este puede otorgar una validez personal. Debemos recordar, sin embargo, que esta es nuestra concepción del aquí-y-ahora, y no necesariamente de cómo fueron o serán las cosas. No obstante, puede obtenerse un esclarecimiento útil.

Dibujos

Los participantes prefieren a veces utilizar dibujos para explorar sus concepciones. Esta liberación inicial del lenguaje puede dar lugar a una expresión más espontánea e iluminar, quizá más fácilmente, la calidad personal de la experiencia que el lenguaje con frecuencia no logra transmitir. Los dibujos se usan con más frecuencia en conjunción con otros métodos. Pueden utilizarse en una multitud de formas efectivas: por ejemplo, para

ilustrar partes de una entrevista, para registrar cambios, reales o potenciales, para ir más allá de las palabras, para revelar más del significado subyacente. Aquí hay claros lazos con la terapia a través del arte. Las habilidades para el dibujo no son necesarias, y la gente puede elegir representarse a sí misma de cualquier forma posible.

El análisis cooperativo incluirá las características no verbales de las ilustraciones, tales como el tamaño, la posición y el uso del color. La interpretación del investigador se confirma mejor utilizando afirmaciones propositivas como las mencionadas anteriormente, de manera que sea la interpretación del participante, más que la del investigador, lo que se ilumine.

Evaluación

Veré primero algunas de las limitaciones generales de los enfoques de la psicología de constructo personal. Nuestra meta es, en la medida de lo posible, tener acceso a una interpretación de la forma en que ven nuestros participantes: penetrar su realidad. Debe reconocerse que una comprensión completa, una habilidad de experimentar el mundo "como si" fuéramos ellos, no es posible. Hay muchas barreras.

Todas las técnicas cuentan con la capacidad de introspección de la gente, de reflexionar sobre sus experiencias y considerar que la calidad idiosincrásica de dichas experiencias puede captarse y comunicarse a través del lenguaje. Pero no sucede así. Muchas personas tienen dificultades para reflexionar y la utilización del lenguaje es altamente personal e inadecuada para expresar el significado total de un acontecimiento. Algunas experiencias están completamente más allá de las palabras: escuchar una obra musical o alcanzar una meta personal es concepción activa sin lenguaje.

Algunos argüirían que las causas inconscientes y la fisiología afectan nuestra experiencia pero son desconocidas, y que por tanto no pueden especificarse. Kelly no tenía tratos con los *motivos* inconscientes, pero reconocía que los constructos no siempre se elaboran totalmente, en tanto que un extremo, usualmente la diferencia, está sumergido y por tanto no es accesible para la exploración consciente. Su interés estaba puesto en las limitaciones que esto planteaba para el individuo, puesto que la gente no puede ser algo que no pueda concebir. Sin embargo, es útil un conocimiento de constructos que carezcan de significado opositor. Como co-investigadores, nuestra interpretación está limitada por nuestra capacidad de relacionarnos efectivamente con los participantes y de esta forma facilitar el

relato de su historia, por nuestra capacidad de escuchar de manera abierta el mensaje completo, y por nuestros propios marcos de comprensión.

Está el problema de la reificación, de creer que hemos tenido acceso a alguna verdad objetiva. Todo lo que hemos obtenido es nuestra construcción de una sección de la interpretación actual de alguien, no su sistema completo de constructos. La reconstrucción siempre es una posibilidad, puesto que el sustento teórico de la concepción actual es uno de cambio. Debemos acordarnos de no generalizar, de que los constructos personales relevantes aplicados en un contexto específico no se aplican necesariamente a otros escenarios.

Hay más problemas, que están conectados con aspectos más amplios que tienen que ver con la investigación cualitativa.

Primero, está la noción de que los constructos sobresimplifican la experiencia. Los constructos son dimensiones, no esto-o-lo-otro: la gente puede ser experimentada por quien la concibe como tensa o relajada *hasta cierto grado*. Los constructos residen en nuestra cabeza, son la forma en que le damos sentido a lo que está sucediendo. La amigabilidad, por ejemplo, es una característica, con una cualidad idiosincrásica, que yo utilizo para interpretar el comportamiento de alguien —no sus características.

Ligado a esto está el debate que gira alrededor de cualquier distinción entre constructos y conceptos. El propósito de Kelly era desarrollar un enfoque holístico, y no uno basado solamente en percepciones. Tenía claras las distinciones. Para él el mundo consta de procesos (constructos), y no de cosas (conceptos). Señaló esto en los años cincuenta, eligiendo activamente el término constructos, ya que, a diferencia de los conceptos, incluyen un elemento de anticipación, basado en el reconocimiento de patrones de experiencia y resultados de acciones personales. Son “un acto interpretativo de alguien” (Kelly, 1955: 106), no una característica del mundo. Los constructos sustentados por dinamismo, a diferencia de los conceptos, abren las posibilidades y nos permiten ampliar nuestro entendimiento. El debate continúa. Warren (1991) reconoce cierta similitud entre conceptos prototípicos (opuestos a los clásicos) y constructos, y afirma que esto “es alentador para aquellos que quisieran desarrollar relaciones entre la teoría del constructo personal y otras perspectivas en psicología” (p. 535). Sin embargo, Warren (1991: 535) concluye que “tiene un valor el continuar diferenciando constructos y conceptos”.

La psicología de constructo personal ha sido acusada de ser, básicamente, un enfoque cognitivo. Esto también tiene mucho que ver con la confusión entre constructo y concepto. Kelly se distanció de un enfoque cognitivo reduccionista, que consideraba una barrera ante el cuestiona-

miento psicológico sensible, y que impide el estudio de la persona completa. Las experiencias rara vez son completamente emocionales, cognitivas o racionales. Formar un constructo no es pensar o sentir, sino un acto de discriminación que puede tener lugar en muchos niveles de conciencia, del pensamiento intuitivo hasta lo verbal, lo que entonces nos permite anticipar acontecimientos futuros. Somos formas de movimiento, un todo integrado, no sistemas separados de cuerpo y mente. El conocimiento racional y el intuitivo tienen que reconocerse como igualmente válidos, como partes integrales de la experiencia humana.

Hay dos niveles de crítica que se enfocan en el descuido del contexto sociocultural de Kelly.

Una se ocupa de la falta de reconocimiento de la influencia de las ideologías que prevalecían en la interpretación de Kelly, y por tanto en el enfoque emergente. Es cierto que Kelly prestó poca atención a las influencias de contexto más amplias. Aunque, desde la perspectiva ventajosa de los noventa, los valores de los años cincuenta son claramente evidentes, esto no implica necesariamente que ya no sean significativos o apropiados. El formato de este enfoque y su utilización del lenguaje ilustran su firme fundamentación en los tiempos y en su biografía personal.

La segunda se enfoca en el descuido de la influencia del contexto sociocultural al concebir el constructo. Queda claro en el trabajo clínico de Kelly que estaba consciente del impacto de la cultura en los constructos de la gente. Su corolario sobre la sociabilidad y sobre la comunalidad reconoce que tanto los individuos como los grupos influyen los constructos de una persona. El corolario de Kelly sobre la sociabilidad afirma que para interactuar efectivamente debemos, al menos en parte, concebir exitosamente los procesos de construcción de otros; debemos simpatizar. El corolario sobre la comunalidad explica la similitud de comportamiento, no en términos de similitud de expectativas, pertenencia al mismo grupo cultural o tener experiencias similares, sino como algo debido a la concepción de experiencias de la misma forma, utilizando un marco compartido, que inevitablemente tendrá alguna raíz en el entorno cultural. "Así que el punto de vista individualista tomado por Kelly no descarta uno de los aspectos de la concepción de constructos sobre la vida desde un punto de vista grupal o cultural" (Fransella, 1984: 160).

Sin embargo, el énfasis está en los *individuos* como agentes de sus propios actos, formándose a sí mismos al unir significados personales a lo que está sucediendo más que formados a través de la construcción social; es decir, una construcción más personal que social (Rychlak, 1990). Claramente, los individuos y sus contextos interactúan. La variedad de contextos en

que opera una persona en cualquier momento influenciará su experiencia. Sin embargo, es la interpretación del individuo, la importancia personal o de otro tipo de los contextos en su concepción, lo que enfatiza la psicología de constructo personal.

Como el centro de atención de la psicología de constructo personal es el individuo, quizá no logremos considerar cómo nuestra posición particular en nuestro contexto sociocultural enmarca nuestra realidad y limita nuestras elecciones. Sin embargo, los informes que obtenemos de los enfoques del constructo personal son explícitamente subjetivos, lo que ciertamente es nuestro objetivo, y todo lo que la investigación podrá obtener. A diferencia de los enfoques positivistas, aquí lo que se valora es la interpretación del participante.

Lecturas útiles

- Bannister, D. and Fransella, F. (1986). *Inquiring Man: the Psychology of Personal Constructs*, 3rd edn. London: Croom Helm.
- Burr, R. and Butt, T. (1992). *Invitation to Personal Construct Psychology*. London: Whurr.
- Dalton, P. and Dunnet, G. (1992). *A Psychology for Living*. Chichester: Wiley.
- Fransella, F. and Dalton, P. (1990). *Personal Construct Counselling in Action*. London: Sage.
- Rowe, D. (1998). *The Successful Self*. London: Fontana.

Referencias

- Argyle, M. (1989). *The Social Psychology of Work*, 2nd edn. Harmondsworth: Penguin.
- Bannister, D. and Bott, M. (1973). 'Evaluating the person', in P. Kline (ed.) *New Approaches in Psychological Measurement*. London: Wiley.
- Cobb, S. and Kasl, S.V. (1977). *Termination: the Consequences of Job Loss*, Cincinnati: US National Institute of Occupational Safety and Health.
- Dooley, D., Rook, K. and Catalano, R. (1987). 'Job and non-job stressors and their moderators'. *Journal of Occupational Psychology*, **60**, 115-31.
- DuBois, B. (1983). 'Passionate scholarship', in G. Bowles and R. Duelli Klein (eds). *Theories of Women's Studies*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Fransella, F. (1984). 'The relationship between Kelly's constructs and Durkheim's representations', in R. Farr y S. Moscovici (eds) *Social*

Representations. Cambridge: Cambridge University Press.

Fransella, F. and Dalton, P. (1990). *Personal Construct Counselling in Action*. London: Sage.

Handy, C.B. (1985). *Understanding Organisations*, 3rd edn. Harmondsworth: Penguin.

Hinkle, D. (1965). 'The change of personal constructs from the viewpoint of a theory of construct implications'. Unpublished PhD thesis, Ohio State University.

Jackson, S.E. (1983). 'Participation in decision making as a strategy for reducing job-related strain'. *Journal of Applied Psychology*, **68**, 3-19.

Jahoda, M. (1988). 'Opening address: the range of convenience of personal construct psychology – an outsider's view', in F. Fransella and L. Thomas (eds). *Experimenting with Personal Construct Psychology*, London: Routledge and Kegan Paul.

Kelly, G.A. (1955). *The Psychology of Personal Constructs, Volumes 1 and 2*, New York: Norton (reprinted by Routledge, 1991).

Kelly, G.A. (1986). *A Brief Introduction to Personal Construct Theory*. London: Centre for Personal Construct Psychology.

Landfield, A.W. (1971). *Personal Construct Systems in Psychotherapy*. New York: Rand McNally.

Roskies, E. and Louis-Guerin, C. (1990). 'Job insecurity in managers: antecedents and consequences'. *Journal of Organisational Behaviour*, **11**(5), 345-61.

Rowe, D. (1998). *The Successful Self*. London: Fontana.

Rychlak, J.F. (1990). 'George Kelly and the concept of construction'. *International Journal of Personal Construct Psychology*, **3**(1), 7-19.

Thomas, L.F. (1979). 'Construct, reflect and converse: the conversational reconstruction of social realities', in P. Stringer and D. Bannister (eds) *Constructs of Sociality and Individuality*. London: Academic Press.

Tschudi, F. (1977). 'Loaded and honest questions', in D. Bannister (ed.) *New Perspectives in Personal Construct Theory*. London: Academic Press.

Warren, B. (1991). 'Concepts, constructs, cognitive psychology and personal construct theory'. *Journal of Psychology*, **125**(5), 525-36.

Wilkinson, S. (1988). 'The role of reflexivity in feminist psychology', *Women's Studies International Forum*, **11**(5), 493-502.

Agradecimientos

Agradezco a Alex por su cooperación, y a Sue Lewis por sus comentarios constructivos.

Análisis del discurso

En este capítulo tratamos sobre un modo de análisis que se aboca a las formas en que el lenguaje está estructurado de manera que produzca conjuntos de significados –discursos– que operan independientemente de las intenciones de quien habla o escribe. El análisis del discurso trata el mundo social como un texto, o más bien como un sistema de textos, que pueden ser “leídos” sistemáticamente por un investigador para exponer los procesos psicológicos que hay en su interior, procesos que la disciplina de la psicología atribuye habitualmente a una maquinaria dentro de la cabeza del individuo. Casi todos los textos transmiten suposiciones sobre la naturaleza de la psicología individual. En el ejemplo que hemos elegido podrán observar que, a pesar de las primeras apariencias, el texto está estrechamente unido a los intereses de la disciplina.

Antecedentes

Las raíces latinas de la palabra “texto” se encuentran en la actividad del tejido, y la trama de material que nos vestía es ahora el modelo de la red de significados que mantiene unido el mundo social. La historia reciente del análisis del discurso está entrelazada con la historia de las transformaciones, dentro y fuera de la psicología, que empezaron a finales de los años sesenta y principios de los setenta. Hacia el interior de la psicología, el “giro lingüístico” que siguió a la “crisis” paradigmática –eventos que describimos en el capítulo 1– allanó el camino para lo que ahora reconocemos como un “giro lingüístico”. Fuera de la psicología, un “giro lingüístico” en la fenomenología alemana y el post estructuralismo francés permitieron el surgimiento de teorías del discurso que ahora enriquecen y dan dinamismo a los estudios del habla y la escritura en la investigación cualitativa.

Los debates que dieron lugar al “giro lingüístico” fueron cruciales para el desarrollo de la investigación cualitativa en psicología, porque permitieron a los psicólogos desprenderse del fetiche positivista de las cifras para pasar a la exploración del significado. Como señalamos en el capítulo 1, los autores del nuevo paradigma justificaron el ejercicio de la investigación de forma que, aseguraban, era tanto científica como sensible al sentido que la gente construye en sus vidas cotidianas. El tipo de investigación que proponían los autores del nuevo paradigma —una forma de investigación cualitativa— se centraba en los roles y reglas que rigen el lenguaje ordinario en los distintos mundos sociales que habitamos. Algunos trabajos interesantes aparecieron tras el manifiesto de Harré y Secord (1972) a favor de este enfoque etogénico, dirigiendo la mirada a mundos sociales tales como salones de clases y tribunas de fútbol (Marsh et al., 1974).

A pesar de la ambiciosa revisión teórica que hizo Harré (1979, 1983) de los escritos de Goffman para producir un marco sistemático para la psicología social e individual, no había muchas aplicaciones de ese enfoque etogénico, y ahora está prácticamente extinto en la psicología social. Su más importante legado ha sido el espacio que abrió para otros deseos de hacer investigación en una forma no positivista; los estudios reunidos en el libro de Reason y Rowan (1981), por ejemplo, se presentan como parte del “nuevo paradigma”, pero van de la investigación-acción a la teoría del constructo personal (enfoques que creemos aún son importantes, como atestiguan nuestros capítulos en este libro). Harré mismo ha pasado rápidamente de la etogenia, a través de las representaciones sociales, a lo que ahora constituye la vanguardia del movimiento del nuevo paradigma: el análisis del discurso (e. g. Davies y Harré, 1990).

Un problema conceptual importante con el que se iba a pique el estudio etogénico de los mundos sociales era el de la *diversidad* del significado, las distintas formas contradictorias del habla que determinan lo que hacemos (y quiénes podemos ser). La figura que parecía estructurar la forma en que un investigador etogénico veía un mundo social era la de un rompecabezas; aquí, cada miembro tiene una visión parcial del todo, y el investigador reúne “versiones” (a través de entrevistas; a veces mediante el uso de cuadros de repertorio) de distintos miembros para reconstruir lo que la forma subyacente de ese mundo es en realidad. (No es accidental que la búsqueda de formas estructurales subyacentes animara a los “estructuralistas” en otras disciplinas, en Francia y después en el mundo de habla inglesa, en las décadas de 1960 y 1970.) Sin embargo, la analogía del rompecabezas no será efectiva, porque las representaciones encontradas de cualquier mundo social llegan del lenguaje que se utiliza fuera (un

mundo social nunca es un sistema cerrado). El significado está cambiando constantemente (no es estático, sino dinámico), y el lenguaje está compuesto de muchos “lenguajes” o discursos.

Los autores fuertemente influenciados por la sociología del conocimiento científico (que observa cómo se construye socialmente la ciencia), por el análisis de la conversación (que observa los mecanismos del habla) y la etnometodología (que observa la construcción cotidiana de sentido), se identificaron con estos debates a fines de la década de 1970. Todos estos son enfoques de la sociología que privilegian la comprensión “ordinaria” del mundo que produce la gente por sobre las teorías de lo que está pasando de los investigadores. Estos autores señalaron que, más que hacer un fetiche de la “consistencia”, los investigadores del lenguaje deberían enfocarse en la variación; que una variedad de lo que llamaban los “repertorios interpretativos” construía un sentido de lo que estaba pasando según los miembros, y que el lenguaje entendido de esta forma desempeñaba una función en el mundo, más que simplemente representarlo (Potter y Wetherell, 1987). El énfasis en la variabilidad, la construcción y la función ya era una característica distintiva de un fuerte movimiento intelectual –el “post estructuralismo”– fuera de la psicología (Macdonnell, 1986), aunque los términos eran distintos: por ejemplo, en lugar de hablar de un “repertorio interpretativo”, los post estructuralistas utilizaban el término “discurso”.

Los autores post estructuralistas habían reconocido que las relaciones sociales y nuestro sentido de nosotros mismos no son producidos por una estructura, sino que lo que hacemos y lo que somos es creado, “constituido” de tal forma que el conflicto entre los discursos marca toda actividad simbólica. Para Michel Foucault (1969), los discursos son “prácticas que forman sistemáticamente los objetos de que hablamos” (p. 49), y argumentaba que “somos diferencia, que nuestra razón es la diferencia de los discursos, nuestra historia la diferencia de los tiempos, nuestro yo la diferencia de las máscaras” (p. 131). Estas aseveraciones son desafíos poderosos a las formas en que nos concebimos como individuos indivisos, consistentes, y en las secciones analítica y de discusión de este capítulo ahondaré en estas ideas y las examinaré.

Por el momento me limitaré a un breve ejemplo de cómo se entretajan los discursos para producir un texto. Tres ejemplos de oraciones improbables pueden servir para ilustrar el funcionamiento de discursos individuales: si decimos “me duele la cabeza, así que he de estar enfermo”, estamos empleando un discurso médico; si decimos “me duele la cabeza, así que realmente no puedo desear ir a esa fiesta”, estamos empleando algún tipo de discurso psicodinámico, y si decimos “me duele la cabeza, pero no como

te duele cuando te la estás probando como hacen las mujeres”, estamos empleando un tipo de discurso sexista (seas o no un hombre, tú lector). Por supuesto, en el mundo real las cosas son más complejas. Tomemos la afirmación (hay que admitir que insólita) “tengo una migraña provocada por las quejumbres de tu suegra, que me hace revivir las quejas de mi madre cuando era niño”. Aquí podemos encontrar por lo menos los tres discursos, y la tarea de un análisis del discurso es, entre otras cosas, desentrañar los discursos que están en juego.

El análisis del discurso es ahora un método bien establecido en psicología, y varias formas del análisis del discurso han ilustrado cómo los textos no son tan coherentes como parecen a primera vista, y cómo se construyen a partir de recursos culturales. Veamos algunos ejemplos: Hollway (1984) argumenta que el habla de la pareja heterosexual se mantiene en su lugar gracias a los discursos del “impulso sexual masculino”, del “tener-asir”, y el “permisivo”; Gilbert y Mulkey (1984) describen cómo los científicos utilizan repertorios empíricos (apoyándose en la evidencia) y contingentes (fiándose de la intuición) para justificar ante la comunidad científica su elección teórica, y Squire (1990) muestra cómo la psicología social está organizada alrededor de los relatos de detectives, autobiográficos y de ciencia-ficción.

Ejemplo

La forma foucaultiana del análisis del discurso es la que sustenta la interpretación que presentaré en este capítulo. Hacia el final retomaré algunos de los problemas de este enfoque, junto con los reproches de quienes prefieren estilos de investigación del discurso con una mayor inclinación etnometodológica. Entre las ventajas de la postura de Foucault está el que no necesitamos tener suposiciones sobre lo que el autor o hablante “quiso” decir, y que en sus estudios históricos le ha preocupado la forma en que los discursos, las “prácticas”, producen tipos de “psicología” (Foucault, 1961, 1976). Espero ilustrar estos puntos a través del análisis de nuestro texto de muestra.

La psicología del sentido común se reproduce a través de todos los textos de los medios masivos y de distintas formas encontradas de la cultura popular. Más que tomar un segmento de material transcrito de una entrevista o una conversación, he elegido un texto de entre los desechos de envolturas del consumidor contemporáneo; mi supuesto es que el consumidor compra el mensaje en el texto del empaque cuando compra el producto. En este caso, el consejo proporcionado sobre cómo usar el producto

es parte de un sistema más amplio de prácticas reguladoras, prácticas que la disciplina de la psicología alimenta. Las instrucciones en un empaque de pasta dental para niños me parecieron un texto inocente y curioso, y mi análisis surge de mis primeras conjeturas sobre la función de este texto cuando lo encontré por primera vez en el lavabo del baño de un amigo.

El texto

El frente del tubo blanco de pasta dental lleva, en tres líneas separadas, la leyenda "MAWS", "PASTA DENTAL PUNCH & JUDY"³, "Pasta dental para niños con *fluoruro*". Esta impresión brillante y multicolor está encuadrada por imágenes de Punch y Judy, y alrededor de este segmento del texto ya se aglomera una multitud de significados que podrían explorarse, que van de la blancura del tubo, que implica la blancura de los dientes, hasta los alegres dibujos dirigidos al lector como niño y, quizás, a las connotaciones en "maw"⁴ de un estómago animal o humano. Como consumidores, hemos leído el empaque de cartón desde antes de leer el tubo, y quizá nos hemos detenido en las tiendas y hemos elegido el empaque entre muchas pastas dentales de aspecto divertido ("Cartero Pat", "Sr. Señores") dirigidas a los niños y a sus padres, y a los padres interpelados como si fueran niños. Estos actos de lectura nos llevan al texto en la parte posterior del tubo. este es el texto en el que voy a concentrarme aquí:

Instrucciones de uso

Elija un cepillo para niños de cabeza pequeña y añada una cantidad de pasta dental Punch & Judy del tamaño de un guisante. Para enseñarle a su niño a limpiarse los dientes, sitúese detrás y coloque su mano bajo el mentón del niño, para inclinar la cabeza hacia atrás y ver la boca. Cepille ambos lados de los dientes, así como la parte superior. Cepille después del desayuno y antes de ir a la cama. Supervise el cepillado de los dientes de su niño hasta la edad de ocho años. Si su niño está bajo tratamiento de fluoruro, busque asesoría profesional con respecto al consumo diario.

Contiene 0.8% de monofluorofosfato de sodio.

3. Punch & Judy: espectáculo de títeres originado en Italia y que llegó a Inglaterra a mediados del siglo XVII, convirtiéndose de inmediato en parte integral del entretenimiento popular en las calles de Londres. El espectáculo solía tener fines moralistas, culminando en el momento en que se daba muerte al diablo, bajo las exclamaciones de "¡Bravo!" de Punch. Los personajes se han mantenido vivos en la iconografía popular inglesa hasta el día de hoy. N. de la T.
4. *Maw*: en inglés, estómago, buche, fauces. N. de la T.

Para efectos de análisis, y en este caso por motivos pedagógicos, será de utilidad estructurar la lectura del texto mediante pasos para el análisis del discurso que se ha discutido en otro sitio, en referencia a los criterios que podemos utilizar para identificar discursos (Parker, 1992). Cabe mencionar que estos pasos encubren los sentimientos de caos y confusión que abruma a un investigador que se aproxima a un texto por primera vez. A medida que avanza el proceso de análisis, esta sensación de perplejidad será sucedida por la convicción de que el análisis es banal. Lo que no podía verse se ve ahora con demasiada claridad. Vale la pena tener esto en mente a medida que puntualizo mi lectura del texto de la pasta dental, al igual que cuando elijas tu propio texto a desentrañar. Los pasos de este análisis particularizan y detallan el trabajo conceptual e histórico de Foucault sobre la construcción, función y variación de los discursos según corresponden a los requerimientos de la investigación cualitativa en psicología.

Sería posible explorar con más detalle los significados de la forma y sensación al tacto del empaque (y ya me he referido a las formas en que los colores de las letras quieren decir que este es un producto dirigido principalmente a los niños); para hacer esto, entenderíamos el empaque como un "texto", y el primer paso para "leerlo" sería:

a) convertir el texto en forma escrita. Esta creación de un texto escrito, que entonces sería algo más parecido a una transcripción, nos permite enfocar connotaciones que usualmente sólo titilan en los márgenes de nuestra conciencia. Entonces podemos hacer preguntas sobre lo que *significa*, por ejemplo, que el tubo sea más pequeño que los tubos comunes. Aquí es importante advertir que el tamaño más pequeño no sólo "refleja" el tamaño más pequeño del usuario buscado, y sus dientes más pequeños y escasos, sino que reproduce al niño como una versión más pequeña del adulto. No es necesario que el tubo sea más pequeño (los tubos dirigidos a gente muy anciana no son más pequeños por el hecho de que ellos también tiendan a tener menos dientes), y esta variación de tamaño ya nos alerta sobre las formas en que funciona el texto para crear imágenes particulares del niño. Junto a la consideración de que el análisis del discurso puede aplicarse a textos visuales, y debe entonces ponerse en palabras, también debemos ser conscientes de que el nuevo texto escrito será algo distinto, creado por el analista y ahora leído, por decirlo así, de segunda mano.

No es fácil, ni aconsejable, ocuparse uno solo del análisis del discurso; siempre es mejor (y este consejo se aplica hasta cierto grado a todas las variedades de la investigación cualitativa) trabajar con otra gente. Esto

es particularmente importante en las primeras etapas del análisis, y en un segundo paso en el que:

b) debes hacer asociación libre con el texto. En el caso de un fragmento de texto que debe convertirse en forma escrita, resulta provechoso señalar las distintas formas en que podría describirse junto con otras personas y, en este punto, hacer asociación libre también con ellas. Las cadenas de connotaciones pueden parecer extravagantes, y es tentador pasarlas por alto. Esto sería una lástima, porque pueden resultar útiles: por ejemplo, ¿cuál es la relevancia de la cadena que lleva de Punch al maltrato a los niños, a Judy como madre negligente, al policía, y al cocodrilo de dientes grandes y fuertes? No es necesario presuponer que el autor del texto para la pasta dental y el diseñador de la envoltura pretendían que estos significados fueran asequibles para el usuario del producto, para advertir que la narrativa de Punch y Judy puede funcionar como un marco muy específico (negativo) para el cuidado que puede ponerle un adulto a su hijo al cepillarle los dientes.

Si vamos a considerar las formas en que los discursos, como dice Foucault (1969: 49), “forman sistemáticamente los objetos” a los que se refiere cualquier texto, ahora, como investigadores, debemos (c) desglosar sistemáticamente los “objetos” que aparecen en este texto. Una regla útil a seguir aquí es buscar los sustantivos. ¿Dónde están, y que pueden significar? Si hacemos esto, estaremos en una posición más adecuada para reconstruir el tipo de mundo que semejante texto presupone; el mundo que vuelve a crear cada vez que es leído. Tenemos:

- ‘instrucciones’ (procedimientos de aplicación del producto, cuya correcta aplicación especifica este texto);
- ‘usos’ (tipos de aplicación, de los que, en este caso, se entiende que sólo hay uno);
- ‘elecciones’ (acciones que presuponen una gama de alternativas posibles y la capacidad, que incluye evaluación y medios, de elegir entre dicha gama);
- ‘niños’ (categorías de seres a quienes se destinan ciertos tipos de ‘cepillos’);
- ‘guisantes’ (objetos de un tamaño determinado con los que se puede medir la ‘cantidad’);
- ‘Punch & Judy’ (personajes de títeres que ejemplifican una mala crianza);
- ‘pasta dental Punch & Judy’ (marca especificada de pasta dental);
- ‘enseñanza’ (instruir a otros, que se incluye en la práctica especificada por estas instrucciones);

- ‘dientes’ (con ‘lados’ y ‘partes superiores’; superficies identificadas que requieren cepillado);
- ‘mano’ (para la restricción del niño, con el fin de lograr el cepillado);
- ‘mentón’ (parte del niño que debe sujetarse para restringir el movimiento);
- ‘cabeza’ (parte del niño a que se dirige la restricción);
- ‘boca’ (parte de la anatomía que contiene los dientes);
- ‘desayunos’ (primeros alimentos tras los que debe empezar la primera cepillada);
- ‘noche’ (última parte del día, que debe culminar en el cepillado de los dientes);
- ‘edades’ (como indicadores de desarrollo, en los que la edad “ocho” figura aquí como un indicador significativo);
- ‘fluoruro’ (sustancia cuya ingestión queda implícita en el uso de la pasta dental);
- ‘tratamientos’ (regímenes de cuidado de la salud);
- ‘profesionales’ (categorías de personas responsables de regular el tratamiento y el consumo);
- ‘asesoría’ (forma de comunicación que facilitan los profesionales, diferenciada aquí de una simple orden);
- ‘consumo’ (cantidad de una sustancia que el profesional considera apropiada médicamente);
- ‘0.8% de monofluorofosfato de sodio’ (cantidad específica de sustancia activa).

Estos objetos están organizados y reconstituidos en este texto a través de formas particulares de hablar, y de ahora en adelante nos será de utilidad para el análisis:

d) referirnos a estas formas de hablar como objetos, nuestros objetos de estudio, los discursos. La identificación de los objetos a que se refiere el texto nos ha llevado justo al límite, hasta el punto de ser capaces de identificar los discursos que les dan consistencia. Antes de que podamos ir más allá de ese punto, a la parte del análisis donde los discursos empezarán a tomar vida propia en nuestra lectura, debemos:

e) desglosar sistemáticamente los ‘sujetos’ (las categorías de persona) que aparecen en este texto, y:

f) reconstruir, como un mecanismo para explorar derechos diferenciales del habla dentro del discurso, lo que cada tipo de persona puede decir dentro del marco de reglas presupuestas por el texto. Para dar el quinto paso, entonces, algunos de los objetos que ya he identificado son también seres sensibles; los ‘sujetos’. Estos son:

- ‘niños’ (las categorías de seres a que se destinan ciertos tipos de ‘cepillos’);
- ‘profesionales’ (categorías de personas responsables de regular el tratamiento y el consumo).

Además de estas dos categorías evidentes –y dejando aparte por el momento la intervención atribuida a ‘Punch & Judy’ en las representaciones populares–, existe una tercera categoría de sujeto, al que *se dirige* el texto:

- ‘progenitor/a’ (categoría de persona a quien están destinadas las instrucciones, y la naturaleza de este sujeto está constituida a través de los tres puntos en el texto en que el lector es interpelado como el dueño –a través del indicador ‘su niño’– del niño al que está destinado el producto).

Ahora podemos, como sexto paso, reconstruir los derechos y responsabilidades de este sujeto sumamente importante en el texto y la red de relaciones que se reconstituyen situando a este progenitor/a, el lector, en relación con el “niño” y con el “profesional”. Primero, en relación con el niño, el progenitor debe elegir por él, enseñarle, pararse detrás de él, restringirlo y cepillar sus dientes (ambos lados y la parte superior), realizar esta tarea dos veces al día a horas específicas, y supervisar la actividad (que aquí supone una creciente auto-dirección del niño en la tarea) hasta una edad especificada (punto en que, queda implícito, el niño puede realizarla sin supervisión). En segundo lugar, en relación con el “profesional”, el progenitor debe buscar consejo y seguir las prescripciones concernientes al tratamiento y el consumo. En tercer lugar, en relación con el emisor (el “sujeto que supuestamente sabe”, el que escribió el texto y le habla al lector), el progenitor debe seguir las instrucciones y, como parte de las instrucciones, buscar si es necesario asesoría de un “profesional”. Este circuito de responsabilidades sitúa al emisor en alianza con el “profesional” en la instrucción de buscar asesoría (pero también con deferencia al “profesional” en la atribución de derechos para determinar el consumo diario apropiado).

Una de las funciones del texto, como en cualquier texto, es darle vida (de nuevo, para nosotros ahora como investigadores) a una red de relaciones, y a medida que avanzamos en la articulación de esta red alrededor de los objetos a que se refiere el texto, podemos empezar:

g) a trazar las distintas versiones del mundo social que coexisten en el texto. A medida que hacemos esto, nos vamos acercando más a la identificación de formas discretas del habla que intervienen en este texto. Las instrucciones requieren que el lector se comporte de una manera racional. Están formuladas de tal manera que dan por sentado que el lector está a

cargo permanente de un niño (de cada desayuno a cada noche). Exigen conformidad con la idea de que el niño se desarrolla de una manera en particular hasta un punto particular (la edad de ocho años), y también suponen que el lector está dispuesto a consultar a profesionales sobre la salud del niño.

Adviértase que aquí la categoría del “niño” no tiene género (podría ser un niño o una niña). No hace muchos años, habría sido probable que se refirieran a este como “él”. Este contraste en las formas de especificar el género también llama la atención sobre presunciones culturales más amplias que aparecen en algunos textos en momentos insólitos. Consideremos, por ejemplo, la diferencia entre el destinatario de este texto, quien hemos supuesto que es un progenitor/a (a partir de la indicación “su niño”), y el destinatario que estaría a cargo del niño en muchas otras culturas fuera del marco de referencia de este texto; un destinatario que bien podría ser un hermano o hermana mayor. Estamos llegando por tanto a algunos panoramas de relaciones que operan aquí: acatamiento racional de las reglas de los padres, del desarrollo, y médicas.

Cada una de estas formas de organizar el mundo lleva en sí reglas que reprueban a quienes no logran adherirse a ellas: apartarse de la racionalidad y del acatamiento de las reglas conducirá al argumento de que el lector es estúpido o peligroso; rehusar las responsabilidades de los progenitores invita a acusaciones de irresponsabilidad; rechazar la idea de que el niño sigue una ruta normativa de desarrollo y que la enseñanza debe amoldarse a esta puede llevarnos a ser etiquetados como egoístas y cómplices de la delincuencia, y desafiar el llamado a consultar a profesionales cualificados médicamente se verá con frecuencia como desviado y anticientífico. Enumeramos aquí estas posibilidades como un paso en el que:

h) especulamos sobre cómo manejaría cada uno de estos modelos las objeciones a estas instrucciones y a las normas culturales ocultas tras ellas. He sugerido cómo podrían agotarse tales procedimientos defensivos después de haber clasificado los que estamos suponiendo de manera creciente que son los cuatro conjuntos clave de aseveraciones, pero la relación entre los pasos (h) y (g) en el proceso de análisis es más enrevesada, y también es conveniente preguntar cómo responderían los autores “imaginarios” de las aseveraciones en el texto a quienes los contradijeran. Esta técnica puede ayudarnos a llegar a discursos independientes.

Son los discursos los que “forman los objetos de los que hablan”, y no los autores quienes hablan a través del texto, como si el texto fuera una especie de pantalla transparente en la que se exhibieran las intenciones del autor. Nuestros “autores imaginarios”, entonces, son nuestras propias

creaciones (como lo son los discursos, ciertamente, hasta cierto punto, pero regresaré a este punto más adelante), y los utilizamos para enfatizar la variación, las contradicciones en el texto. Es provechoso enfocarnos en esta contradicción y la concordancia entre las voces en el texto, y dedicar un poco de tiempo a hacer esto en dos pasos más del análisis:

i) identificar contrastes entre formas de hablar; y:

j) identificar los puntos donde estas formas de hablar se superponen.

En este caso, el interés en la instrucción, la supervisión y los derechos profesionales se acoplan de manera alarmante, y hablaré más sobre esto en nuestra discusión (bajo el encabezado "Repercusiones de la lectura"). También trataré de dar seguimiento al tema de cómo podrían magnificarse las distinciones entre los discursos, y cómo difiere "el niño" del progenitor aquí construido del "niño" del profesional médico. En este punto también podemos advertir cómo el tono serio de las instrucciones de uso contrasta con la frivolidad de la iconografía de Punch y Judy, pero también cómo dicha iconografía funciona entonces para confirmar la posición del progenitor y del profesional como garantes de una tutela seria.

Ahora podemos hacer algunas comparaciones con otros textos, para:

k) estimar cómo se dirigen a públicos distintos estas formas de hablar.

También es posible encontrar expresiones del discurso en que este parece plegarse sobre sí mismo y disertar sobre lo importante que es hablar de esa forma. Aunque puede parecernos útil ver las instrucciones de otras pastas dentales, ahora estamos yendo más allá de este tipo de texto para ver cómo los patrones de significado que son evidentes dentro también operan en otras partes. Instrucciones como esta, por ejemplo, ya han sido valoradas por la Campaña por un Inglés Claro, que llama la atención sobre la claridad y racionalidad que encomia (ligando estas dos cualidades) en los documentos oficiales; las formas en que los padres son interpelados en el discurso político conservador con frecuencia son explícitas sobre la importancia de la familia como fundamento de la sociedad civilizada; las discusiones sobre educación en debates sobre la relación entre la formación escolar y los valores familiares están íntimamente unidas a la pretensión de que existen etapas definidas e identificables de desarrollo intelectual y moral; y, con el aumento de la popularidad de la medicina "alternativa", los estándares científicos y profesionales son enfatizados como baluartes contra la charlatanería y en defensa del léxico médico correcto (y de quienes tienen el derecho de utilizarlo).

Ahora hemos llegado al punto en que:

l) elegimos un léxico apropiado para catalogar los discursos. Esta es una forma de estructurar una lectura del texto. He tratado de hacer acep-

table esta lectura, y puedes no estar de acuerdo. En tu análisis de otros textos, también debes escribir tu reporte con un espíritu de polémica y de debate. El colapso de la racionalidad y el acatamiento de reglas bajo el encabezado “racionalista”, el etiquetado de los términos que invocan las obligaciones de los padres como “familiares”, la unión de temas de desarrollo y educación como “evolutivo-educativos”, y el uso del lema “médico” para incluir la consulta a profesionales, el consumo diario y el uso de la nomenclatura química son, en parte, operaciones que se aplican por conveniencia y pulcritud en la presentación, pero más adelante, en la discusión, tendré que justificar estas selecciones. En resumen, hasta ahora puedo identificar cuatro discursos:

- *‘racionalista’* – en el que la capacidad de seguir los procedimientos (‘instrucciones de uso’) requiere elecciones de implementación y cálculo de cantidad (‘cabeza pequeña’ y ‘cantidad del tamaño de un guisante’), y se basa en el reconocimiento de una autoridad adecuada en el cuidado de la salud (seguir “instrucciones” y buscar “asesoría profesional”);
- *‘familiar’* – en el que la propiedad (‘su niño’) es paralela a la supervisión y el cuidado continuo (el supuesto de que el niño está presente en cada desayuno y ‘antes de irse a la cama’), y está enmarcada por la imagen de una mala tutela (las figuras de ‘Punch y Judy’);
- *‘evolutivo-educativo’* – en el que la enseñanza del niño (actividad de los padres) precede a la supervisión (la actividad del niño, aún bajo instrucción, pero autónoma), y llega después a una etapa identificable como hito del desarrollo (la ‘edad de ocho años’).
- *‘médico’* – en el que el proceso de utilizar la pasta dental está necesariamente unido a la higiene (cepillarse después de los alimentos), a la supervisión profesional (‘tratamiento de fluoruro’), y a la especificación de la ingestión y la composición química de las sustancias (‘consumo diario’, ‘0.8% de monofluorofosfato de sodio’).

Repercusiones de la lectura

El análisis en este tipo de estudio difiere notablemente de la sección de “resultados” de un reporte experimental, en el que se tabulan las distintas medidas y se identifica el nivel de relevancia. La sección de análisis del reporte es más larga (y comparte esta característica con muchos otros tipos de la investigación cualitativa que describimos en este libro). El análisis es también más “discursivo”, en el sentido de que escudriña el razonamiento con que se localizaron los discursos en el texto (aunque en este capítulo se

exagera esta característica, porque no sólo estoy describiendo un análisis, sino también recapitulando una serie de pasos para adiestrar en la técnica a un lector), y en la medida en que el desentrañamiento del texto como discursos discretos exige una discusión de asociaciones, conexiones encontradas y contradicciones entre grupos de términos y sus usos cotidianos. Esta es una lectura de un ejemplo de caso. No es necesario leer veinte tubos distintos de pasta dental, aunque puede ser interesante hacerlo.

El análisis se ha aplicado a la tarea no sólo de leer el texto en cuestión, sino también de seguir "pasos", y ciertamente esta no es la forma más ligera y atractiva de presentar el material. La presentación del análisis del discurso lo señala como una variedad de la investigación cualitativa que, a menos que se tomen medidas en sentido opuesto, tiende a ocultar sus aspectos reflexivos (característica que comparte con los estudios observacionales y con algunos enfoques del constructo personal, y que lo distingue tajantemente de la investigación-acción y el trabajo feminista). Debemos tener claro, entonces, que la lectura que he presentado aquí es mi respuesta al texto, y que los discursos son nuestra creación tanto como son "objetos" con una existencia independiente de nosotros. Nuestro encuentro con estos discursos según se manifiestan en este texto no es un encuentro con algo nuevo para nosotros, sino más bien con algo muy familiar, pues la historia que ostenta los discursos como fenómenos "objetivos" es también la historia que nos muestra como seres "subjetivos". En este punto una ventaja es que el análisis del discurso vuelve públicas sus fuentes en una lectura. Nuestra subjetividad como forma de materia producida históricamente y contingente es, entonces, un instrumento de investigación importante para la descodificación de formas de lenguaje.

Mi discusión del análisis del texto de la pasta dental, desafortunadamente, debe restringirse aquí a una perspectiva general de los tipos de puntos que quisiera cubrir en un estudio más extenso. La discusión en la investigación analítica del discurso puede ampliar el análisis a través de:

- m) un estudio de dónde y cuándo se desarrollaron estos discursos, y;
- n) una descripción de cómo han funcionado para naturalizar las cosas a que se refieren; es decir, cómo "forman los objetos de los que hablan" de tal forma que parezca perverso y disparatado cuestionar que realmente estén ahí. Estas dos tareas subyacen a preguntas que quisiera plantear respecto del papel de los discursos en la vida de las instituciones, las relaciones de poder y la transmisión de ideología.

En este texto, los discursos refuerzan claramente las instituciones de la familia y de la medicina. La forma de Foucault de analizar la historia del discurso se ha aplicado a la familia, y el papel del Estado y de las prácti-

cas de asistencia social en la configuración de las estructuras internas de la familia ha estado estrechamente relacionado con las imágenes que la profesión médica ha distribuido a través de los años en sus consejos profilácticos contra la mala crianza de los hijos (Donzelot, 1979). En esta historia, Punch y Judy operan como un signo contradictorio de las relaciones familiares, pues mientras que se utilizan para ilustrar los peligros morales del descuido y el maltrato de los niños, también funcionan como emblemas carnalescos subversivos de rebelión contra las autoridades. Aquí, la extensión del análisis en la discusión ya da otro paso:

o), en el que se examina la función de los discursos en la reproducción de las instituciones, junto a un paso:

p) en el que se exploran los discursos que subvierten estas instituciones.

Dichas instituciones no simplemente estructuran la vida social; también restringen lo que se puede decir, quién puede decirlo y cómo puede la gente comportarse y concebir su propia intervención y subjetividad. Dondequiera que hay poder, hay resistencia (Foucault, 1975), y el análisis de las instituciones podría extenderse para ver:

q) quién saldría beneficiado y quién desfavorecido por dichos discursos, y también:

r) quién querría apoyar o quién desacreditar estas formas de hablar. Los poderes que se les confiere al progenitor y al médico parecerían señalar a estas figuras en particular como sujetos que ejercen poder sobre el niño. Sin embargo, debemos tener cuidado en no entender este ejercicio del poder como deliberado, o desatender las formas en que quienes ejercen el poder están también enredados en él (Foucault, 1975, 1976). Por ejemplo, la figura del progenitor es contradictoria en relación con el médico.

Al análisis del discurso le preocupan las formas en que el significado se reproduce y se transforma en los textos, y cuando dicha reproducción y transformación concierne a las instituciones y las relaciones de poder, inevitablemente somos conducidos a una consideración del papel de la ideología. En este punto puedo relacionar algunos de los discursos que he descrito en el análisis para mostrar:

s) cómo también entrañan otros discursos que gozan de poder, y:

t) cómo estos reproducen o desafían las nociones dominantes respecto de lo que puede cambiar y lo que puede ser posible en el futuro. En este punto sólo puedo sugerir que puede resultar esclarecedor explorar las conexiones entre las imágenes de racionalidad en el adulto, las interpretaciones del desarrollo infantil y las nociones de la familia como la arena "normal" para el cuidado del niño; a esto se agrega naturalmente no sólo la medicina, sino también la psicología, como una institución a la que le

preocupa la higiene, o la higiene mental. En este punto son relevantes las descripciones de la psicología como un aparato, un "complejo Psíquico", que surgió paralelo a la medicina en el siglo XIX (Rose, 1985, 1989). Bajo esta luz, el texto parece condensar una imagen de la psicología y las disciplinas afines como prácticas obsesionadas con la vigilancia y el control. La discusión no podría avanzar mucho más sin invadir las disciplinas de la sociología y de la historia, sin una interpretación de la psicología misma como institución colmada de poder e ideología.

Evaluación

Discutiré algunas de las limitaciones del enfoque que he adoptado aquí, y las críticas contra la lectura que podrían formular otros autores en psicología favorables al análisis del discurso, antes de pasar a considerar brevemente algunos problemas más profundos en este tipo de trabajo.

Limitaciones

Como señalé en la introducción a este capítulo, existe en la sociología del conocimiento científico una tendencia al trabajo estrechamente unido a los estudios etnometodológicos, que fue un conducto para el ingreso en la psicología del análisis del discurso (Potter y Wetherell, 1987). El interés en la explicación cotidiana de la acción obtiene prioridad sobre la perspectiva del investigador, y la retórica que la gente emplea tiene prerrogativa sobre cualquier evaluación que pudiera hacer un psicólogo. El proceso analítico que he descrito en este capítulo ha sido sujeto a críticas de autores en esta tradición, y sus inquietudes han tenido que ver con la tendencia a la reificación, las formas en que el análisis presupone lo que pretende descubrir, y la utilización del conocimiento del sentido común en la elaboración de las categorías que son eventualmente "descubiertas" (Potter et al., 1990). Quizá podría argumentarse que los cuatro discursos simplemente no existen como si fueran vigas invisibles que mantuvieran al lenguaje en pie, y que pretender que los expertos pueden detectar lo que *realmente* está pasando no les hace justicia a las sutiles estrategias que la gente emprende para dotar a las cosas de sentido. Peor aún, existe también un elemento de desconcierto en el hecho de que he pretendido decirles lo que realmente está ahí *como si* ustedes no lo supieran desde el principio; sólo les he representado nociones de sentido común de la racionalidad, la familia, las etapas de desarrollo y la medicina.

Estaría de acuerdo en que hay un problema en el razonamiento –un razonamiento que guía a buena parte de la investigación positivista– de que el psicólogo sabe más, pero eso no significa que no deba existir una perspectiva crítica de las formas en que se utiliza el lenguaje. En realidad, los discursos no están ahí escondidos esperando ser descubiertos; ciertamente son producidos mediante el análisis, pero entonces le dan una coherencia a la organización del lenguaje e interceptan estructuras institucionales de poder e ideología de una manera en que no podría hacerlo nunca un simple llamado a la lógica del sentido común. Como advertí anteriormente, en esta perspectiva estoy influenciado por la obra de Foucault y la tradición post estructuralista. Sin embargo, como contraparte a estas críticas, también debo considerar las que llegan del otro lado, de autores que pueden argumentar que he sido demasiado cauteloso, que no he ido demasiado lejos, sino demasiado *cerca* de la tendencia etnometodológica de trabajo. Podría argüirse, por ejemplo, que en nuestro texto de pasta dental también interviene un quinto discurso, la “autorregulación”, y que este discurso, como los otros que hemos descrito, pero en mayor medida, sólo podría inferirse utilizando un marco teórico e histórico previo (el de Foucault). Ciertamente he utilizado la teoría para generar esta lectura; quizás, para algunos, no lo suficiente. Ya se han dirigido críticas a la corriente etnometodológica (Bowers, 1988), y ahora podría imaginar cómo podrían adaptarse para aplicarlas al análisis que he presentado aquí.

Aunque he descrito cómo se reproducen en este texto nociones de racionalidad, podría argumentarse que he presentado una imagen harto estática de los significados del texto; que he retornado a estilos de análisis estructuralistas ortodoxos que realmente no tienen mucho que decir sobre la resistencia o el deseo de los “lectores” y “autores” en el proceso de resistencia. Aunque se supone que la lectura se enfoca en la variación, hay muy poco análisis, discusión de contradicciones y juego libre en el texto. El texto pretende ser un documento serio, pero está circundado por lo divertido (en las figuras de Punch y Judy), y el análisis debe trabajar más meticulosamente la idea de que la subjetividad siempre está escindida y es anárquica. Dicho análisis requiere, quizá, la utilización de ideas psicoanalíticas (Hollway, 1989; Parker, 1995).

Críticas

No resultaría difícil predecir las objeciones que levantarían contra el análisis psicólogos más tradicionales, y ya ha surgido una clara expresión de la hostilidad de la tradición experimental hacia este tipo de trabajo (Abrams

y Hogg, 1990). No está claro en qué sentido este texto es representativo de las instrucciones en los tubos de pasta dental para niños, y no se hizo ningún intento de comparar el texto, por ejemplo, con los que aparecen en la pasta dental Cartero Pat o Sr. Señores. La lectura que he presentado es sólo mi opinión, y no he hecho ningún intento de validarla en comparación con otras formas de análisis, o incluso de descubrir si el procedimiento que he utilizado resulta confiable al aplicarse a otros textos. Ni siquiera sé si los padres leen las instrucciones; mucho menos si las instrucciones determinan de hecho el comportamiento de los padres. He recurrido a explicaciones del “complejo Psi” que son, cuando mucho, especulativas, y he supuesto que el lector simplemente aceptará e implementará maquinalmente las instrucciones en la forma en que yo supongo que funcionan. Quejas semejantes podrían dirigirse a muchos de los ejemplos de la investigación cualitativa que describimos en este libro, y se aplicarían a todos los estudios del discurso que no utilizan métodos cuantitativos. Este análisis, dirían los psicólogos experimentales, es una parodia de la indagación científica.

Sin embargo, por el otro lado, debemos advertir el descontento con el análisis del discurso de algunos investigadores que no ponen tales reparos para abandonar la “ciencia”. Esta última serie de críticas sintoniza con las que aún son inspiradas por los aspectos políticos radicales de la teoría post estructuralista y psicoanalítica. Una perspectiva general de los problemas desde esta postura identifica treinta y dos problemas en el análisis del discurso (Parker y Burman, 1993), pero aquí sólo tenemos espacio para observar que incluyen el problema de tratar el lenguaje (textos, discursos) como si tuviera más poder que otras limitantes materiales de la acción, y la fantasía de que el investigador puede sacar su caja de herramientas y aplicarla a cualquiera o a todos los textos sin repercutir en los efectos de un análisis. Existe más *variabilidad* en la acción y la experiencia humanas que la expresada por el lenguaje; como investigadores, cuando reconstruimos “discursos” *construimos* nuestra propia imagen del mundo, y tenemos cierta responsabilidad respecto de la forma en que *funcionará* nuestro análisis.

Hemos trazado el análisis de las series de aserciones que corren a lo largo de un texto diminuto, y hemos rastreado las formas en que los discursos llevan tras de sí grupos de supuestos sobre la naturaleza de las relaciones sociales, relaciones que la disciplina de la psicología ha investigado y respaldado en el pasado. La psicología que opera en estas formas se ha apoyado tradicionalmente en la retórica y la práctica de la cuantificación y la observación. En contraste, hemos presentado un análisis que es también una crítica desde el punto de vista de la investigación cualitativa y de quienes usualmente son sometidos a la mirada profesional.

Lecturas útiles

- Burman, E. y Parker I. (eds.) (1993). *Discourse Analytic Research: Repertoires and Readings of Texts in Action*. London: Routledge.
- Hollway, W. (1979). *Subjectivity and Method in Psychology: Gender, Meaning and Science*. London: Sage.
- Potter, J. and Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.
- Squire, C. (1990). 'Crisis what crisis? Discourses and narratives of the "social" in social psychology', in I. Parker and J. Shotter (eds) *Deconstructing Social Psychology*. London: Routledge, pp. 33-46.

Referencias

- Abrams, D. and Hogg, M.A. (1990). 'The context of discourse: let's not throw out the baby with the bathwater'. *Philosophical Psychology*, 3(2), 219-25.
- Bowers, J. (1988). 'Essay review of *Discourse and Social Psychology*'. *British Journal of Social Psychology*, 27, 185-92.
- Davies, B. and Harré, R. (1990). 'Positioning: the discursive production of selves', *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 20(1), 43-63.
- Donzelot, J. (1979). *The Policing of Families*. London: Hutchinson.
- Foucault, M. (1961). *Madness and Civilization: a History of Insanity in the Age of Reason*. London: Tavistock.
- Foucault, M. (1969). *The Archaeology of Knowledge*. London: Tavistock.
- Foucault, M. (1975). *Discipline and Punish*. London: Allen Lane.
- Foucault, M. (1976). *The History of Sexuality, Volume 1, an Introduction*. Harmondsworth: Pelican.
- Gilbert, N. and Mulkay, M. (1984). *Opening Pandora's Box: a Sociological Analysis of Scientists' Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Harré, R. (1979). *Social Being: a Theory for Social Psychology*. Oxford: Basil Blackwell.
- Harré, R. (1983). *Personal Being: a Theory for Individual Psychology*. Oxford: Basil Blackwell.
- Harré, R. and Secord, P. (1972). *The Explanation of Social Behaviour*. Oxford: Blackwell.
- Hollway, W. (1984). 'Gender difference and the production of subjectivity', in J. Henriques, W. Hollway, C. Urwin, C. Venn and W. Walkerdine (eds) *Changing the Subject: Psychology, Social Regulation and Subjectivity*. London: Methuen, pp. 227-63.

- Hollway, W. (1989). *Subjectivity and Method in Psychology: Gender, Meaning and Science*. London: Sage.
- Macdonnell, D. (1986). *Theories of Discourse: an Introduction*. Oxford: Blackwell.
- Marsh, P., Rosser, E. and Harré, R. (1974). *The Rules of Disorder*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Parker, I. (1992). *Discourse Dynamics: Critical Analysis for Social and Individual Psychology*. London: Routledge.
- Parker, I. (1995). 'Discursive complexes in material culture', in J. Haworth (ed.). *Psychological Research: Innovative Methods and Strategies*. London: Routledge.
- Parker, I. and Burman, E. (1993). 'Against discursive imperialism, empiricism and constructionism: thirty two problems with discourse analysis', in E. Burman e I. Parker (eds) *Discourse Analytic Research: Repertoires and Readings of Texts in Action*. London: Routledge, pp. 155-72.
- Potter, J. and Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.
- Potter, J., Wetherell, M., Gill, R., and Edwards, D. (1990). 'Discourse – noun, verb or social practice'. *Philosophical Psychology*, 3(2). 205-17.
- Reason, P. and Rowan, J. (eds) (1981) *Human Inquiry: a Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- Rose, N. (1985). *The Psychological Complex*. London: Routledge and Kegan, Paul.
- Rose, N. (1989). *Governing the Soul*. London: Routledge.
- Squire, C. (1990). 'Crisis what crisis? Discourses and narratives of the "social" in social psychology', in I. Parker and J. Shotter (eds) *Deconstructing Social Psychology*. London: Routledge, pp. 33-46.

Agradecimientos

Debo agradecer a Deborah Marks por sus útiles comentarios a una versión anterior de este capítulo.

Investigación-acción

Este capítulo se ocupará en un principio de una perspectiva general de la investigación-acción como, simplemente, “una forma de probar cambios y ver qué pasa”, y de exponer la opinión de que esto es particularmente atractivo para los investigadores motivados por una filosofía de cambio social, como el feminismo, el antirracismo o el socialismo. Implica abandonar la idea de que debe existir una separación estricta entre ciencia, investigación y acción.

Antecedentes

Puede considerarse que la investigación-acción se ha desarrollado a partir de la obra de Kurt Lewin en la década de los 1940 (e.g. Lewin, 1946), época en la que, recurriendo a varias tradiciones de mediados de siglo, fue alabada como una importante innovación en la investigación social, y se adoptó en una diversidad de contextos, particularmente en temas de industria, educación y comunidad. En la psicología social, fue Lewin probablemente quien más hizo por promover y popularizar la idea de estudiar las cosas cambiándolas y viendo los efectos, que en esencia es el argumento de que, para llegar a comprender un proceso, es necesario crear un cambio y luego observar los efectos variables y las nuevas dinámicas.

Lewin era un firme partidario de la investigación-acción en su interés por las relaciones de poder entre investigador e investigado y por los derechos del individuo, anticipando la psicología del nuevo paradigma de los ochenta. El “ciclo” de Lewin de planeación, acción y “recopilación de hechos” fue el precursor de la espiral de la investigación-acción de Elliott (1980). Esto queda ilustrado, por ejemplo, en un proyecto en que Lewin incorporaba la “orientación” de sociólogos a las acciones de grupos des-

favorecidos socialmente, en un proceso democrático cuyo objetivo era el cambio social en que los beneficios de la investigación serían mutuos. Lewin alentó a las comunidades a estudiar los resultados de sus acciones y examinar los orígenes de sus propios prejuicios, en un esfuerzo por cambiar drásticamente las relaciones dentro de las comunidades. Esto constituía un desafío más que directo a la práctica prevaleciente de utilizar información sobre poblaciones marginales en su representación, porque las concepciones subyacentes de la patología social incitaban a los investigadores a devaluar informes directos de encuestados en favor de los mediados por profesionales. La práctica actual confiere cada vez más una "igualdad de estatus" a quienes son investigados, y con ella, el derecho a hablar y a que sus opiniones sean consideradas fundamentales para la labor de investigación, ejemplificado en el concepto de "concientización" de Freire (1972), que implica una creciente conciencia de su propia identidad sociocultural y su capacidad de transformar sus vidas.

En psicología, las tensiones entre la necesidad de rigor experimental y la flexibilidad que exigen las normas profesionales aplicadas a escenarios del "mundo real" han producido un áspero debate. Según Frankel (1986), los críticos simplemente lamentaban "la confusión y barullo" que la "humanidad de los seres humanos" le endosaba a la ciencia social. Como el bibliotecario que sueña con el orden de los estantes sin usuarios, los "neopositivistas" fantasean con una ciencia social limpia y ordenada en la que todos los investigadores son instrumentos de medición idénticos, imparciales, infalibles. La investigación sería mucho más fácil si los investigadores no tuvieran que interactuar. Sin embargo, Eisner (1984) señalaba la necesidad de un "pluralismo" en la investigación e instaba al mundo de la ciencia social no sólo a aceptar, sino también a dar la bienvenida a una proliferación de paradigmas de investigación, y a aprovechar los nuevos ángulos que proporcionaban para mirar el mundo. Aunque la investigación-acción ya había sido "descubierta" por los setenta, aún existe una fuerte oposición a su aceptación como "investigación real". Un indicador de esto es la escasez de proyectos de investigación-acción registrados en los departamentos de psicología. Sin embargo, en algunas esferas hay una saludable actividad, particularmente en la investigación médica (véase Sapsford y Abbot, 1992). En la investigación médica contemporánea es aceptado que la metodología de investigación no puede estar separada del análisis conceptual; es decir, aunque la investigación y la acción son distinguibles analíticamente, en la práctica están inextricablemente entrelazados. En términos de Polany (1962), "el conocimiento siempre se adquiere mediante la acción y para la acción".

Cohen y Manion (1980) argumentan que aunque no es menos científica y rigurosa que la investigación aplicada, la investigación-acción interpreta el método científico con más flexibilidad, a la vez que se concentra en conocimientos precisos aplicados a un problema específico en una situación específica: su fuerza particular es que se evalúa a sí misma y es colaborativa, y su objetivo último es mejorar la práctica. Esto les da a los practicantes el tipo de conocimiento que pueden aplicar a su propio comportamiento en medio de acontecimientos en curso, de manera que les ayude a cuestionar con otros de manera más efectiva sus objetivos comunes.

Así, en la investigación-acción la “pregunta” de investigación surge de los problemas de los practicantes, y un aspecto importante de este enfoque es que el análisis de la situación se hace in situ. El fin inmediato de la investigación es entender estos problemas, y el investigador, que puede ser o no el practicante mismo, formula principios generales especulativos y tentativos respecto de los problemas que han sido identificados. A partir de estos es posible generar hipótesis sobre qué acción tiene probabilidades de conducir a mejoras (deseadas). Entonces puede ponerse a prueba la acción, recopilarse la información sobre sus efectos, y la información puede luego utilizarse para revisar la primera hipótesis. Dos definiciones útiles de la investigación-acción son:

el estudio de una situación social con vistas a mejorar la calidad de acción dentro de la misma. [El] proceso total... revisión, diagnóstico, planeación, implementación, efectos de monitoreo —proporciona el vínculo necesario entre la auto-evaluación y el desarrollo profesional.

(Elliott, 1980: ii, 1)

Esencialmente, un procedimiento en el lugar mismo diseñado para ocuparse de un problema concreto localizado en una situación inmediata. Esto significa que constantemente es monitoreado un proceso paso a paso durante varios periodos de tiempo y con una variedad de técnicas... diarios, entrevistas, estudios de caso, etc., para que la retroalimentación resultante pueda traducirse en modificaciones, ajustes, cambios de dirección y redefiniciones según sea necesario.

(Cohen y Manion, 1980: 47)

Un último elemento sobre la ética en la investigación-acción queda enfocado con precisión cuando consideramos los infames “experimentos” de Miligram (1974), que implicaban engañar a los sujetos, y se transforma en un firme conjunto de principios de trabajo para proyectos de investigación-acción, como se perfilará más adelante en este capítulo.

Las investigadoras feministas han desarrollado más detalladamente el tema de la investigación-acción, subrayando como un aspecto de central importancia el que la investigación debe ser acerca del cambio. Reinharz (1992) amplía el concepto y habla sobre la *acción en la investigación*, identificando cinco tipos de acción específica en la investigación; concretamente, la investigación-acción per se, la investigación participativa-colaborativa, la valoración de prioridades y necesidades, la investigación evaluativa, y la desmitificación. Afirma que cada una es válida en sí misma.

Investigación-acción. Para ser considerada bajo este encabezado, debe tratarse de una investigación en que *la acción y la evaluación avancen por separado pero simultáneamente*. Estos serían proyectos de investigación que intentan directamente cambiar el comportamiento de la gente. Mientras que reúnen información a la manera tradicional o con formas innovadoras, intervienen y estudian en una serie continua de circuitos de retroalimentación. Un buen ejemplo de esto sería el trabajo de Hanmer y Saunders (1984) con las formas de la violencia contra la mujer, donde se utilizaron entrevistas caseras con base en la comunidad, con el fin de devolver a la comunidad la información obtenida para desarrollar formas nuevas de autoayuda y asistencia mutua entre las mujeres. La participación en la investigación condujo a una tentativa de formar un grupo de apoyo para supervivientes de la violencia y de consulta para crisis de mujeres y servicios de seguridad.

Investigación participativa-colaborativa. Aquí la característica esencial es que *la gente estudiada toma las decisiones* respecto del formato del estudio y el análisis de datos. Este modelo de investigación está diseñado para crear un cambio social e individual mediante la alteración de las relaciones de rol de las personas involucradas en el proyecto. Esto queda muy claro en la investigación participativa feminista, donde desaparece la distinción entre investigador(es) o investigadora(s) y las personas sobre quienes se realiza la investigación. El trabajo de Lather (1988) funciona como un buen ejemplo. En su proyecto, se capacitó a mujeres de bajos ingresos para que investigaran sus propias circunstancias económicas, con el fin de entenderlas y cambiarlas. Esto tiene una firme conexión con las opiniones de Lewin sobre relaciones de poder, porque en la investigación participativa se hacen intentos de formar relaciones igualitarias, donde el investigador abandona el "control" y adopta un enfoque de apertura, reciprocidad y riesgo compartido. Así, las participantes toman decisiones, en lugar de funcionar como objetos pasivos; son "co-investigadoras", más que "sujetos de investigación". Buena parte del trabajo con supervivientes adultas de abuso sexual en la infancia está progresando con estas directrices, donde

la terapeuta profesional actúa como un recurso para grupos de autoayuda que quieren entender su propio comportamiento y cambiarlo.

Valoración de prioridades y necesidades. Aquí, la investigación busca *determinar la cantidad absoluta o relativa* de gente con una experiencia o necesidad en particular. La investigación convencional en esta área se ha apoyado particularmente en encuestas que “distancian” los resultados de la situación; un enfoque de “averigüemos, y entonces, si encontramos, actuamos”, utilizado con frecuencia, según trabajadores sociales radicales, por ejemplo, como una forma de demorar las intervenciones, en contraste con poner el énfasis en la movilización de la gente para que establezca recursos y organizaciones que respondan a las necesidades según van siendo identificadas, medidas y redefinidas. El trabajo de MacKinnon (1979) sobre acoso sexual fue el primero en demostrar la fuerza de este enfoque, al mostrar cómo las reuniones convocadas, y el descubrimiento que hacían las mujeres de su propia experiencia a medida que hablaban, identificaban temas comunes que condujeron a volver evidente la magnitud del problema, y a que se revelaran las bases para la acción necesaria sin ideas preconcebidas o sugerencias por parte del investigador o la investigadora.

Investigación evaluativa. En esta, el propósito es *evaluar la efectividad de distintos tipos de acción para solventar necesidades o resolver problemas*. Puede utilizarse para evaluar comportamiento individual y organizativo, y para evaluar la investigación evaluativa misma. Un ejemplo importante de este tipo de trabajo es el realizado en la evaluación de la efectividad de formas distintas de comportamiento individual para determinar con qué estrategias las mujeres serían capaces de detener una violación mientras está sucediendo. La intención de Bart y O'Brien (1985) en este trabajo era generar asesoramiento basado en información que pudiera proporcionarse a escuelas, hospitales y tribunales, para que ellos a su vez se lo dieran a las mujeres.

Desmitificación. Aquí es fundamental *la convicción de que el acto mismo de obtener conocimiento crea el potencial para el cambio*. Hay una escasez de investigación sobre ciertos grupos que acentúa y perpetúa su impotencia: por ejemplo, las investigadoras de las condiciones de trabajo de las mujeres han encontrado poca información sobre la situación de empleo de mujeres lesbianas discapacitadas. Un punto crucial a este respecto en la investigación-acción es que, como las necesidades y opiniones de estos grupos no son conocidas, su perspectiva tiene menos influencia sobre las condiciones en que viven. El libro del Boston Women's Health Collective⁵, *Our Bodies, Our-*

5. Colectivo de Salud de la Mujer de Boston. Existe una versión en castellano, *Nuestros cuerpos, nuestras vidas*. Ver: www.ourbodiesourselves.org

selves (1984), es un ejemplo fundamental del impacto dotador de poder de la investigación-acción, porque hizo posible que las mujeres entendieran el funcionamiento de sus propios cuerpos, estuvieran más informadas sobre la prevención y tratamiento de problemas de salud de la mujer, y que tuvieran así más control ellas mismas. Esto significó a su vez que estuvieran sujetas con menos frecuencia al poder de los expertos médicos *hombres*, que el proyecto de investigación había identificado, para empezar, como uno de los "problemas".

Está claro que los investigadores o investigadoras activos tienen una responsabilidad extra al tratar el tema de si "el fin justifica los medios", y la respuesta tiene que ser inequívoca: la acción tomada tiene que ser para el mayor beneficio posible de la gente involucrada; éticamente, no puede haber lugar para una explotación conciente. Los practicantes investigadores o investigadoras activos deben trabajar de manera que salvaguarden los aspectos de la práctica de su trabajo profesional, a la vez que mantienen una postura de investigación rigurosa y reflexiva. La investigación sobre la vida sexual de los helechos (¡sí, existe!) es muy distinta de la investigación sobre la mejor forma de llevar a cabo las primeras entrevistas con víctimas de violación. También queda claro que la investigación-acción puede involucrar con frecuencia al investigador practicante en nuevos conjuntos de relaciones con colegas y clientes (Kemmis, 1982). Las directrices éticas de la investigación tienen que aplicarse rigurosamente en la investigación-acción, que es, por definición, intervenir en la vida de la gente. Tiene que haber respeto por toda la vida de la persona, no sólo como sujeto de investigación.

Hasta aquí, este capítulo ha analizado algunas de las definiciones, los principios y los enfoques de la investigación-acción, considerándola esencialmente práctica y como agente para solucionar problemas. Quizá el lector o lectora pueda ver por qué es la esperanza de administradores, políticos y médicos, y la desesperación de muchos académicos. La investigación-acción implica la intervención en un mundo donde todo puede estar sucediendo al mismo tiempo y es imposible estar seguro de qué surge de dónde, donde no hay una forma ética de controlar (o medir) las "variables intermedias", porque esas "variables intermedias" son, de hecho, personas, con sus respuestas emotivas, sus conceptualizaciones, sus necesidades, sus mecanismos de defensa, etc. Es, en suma, la pesadilla del "investigador científico". A este respecto se está enfatizando una perspectiva marxista: que no debemos simplemente entender el mundo, sino debemos también cambiarlo. Las feministas coinciden, y actualmente los trabajadores sociales radicales están abiertamente de acuerdo. Muchos argumentan que la investigación "objetiva y libre de valores" es una "salida por la tangente",

donde la investigación se convierte en el fin en sí misma y evita las preguntas reales sobre lo que haces, lo que puedes hacer, y qué es lo que funciona.

Algunos pedagogos están ansiosos, pues consideran a la investigación-acción vulnerable de ser cooptada por creadores de políticas y administradores sin sentido crítico. A los maestros y maestras ya se les está adiestrando para que, en las escuelas, vean la investigación-acción como una forma de indagar cuáles son las mejores técnicas para producir objetivos del plan de estudios *previamente especificados* o un aumento en los resultados de pruebas estandarizadas, lo cual es por completo contrario al espíritu de la investigación-acción. Elliott (1980) nos advierte que sólo es cuestión de tiempo antes de que la investigación-acción sea promovida como la última estrategia para ayudar a los maestros a mejorar el aprovechamiento del alumno con el fin de cumplir las metas del plan de estudios nacional. En otras palabras, las acciones que la investigación-acción justifica deben estar sujetas a una evaluación política en los términos del contexto en que intervienen, en lugar de ser tratadas como inherentemente progresivas o valiosas.

Realización de la investigación-acción

El principio de la investigación-acción es en realidad muy sencillo: se considera problemática una situación existente, se identifica, se nombra y se describe de manera apropiada, se hacen intentos de cambiarla y se monitorean estos intentos, y así consecutivamente. Así, la investigación-acción resulta apropiada cuando “se requiere de un conocimiento específico para un problema específico en una situación específica, o cuando va a introducirse una aproximación nueva en un sistema existente” (Cohen y Manion, 1980).

Planeación

La investigación-acción tiene que planearse en la misma forma sistemática que cualquier otro tipo de investigación. Resulta útil redactar una lista de control de preguntas preliminares con el fin de desarrollar una *descripción* de la situación, tales como: “¿Qué ya está sucediendo? ¿Cuál es la lógica de esto? ¿Qué estoy tratando de cambiar? ¿Cuáles son las posibilidades? ¿Quién resulta afectado? ¿Con quién tendré que negociar?”.

Un esquema general de las etapas de la investigación-acción es:

1. Primero tienes que identificar alguna idea o problema general y clarificar exactamente qué es lo que te interesa, como en la etnografía y a

diferencia de la investigación convencional, y esta idea general puede variar a medida que progresa el trabajo. Es útil que realmente tengas interés en el área. Sustentar una investigación es difícil con frecuencia, por lo que no le vendrá mal un poquito de pasión.

2. De entrada, dedica un tiempo a describir los “hechos” de la situación.
3. Formula una explicación preliminar de los “hechos” de la situación generando hipótesis; por ejemplo, por medio de sesiones de lluvia de ideas.
4. Pon a prueba tus hipótesis; es decir, pon en marcha una acción y ve si tenías razón.

A esto se le llama con frecuencia la *espiral de la investigación-acción* (Elliott, 1980), y tiene este aspecto:

- Selecciona el área general. Discute, observa, lee y decide cuál será tu primera acción.
- Lleva a cabo tu acción (monitorea la acción).
- Examina la información que has reunido.
- Evalúa (a) procesos, (b) resultados.
- Planea la siguiente acción.
- Lleva a cabo la siguiente acción.
- Continúa.

Recopilación de datos

Para encontrarte en la posición de poder monitorear la acción (práctica) que ocupa el centro de la indagación, tienes que reunir información. La investigación-acción es una investigación de métodos múltiples (varios capítulos en este libro analizan detalladamente algunos de esos métodos). Los métodos seleccionados para reunir la información que necesitas para la acción dependerán de la naturaleza de la información requerida. Es importante reunir información que te dirá más, como practicante, de lo que ya sabes en general. Esto debe suceder de manera que pueda conformar la concepción no sólo tuya como, quizás, investigador o investigadora “clave”, sino de todos los que estén involucrados en los programas de intervención, y así ofrecer la oportunidad de evaluar la eficacia de los programas de intervención en general. Esto puede implicar una combinación de los siguientes procedimientos cuando resulte apropiado. Es importante enfatizar a este respecto que, si estás llevando a cabo una investigación-acción como practicante, *debes* seleccionar métodos de recopilación de datos que no distorsionen tu práctica ni interfieran en ella.

1. *Recopilación de documentos en relación con la situación.* Estos pue-

den ir desde artículos de periódico cuando sea apropiado, hasta documentos oficiales, declaraciones de política y correspondencia.

2. *Llevar un diario detallado.* Es sumamente recomendable llevar un diario de investigación, sin importar cuál sea el enfoque utilizado, pero es crucial en la investigación-acción. Puedes registrar tus propias ideas, incluyendo todo lo que pudiera no quedar registrado en ninguna otra parte por parecer demasiado general. Tu diario será particularmente importante al momento de redactar tu informe, especialmente en el diseño y la metodología, “qué pasó cuando”.

3. *Notas de observación.* Es útil tomar notas de reuniones, lecciones, etc., que pueden ser en forma de programas de observación. Elliott sugiere a este efecto, en principio, un enfoque de “comentarios consecutivos”, que se vuelven más específicos utilizando listas de control de fenómenos relevantes derivados de los análisis anteriores (véase la espiral de investigación).

4. *Sondeos con cuestionarios.* Normalmente estos son de otras personas involucradas en el proyecto, para tener acceso a sus impresiones, actitudes y experiencias. Al principio puedes descubrir que un formato abierto ayuda cuando estás haciendo la “exploración” inicial. Más tarde, cuando estás en el proceso de verificar o elegir entre interpretaciones, un formato cerrado puede resultar más útil.

5. *Entrevistas.* La interacción más continua de las entrevistas permite explorar en detalle y clarificar gradualmente matices más sutiles de una perspectiva que quizá no te sea familiar.

6. *Seguir de cerca.* En la tradición etnográfica, los participantes en la situación pueden ser seguidos por un observador durante un periodo continuo. Los estudios en que se sigue a los participantes pueden proporcionar información vital cuando se extiende más allá de los límites hasta aspectos distintos de la práctica, como puede suceder en la vida institucional.

7. *Registro en cinta/video.* Esto permite un monitoreo reiterado de los datos que has recolectado.

8. *Fotos fijas.* Estas pueden ser muy útiles para una discusión posterior de los participantes, “congelando” una situación que entonces se enfoca claramente.

9. *Triangulación.* Este es un ingrediente esencial, en el que utilizas una gama de los métodos arriba mencionados para verificar la información obtenida, las interpretaciones y tus decisiones respecto de la acción.

Ejemplos

Dos tendencias son evidentes: el ideal profesional, que significa una apertura continua al desarrollo de la buena práctica, y el ideal científico del crecimiento continuado del entendimiento a través de la crítica y la revisión. Dada esta naturaleza esencial de la investigación-acción, no es nuestra intención en este espacio tomar un ejemplo completamente trabajado, puesto que el capítulo ya se ha ocupado de principios y práctica. La espiral de investigación se aplica siempre, por lo que resulta claro que el punto crucial para emprender cualquier proyecto de este tipo es que identifiques el problema. La investigación puede ser grande o pequeña, del trabajo en un estudio de caso individual a proyectos con base en la comunidad: la elección del área sólo estará constreñida por la oportunidad y el contexto. Algunas ilustraciones deben bastar.

Zamorski (1987) hizo un trabajo de investigación-acción que involucraba a un niño del subcontinente indio aislado socialmente, y que *aparentemente* padecía un problema de baja autoestima relacionado con tensiones raciales en su escuela y su comunidad. Zamorski:

- observó cuidadosamente su comportamiento con otros niños;
- experimentó con juegos para grupos pequeños con varios grupos de niños, examinando durante ellos patrones de interacción lingüística;
- intervino para contrarrestar comentarios racistas de algunos niños;
- negoció cambios de compañeros para el trabajo en clase y la disposición de los asientos.

Su trabajo “documenta” el progreso de una “terapia” individual, y analiza el efecto de cada estrategia sucesiva a la luz de una teoría en desarrollo en cuanto al origen y la estructura del problema. Las acciones de investigación incluían usar trabajo de grupo, cambiar la estructura física del salón de clases para cambiar los patrones de interacción, intervenir activamente cuando se le hacía algún comentario racista al niño, o en su presencia, y darle atención y apoyo. Los cambios provocados incluyeron transformar la comprensión de la escuela y del maestro de la naturaleza del problema: ilustrando la naturaleza de los lazos entre los intentos de *resolver* los problemas, es decir, el aislamiento del niño, y los intentos de *entender* el problema; a saber, los efectos pautados del racismo institucionalizado.

La investigación-acción, que puede empezar con la identificación de un problema, también puede empezar de manera muy dramática cuando el problema se impone a nuestra atención, como demostrará lo que sigue. Un centro de atención para mujeres víctimas de agresión sexual se encon-

tró con un problema de remisión a especialistas cuando una víctima de violación fue referida a un psiquiatra por una de las consejeras voluntarias. La consejera había determinado que la víctima necesitaba ser vista por un especialista profesional en salud mental, pues creía que el servicio que el centro podía ofrecer no era suficiente para sus necesidades. Un tiempo después la mujer se puso en contacto con el centro, muy consternada, y contó esta historia. Había ido a ver al psiquiatra, quien en la sesión de valoración le había dicho “de pasada”, bromeando (!): “Bueno, Sra. X., véalo como un servicio a la comunidad; si no la hubieran violado a usted, habrían violado a su vecina.” La mujer salió huyendo. Las consejeras del centro, que ya estaban preocupadas por su falta de conocimiento respecto de los recursos de salud mental y sus propias limitaciones, se tomaron el incidente en serio. Aquí yo añadiría una observación: que soy muy consciente de la espantosa naturaleza de este ejemplo, de que el comentario es en extremo provocador y de que este es un asunto delicado. Lo cito para subrayar su seriedad: a la investigación-acción le preocupa la calidad de vida.

Algunas de las etapas que se podrían seguir en un caso semejante son:

- utilizar el incidente como un incidente crítico para iniciar una discusión sobre las necesidades de dichas clientes (punto de partida para un amplio proyecto de investigación-acción);
- organizar una conferencia de un día para todos los trabajadores o trabajadoras indicados en el área;
- establecer redes de información;
- generar un directorio de servicios en el área;
- iniciar un programa de capacitación y supervisión de las consejeras voluntarias;
- evaluar los efectos de tales acciones, y así consecutivamente a lo largo de la espiral de investigación.

Este proyecto de investigación-acción en particular sería obviamente a gran escala, y por su misma naturaleza no es un ejemplo de los proyectos a pequeña escala que tú, lector, quizás estás imaginando. Lo mencionamos aquí para hacer mayor hincapié en el énfasis que la investigación-acción pone en la parte de la *acción*. Como indica la espiral de la investigación-acción, toda investigación de este tipo empieza con la necesidad de seleccionar un área general, discutir, observar y decidir cuál será tu acción. En el momento de emprender dicha acción, el proyecto podría “reducirse” a proporciones manejables para que lo pueda llevar a cabo una persona, o varias personas que emprendan un estudio colaborativo. La elección es tuya, puesto que la gama de temas y problemas que pueden prestarse a la

investigación-acción es muy amplia, pero el tema tiene que estar dentro de tus propias áreas de interés y competencia. Por ejemplo, todo el campo de la psicología terapéutica se presta a este enfoque, dada la creciente recurrencia a la provisión de un servicio de terapia como respuesta a “problemas” observados. La centralidad de las “relaciones de ayuda” y la necesidad de la investigación para sustentar la acción, así como para proporcionar una evaluación de los cambios provocados por las intervenciones en el ámbito individual, grupal y organizativo, la ubican claramente en este campo de la investigación. Un ejemplo útil en lo organizativo sería un proyecto de investigación-acción sobre un servicio de terapia interno: ¿se lo utiliza, y reduce los comportamientos identificados como objetivo?

Ahondaré en la ilustración de esta secuencia con un ejemplo representativo:

Identifica un problema. Un trabajador adjunto en un centro juvenil, calificado en terapia, bien informado sobre temas de igualdad de oportunidades y que es nuevo en el centro, puede desear hacer cambios a la luz de su observación del gran desequilibrio de género que hay entre los usuarios del centro. Hay muy pocas mujeres jóvenes en él, y cuando asisten parecen estar marginadas a unas cuantas actividades.

Tienen que plantearse las preguntas de qué, por qué y cómo. La lectura de investigaciones previas sobre el trabajo con jóvenes, la discusión con colegas, usuarios del centro y contactos de la zona, y el examen de los periódicos locales, bien podría suministrar información que apuntara a una historia de dominación masculina en el centro.

Formula un rumbo de acción. Empieza por establecer grupos de discusión de un solo sexo con los usuarios actuales del centro.

Las mujeres jóvenes identifican un acoso sexual verbal, hostigamiento y el ejercicio de dominación territorial, lo que ha ahuyentado a muchas de sus amigas. Dicen que lo soportan porque al menos el club es mejor que quedarse en casa, y porque muchos de los otros lugares para jóvenes están fuera de sus posibilidades. Los jóvenes varones no ven ningún problema: les gustan las cosas como están.

Viendo que las jóvenes dijeron que habían disfrutado los grupos de discusión, continúa con ellos como grupo continuo de apoyo una tarde por semana, inicialmente durante un periodo de prueba de diez semanas.

Supervisa, si se da, el aumento en la asistencia de las mujeres y registra las conclusiones de la discusión de grupo sobre la naturaleza de las experiencias que tienen y lo que les gustaría que se hiciera al respecto. Observa las actividades del centro para ver si se dan cambios informales en la ocu-

pación de los diversos recursos, y para sondear si el grupo de apoyo les está dando suficiente seguridad para el desafío.

Emprende una acción formal para garantizar que a las jóvenes se les dé el mismo tiempo y oportunidad en, por ejemplo, la mesa de billar y otras arenas de actividades que se designan como "abiertas".

Monitorea el acoso verbal, e intervién. Registra detalladamente todos los incidentes, y establece un grupo con los jóvenes varones para considerar el problema del acoso verbal con el fin de lograr que lo atajen ellos mismos. Supervisa el efecto de los grupos.

Quizá debas implementar sesiones individuales de terapia ahí donde el único otro paso posible sería la exclusión. Excluye a los individuos que se nieguen a seguir las reglas.

Si es necesario, asigna periodos aparte para el uso de los recursos de grupos específicos (por ejemplo, chicas o chicos), para garantizar la igualdad de acceso.

Continúa monitoreando la acción según te lo permita el tiempo asignado al proyecto, y hasta el punto en que estés satisfecho o satisfecha porque se han dado los cambios en la práctica y se han cumplido las metas de la investigación.

La redacción del informe de una investigación-acción de este tipo es necesariamente un proceso descriptivo. Aquí se pueden aplicar los comentarios hechos en el capítulo 3. Además, es importante reportar muy cuidadosamente la secuencia de tiempo, subrayando las diversas etapas y señalando el o los problemas que identificaste, lo que hiciste y lo que viste que sucedió a lo largo del proyecto. Es fundamental que, en cada una de las etapas donde emprendas una acción, ahondes en tu justificación de ella. Como afirmamos previamente en el capítulo 3, una descripción completa es importante en sí misma, pero también lo es porque en la investigación-acción los detalles son necesarios para permitir un análisis minucioso de las decisiones tomadas a la luz de la evidencia reunida, y dar así margen para una evaluación continua.

Evaluación

Este capítulo ya ha identificado algunos de los problemas y aspectos especiales que surgen al realizar investigación-acción. Es posible que el investigador o la investigadora activos den por sentadas demasiadas de sus propias conjeturas, y que se vuelva grandilocuente, o que asuma una posición demasiado cómoda, desperdiciando de esta forma la naturaleza evaluadora

esencialmente vanguardista de este enfoque. Según Kincheloe (1991: 83), puede convertirse en un "mero estilo de recetario, la aplicación siguiendo la receta". Más aún, como, por definición, la intervención (acción) tiene lugar como parte inherente e inmediata de la investigación en su contexto "institucional", según indican Sapsford y Abbot (1992: 103), nunca puedes estar completamente seguro de exactamente qué acción produjo cuáles resultados. En la mayoría de los escenarios institucionales pueden estar operando muchas variables. Citan además el "efecto Hawthorne", para ilustrar mejor la necesidad de esclarecer los efectos de la investigación. Sin embargo, en el ejemplo del club para jóvenes, sería razonable argumentar que el aumento en el número de chicas que utilizan el centro podría relacionarse directamente con las acciones tomadas para cambiar las prácticas que las alejaban y que habían sido citadas desde el principio. Puesto que las chicas colaboraron en todas las etapas, sus opiniones respaldan la evaluación.

Quizá debamos subrayar una crítica importante planteada por Billig (1976): la investigación-acción *puede* ser utilizada para subordinar y distender el debate y el conflicto entre grupos dominantes y marginales, en lugar de conferirles autoridad. Sin embargo, habría que formular una pregunta respecto del concepto de la atribución de poder, en tanto que implica que el grupo que está siendo investigado es impotente hasta el momento en que el poder le es otorgado. Es crucial refutar esta noción. El concepto crítico y democrático de la investigación de Freire, que incorpora a quienes están siendo "examinados" en la formulación, crítica y reformulación de la investigación, tiene que ocupar un lugar central si hemos de "transformar nuestra idea de la investigación, de una mera recopilación de datos, a una técnica transformadora que avive la conciencia" (Freire, 1972: 135).

Lecturas útiles

- Courtois, C. (1988). *Healing The Incest Wound*. New York: Norton.
- Kincheloe, J. (1991). *Teachers as Researchers: Qualitative Enquiry as a Path to Empowerment*. London: Falmer Press.
- Rheinharz, S. (1992). *Feminist Methods in Social Research*. New York: Oxford University Press.
- Winter, R. (1989). *Learning from Experience, Principles and Practice in Action Research*. London: Falmer Press.

Referencias

- Bart, P.B. and O'Brien, P. (1985). *Stopping Rape: Successful Survival Strategies*. New York: Pergamon.
- Billig, M. (1976). *Social Psychology and Intergroup Relations*. London: Academic Press.
- Boston Women's Health Collective (1984). *The New Our Bodies, Ourselves*. New York: Simon and Schuster.
- Cohen, L. and Manion, L. (1989). *Research Methods in Education*. London: Croom Helm.
- Eisner, E. (1984). 'Can educational research inform educational practice?' *Phi Delta Kappan*, pp. 447-52.
- Elliott, J. (1980). 'Action research in schools: some guidelines'. *Classroom Action Research Network Bulletin*, no. 4. Norwich: University of East Anglia.
- Frankel, B. (1986). 'Two extremes on the commitment continuum', in Fiske, D. and Scheder, R., *Metatheory in Social Science. Pluralisms and Subjectives*. Chicago: University of Chicago Press.
- Freire, P. (1972). *Cultural Action for Freedom*. Harmondsworth: Penguin.
- Hanmer, J. and Saunders, S. (1984). *Well Founded Fear: a Community Study of Violence to Women*. London: Hutchinson.
- Kelly, A., Whyte, J. and Smail, B. (1984). *Girls into Science and Technology: Final Report*. Manchester: Manchester University.
- Kemmis, S. (ed.) (1982). *The Action Research Reader*. Geelong, Victoria: Deakin University Press.
- Kincheloe, J. (1991). *Teachers as Researchers: Qualitative Enquiry as a Path to Empowerment*. London: Falmer Press.
- Lather, P. (1988). 'Feminist perspectives on empowering research methodologies', *Women's Studies International Forum*, **11**, 569-81.
- Lewin, K. (1946). 'Action research and minority problems', *Journal of Social Issues*, **2**, p. 65.
- MacKinnon, C. (1979). *Sexual Harassment of Working Women*. New Haven, Conn: Yale University Press.
- Milligram, S. (1974). *Obedience to Authority*. London: Tavistock.
- Polanyi, M. (1962). *Personal Knowledge*. London: Routledge.
- Reinharz, S. (1992). *Feminist Methods in Social Research*. New York: Oxford University Press.
- Sapsford, R. and Abbott, P. (1992). *Research Methods for Nurses and the Caring Professions*. Buckingham: Open University Press.
- Zamorski, B. (1987). 'A case study of an invisible child', *Classroom Action Research Network Bulletin*, no. 8. Norwich: University of East Anglia.

Investigación feminista

Las discusiones sobre la investigación feminista están teniendo actualmente un impacto significativo en los enfoques cualitativos de la investigación social (Hammersley, 1993), en la investigación educativa (Burgess, 1985), y en la investigación "sensible" (Renzetti y Lee, 1992), así como en la elaboración de críticas sustentadas de los métodos cuantitativos (Hollway, 1989; Mies, 1993). Los debates sobre qué hace "feministas" a los métodos feministas, y hasta qué punto estos pueden ser considerados como "métodos", son fundamentales para las intervenciones hechas por investigadoras feministas en el proceso y el producto de la investigación. Siguiendo el pensamiento feminista actual (por ejemplo, Harding, 1987; Abbott y Wallace, 1990; Stanley, 1990), el punto de partida de este capítulo es que no existe un método o metodología intrínsecamente feminista. Más bien, cuán feminista sea un trabajo de investigación es un punto que debe evaluarse en relación con sus propósitos o metas, lo que pretende lograr (y lo que logra). La contribución de este capítulo a esta recopilación no es, por tanto, añadir un instrumento nuevo a la existente caja de herramientas de los métodos cualitativos, sino destacar cómo el trabajo feminista desarrolla las discusiones referentes al poder, la subjetividad y el compromiso político en la investigación. Puesto que los debates se están desarrollando y animando las discusiones generales continuamente, la especificidad de las intervenciones hechas por las investigadoras feministas queda encubierta por su impacto. En este sentido, si la investigación feminista puede aparentar ser simplemente buena investigación, esto es entonces testimonio de su eficacia, y en este espíritu ofrecemos aquí esta relación.

Dada esta perspectiva, la pregunta de si los hombres pueden (o no) hacer investigación feminista surge tanto como una reflexión sobre la resistencia actual contra las metodologías específicas de género (que incluye

reconocer que el trabajo cualitativo también puede encerrar su propio machismo e imperialismo, como el del pionero que explora territorios ignotos; Morgan, 1981), y como un aspecto político referente al crédito y el reconocimiento del trabajo (académico) de las mujeres (Evans, 1990; Kremer, 1990). Como el papel de los hombres en la investigación feminista es un punto de debate más que de principios (véanse los comentarios preliminares de los editores al respecto en Harding, 1987, y Stanley, 1990), se puede leer este capítulo como dirigido a las numerosas mujeres investigadoras en la psicología y en la ciencia social (de las cuales, es posible que sólo una minoría se encuentre en la posición de definir cómo se lleva a cabo, se analiza y se utiliza su investigación; véase Sharpe y Jefferson, 1990), así como a hombres que se sitúan a sí mismos como dispuestos a aprender de, o a participar en, debates sobre la investigación feminista, sobre todo por su claridad para especular sobre las políticas de la investigación.

Antecedentes

En términos generales, han existido tres tipos de críticas feministas, en relación tanto con los temas como con los procesos de investigación. Estas van de la identificación de distorsiones o prejuicios en la investigación (por ejemplo, Eichler, 1988), lo que nos lleva a lo que Harding llama un enfoque “feminista empírico”, mejorando o complementando cuerpos de conocimiento ya existentes. Lo que aquí se afirma es que los modelos que ignoran o devalúan las perspectivas o experiencias de las mujeres (como hace la mayoría), son inadecuados en sus propios términos, y pueden corregirse —como reflejan los títulos de cursos, programas o documentos que añaden literalmente a las mujeres, como en “mujeres y trabajo”. En cuanto a las categorías de feminismos en psicología, es a esto a lo que Corinne Squire (1989) llama “feminismo igualitario”.

Una segunda estrategia del feminismo, asociada con tendencias más “separatistas” o esencialistas (que ven las diferencias de género como cualidades fijas, esenciales, lo que Squire, 1989, llama “feminismo cultural”), va más allá de la discusión sobre la exclusión de las experiencias de las mujeres de los paradigmas de conocimiento dominantes, para enfatizar *cómo* son distintas estas experiencias. Las consecuencias del enfoque en la diferencia se reflejan en exigencias de un trabajo que asuma las experiencias de las mujeres como fundamentales en sus propios términos, en lugar de como un recurso para enmendar modelos existentes. Pero el supuesto de una experiencia femenina unitaria ha sido cuestionado, particularmente

por las feministas negras y lesbianas, quienes argumentan que un modelo semejante excluye sus experiencias y, por tanto, reproduce estructuras de imperialismo cultural y heterosexismo en el interior de la teoría feminista (e.g., Amos y Parmar, 1984; Wilton, 1993).

Al enfrentar estos problemas, y reflejar los debates en la teoría social sobre la insuficiencia de todas las grandes teorías unitarias, ha surgido una tercera postura, en ocasiones llamada relativismo feminista (Abbot y Wallace, 1990), posmodernismo feminista (Harding, 1987), desconstruccionismo feminista (Opie, 1992), o post estructuralismo feminista (Weedon, 1987; Hollway, 1989). Estas tres distintas posturas reflejan, por tanto, una tensión entre el desarrollo de interpretaciones alternativas centradas en la mujer, y el desafío a los modelos dominantes que han intentado representar e investigar las experiencias de las mujeres. Esta tensión cobra sentido actualmente en las modificaciones de la comúnmente llamada "postura feminista" de Harding (1987; véase la discusión a este respecto en Stanley y Wise, 1990, y Henwood, 1994), que trata la afirmación de la diferencia como una intervención estratégica en lugar de reivindicar una postura unitaria o estable para las mujeres (o feministas). Las tres posturas pueden considerarse "transformativas" (Harding, 1987), encaminadas al proyecto feminista de crear un mundo libre de opresión.

Las críticas feministas a la investigación se ocupan tanto de las formas en que se produce la investigación como de las relaciones en que se produce (Graham, 1983). La crítica de la forma es un eco de la que hemos intentado en otras partes de este libro, en ella se acusa a la investigación cuantitativa de despedazar (sea por medio de experimentos sea por cuestionarios) la experiencia (de las mujeres) para convertirla en categorías preconcebidas (de orientación masculina) y presentar esto como una verdad objetiva. En términos de las relaciones de investigación, Ann Oakley (1981), en su relevante análisis de las relaciones en la entrevista y la encuesta en la ciencia social, demostró cómo la presencia del investigador o la investigadora se teoriza sólo como una extensión del instrumento de investigación, y cómo las características sociales de la entrevista son tratadas como variables manipulables para facilitar el proceso de investigación, específicamente la apertura del entrevistado. Cuando la relación de entrevista se convierte simplemente en la "identificación" que lubrica la investigación, esto deshumaniza y vuelve aséptico el encuentro de investigación. En lugar de esto, Oakley analiza las amistades que surgieron de sus entrevistas más igualitarias con mujeres. Mientras que las interpretaciones feministas posteriores nos han prevenido contra la idealización de la investigación con mujeres hecha por mujeres, y la supresión correspondiente

de las relaciones estructurales de poder entre mujeres –de, por ejemplo, clase, raza o edad, así como entre entrevistadora-entrevistada (e.g. Finch, 1984; Ribbens, 1989; Phoenix, 1990)– esto refleja el enfoque constante en la política de investigación. La base común de dichos comentarios feministas sobre los procesos de investigación es el rechazo de las oposiciones tradicionales que estructuran la investigación, entre la teoría y el método, y la teoría y la práctica. Estas oposiciones se consideran más bien, dentro de un marco feminista, necesaria e inevitablemente entretejidas, unidas a través de las conexiones entre los propósitos, la conducción y el resultado de la investigación.

La investigación feminista, entonces, es una “praxis” (Stanley, 1990), una teoría que liga experiencia y acción. Lo que hace “feminista” a la investigación feminista es un desafío al cientificismo que se niega a encarar las relaciones entre el conocimiento (y las prácticas que generan el conocimiento) y el poder, y la atención correspondiente en los aspectos reflexivos en forma de teorización y transformación del proceso de producción académica, incluyendo la postura y las responsabilidades de la investigadora o el investigador. En este sentido resulta útil la distinción que hace Sandra Harding (1987) entre método, metodología y epistemología. Argumenta que no puede existir un método feminista, puesto que un método simplemente especifica una técnica o un conjunto de prácticas de investigación que (aunque quizás se practiquen actualmente en formas antifeministas) no es en principio antitético al trabajo feminista. De ahí que (rechazando la ecuación de investigación feminista con la cualitativa como medida del éxito de las críticas feministas, y como un riesgo de reificarlas) un tema actual de la investigación feminista se ocupe también del valor del trabajo cuantitativo, y de las relaciones entre método y política (Pugh, 1990; Epstein Jaratne y Stewart, 1991; Kelly et al., 1992). Argumentos similares se aplican al uso de metodologías particulares (como perspectivas o marcos formados teóricamente), que no especifican en sí mismas un método en particular. Más bien, lo que identifica a la investigación feminista es un compromiso con una epistemología específica y feminista; es decir, un análisis teórico y político que critica los conceptos dominantes del conocimiento y plantea preguntas sobre la orientación de, y criterios para, el conocimiento de acuerdo con el género. Es esta afirmación de la relación entre ser y saber, entre ontología y epistemología, la que define a la investigación feminista (Harding, 1987; Stanley, 1990).

A pesar de las variaciones en sus interpretaciones, las intervenciones metodológicas feministas se centran en la experiencia, en términos de quién es el sujeto de la experiencia que está siendo representada y va-

lidad dentro de la investigación; en la acción reflexiva como crítica de la objetividad, que se considera en sí misma como una forma particular (culturalmente masculina) de subjetividad (Hollway, 1989), y en el uso consciente de una subjetividad crítica, o "enérgica" (Harding, 1987), como una claridad reflexiva sobre las condiciones de la producción de la investigación (Stanley, 1990). Estas preocupaciones ontológicas o de experiencia se ligán al proyecto para resaltar las relaciones opresivas de poder dentro de las prácticas sociales en general, y también según se expresan dentro de las prácticas de investigación. O, en términos de Janice Raymond (1986), la investigación feminista es "indagación apasionada", comprometida con el desafío y, cuando es conveniente (en el sentido de que puede ser inoportuno conferir más poder a entrevistados o entrevistadas de grupos que ya son de por sí dominantes u opresivos), con mitigar las relaciones de poder dentro y fuera de los contextos de investigación. Lo que distingue las nociones feministas de actitud reflexiva y responsabilidad de la investigadora de las nociones etnográficas o de análisis del discurso es que, mientras que estas últimas presentan la actitud reflexiva como fundamental para volver públicas las rutas y los recursos que están detrás de un análisis (e.g. Potter, 1988; Hammersley, 1992), las investigadoras feministas consideran que su trabajo es responsable no sólo en términos de claridad o confesión, sino también en relación con metas emancipatorias y transformadoras más amplias; a las discusiones actuales les preocupa lo que significa esto en la práctica (e.g. Wise, 1987; Wilkinson, 1988).

Ejemplo

Resulta imposible presentar un ejemplar de investigación feminista, dado su estatus de arena de continuo debate, más que el de una tecnología específica. Lo que aquí presentamos es el recuento de un trabajo de investigación feminista; es decir, una investigación conformada por una política feminista al nivel de teoría y de práctica. Consecuente con el compromiso con la acción reflexiva de la investigación feminista, mi versión de este recuento también debe ser objeto de cierto escrutinio. La investigación que resumimos aquí fue dirigida por Catherine Bewley como trabajo empírico para una maestría en Psicología Ocupacional, y le agradezco que me haya permitido utilizar su trabajo como punto central de este capítulo, así como las reflexiones y discusiones a que esto ha dado lugar. El estudio tenía como meta explorar el funcionamiento organizativo de tres organizaciones feministas dentro de un mismo municipio: un centro para la mujer, un

servicio para mujeres que sufren violencia en el hogar, el cual incluía una casa refugio, y un servicio de terapia para mujeres que habían sufrido una agresión sexual.

Escojo esta investigación en tanto ilustra algunos aspectos y problemas clave planteados por y hacia el interior de los procesos de investigación feminista. En términos de su temática, subraya una ausencia clave en la literatura de psicología. La investigación sobre organizaciones tiende a concentrarse en contextos de trabajo industrial, con una estructura jerárquica diferenciada que no logra involucrarse en las formas en que funcionan las pequeñas organizaciones voluntarias y las organizaciones feministas. Las teorías parten de una división entre lo público y lo privado y el trabajo y el hogar, tanto en la forma como en las relaciones de trabajo, que refleja la experiencia masculina y resalta la masculinidad cultural de la teoría organizacional. Las organizaciones feministas, como otras organizaciones voluntarias pequeñas, tienden a tener una escasa jerarquía formal, pocas divisiones de rol y menos separación entre las tareas laborales y las relaciones. Estas cualidades surgen con frecuencia de un compromiso con el trabajo colectivo. La incapacidad de la literatura para tratar con estas distintas formas organizativas puede considerarse como un síntoma de la hetero-realidad y masculinidad de las teorías actuales, que definen las experiencias de las mujeres sólo en relación con los hombres (Raymond, 1986).

El tema de estudio –el trabajo en organizaciones exclusivamente de mujeres– plantea cuatro aspectos. Primero, rebate los presupuestos dominantes que estructuran los modelos psicológicos, y demuestra que son incompletos (empírico feminista). En segundo lugar, al tener las experiencias de las mujeres como centrales, la investigación funciona con vistas al desarrollo de una versión alternativa que resalte y a la vez cuestione las diferencias que surgen según sus consecuencias para la posición de las mujeres, tanto en la psicología como en las organizaciones feministas. Esto es la investigación desde el punto de vista feminista. En tercer lugar, se extiende y se involucra con temas actuales en la política y la teoría feministas, al criticar la noción de una hermandad universalizada y global: en lugar de asumir alianzas entre las mujeres que trabajan y las mujeres con y para quienes trabajan, la atención se centra en cómo se forman y funcionan las relaciones, y qué las hace más o menos exitosas. Bewley rechaza los marcos feministas esencialistas y separatistas por considerarlos de escasa utilidad, y recurre al trabajo de Raymond (1986) sobre la amistad femenina para analizar las relaciones de trabajo entre mujeres en términos de historias de redes y alianzas, más que como si surgieran de alguna noción de hermandad mística o incondicional. Así, además de atender a las preocupa-

ciones feministas, Bewley exhibe el compromiso entre la teoría feminista y la psicológica como mutua más que unidireccional, afirmando no sólo que la teoría organizacional tiene algo que aprender del funcionamiento de las organizaciones de mujeres, sino también que estas últimas podrían salir beneficiadas de un análisis organizacional. En cuarto lugar, como explicaremos más adelante, el estudio cuestiona estructuras existentes de relaciones de investigación y formas de producción, en términos de la participación del investigador o la investigadora, la generación de teorías, las definiciones de qué hace que sea buena una investigación, y la vulnerabilidad y el riesgo personales.

El estudio

El estudio se basó en el análisis de entrevistas, observaciones y documentos de cada organización, y en notas que tomó Bewley después de sus visitas. Las etapas o ciclos del proceso de investigación avanzaron, de obtener mediante estos un panorama inicial, a explorar temas y redactar un informe, y en cada etapa se discutía el análisis generado con las participantes en las organizaciones –nutriendo así esta discusión las etapas subsiguientes de análisis y reflexión. Las entrevistas individuales se enfocaron en los temas del pasado, el presente y el futuro de la organización, sus valores, atmósfera y principios, sus fines y forma de funcionamiento, el entorno de trabajo, la composición de las trabajadoras, la experiencia de las participantes en ella, quiénes utilizaban la organización y sus instalaciones, aspectos de conflicto y cambio en la organización, y las opiniones de las participantes sobre las posiciones de las mujeres en la sociedad (Bewley, 1993: 55). Por tanto, el estudio se organizó alrededor de los principios feministas de consulta sobre las preguntas de investigación, la reciprocidad hacia el interior del proceso de generación de los informes y el análisis, y la responsabilidad sobre los problemas que surgen. El análisis se desarrolló con un proceso de retroalimentación y revisión, preguntando a las participantes si consideraban que la representación ofrecida era exacta en tono y contenido, y si compartían la percepción que tenía la investigadora respecto de cuáles eran los aspectos principales de la organización (Bewley, 1993: 57). Esto culminó en la presentación y discusión en cada organización de reportes escritos individuales confidenciales, incluyendo el apoyo para que reflexionaran sobre las implicaciones del análisis. Para Bewley, el compromiso feminista con la reciprocidad en la investigación –donde ella aportó y también se benefició del estudio–, implicó trabajar durante ocho meses con una de las organizaciones, tras haber finalizado el estudio, para resolver

las problemáticas suscitadas por él. Aquí se presta particular atención a los aspectos de género que surgen de un compromiso feminista común, pero este estudio refleja los principios generales de la investigación-acción (véase también el capítulo 7).

Análisis

El recuento que hace Bewley del análisis es el de un ciclo de reflexión y asimilación de muchos niveles, del que surgió un panorama de cada organización. Este proceso implicó:

- leer, escuchar y pensar muchas veces cada dato, hasta que me lo sabía al derecho y al revés;
- revelar patrones, considerando la información desde perspectivas distintas;
- utilizar hojas grandes de papel y bolígrafos de colores para dibujar diagramas en red de los puntos que surgían de la información;
- revisar la información con una lista de ideas clave, una vez desarrollada una imagen inicial, anotando cualquier dato que apoyara (o contradijera) esa idea;
- buscar acontecimientos, usos particulares del lenguaje, historias, metáforas y sentimientos;
- considerar los procesos que llevaron a la producción de un dato (digamos, durante una entrevista o en una reunión);
- reflexionar sobre mi experiencia con la organización, sobre si había cambiado mi impresión de ella y, de ser así, por qué (Bewley, 1993: 56).

Si bien mi informe en este punto está enfocado en el *proceso* de investigación más que en el tema, es importante resumir la estructura y el resultado del análisis, para transmitir lo que puede surgir de la orientación feminista de esta investigación. Utilizando las características generales identificadas como cualidades centrales definitorias de las organizaciones (Schein, 1985, 1990), así como de relevancia para los grupos feministas, el análisis de Bewley se enfocó en las siguientes temáticas: estructura (cómo era esta percibida por las participantes y la investigadora –qué tipos de divisiones de rol se daban, en caso de que existieran; cuál era la estructura de la administración, los patrones y el flujo del día de trabajo); procesamiento de la comunicación e información (estructuras de toma de decisiones, regularidad de las reuniones y quién asiste a ellas, acceso a los registros, cómo se entera la gente de lo que está pasando y cuán democrático es esto); entorno (aparición, accesibilidad, cuán buena era su disponibili-

dad de recursos y cuánto era conducente a un funcionamiento exitoso organizativo y de la trabajadora, relaciones con organizaciones externas); efectividad (en el grado percibido por la organización, y por qué, ya fuera considerada en términos de desarrollo personal, de índices de éxito o de mera supervivencia); poder y política (formas de poder formales contra las informales, el poder utilizado positiva y negativamente, el valor asignado a la experiencia, confianza y tiempo invertido dentro de la organización).

Como resultado de la reconstrucción de este panorama de cada organización por separado, Bewley también pudo analizar las características comunes y divergentes de cada organización feminista. Dado el enfoque distinto de los servicios y diversos niveles de seguridad financiera, cada una mostraba un perfil diferente de fuerzas y debilidades, logros y problemas (Bewley, 1993: 85-7). Sin embargo, eran perceptibles algunas similitudes de estructura, con altos niveles de participación de sus miembros, pocas divisiones de rol, altos niveles de confianza y cooperación, y compromiso con formas colectivas de trabajo. Todas las estructuras en que estaban basadas las organizaciones se apoyaban considerablemente en redes personales que se utilizaban para organizar el trabajo, y eso también caracterizaba las relaciones de apoyo entre las organizaciones. Esto estaba relacionado en parte con el hecho de compartir una perspectiva feminista dentro de un contexto más amplio con frecuencia hostil o indiferente, y una claridad y comunidad de objetivos, perspectiva y compromiso. A pesar de una preocupación común por problemas de estructura, comunicación, recursos y desarrollo (en iniciar el cambio y responder a él), las organizaciones demostraron diferencias en la fluidez de sus límites organizativos, las exigencias diferenciales que se imponían a las trabajadoras y la capacidad correspondiente de manejar la tensión, diferencias en la capacidad de emprender una acción positiva que las mujeres utilizaran y con la que trabajaran dentro de la organización (particularmente en relación con la participación de mujeres negras y discapacitadas), y distintas versiones del papel del compromiso político dentro del trabajo. Cada organización estaba también ligada a otras organizaciones que cumplían con fines similares en otras ciudades, de las que obtenía una historia y una identidad organizativas particulares (Bewley, 1993: 87-9).

Dos conjuntos de conclusiones surgieron de un trabajo de investigación que exploraba el compromiso mutuo de preguntas feministas y psicológicas: un conjunto relativo a las características de las organizaciones feministas estudiadas, y otro a la suficiencia de las teorías psicológicas (Bewley, 1993: 125-7). En términos de las organizaciones, el claro compromiso feminista brindaba todos los propósitos y direcciones expresados

conscientemente por quienes formaban parte de ellas, y se reflejaba en lo que hacían. La forma de estructura colectiva subrayaba el incómodo equilibrio entre un compromiso feminista con la igualdad y una relación pragmática con exigencias y procesos externos. Por lo mismo, las tensiones o contradicciones de la práctica feminista eran interpretadas de manera crucial mediante estructuras y roles organizativos. En términos del papel de las redes personales, estas “son las arterias por las que corre la sangre de las organizaciones” (p. 126). Funcionaban mejor cuando estaban basadas en una amistad anterior o actual; pero, como señala Bewley, dada su informalidad, algunas miembros podían ser apoyadas de manera inadecuada, y estas eran precisamente las que era más probable que se marcharan. El poder residía en las habilidades, el control sobre el flujo de información (y la posición en las redes), la confianza y la capacidad para apoyar a otras, con un alto sentido de los logros obtenidos del compromiso feminista, el trabajo con mujeres y los cambios que fueron capaces de efectuar. Tomar estos puntos con seriedad transformaría nuestra apreciación y nuestra valoración de los modelos masculinos de trabajo.

En cuanto a la suficiencia, la teoría psicológica parece tener poco que decir respecto de estructuras organizativas como estas, cuya orientación gira alrededor de un compromiso feminista. Así, dichas teorías, además de reflejar un androcentrismo y hetero-realidad implícitos, no logran reconocer las políticas de género y sexuales de la cultura organizativa, y por tanto son cómplices de preservarlas (Bewley, 1993: 126). Además, la concepción del poder que se brinda dentro de tales organizaciones no es capaz de dirigirse de manera adecuada a sus fuentes y su naturaleza. En este sentido, si bien los análisis de poder resultan vitales para el estudio de las organizaciones feministas, también pueden alimentar los análisis de las relaciones de poder en las culturas organizacionales de manera general.

Por consiguiente, el estudio plantea nuevas preguntas tanto para la investigación feminista como para la psicológica, que incluyen: el papel de la amistad dentro de las estructuras organizativas; las estrategias implementadas y los análisis políticos en el proceso de control del compromiso con estructuras externas (no feministas o antifeministas, como autoridades locales, policía o servicios sociales) sin recuperación; la exploración de las definiciones de colectividad (ya que estas han sido poco estudiadas y varían enormemente); la percepción y el ejercicio de las relaciones de poder—cómo se las utiliza de manera positiva y destructiva, y cómo se relaciona esto con la postura externa de cada organización; y la variedad de opiniones que tienen sobre estos temas los miembros de cada organización, como parte de la construcción de una visión más completa de su funcionamiento.

Análisis reflexivo

Ahora que hemos delineado algunos de los temas clave del análisis, podemos retroceder a la parte central de la producción de este informe. Aquí he identificado nueve asuntos clave.

Impacto en la organización estudiada

Realizar un estudio como este destaca claramente cómo la investigación afecta lo que estudia. Esto quedó explícitamente puntualizado dentro del proceso de investigación de Bewley, a través de la consulta y retroalimentación en cada etapa del desarrollo del proyecto. Las organizaciones mismas sintieron reconocer las temáticas planteadas en el análisis, como en la respuesta de una de las participantes: "Se siente como si alguien hubiera levantado el techo de la habitación y nos estuviera mirando" (Bewley, 1993: 90). Por tanto, la investigación funcionó para validar las percepciones de las participantes de cómo funcionaba su organización. Sin embargo, este comentario también revela una sensación de vulnerabilidad que estaba bien fundada, dados los contextos hostiles más amplios dentro de los cuales existen tales organizaciones. Resulta claro que la sensación de amenaza, escrutinio y evaluación que aquí se insinúa debía manejarse cuidadosa y responsablemente. Este era particularmente el caso donde se identificaban aspectos críticos para una organización respecto de enfermedades y estrés del personal y estructuras de comunicación inadecuadas. Pero lejos de infligir la crítica sobre la organización desde lo alto, dejándola en la estacada, la organización utilizó un altercado provocado por la retroalimentación del estudio para hacer cambios, y como resultado del reporte que les entregó, Bewley promovió discusiones para apoyar a la organización en la asimilación de sus consecuencias y en la mejora del servicio. Si bien, por tanto, el estudio tuvo un impacto significativo en las organizaciones, esto se dio en parte porque la investigación funcionó para prestar claridad y credibilidad a problemáticas que ya habían reconocido algunas de las participantes. Esto destaca cómo las investigadoras en las organizaciones entran y participan en estructuras y programas preexistentes, en lugar de operar completamente fuera de estos: el problema del investigador o la investigadora es identificar los programas, y cómo se les está invitando a ubicarse en ellos. Negar esto también sería adoptar una postura, muy probablemente, el punto de vista de la dirección o la fachada pública de la organización (véase el capítulo 7 sobre la investigación-acción). Las investigadoras feministas, en su compromiso con enfoques

contrarios a la explotación, asumen una responsabilidad mayor de sus interpretaciones y análisis, en términos de volverlos accesibles y, cuando es posible, practicables.

Necesidad de la subjetividad en la investigadora

Esto reproduce algunas de las problemáticas planteadas por la discusión general de la investigación feminista. Tanto la investigadora como las participantes de la organización compartían una ontología, una teoría del ser y la experiencia. No habría sido posible realizar esta investigación sin ser feminista, no sólo en el sentido instrumental y explotador de “obtener acceso”, sino también en términos de comprender y analizar las reglas implícitas de las culturas de estas organizaciones. Además, Bewley no era una extraña. Como deja claro en su informe, ya había trabajado previamente en una de las organizaciones, y por tanto también tenía cierta relación, si bien limitada, con las otras (a través de las conexiones entre ellas). Así, como los miembros de las organizaciones, estaba involucrada en las redes y amistades que estructuraban en tan buena medida el funcionamiento de cada organización. Adoptar la postura del observador objetivo habría sido insincero en relación con la producción del material de análisis, así como una causa de distanciamiento para las participantes en la investigación. Además, en lugar de ser visto como una limitación, este grado de participación ilustra cómo y por qué existe tan poca investigación sobre este tema –puesto que se requieren algunas conexiones para garantizar que no se abusará de la exhibición y vulnerabilidad a que deja expuestas a las organizaciones el trabajo de este tipo. Pero una parte del tema (las redes de amistad) no era sólo una suposición en la realización de la investigación; era también un recurso fundamental para su análisis. Dejar claras estas posturas dentro del informe, como hace Bewley, es un ejemplo del valor de una sólida subjetividad en la investigación, y de la claridad reflexiva sobre las condiciones de producción del material, así como una reiteración de la relación entre la ontología (ser) y la epistemología (conocer) de la investigación feminista.

La importancia de la redacción

Este estudio hace una intervención feminista en términos tanto de su tema como de su forma. Bewley utiliza su experiencia personal para sustentar su análisis, y recurre al material de sus diarios para documentar asuntos y dificultades dentro del proceso de investigación. Analiza un dilema clave

al que se enfrentan las académicas feministas que buscan hacer visibles las experiencias y problemas de las mujeres: cómo comunicarse en términos que atraigan a los géneros académicos e intervengan en ellos sin fragmentar, cosificar o restarles fuerza a las experiencias de las mujeres. Esto incluye preguntas complejas sobre la naturaleza de públicos e intervenciones particulares y, especialmente, decisiones sobre las consecuencias de hacer una crítica pública a una organización vulnerable (véase también Poland, 1990). En este contexto, otra medida auxiliar en la evaluación de la investigación es no sólo dejar claros el proceso de investigación y la posición de la investigadora (en términos de historia y de postura), sino también atraer la atención hacia la labor de producir el reporte escrito, o lo que Stanley y Wise (1990: 23) describen como “la biografía intelectual del investigador o la investigadora”, lo que involucra necesariamente a “la compleja cuestión del poder en la investigación y la escritura”. Esto incluye trastocar la pretensión que sostienen la mayoría de los reportes de investigación de ser textos coherentes y sin costuras producidos en un momento por un autor abstracto y desinteresado. En el caso de Bewley, las distintas etapas de revisión del texto (que se discuten a continuación) se marcaron con tipografía distinta. Si bien, en parte, había una base práctica para esto (debido a los cambios de procesadores de palabras), el hecho indicaba en sí mismo un cambio de ubicación institucional a través del tiempo, y también le señala al lector cortes editoriales clave que fueron escenario de lucha y resistencia en la producción histórica del reporte.

La emoción como recurso de investigación

Involucrarse personalmente tiene sus dificultades, así como sus recompensas. Estudiar una organización y compartir sus valores puede implicar asumir algunas de las temáticas en que la organización trabaja o que expresa a un nivel emocional más profundo. Las organizaciones que formaban la base de este estudio tenían que tratar con situaciones de crisis y de severa angustia. Durante la realización del estudio, el funcionamiento de una de las organizaciones cayó en un caos mayúsculo tras el asesinato de una mujer que buscaba amparo en la casa refugio. Bewley habla sobre cómo el proceso de análisis estuvo puntuado por sus propias reacciones, como reporta en la siguiente entrada de su diario:

Una y otra vez me siento en mi escritorio viendo la grabadora y sin tener el valor de poner la cinta, encajarme los audífonos, encenderla... Mis sueños son visiones fugaces de lo que está pasando, pequeñas bocanadas de vaho que se elevan y, como vapor,

escapan del ojo de la mente... Todo esto, ¿soy solamente yo? ¿Estoy seleccionando y cristalizando el dolor de las organizaciones? ¿Cuáles son las lecciones de hacer este tipo de investigación?

(Bewley, 1993: 95)

Una implicación clara de esto es que, al comprometerse con un trabajo que ofrece la participación personal o se deriva de ella, las investigadoras deben reflexionar sobre la estructura de apoyo a que pueden apelar y sobre el impacto personal que tienen para ellas las problemáticas con que están tratando. En particular, aquí hay un claro fundamento para la necesidad de supervisión, así como de apoyo personal, ya que una investigadora no debe trabajar aislada. Pero lo que esto acentúa también es otra gama de problemas de interpretación. Pues, si invertimos la forma convencional en que surge este aspecto, donde la participación es menos intensa, ¿qué significado tiene para el proceso y para el producto si una investigadora se siente *desligada* de la temática o proceso de estudio? Si bien este es el estado afectivo que se asume usualmente en los procesos de investigación, habla en sí mismo del poder del investigador o la investigadora, y de las formas en que el proyecto de generar conocimiento y verdad suprime la labor y las posturas de las personas que lo generan.

El desafío a la frontera público-privado

Este se dio de cuatro formas: primero, en lo que respecta al tema, desafió culturalmente los modelos masculinos de trabajo, en el sentido de que una característica común de las organizaciones estudiadas era que la pauta de trabajo no se ajustaba a la estructura supuesta convencionalmente de las divisiones entre trabajo y descanso; en segundo lugar, en lo que respecta al método, a través de la relación reivindicada entre la postura política personal y la investigación académica, para dotar de compromiso político al proyecto y el proceso de investigación; en tercer lugar, con el compromiso de respetar a las mujeres y de no alienarlas mediante la experiencia de la investigadora, expresado en la realización de las entrevistas o en la representación de las experiencias de las mujeres en los reportes escritos; en cuarto lugar, como una feminista haciendo investigación con otras feministas, estudiando a amigas o aliadas políticas, vuelve manifiestas las responsabilidades en que incurre un trabajo semejante, a la vez que genera lo que podrían ser temores muy bien fundados de decepcionarlas (y temores sobre las consecuencias personales de esto).

De nuevo, actitud reflexiva

En relación con mi elección de este estudio para presentarlo aquí surgen los aspectos correspondientes de la actitud reflexiva y la participación de la investigadora. Existe una historia no escrita de este estudio, que es un reflejo de la lucha feminista dentro de las instituciones académicas. Como ya se ha argumentado, la investigación es una intervención al nivel del tema y, en relación con los géneros de la investigación psicológica ocupacional, al nivel del método. El estudio encontraba eco en mi experiencia de trabajar con organizaciones colectivas y voluntarias (feministas y mixtas), lo que le dio un interés inmediato para mí, y planteaba de manera muy clara los problemas que enfrentan las mujeres que intentan trabajar juntas atajando las instituciones y dentro de ellas, como es también el caso de los estudios de mujeres en el mundo académico (Coulson y Bhavnani, 1990). Además, los aspectos del funcionamiento organizativo y la responsabilidad de la investigadora que formaban el tema del estudio volvían a presentarse centralmente también en su trayectoria académica.

La historia particular del estudio demuestra cómo la psicología pone en el camino de la investigación feminista obstáculos que pueden borrar las contribuciones que hacen a la disciplina las investigadoras feministas. En particular, ilustra la regulación normativa que yace tras el imperativo manifiesto de que la investigación constituya una contribución original al conocimiento, pues, como en el caso de Bewley, al trabajo que no tiene precedentes académicos se lo considera una investigación inadecuada: a lo que es verdaderamente nuevo y constituye un reto en términos teóricos, literalmente no se lo reconoce. No ha habido una investigación publicada anteriormente que aplique la teoría organizacional a organizaciones feministas, por lo que no existía un linaje o contexto inmediatos en los que esta tesis pudiera encontrar refugio. Para crear un espacio para un nuevo análisis organizacional de las organizaciones feministas, el estudio tenía que delimitar un territorio que no existía, siendo crítico de la teoría existente, pero, dada la ausencia de investigación psicológica alternativa publicada, siendo incapaz de sustentar esta crítica con una teoría organizacional específica (aunque el sustento teórico de la investigación se encontraba en la teoría feminista de otras disciplinas). A la tesis sólo se le permitió pasar después de tres presentaciones formales, con correcciones sustanciales entre ellas. Se la retó específicamente por su utilización de la teoría organizacional vigente, lo que refleja las tensiones que experimentan muchas feministas entre la necesidad de hacer investigación dentro un marco teórico existente, aún si es restrictivo e inapropiado, para que su trabajo sea

reconocido, y la necesidad de encontrar nuevos marcos (feministas) para la teoría, el proceso y los reportes de investigación, que podrían no existir en la psicología actual –precisamente porque no son aceptables y son, por tanto, silenciados.

Esta tensión –entre el reconocimiento y el fracaso, la perseverancia y la transigencia–, que queda ilustrada con la experiencia de este estudio en particular, demuestra cómo la custodia disciplinaria conserva las estructuras académicas de tal manera que se reproducen a sí mismas continuamente como las mismas, y marginan o rechazan cualquier desafío (Spender, 1981), por lo que las investigadoras feministas dejan la psicología en pos de territorios disciplinarios más amables para hacer su trabajo (Sharpe y Jefferson, 1990). También suscita un cuestionamiento sobre los criterios de valoración para la investigación que no puede salir a la luz a través de las metodologías dominantes. La resistencia institucional ante el trabajo que perturba los marcos psicológicos dominantes, así como su supresión, impiden, como en una especie de círculo vicioso, el desarrollo del cuerpo mismo de investigación publicada que proporcionaría las bases metodológicas y teóricas de ese tipo de trabajo (véase también Kitzinger, 1990).

En términos de mi inversión en el análisis de este estudio, la lucha por que fuera reconocido como una obra legítima de investigación refleja mi frustración respecto de la teoría y la investigación psicológicas, y refleja también las luchas generales de las feministas dentro del mundo académico, particularmente en relación con las formas en que las feministas dan prioridad a las estructuras de responsabilidad que quedan fuera de la academia. Irónicamente, a las investigadoras feministas se las censura por hacer una investigación inapropiada precisamente a causa de su compromiso con la realización de la investigación “relevante” que, por otra parte, se les exige a los psicólogos constantemente. Esto también subraya otra característica de la investigación feminista: que yo, como investigadora, como autora, no soy imparcial; que comparto una ontología, una postura política, con aquellas del estudio que he descrito, y que al escribir sobre él, estoy intentando no solamente describirlo, sino también intervenir. Esto se refleja en la forma en que este capítulo ocupa una posición un tanto incómoda en este libro, sin ser del todo un método de investigación o una crítica de la investigación, sino quizá ambos.

¿Cuál es el beneficio de que yo documente esto? En términos inmediatos, la investigación tiene ahora cierto reconocimiento público, incluyendo el reconocimiento de la lucha y la resistencia que estructuraron su producción. En términos más generales, esta historia amplía el análisis del poder de la academia, y desafía su práctica. Además, esta lucha ha tenido

su propia productividad: a medida que Bewley tenía que responder y oponer resistencia a la posibilidad de la exclusión de su investigación, ya fuera porque fracasara o porque se la transformara hasta volverla irreconocible para poder ser aprobada, ahora ha obtenido probablemente mayor atención e impacto que si se hubiera aprobado y se la hubiera dejado hundirse en la oscuridad. Con una resonancia particular entre el tema de Bewley y el proceso en que se encontró involucrada, esta lucha demuestra el valor de las redes feministas según son utilizadas por las mujeres en psicología para contrarrestar su aislamiento y su ser silenciadas (pues Bewley primero se puso en contacto conmigo a través de las redes de psicología feminista).

Relaciones de poder en la investigación

Así como el poder era un tema de la investigación, fue también una característica del proceso. Como investigadora, Bewley intentó establecer el estudio de la forma más consultiva y participativa posible, pero su preocupación respecto del impacto del trabajo en las organizaciones y sus relaciones dentro de sus redes reflejan el poder que tanto ella como estas ejercieron hacia el interior del estudio. No sólo estaban las responsabilidades de atender y reparar las desigualdades dentro de las relaciones tradicionales investigador-investigado de las entrevistas; también existía el problema de no querer exponer a las mujeres y a las organizaciones a las críticas de públicos externos adversos. Por tanto, el suministro de reportes confidenciales a cada organización quizá haya hecho mucho por garantizar que todas las partes salieran ganando con la investigación, así como volver a plantear los cuestionamientos políticos del público y la responsabilidad. El uso que yo he hecho de esta investigación para ejemplificar características clave de la investigación feminista suscita problemas paralelos. Como en la misma investigación de Bewley, el reporte de su trabajo que presentamos aquí es un resultado de discusiones conjuntas. Existe un problema equivalente en relación con los dilemas de la exposición a públicos adversos que surgen en su investigación. No he sacado a la luz algunas de los aspectos críticos que Bewley plantea sobre las limitaciones y carencias de su estudio. Si bien la evaluación crítica es necesaria, el tema del público de este capítulo en particular ha sido preponderante en mi reporte.

¿Riesgo o compromiso?

En cada punto del proceso de revisión y subsiguiente presentación, Bewley estuvo luchando con decisiones respecto de si debía "escribirla para pa-

sar”, como la animaban a hacer algunos de sus amigos, o si hacer esto sería transigir de tal manera con la investigación que esta perdería su valor o significado –tanto personalmente como en términos de su coherencia teórica. Al sortear un camino entre la lucha, la estrategia, la transigencia y la desradicalización, las opciones estaban entre la integridad personal y el (riesgo del) fracaso. Esto refleja tres preocupaciones de las investigadoras feministas: primero, tomar una postura con principios sobre el papel de la política en la investigación; en segundo lugar, cómo la redacción es parte de la investigación tanto como el estudio mismo, desafiando así la división científicista en la psicología entre la investigación y el reporte; en tercer lugar, el papel de la inversión de otras personas en la investigación. Además de las inversiones generales académicas, personales y profesionales que rigurosamente se hicieron en esta, Bewley sentía cierta presión por parte de otras investigadoras (feministas) que querían ver pasar su tesis para prestarle credibilidad a este estilo de trabajo, pero si los cambios hubieran sido muy grandes, esto habría sido contraproducente. El hecho de que el término “compromiso” tenga la entrada más larga en el índice de *Feminist and Psychological Practice* (Práctica feminista y psicológica, Burman, 1990) sugiere que en psicología estas son preguntas generales para las feministas⁶.

Responsabilidad

Las investigadoras feministas afirman hacer una distinta y mejor investigación porque es responsable, y la responsabilidad ha sido un tema primordial a lo largo de este capítulo. Sin embargo, no se ha explicado en detalle lo que el término responsabilidad significa, y esto es en parte porque lo que significa la responsabilidad varía según el tema y el enfoque en cuestión. Sin embargo, pueden hacerse algunas observaciones generales. Típicamente, la estructura de responsabilidad a que responde la investigación es el organismo de financiamiento –puede ser directa o mediatizada a través de estructuras departamentales y disciplinarias (con efectos más indirectos en la formación de la censura y la autocensura involucradas al determinar qué investigación es financiada). Aunque sería poco realista sugerir que las investigadoras feministas no están tan sujetas a esto como cualquier otra investigadora, como otros investigadores politizados, existen otras estructuras a las que recurren en busca de reconocimiento. En el estudio de

6. El término ‘*Compromise*’, en inglés, significa tanto «compromiso» como «acuerdo» o incluso «transigir». (N. de la T.)

Bewley, ella se hizo responsable frente a las participantes desde el punto de vista de la realización y el resultado de la investigación. A esto condujo su compromiso feminista común al de estas, lo que puso en juego la responsabilidad no sólo hacia organizaciones específicas, sino también hacia un marco más amplio de campañas y redes feministas. Como se advirtió anteriormente, estas redes feministas, dentro y fuera de las estructuras académicas, fueron una fuente de apoyo y contrajeron sus propias expectativas y responsabilidades. En otros casos, especialmente donde hay poca o ninguna resonancia política entre las participantes, las organizaciones y la investigadora, las investigadoras feministas se sitúan ellas mismas como responsables ante otras feministas dentro de su disciplina, o dentro de los estudios de la mujer. Pero para evitar la dinámica de desradicalización a que están sujetas todas las feministas en puestos institucionales convencionales, estas estructuras tienen que estar conectadas con campañas y movimientos feministas fuera de la academia. En algunos casos, esto se estableció en formas muy directas, mediante consultas con campañas para la mujer y servicios sobre preguntas, procesos y productos de investigación.

Evaluación

Este capítulo ha ilustrado aspectos generales sobre la realización, interpretación y recepción de la investigación feminista mediante el informe de un estudio específico. El estudio se dirige a un tema poco investigado, que es relevante tanto para la psicología como para el feminismo. Por tanto, va más allá de la teoría organizacional dominante (dominada por hombres), para dirigirse a estructuras no jerárquicas fuera de los modelos tradicionales de administración, y desafía los conceptos tradicionales de las relaciones y reportes de investigación. El estudio también plantea preguntas para la política feminista; en particular, sobre los dilemas de mantener una cultura o práctica feminista mientras que se opera en un contexto que con frecuencia es hostil a sus metas y procesos, y las consecuencias de las estructuras de poder implícitas. El estudio promovía el cambio dentro de las organizaciones estudiadas a través de la validación de la experiencia de las mujeres miembros, y mediante la contextualización de su trabajo dentro del marco de otras organizaciones feministas (es decir, aquellas que comparten algunas perspectivas similares). Las consecuencias directas de la investigación comprendieron la revisión y las mejoras del apoyo y entrenamiento para las trabajadoras, así como la promoción de la discusión sobre las estructuras comunicativas.

En su forma y funcionamiento, el estudio muestra las características de una postura feminista empírica, al ampliar la teoría psicológica, y una postura con un punto de vista feminista, al desafiar a la psicología para que se comprometa con formas nuevas de estructuras, incluyendo formas y métodos para tesis. Ambas características pueden considerarse intervenciones estratégicas. Las estrategias, como señala Elizabeth Gross, no son fines en sí mismas, y si bien son transformadoras, están en colusión con las estructuras que buscan cambiar, en virtud de su capacidad para comprometerse con ellas. Como enfatiza la discusión sobre estrategia y compromiso, la teoría y la investigación feministas no son una práctica purista o separatista, sino una forma de "guerra de guerrillas intelectual" que "necesita utilizar cuantos medios estén disponibles, ya sean "patriarcales" o no" (Gross, 1992: 64).

Este estatus de la investigación feminista como relacional, como intervención estratégica más que como un modelo aparte, desarma algunos de los posibles límites de este enfoque. El primero de estos es su especificidad. Podría alegarse que el trabajo de que tratamos aquí se relacionaba sólo con las organizaciones particulares estudiadas, y con un tiempo y un lugar particulares. Sin embargo, esta crítica replantea lo que es un problema general respecto de la enunciación que hacen las investigadoras feministas del conocimiento como reflexiones locales relevantes en momentos particulares, como crítica de un modelo de conocimiento como verdad objetiva, desinteresada y eterna. El hecho de que no exista una metodología intrínsecamente feminista, y de que la investigación feminista dependa y surja de una ontología feminista, significa que lo que constituye una intervención feminista variará necesariamente y cambiará según el tiempo y el lugar. Así, por ejemplo, además de la reevaluación del valor de los métodos cuantitativos (discutida anteriormente), existe un viraje actual en la investigación de la experiencia de las mujeres, con el fin de evitar centrarse en las mujeres confirmando su estatus de víctima, dando en su lugar un giro encaminado a la investigación de los hombres y la masculinidad (Scott, 1985). De esta forma, la investigación feminista no es meramente investigación hecha por mujeres, con mujeres y sobre mujeres. De hecho, este viraje también refleja un movimiento generalizado de distanciamiento de la aseveración del carácter compartido de la experiencia de las mujeres, para teorizar sobre las diferencias entre las mujeres y las relaciones de poder, con repercusiones en cuanto a si, y cómo, se identifican las mujeres y construyen alianzas una con otra, y con los hombres (e.g. Yuval-Davis, 1993; Burman, 1994).

El problema de la especificidad se aplica al estatus de la investigación feminista de otra forma. El enfoque puede parecer, y de muchas maneras

lo es, derivado de otros modelos —de hecho, Bewley (1993) justificó su estudio en términos de metodologías del nuevo paradigma y la cultura organizacional, así como de investigación feminista. Pero, para poder concebir el cambio, la investigación feminista tiene que comprometerse con las estructuras existentes para transformarlas: lo que distingue a los enfoques feministas y los *une* es un compromiso político explícito. Esto plantea un dilema para las investigadoras feministas: aunque la referencia o recurrencia a otros modelos puede ser exacta, y puede muy bien ser más segura (en función de obtener acceso a una recepción favorable por parte de las estructuras académicas), existe el peligro de actuar en connivencia con las estructuras tradicionales de investigación, si no logran documentar los recursos políticos personales que sustentan la investigación.

Dado su estatus estratégico, la investigación feminista es vulnerable a la apropiación de enfoques de investigación convencionales. Los ejemplos anteriores subrayan la facilidad con que una retórica naturalista puede entrar subrepticamente en los reportes de investigación (como reunir datos como maíz maduro, o descubrir fenómenos preexistentes), la cual ignora el papel del investigador o la investigadora en la producción de material. En particular, la práctica generalizada de emplear mujeres para realizar entrevistas refleja cómo el grado mayor de confianza que es frecuente en las mujeres frente a mujeres puede ampliar el alcance de la explotación de las mujeres (Finch, 1984). Jane Ribbens (1989) ha criticado la idealización de Oakley (1981) de la investigación de mujer a mujer, y en general es necesario ocuparse de las múltiples formas en que entran en la investigación las relaciones de poder entre las mujeres (Edwards, 1990; Phoenix, 1990).

Los problemas de continuidad también pueden contrarrestarse recordando que, puesto que la investigación feminista es más una arena de debate que una metodología específica, la crítica es fundamental para este enfoque. No obstante las similitudes con el enfoque etnográfico y el del nuevo paradigma, sus características específicas incluyen una concentración continua en el poder, en la producción y utilización del conocimiento, y en la problematización respecto de quién sustenta el poder para definir la interpretación (¿la investigadora o investigador?, ¿la universidad?, ¿el organismo de financiamiento?, ¿el investigado o la investigada?, ¿la comunidad académica de investigadoras feministas?, ¿los grupos y campañas para la mujer?). Por ejemplo, el modelo anterior de la investigación como concesión de poder a través de la documentación de perspectivas devaluadas se considera ahora teóricamente ingenuo e inadecuado por su supuesto de que la investigación (feminista o de otro tipo) puede descubrir alguna experiencia (femenina) auténtica ya formada. Esto no sólo ignora cómo el

material que forma la base del análisis es siempre un informe construido para el consumo público (Ribbens, 1989); también es condescendiente al suponer que el investigador o la investigadora cuentan con los medios, o que el investigado o la investigada necesariamente le confieren al investigador o investigadora el poder para definir cómo habrán de beneficiarse con la investigación. Además, como advierte Kum-Kum Bhavnani (1990), en las entrevistas los silencios pueden conferir al menos tanto poder (y ser tan elocuentes) como el habla.

Estos debates llaman la atención sobre las formas en que se produce la experiencia a través de las prácticas de investigación, en lugar de ser descubierta por ellas. Esto refleja el centro de las discusiones feministas que se han alejado de una noción de la identidad como fija, estable y unitaria, a favor de una que la entiende “como proceso, como representación y como provisional” (Bondi, 1993: 95); como una posición retórica de identificaciones que guían las acciones, más que como una declaración sobre las esencias personales (Yuval-Davis, 1993). El proceso de interpretación no debería generarse desde lo alto, sino más bien debería ser la producción conjunta de los co-investigadores o las co-investigadoras. Sin embargo, pueden ofrecerse interpretaciones, pero en el entendido de que son provisionales y específicamente dirigidas: por tanto, la multiplicidad de interpretaciones disponibles puede fijarse para contextos y fines particulares de la investigación feminista (incluyendo el poder del investigador o la investigadora de definir los “resultados” de la investigación). Por tanto, el debate sobre si puede existir una ciencia feminista (Harding, 1986; Haraway, 1991), o lo que constituye la metodología feminista, no sólo toca el problema de cómo se relacionan las intervenciones feministas con los organismos existentes de conocimiento, sino también recapitula esencialmente las discusiones sobre cómo pueden las mujeres crear formas de organizarse juntas para desafiar y transformar relaciones de opresión.

Lecturas útiles

- Finch, J. (1984). ‘“It’s great to have someone to talk to”: the ethics and politics of interviewing women’, in C. Bell and H. Roberts (eds) *Social Researching, Politics, Problems, Practice*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Hollway, W. (1989). *Subjectivity and Method in Psychology: Gender, Meaning and Science*. London: Sage.
- Kitzinger, C. (1990). ‘Resisting the discipline’, in E. Burman (ed.) *Feminists and Psychological Practice*. London: Sage.

- Oakley, A. (1981). 'Interviewing women: a contradiction in terms?', in H. Roberts (ed.) *Doing Feminist Research*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Phoenix, A. (1990). 'Social research in the context of feminist psychology', in E. Burman (ed.) *Feminists and Psychological Practice*. London: Sage.
- Ribbens, J. (1989). 'Interviewing: an unnatural situation?', *Women's Studies International Forum*, 12(6), 579-92.
- Scott, S. (1985). 'Feminist research and qualitative research: a discussion of some of the issues', in B. Burgess (ed.) *Issues in Educational Research*. Lewes: Falmer Press.
- Stanley, L. (ed.). (1990). *Feminist Praxis*. London: Routledge.

Referencias

- Abbott, P. and Wallace, C. (1990). 'The production of feminist knowledge'. *An Introduction to Sociology: Feminist Perspectives*. London: Routledge.
- Amos, V. and Parmar, P. (1984). 'Challenging imperial feminism'. *Feminist Review*, 17(3), 3-19.
- Bewley, C. (1993). 'Creating a space: for a feminist discussion of psychological theory and research into women's organisations in the voluntary sector and a case study of three such organisations'. Unpublished thesis, University of Sheffield.
- Bhavnani, K.K. (1990). 'What's power got to do with it? Empowerment and social research', in I. Parker and J. Shotter (eds) *Deconstructing Social Psychology*. London: Routledge.
- Bondi, L. (1993). 'Locating identity politics', in M. Keith and S. Pole (eds) *Place and the Politics of Identity*. London: Routledge.
- Burman, E. (ed.) (1990). *Feminists and Psychological Practice*. London: Sage.
- Burman, E., (1994). 'Identities, experience and alliances: Jewish feminism and feminist psychology'. *Feminism and Psychology*, 4(1), 155-78.
- Burgess, B. (ed.) (1985). *Issues in Educational Research*. Lewes: Falmer Press.
- Coulson, M., and Bhavnani, K. (1990). 'Making a difference: questioning women's studies', in E. Burman (ed.) *Feminists and Psychological Practice*. London: Sage.
- Edwards, R. (1990). 'Connecting method and epistemology: a white woman interviewing black women'. *Women's Studies International Forum*, 13(5), 477-90.
- Eichler, M. (1988). *Non-sexist Research Methods: a Practical Guide*. London: Allen and Unwin.
- Epstein Jaratne, T., and Stewart, A. (1991). 'Quantitative and qualitative methods in the social sciences: current feminist issues and practical strategies', in M. Fonow and J. Cook (eds) *Beyond Methodology: Feminist Scholarship as Lived Research*. Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press.

- Evans, M. (1990). 'The problem of gender for women's studies'. *Women's Studies International Forum*, 13(5), 457-62.
- Finch, J. (1984). ' "It's great to have someone to talk to": the ethics and politics of interviewing women', in C. Bell and H. Roberts (eds) *Social Researching: Politics, Problems, Practice*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Graham, H. (1983). 'Do her answers fit his questions: women and the survey method', in E. Garmarnikow, D. Morgan, J. Purvis and D. Taylorson (eds) *The Public and The Private*. London: Heinemann.
- Gross, E. (1992). 'What is feminist theory?', in H. Crowley and S. Himmelweit (eds) *Knowing Women: Feminism and Knowledge*, Cambridge: Polity Press.
- Hammersley, M. (1992). 'On feminist methodology'. *Sociology*, 26, 187-206.
- Hammersley, M. (ed.). (1993). *Social Research: Philosophy, Politics and Practice*. London: Sage.
- Haraway, D. (1991). 'The science question in feminism and the privilege of partial perspective', in *Simians, Cyborgs and Women*. London: Verso.
- Harding, S. (1986). *The Science Question in Feminism*. Milton Keynes: Open University Press.
- Harding, S. (ed.) (1987). *Feminism and Methodology*. Milton Keynes: Open University Press.
- Henwood, K. (1994). 'Seeing through women's eyes: qualitative methods and feminist research?' *Feminism and Psychology*, in press.
- Hollway, W. (1989). *Subjectivity and Method in Psychology: Gender, Meaning and Science*. London: Sage.
- Kelly, L., Regan, L., and Burton, S. (1992). 'Defending the indefensible? Quantitative methods and feminist research', in H. Hinds, A. Phoenix and J. Stacey (eds) *Working Out: New Directions for Women's Studies*. Basingstoke: Falmer Press.
- Kitzinger, C. (1990). 'Resisting the discipline', in E. Burman (ed.) *Feminists and Psychological Practice*. London: Sage.
- Kremer, B. (1990). 'Learning to say no: keeping feminist research for ourselves'. *Women's Studies International Forum*, 13(5), 463-7.
- Mies, M. (1993). 'Towards a methodology for feminist research', in M. Hammersley (ed.) *Social Research*. London: Sage.
- Morgan, D. (1981). 'Men, masculinity and the process of sociological enquiry', in H. Roberts (ed.) *Doing Feminist Research*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Oakley, A. (1981). 'Interviewing women: a contradiction in terms?', in H. Roberts (ed.) *Doing Feminist Research*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Opie, A. (1992). 'Qualitative research, appropriation of the "other" and empowerment'. *Feminist Review*, 40, 52-69.
- Phoenix, A. (1990). 'Social research in the context of feminist psychology', in E. Burman (ed.) *Feminists and Psychological Practice*. London: Sage.

Temas de evaluación

Introducción

La investigación cualitativa reconoce un mundo social complejo y dinámico. Implica la participación activa de los investigadores o las investigadoras con los participantes, y reconoce que el entendimiento se construye y que existen múltiples realidades.

Esto puede ilustrar la relación circular entre método y teoría; es decir, cómo el método tiene un efecto sobre la producción del conocimiento y viceversa. Porque los participantes me dieron interpretaciones complejas, dinámicas, múltiples y contradictorias de sí mismos y de su experiencia, fue posible desarrollar una teoría de subjetividad múltiple y contradictoria.

(Hollway, 1989: 17)

Esto es teoría generadora, inductiva, destinada a obtener conocimiento y comprensión válidos al representar e iluminar la naturaleza y calidad de las experiencias de las personas. A los participantes se les anima a hablar por sí mismos. Los recuentos personales se valoran, y se atienden los problemas que surgen dentro de los recuentos. La teoría en desarrollo está así firme y fecundamente cimentada en las experiencias personales, en lugar de ser un reflejo de los marcos a priori del investigador o la investigadora. De esta forma, se llega a comprender los significados que la gente confiere a su experiencia. Newton (1989) destaca este problema en la investigación sobre el estrés profesional. Afirma que el enfoque deductivo, con bases limitadas, es en gran medida responsable del panorama confuso actual. Sugiere que un enfoque cualitativo fundado más firmemente en la experiencia del estrés de trabajadores o trabajadoras puede aclarar algunos de los problemas, y eventualmente dar como resultado una teoría más útil. El papel central y el compromiso directo del investigador o la investigadora

con la selección de temas de investigación personalmente relevantes, el proceso de investigación y los participantes se vuelven explícitos. Frecuentemente se eligen áreas nuevas y que no se han investigado anteriormente para su exploración. A los participantes se los considera colaboradores adjuntos en la producción de conocimiento. Existe un compromiso activo con la incertidumbre y falta de conocimiento del investigador o la investigadora. Marshall (1986) afirma que dicho compromiso es el corazón de la investigación. El conocimiento se acepta como construido, como una versión de la realidad, una representación más que una reproducción. Es comprensión en progreso, que está abierta a múltiples interpretaciones. También se centra la atención en el examen crítico en una cantidad de niveles, en la forma en que el investigador o la investigadora reflexiona tanto sobre el proceso como sobre la experiencia de hacer la investigación y las formas en que se construyeron los hallazgos. También incorpora una expectativa de cambio en todos los involucrados en la investigación, incluyendo al investigador o la investigadora.

Dadas estas características de la investigación cualitativa, creo que el concepto de confiabilidad no es apropiado para este tipo de trabajo. La confiabilidad puede definirse como

un término genérico utilizado para cubrir todos los aspectos relativos a la fiabilidad de un instrumento o examen de medición. Aquí, la noción esencial es la *coherencia*, el grado en que el instrumento o examen de medición proporciona los mismos resultados aproximados cuando se le utiliza repetidamente bajo condiciones similares (Reber, 1985: 636).

La reproducción en la investigación cualitativa tiene más que ver con la reinterpretación de los hallazgos desde un punto de vista distinto, o con la exploración de los mismos aspectos en contextos distintos, en lugar de esperar o desear informes coherentes. Sin embargo, otros no están de acuerdo. Véase Silverman (1993) para una discusión completa sobre la relevancia tanto de la validez como de la confiabilidad en la investigación cualitativa.

La validez es un elemento integral. Tiene que ver con la aptitud del investigador o la investigadora para entender y representar los significados de las personas. "La validez, en cambio, [en la investigación cualitativa] se convierte en gran medida en una cualidad de quien conoce, en relación con su información y realizada por distintas posiciones estratégicas y formas de conocer –es, entonces, personal, relacional y contextual." (Marshall, 1986: 197).

Así, este capítulo, aceptando que no existen certezas en la indagación, se concentra en la consideración del ciclo de creatividad, triangulación, actitud reflexiva y ética, temas estrechamente ligados de validez y buena práctica.

El ciclo de creatividad

El proceso inicial de toma de decisiones y de conexión entre el investigador o la investigadora y el tema de la investigación con frecuencia (tradicionalmente) se pasa por alto. Sin embargo, de entrada, los investigadores o investigadoras cualitativos reconocen que están comprometidos de manera subjetiva y central con su elección del tema de investigación y las preguntas particulares formuladas.

Trato de explicar cómo llegué a las preguntas que hice y cómo cambiaron a medida que avanzaba. Sería imposible presentar estas preguntas en detalle sin hablar de mí misma: el punto en que me encontraba en mi vida y su historia, las condiciones políticas y culturales que lo produjeron, cómo estas le dieron forma a mi interés en ciertas áreas de la teoría social contemporánea. Estos factores unidos producen las condiciones que vuelven posibles mis preguntas de investigación y determinaron cómo me dirigí a ellas.

(Hollway, 1989: 4)

El ciclo de creatividad en tres fases de Kelly (1955) proporciona un marco útil para el proceso constante de la toma de decisiones y ajustes subjetivos a lo largo de la investigación. La primera fase es la *circunspección*: una fase de especulación desbordante y asociación libre ilimitadas, apertura completa a una multitud de posibilidades. Implica la utilización de una amplia lente de enfoque para reunir todas las ideas, problemas y materiales de relevancia potencial. Los asuntos a que estamos abiertos en esta fase altamente creativa están limitados inevitablemente por la experiencia y los esquemas personales (todos tenemos nuestra perspicacia y nuestros puntos débiles) y por la búsqueda de literatura.

Una manera efectiva de abrir el área y ampliar los problemas de investigación más allá de nuestros propios marcos es convocar a un grupo de voluntarios pertinentes para la investigación, para que consideren el tema en una discusión abierta. Los tableros de anuncios son útiles para poner sobre aviso y comprometer a voluntarios potenciales. Esta técnica con frecuencia da como resultado un debate interesante y animado que destaca

un conjunto de aspectos relevantes para las personas involucradas, que de otra manera podrían haberse descuidado y que ahora pueden incorporarse a la investigación. Así, la investigación se funda desde el principio en las experiencias personales de los participantes involucrados. Al final de esta etapa habrá surgido, de una diversidad de fuentes, una gama de temas relevantes.

La segunda fase es la *prevención*. La variedad de temas emergentes de la fase uno es explorada y evaluada minuciosamente por el investigador o la investigadora, con frecuencia con la participación del voluntario o el colega, con el fin de centrar la atención en aquellos aspectos que se consideran cruciales. Este proceso de un enfoque progresivo, verificando la pertinencia y lo apropiado de los temas, continúa a lo largo de todo el proceso.

La etapa final es lo que Kelly llama el *control*. El trabajo se enfoca con mayor precisión. Las preguntas de investigación se seleccionan mediante la formulación de hipótesis o la proposición de problemas o preguntas que pueden explorarse. Todo el proceso es de clarificación, de garantizar que el material reunido esté cimentado en las experiencias de los participantes, y no simplemente en los antecedentes teóricos. De hecho, el tema o los temas que finalmente decidimos tratar bien pueden apuntar a una laguna u omisión de investigaciones previas, como lo hace buena parte del trabajo feminista.

La investigación no es una pulcra progresión lineal de entendimiento; más bien, en cualquier momento dado, es probable que el trabajo en curso involucre un conjunto de temas que pueden estar en distintas etapas del ciclo. La teoría que se desarrolla a partir del material obtenido guía entonces, hasta cierto punto, la recolección consiguiente de material, que a su vez pule las ideas y desarrolla la teoría. El trabajo de Griffin (1986) con mujeres jóvenes de la clase obrera y su transición de la escuela al mercado de trabajo ilustra cómo funciona en la práctica esta interacción entre el trabajo de campo y el marco teórico en desarrollo. Inicialmente, Griffin no supo reconocer que el tiempo libre era un asunto importante en las vidas de estas jóvenes mujeres. "Una vez que me di cuenta del papel tan crucial que desempeñaba el tiempo libre, fui capaz de cambiar el diseño de la investigación para dar cabida a la concentración continua en el tiempo de ocio de las jóvenes durante la segunda fase del proyecto." (Griffin, 1986: 179). Este movimiento del campo a la teoría y de nuevo al campo también se advierte en el trabajo de Hollway. "A lo largo del proceso de recolección de datos y análisis, estaba desarrollando el marco teórico que se retroalimentaba para nutrir mi análisis de datos y la forma en que generaba la discusión con las participantes." (Hollway, 1989: 4).

Se puede desarrollar una teoría más válida mediante la utilización de ciclos múltiples. Es necesario ser sensible a los recuentos personales, atender los temas *emergentes* y *reinvestigar*⁷ el material con el fin de desarrollar una teoría adecuada y bien fundamentada. Para profundizar la interpretación y fundamentar la teoría en desarrollo de manera más firme, necesitamos cotejar nuestras interpretaciones con los participantes y tratar sus comentarios y e interpretaciones como una fuente adicional de información y comprensión. Las interpretaciones de los participantes pueden incorporarse con las nuestras para sugerir nuevas áreas a explorar y para conformar la nueva etapa de recolección de material, formulación de teorías, y así sucesivamente. Reason y Rowan (1981: 247) afirman que "La validez de la investigación se eleva en gran medida por la utilización sistemática de circuitos de retroalimentación, y recorriendo varias veces el ciclo de investigación."

Triangulación

La triangulación es, esencialmente, la utilización de distintos puntos estratégicos, y asume una diversidad de formas, que discuto e ilustro más adelante. La triangulación permite el esclarecimiento desde múltiples puntos de vista, reflejando un compromiso con el rigor, la flexibilidad y las diferencias de experiencia. Tradicionalmente, siempre se ha dependido de un método de recolección y análisis de datos. Necesitamos reconocer que todos los investigadores e investigadoras, perspectivas y métodos están cargados de valores, que son tendenciosos y limitados, y que son alumbrados por sus esquemas, su enfoque particular y sus puntos débiles. La triangulación hace uso de combinaciones de métodos, investigadores, perspectivas, etc., lo que facilita interpretaciones más ricas y potencialmente más válidas. La exploración desde una diversidad de fuentes, utilizando una combinación adecuada de métodos, y aumenta nuestra confianza en que no es una peculiaridad de la fuente o el método lo que ha generado los hallazgos. Como sería de esperar, la combinación o las combinaciones particulares son conducidas por los temas de interés y las preguntas que se están formulando.

7. *Research*: las cursivas hacen de este vocablo (que significa «investigación») un juego de palabras que no tiene una traducción exacta en español, pero que implica que la investigación debe ser además la intensificación de una búsqueda. (N. de la T.)

Triangulación de datos

Esta implica reunir informes de distintos participantes involucrados en el escenario elegido, desde distintas etapas en la actividad de ese escenario y, de ser adecuado, desde sus distintos puntos. Las apreciaciones que dependen de una sola fuente de datos son claramente limitadas. Es poco probable que los informes de personas con ubicaciones distintas dentro del contexto concuerden perfectamente uno con otro. Sin embargo, sí enfatizan cómo la experiencia y, por tanto, la interpretación, están ligadas al contexto. La triangulación da un margen para una extensión y profundidad de descripción considerables.

La investigación de Griffin (1985), al explorar las experiencias de jóvenes mujeres de la clase trabajadora al pasar de la escuela al mercado laboral, es una buena ilustración del uso de la triangulación de datos. Obtuvo recuentos de una *gama de distintos* participantes: directores de escuela, orientadores profesionales, maestros formales y profesionales, así como de las jóvenes y "algunos muchachos". Estos participantes fueron extraídos de *una diversidad de escuelas*: de un solo sexo (niñas), co-educativas, católicas, anglicanas y no confesionales, y variaban en dimensión entre las 500 y las 1,500 alumnas. Las jóvenes que eran el punto central del estudio incluían estudiantes de clase media y de la clase trabajadora, mujeres asiáticas, afro-caribeñas y blancas de los últimos cuatro años de la escuela. Estas jóvenes fueron observadas y entrevistadas *en distintos sitios*: en la escuela, en su tiempo libre y en su lugar de trabajo. Kitzinger (1987) también destaca la importancia de una diversidad de fuentes en su estudio *The Social Construction of Lesbianism (La construcción social del lesbianismo)*. La falta de diversidad que identifica en sus entrevistadas se debe *en parte* a su utilización de la técnica de la bola de nieve para ponerse en contacto con las participantes, empezando por sus amigas, que inevitablemente la llevaron a entrevistar a mujeres que se parecían mucho a ella. "Lamento profundamente la pérdida resultante en mi interpretación y descripción de la plena riqueza de la experiencia, identidades e ideología de las lesbianas" (Kitzinger, 1987: 255).

Con frecuencia es útil comparar los datos obtenidos desde distintas etapas del trabajo de campo, *reinvestigar* el material, comprobar si se ha descuidado o se le ha dado un énfasis excesivo a algún aspecto para ampliar la interpretación.

Triangulación del investigador

Esto es la utilización de más de un investigador o una investigadora, preferentemente de distintas disciplinas o perspectivas, o adoptando distintos roles, reflejando así el compromiso con múltiples puntos de vista y proporcionando el potencial de enriquecer la teoría resultante. Sin embargo, una amalgama de opiniones (necesariamente) limitadas de la realidad puede ser problemática, y reflejará los modelos de interpretación preferidos por los investigadores o investigadoras. Los equipos de investigación multidisciplinaria pueden tener dificultad para entender las interpretaciones del otro. Es posible que las distancias en la interpretación se ensanchen en lugar de reducirse. Dicha información, utilizada sensatamente, puede ser productiva. Reason y Rowan (1981: 247) llegan hasta el punto de afirmar que una "investigación válida no puede realizarse a solas". Sin embargo, las convenciones de la investigación académica van en contra de esto, puesto que lo que se enfatiza es la competencia, la originalidad y los logros individuales. Tenemos que desarrollar una cultura de grupo que proporcione apoyo pero que a la vez facilite el reto, y un foro permanente para el debate. Los colaboradores tienen que ser "amigos dispuestos a actuar como enemigos" (Torbert, 1976); gente capaz de contradecir y desafiar de una manera constructiva. Los retos deben atenderse y evaluarse, pues pueden ampliar nuestra comprensión y esclarecer los problemas. El principal problema a evitar aquí es la connivencia con el consenso y el pensamiento de grupo, que significa que todos los colaboradores secundan la norma del grupo, sin cuestionar la pertinencia de la teoría y sin explorar alternativas. Esto limita las posibilidades y debilita el propósito principal de trabajar en colaboración.

Debemos reconocer que muchas investigaciones se realizan a solas. Si este es el caso, como lo es para muchos de nosotros, entonces es recomendable invitar a amigos y colegas a discutir, comentar y retar nuestro trabajo en diversas etapas de la investigación. La provisión continua de oportunidades de ampliar los esquemas y esclarecer puntos débiles facilita la comprensión y refleja un compromiso con el rigor. Oakley destaca las ventajas, así como las limitaciones, de la investigación realizada por una sola persona:

En un sentido importante, una obra de investigación planeada, ejecutada y analizada por una persona deriva tanto su fuerza como su debilidad de esta fuente. La fuerza viene de la coherencia y consistencia que una sola perspectiva hace posibles. La debilidad

estriba en el hecho de que la investigación sólo es tan "buena" como la integridad y el criterio de la persona que la realiza.

(Oakley, 1985: 36)

Triangulación de métodos

Esto implica la utilización de distintos métodos para recabar información. Todos los métodos tienen sus limitaciones, sus propias amenazas a la validez y sus distorsiones. Un peligro de utilizar sólo un método es que las conclusiones pueden ser simplemente un artefacto del método. Sin embargo, si se utiliza un conjunto adecuado de métodos, donde cada uno permita el paso de información distinta, entonces podemos tener cierta confianza en que el material es más que un producto del método. Debemos recordar que no estamos obteniendo lo imposible, un panorama completo: lo que podemos, en el análisis final, es volvernos más conscientes de las lagunas en nuestra interpretación.

Algunos investigadores combinan métodos cualitativos y cuantitativos. Por ejemplo, Griffin (1985), en su trabajo mencionado anteriormente, utilizó la observación sistemática y entrevistas informales. Brannen y Moss (1991), en su estudio *Managing Mothers* ("Madres en control"), empezó utilizando un enfoque totalmente cuantitativo, pero a lo largo del tiempo desarrolló también un enfoque cualitativo, una combinación de entrevistas breves y largas. Estas en parte estaban sumamente estructuradas, con respuestas codificadas y analizadas estadísticamente, y en parte tenían un final abierto y se analizaban cualitativamente. En sus palabras: "En general, la información analizada cualitativamente demostró ser útil en la identificación de aspectos conceptuales; el análisis cualitativo les dio cuerpo a las respuestas codificadas, analizando en mayor detalle los significados ya condensados en los códigos o añadiendo nuevos significados." (Brannen y Moss, 1991: 19).

Algunos estudios a largo plazo son más ambiciosos y creativos en la gama de métodos utilizados. Melamed (1983) exploró las reacciones de las mujeres ante el envejecimiento, y descubrió a través del tiempo, y con una mayor comprensión de su tema de investigación, que en distintas etapas de esta eran sumamente útiles métodos distintos. Empezó por explorar el aumento de su propia conciencia de sí misma; luego habló con mujeres, pero pensaba que no lograba llegar al meollo de cómo se sentían realmente. Así que descubrió entonces sus propios sentimientos antes de hacer las entrevistas; esto sacó a relucir nuevo material, y se dio cuenta de que había creado un grupo de enfoque o concientización. Esto elevó la influencia del

el
6) n. a- as r- ta za ar ie as s. i- ss zó o s- on in e- r- a ra y la as la as el s, r- as ía el

contexto cultural sobre el envejecimiento, por lo que pasó a incluir una perspectiva intercultural. “Hablé con académicas, actrices, granjeras, prostitutas, *jet-setters*, afanadoras, lesbianas, monjas y otras. Hablé con más de 200 mujeres en siete países.” (citada en Reinharz, 1992: 209). Finalmente, incluyó a varios expertos que habían estudiado el envejecimiento y las reacciones de los hombres. El resultado eventual fue una agenda de acción feminista. Dichas apertura, flexibilidad y búsqueda de una comprensión profunda son impresionantes, pero desafortunadamente prohibitivas para la mayoría de nosotros, la mayor parte del tiempo, en lo que respecta a la inversión de tiempo. Sin embargo, aún podemos comprometernos con la meticulosidad y el rigor, eligiendo inicialmente una combinación adecuada de métodos que convenga al tema o los temas a explorar y a las preguntas formuladas. Más allá de eso, necesitamos ser concientes, durante el curso de nuestro trabajo y la teoría emergente, de las posibilidades que ofrecen los métodos alternativos, y estar abiertos a ellas, para verificar continuamente la eficacia y capacidad de nuestros métodos para aumentar nuestra comprensión y facilitar interpretaciones sustanciosas.

Triangulación teórica

La triangulación teórica admite teorías múltiples y traspasa los parámetros y limitaciones que enmarcan inevitablemente una explicación que se apoya en una sola teoría. Reconoce la complejidad y diversidad, y que existen realidades múltiples. Aquí hay claros vínculos con la triangulación del investigador o la investigadora y con el trabajo en un equipo multidisciplinario. Sin embargo, existe una escasez de estudios registrados con teorías múltiples. Uno, citado por Reinharz, es la investigación de Valli (1986) sobre el trabajo y la educación de las mujeres, que está fundado y arraigado en la literatura sociológica, económica y psicológica, tanto como en la teoría feminista. Margaret Wetherell (1986), considerando cómo podríamos volver a conceptualizar nuestra interpretación del género, aboga por la utilización de los descubrimientos y la conciencia crítica obtenidos en otras disciplinas, en este caso la crítica literaria feminista, para arrojar una nueva luz sobre los debates de la psicología social y enriquecerlos. “Este debate clarifica las herramientas y el énfasis que podría adoptar un nuevo enfoque de psicología social, y sugiere que podemos empezar a aprender de los trastornos y cuestionamientos en otras disciplinas.” (Wetherell, 1986: 93).

Niveles de triangulación

Es conveniente incluir distintos niveles de análisis para obtener un panorama *contextualizado* más completo, que permita hacer conexiones entre las explicaciones individuales y las sociales. Un estudio reciente en que participé, observando el estrés en los obreros en las fábricas (Lewis et al, 1991), utilizaba tanto cuestionarios cuantitativos como entrevistas semiestructuradas en torno a incidentes críticos identificados por el trabajador. Estos hombres, a pesar de laborar en un lugar de trabajo objetivamente seguro (no había habido despidos en el sitio), identificaban una inseguridad percibida en el trabajo como una de sus principales causas de estrés. Claramente, no podemos explicar este hallazgo en términos de lo que está sucediendo en una fábrica. Es demasiado sencillo afirmar que la ausencia de despidos forzosos equivale a la ausencia de problemas. Tenemos que ver más allá del sitio, en otros niveles de análisis, para contextualizar la información. En el nivel organizativo, el despido había sido utilizado en otros sitios para reducir personal, y, dentro del contexto social más amplio, el desempleo es ciertamente un factor importante. Parece, entonces, que los elementos en los contextos más amplios tienen una poderosa influencia en la interpretación que hacen los trabajadores de la inseguridad en el trabajo.

Actitud reflexiva

La actitud reflexiva es quizá *la* característica más distintiva de la investigación cualitativa. Es un intento de volver explícito el proceso por medio del cual se generan el material y el análisis. Es un concepto esencial para la psicología del constructo personal (véase el capítulo 5), y la investigación feminista (véase el capítulo 8), en las que tanto el investigador o la investigadora como el investigado o la investigada se consideran colaboradores en la construcción del conocimiento. Ambos pueden explicarse utilizando el mismo esquema. Según Wilkinson (1988: 493), "sin embargo, en su forma más sencilla, puede considerársele una autorreflexión disciplinada". Se reflexiona continuamente sobre el tema, el diseño y el proceso de investigación, junto con la experiencia personal de realizar la investigación, y son evaluados de manera crítica. Wilkinson desarrolla el concepto e identifica una actitud reflexiva personal, funcional y disciplinaria. A las primeras dos, que son de suma importancia para este capítulo, las considera ligadas inextricablemente.

La *actitud reflexiva personal* se refiere a reconocer quién eres, tu individualidad como investigador o investigadora, y cómo tus intereses y valores personales influyen el proceso de investigación desde la idea inicial hasta los resultados. Revela, en lugar de ocultar, el nivel de participación y compromiso personales. Callaway (1981: 470) habla sobre la utilización de “nosotros mismos como nuestras propias fuentes”, y Marshall (1986: 197) reconoce su grado de compromiso desde el principio: “Siempre he elegido como temas de investigación aspectos que tienen una trascendencia personal, y que tengo que explorar en mi propia vida.” Ejemplos vueltos explícitos del interés del investigador o la investigadora en el tema de investigación y su conexión con él pueden verse en *Sociology of Housework* (*Sociología del trabajo doméstico*, 1985), de Oakley; *Women Managers: Travellers in a Male World* (*Mujeres directoras: viajeras en un mundo masculino*, 1984), de Marshall; el extenso trabajo de Kitzinger (1987, 1993) sobre el feminismo y el lesbianismo, y el trabajo de Hollway (1989) sobre los significados del género en las relaciones heterosexuales adultas.

Esto centraliza, en lugar de marginar o negar, la influencia de la experiencia de vida del investigador o la investigadora en la investigación y la construcción del conocimiento. A su vez, la experiencia de explorar temas con una relevancia personal, y estar activamente comprometido o comprometida con los participantes, significa retroalimentación para las experiencias de vida, lo que desencadena con frecuencia un cambio personal. Marshall (1984: 190) registra cómo se volvió feminista a través del proceso de investigación que implicó *Women Managers*. “La investigación incitó mi desarrollo como feminista y a la vez fue facilitada por este.”

Existen problemas con este nivel de compromiso. Tenemos que desarrollar una calidad reflexiva, ser subjetivos críticamente, capaces de identificarnos con los participantes, pero siendo conscientes de nuestra propia experiencia para lograr una resonancia entre subjetividad y objetividad. Se requiere un examen crítico en un conjunto de niveles. Si no podemos tener una conciencia crítica y conocernos a nosotros mismos, entonces corremos el peligro de minar la validez de nuestro trabajo. Nuestras conclusiones, en lugar de estar firmemente fundamentadas en los informes de las personas, pueden ser simplemente un reflejo de nuestros propios problemas inconscientes, alterados por la investigación.

Reason y Rowan (1981: 246) afirman que “una conciencia de alta calidad sólo puede mantenerse si los co-investigadores o co-investigadoras se comprometen con algún método sistemático de desarrollo personal e interpersonal”. Los investigadores o investigadoras tienen sus propias técnicas preferidas para resolver asuntos personales y elevar y conservar la

autoconciencia. Heron (1973) y Reason y Rowan (1981) prefieren la co-terapia. Marshall también se involucró con la co-terapia y la capacitación en reafirmación personal. También discutió su trabajo en curso con un grupo de investigación de personal y estudiantes: "sin el apoyo y desafíos de estas diversas arenas, no habría logrado lo que logré mediante la investigación" (Marshall, 1986: 203). Hollway (1989: 2) se involucró en una variedad de actividades para elevar su "comprensión del yo y de los otros; escribiendo un diario, registrando mis sueños, siendo miembro de grupos de concientización de las mujeres, enseñando dinámicas de grupo a través de métodos experimentales y, sobre todo, hablando inagotablemente con amigas -sobre ellas y sobre mí".

Es claro que existen numerosas formas de elevar la conciencia, para obtener un equilibrio entre el compromiso con el material de los participantes y nuestras propias interpretaciones. Yo recomendaría discutir el trabajo en curso con otras personas de confianza, que serán tanto una fuente de apoyo como de retos, aun con la obra más exigua. Es una forma útil de ampliar las interpretaciones y obtener claridad.

La *actitud reflexiva funcional*, según la define Wilkinson (1988: 495) implica "un examen continuo y crítico de la práctica y el proceso de investigación, para revelar sus presupuestos, valores y tendencias". Aquí, la pregunta central es cómo quiénes somos dirige y le da forma al curso de la investigación. Tenemos que dar seguimiento a nuestro papel y nuestras influencias como investigadores o investigadoras de principio a fin, para registrar la lógica personal detrás de las decisiones, y para reconocer el impacto que tienen nuestros valores en la toma de decisiones, el proceso de investigación y el resultado eventual. Títulos de capítulos como "Yo y mi método: de la separación a la relación" (Hollway, 1989), y "Presentando mi tema y a mí misma" (Marshall, 1984), reflejan cómo las cualidades personales del investigador o la investigadora están entrelazadas con el proceso, y por tanto con el producto de la investigación. De hecho, Hollway (1989: 9) afirma que "era imposible separarme a 'mí' de las 'ideas teóricas', y de las 'notas de campo'".

La actitud reflexiva, entonces, tiene que ver con el reconocimiento de la posición central del investigador o la investigadora en la construcción del conocimiento; de que "quien conoce es parte de la matriz de lo que se conoce" (DuBois, 1983: 111); de que todas las conclusiones son construcciones, visiones personales de la realidad, abiertas al cambio y a la reconstrucción. Tenemos que volver explícito cómo se formaron nuestras interpretaciones. La mejor forma de hacer esto es llevar una bitácora detallada o un diario reflexivo que explore quién eres, por qué elegiste ese

tema en particular, tu propósito o propósitos e intenciones iniciales, notas de procedimiento, qué hiciste cuándo y en qué contexto (notas de campo y diagramas), decisiones tomadas según ciertas lógicas, cómo te sentiste, confusiones, ansiedades, interpretaciones, qué llevó a su clarificación: de hecho, cualquier cosa que creas que ha afectado la investigación. La bitácora puede utilizarse entonces para estructurar un informe reflexivo, o incluirse junto con el reporte y las transcripciones de investigación. El propósito de proporcionar un informe reflexivo es para que, en palabras de Marshall (1986: 195), "los lectores puedan juzgar entonces el contenido en el contexto de las perspectivas y presupuestos que le dieron forma". También permite a los lectores volver a analizar el material, para desarrollar interpretaciones y explicaciones alternativas.

La validez en la investigación cualitativa está enfocada en las cualidades personales e interpersonales, más que en el método. Es "conocimiento en desarrollo, que está ligado a un individuo que conoce en particular" (Reason y Rowan, 1981: 250). Este enfoque queda claro en la lista reflexiva de control de Marshall (1986), que incluyo aquí, ya que yo y muchos otros la hemos encontrado extremadamente útil y tranquilizadora cuando se está luchando por comprender (la reproducimos con permiso de la autora y de la Open University Press).

Cómo se realizó la investigación

¿Estaban el investigador, la investigadora o los investigadores conscientes de su propia perspectiva y su influencia?

¿Estaban conscientes de su propio proceso?

¿Cómo se manejaban a sí mismos?

¿Se retaban a sí mismos y aceptaban retos de otros?

¿Eran abiertos en sus encuentros?

¿Toleraban el caos y la confusión y trabajaban con eso? (Si no hay confusión, sospecho que se descuidaron niveles más profundos de significado.)

¿El investigador, la investigadora o los investigadores han crecido personalmente mediante la investigación?

Relación con la información

¿El nivel de teorización es adecuado para el estudio y su información?

¿La teorización tiene la complejidad adecuada para representar el fenómeno estudiado?

¿Se están explorando interpretaciones alternativas?

¿Tiene suficiente sustento el proceso de elucidación?

Validez contextual

¿Cómo se relacionan las conclusiones con otros trabajos en el área?

¿Son conscientes el investigador, la investigadora o los investigadores de los contextos relevantes para el fenómeno estudiado?

¿Es reconocible el informe de investigación –particularmente para las personas dentro del área estudiada?

¿Es útil el material?

Una “buena” investigación atiende casi todos estos aspectos –no lo hace “perfectamente” (sea lo que sea que eso signifique); más bien, el investigador, la investigadora o los investigadores desarrollan sus capacidades de conocimiento.

Ética

Debemos ser conscientes de las implicaciones éticas para los participantes e investigadores a lo largo del proceso de investigación, desde la planeación hasta los resultados, y a veces más allá. Los participantes deben estar protegidos de todo daño; su bienestar psicológico, su salud, valores y dignidad deben preservarse en todo momento. Los informes feministas y la investigación-acción van más lejos, y aspiran a resultados que produzcan beneficios definidos.

Debemos recordar que nosotros, como investigadores, no siempre estaremos lo suficientemente bien informados como para identificar plenamente las implicaciones para los participantes. Este será el caso muy probablemente si nuestros participantes pertenecen a un grupo étnico distinto, distinto grupo cultural, distinto grupo social o a una edad o género distintos del nuestro. En este caso, necesitamos discutir la investigación con una diversidad de personas del grupo o los grupos apropiados, con el fin de obtener información y consejo. También es probable que, ocasionalmente, gente que esperamos incluir no desee ser incluida. Kitzinger (1987) considera críticamente la variedad de motivos por los que ciertos grupos de lesbianas se negaron a participar en su investigación para *The Social Construction of Lesbianism* (“La construcción social del lesbianismo”), y el impacto que tuvo la base relativamente escasa de participantes en la teoría resultante.

Las directrices éticas han sido generadas por diversos organismos profesionales, incluyendo la *British Psychological Society* (Sociedad Bri-

tánica de Psicología) (1993), *Ethical Principles for Conducting Research with Human Participants* (Principios éticos para realizar investigación con participantes humanos), y la *British Sociological Association* (Asociación Británica de Sociología) (1982). Además, muchas organizaciones y departamentos tienen con frecuencia su propio comité ético, cuyos miembros pueden ser consultados para pedir consejo y orientación sobre dilemas, y cuya aprobación tendrá que obtenerse antes de que pueda empezar el estudio. Sin embargo, vale la pena advertir que Sue Wise (1987: 56) afirma que dichas directrices "tienen poca relevancia en la práctica misma de investigación [...] Su principal utilidad estriba en actuar como dispositivos de concientización, alertando a los investigadores sobre áreas de operación que requieren una reflexión cuidadosa." Anteriormente consideré cuatro elementos éticos estrechamente entrelazados: consentimiento declarado, protección de los participantes, confidencialidad y anonimato, y responsabilidad.

Consentimiento declarado

Una buena investigación sólo es posible si existen respeto y confianza mutuos entre el investigador o la investigadora y los participantes. Esto se obtiene inicialmente mediante la interacción abierta y honesta. Todos los elementos de la investigación deben revelarse plenamente, incluyendo tu postura y grado de participación como investigador o investigadora en el asunto, el propósito de la investigación, qué está en juego, cómo va a realizarse, la cantidad de participantes, el tiempo que es probable que se lleve y, muy importante, qué va a suceder con el material recolectado. Sólo cuando los posibles participantes son informados en detalle y con anterioridad, están en condiciones de dar su consentimiento declarado. Los positivistas afirman que semejante información contamina el material ulterior obtenido, pero es inevitable que las personas construyan su propia interpretación de lo que está sucediendo.

Debe quedar claro desde el principio que el consentimiento inicial es sólo eso, y que los participantes tienen el derecho de retirarse en cualquier momento, aún retrospectivamente. Esto rara vez sucede, según mi experiencia, pero si sucede, el material obtenido de esa persona debe destruirse.

Los posibles participantes pueden ser informados en una diversidad de formas: por carta, en una charla informal o discusión de grupo con el investigador o la investigadora. Es importante que el investigador o la investigadora estén disponibles para los participantes eventuales, para proporcionarles la oportunidad de cuestionar y comentar cualquier aspecto

de la investigación. Una discusión de grupo también les permite acceso a los intereses, ansiedades y expectativas de otros, y puede posibilitarles manifestar los suyos de manera más libre. Es una buena práctica permanecer disponible para los participantes y fácilmente localizable durante la investigación, desde el principio hasta sus resultados, de manera que se involucren plenamente y se les proporcione la oportunidad de retirar su consentimiento si así lo deciden, o, más usualmente, de obtener respuesta a preguntas y comentarios continuos. Esto también es parte del proceso de democratización del que hablaremos más adelante.

Inicialmente, la gente habrá sido informada en detalle sobre los usos pretendidos para el material de investigación. Si esto cambia, o si el trabajo se publica en una etapa posterior, entonces hay que ponerse en contacto con los participantes para obtener su permiso y, si es concedido, se les debe informar de cuándo y dónde será publicada la investigación.

Protección de los participantes

Aquí el objetivo es igualar la relación de poder, democratizar el proceso hasta el grado que podamos, y garantizar que no haya explotación. Esto empieza desde el primerísimo punto de contacto, y tiene mucho que ver con las cualidades y los valores del investigador o la investigadora, sus aptitudes personales y el grado en que decide comprometerse activamente con los participantes. Oakley (1985) decidió involucrarse mucho con sus entrevistadas, en una diversidad de formas, en un intento por democratizar su relación con ellas. Sin embargo, Wise sostiene que, como Oakley no logra atender de manera adecuada el desequilibrio de poder entre ella y sus participantes, "al alentar la reciprocidad e intimidad dentro de la relación de investigación, Oakley puede de hecho estar promoviendo la condescendencia y explotación que busca evitar" (Wise, 1987: 66).

Es importante, como investigadores cualitativos, revelar lo suficiente como para situarnos firmemente tanto dentro del problema de investigación como dentro del mundo de los participantes. Tienen que hacerse conexiones interpersonales; los participantes tienen que entender nuestra postura como investigadores. Sin embargo, la revelación invita con frecuencia a la reciprocidad. Por tanto, resulta crucial que los participantes sepan desde el principio que ellos están a cargo de su propio grado de confidencias. No tienen que responder a todas las preguntas ni comentar o seguir hablando sobre un asunto que se vuelva incómodo para ellos. Los participantes deben saber que, en cualquier momento, pueden pedir que se detenga por un tiempo la investigación, o que se apague la grabadora. A

veces, si el participante se angustia, y si parece adecuado, el investigador o la investigadora deben asumir la responsabilidad de apagar la grabadora, o de tomar un descanso. El problema, según mi experiencia, no es animar a la gente a que hable, sino más bien lograr que se detengan. Es importante que, como investigadores, tengamos estrategias para limitar las confidencias, y que seamos capaces, si se requiere, de ocuparnos efectivamente de cualquier asunto que surja. Debemos reconocer que formar parte de una investigación puede ser perturbador, que puede desencadenar algún nivel de trastorno. Con frecuencia, todo lo que se necesita es un oído atento, un amigo. Ocasionalmente surgirán problemas cuando ya nos hayamos ido, por lo que los participantes deben poder ponerse en contacto con nosotros si quieren discutir las cosas. Proporcionarles los medios para ponerse en contacto con nosotros también les da cierto control, y, en un grado secundario, reduce el diferencial de poder. A veces, durante el curso de la investigación, los participantes piden consejo; si esto sucede, y si es algo serio, es prudente recomendar una asesoría profesional adecuada, con nombres, direcciones y números telefónicos de ser posible.

Otra forma de reducir el poder del investigador o la investigadora es dejarle claro a la gente que el material que proporcionan les pertenece. Una vez que, por decir, se ha transcrito una cinta de entrevista, los participantes deben recibir una copia como información y referencia, con una carta adjunta recordándoles sus derechos de propiedad, e invitándolos a borrar cualquier parte de la transcripción que quieran. Toda supresión debe efectuarse en todas las copias, incluyendo las que estén en disquetes.

Debe reconocerse que el desequilibrio de poder entre investigador o investigadora e investigado permanece, a pesar de la utilización de prácticas democratizadoras y de los esfuerzos del investigador o la investigadora por desconocer el papel de experto y por no dejarse afectar por este. Es el investigador o la investigadora a quien los participantes ubican firmemente como la persona que sabe, quien pone en marcha el proceso, quien decide el tema de investigación inicial, qué esquemas utilizar, con qué posibles participantes ponerse en contacto, y qué sucede con el producto final. En el análisis final, la versión de la realidad a que se da visibilidad pública es la del investigador o la investigadora. No es posible lograr mutualidad e igualdad completas.

Confidencialidad y anonimato

La confidencialidad y el anonimato son aspectos estrechamente entrelazados con la protección. Siempre existe el potencial del daño cuando

estamos tratando con información personal, particularmente si la información se hace pública. La ley de Protección de Información exige que la "información obtenida sobre un participante durante una investigación sea confidencial, a menos que se acuerde de otra forma *de antemano*". Si se publica la información, debe garantizarse el anonimato.

Con frecuencia existe confusión entre la confidencialidad y el anonimato. Se reivindica la confidencialidad cuando este claramente no es el caso, puesto que el material se ha hecho público. El *Penguin Dictionary of Psychology* ("Diccionario de Psicología de Penguin", 1985) proporciona las siguientes definiciones:

anonimato –cualquier condición en la que nuestra identidad es desconocida para otros.

confidencialidad –que tiene la característica de ser guardado en secreto, una intimidad de conocimiento, *compartido por unos cuantos que no lo divulgan a otros* (cursivas añadidas).

Este es un problema particular en la investigación cualitativa, puesto que estamos tratando con experiencias personales. El detalle personal requerido para la interpretación vuelve a los participantes fácilmente identificables para la gente que ya los conoce. Lo que deberíamos exigir, por regla general, es anonimato. ¿Pero cómo podemos garantizar el anonimato? Wise (1987: 52) afirma haber desarrollado para ella misma un "riesgo aceptable" en la confidencia. Declara que "mi responsabilidad principal era garantizar que no fueran reconocibles para sus vecinos inmediatos". Con este fin, incluyó "información errónea" o mentiras; por ejemplo, a veces cambiaba el número, edades y sexo de los niños. También omitía información "del conocimiento público". Su justificación era que cualquiera que, aún así, fuera capaz de reconocer a los participantes, debía ya "ser de su confianza".

Es crucial que nosotros, como investigadores o investigadoras, estemos en condiciones de garantizarles el anonimato a nuestros participantes.

Responsabilidad

La responsabilidad no es un problema de todo o nada, sino un asunto de grado o de matices. Ante quién son responsables los investigadores o investigadoras tiene que ver con el propósito de la investigación. Marshall (1986: 208), al considerar para quién es la investigación, y qué funciones cumple, identifica tres públicos principales:

la investigación es *para ellos*, en tanto que contribuye a la comprensión dentro de la comunidad de investigación; es *para mí*, pues la utilizo para explorar temas de interés personal y para desarrollar mi capacidad como persona que conoce; y es *para nosotros*, puesto que participar en una investigación tiene un impacto en la vida de los participantes.

Aunque Marshall está a favor de concentrarse en el “yo y nosotros” más que en el “ellos”, a los investigadores o investigadoras se les exige publicar. Se están privilegiando, al menos en parte, a sí mismos y a su profesión. La investigación debe adecuarse al estilo institucional u organizativo para pasar por todos los guardianes todopoderosos y lograr su publicación. Esto es con frecuencia un problema para quienes hacen investigación cualitativa: la experiencia de Catherine Bewley, de tener que volver a escribir su tesis de maestría numerosas veces antes de que fuera aceptada por la institución, es una ilustración de cómo controlan los guardianes la representación de la información (para mayor detalle, véase el capítulo 8). Los investigadores o investigadoras cualitativos tienen como objetivo volver visibles las experiencias de la gente, y por tanto consideran tener una responsabilidad ante sus participantes. Las feministas y los investigadores activos, particularmente, aspiran a conferir poder a los participantes y a provocar un cambio social. Claramente, tanto el investigador como el investigado se desarrollarán durante el transcurso de la investigación. La pregunta es *quién* va a cambiar, *quién* decide cuál será la dirección del cambio y *quién* está autorizado a reconocer si el cambio ha tenido lugar. El problema con este tipo de concientización es que con frecuencia el movimiento va en una sola dirección, hacia la interpretación del investigador o la investigadora. Sin embargo, en la investigación-acción, donde el cambio ocurre dentro de un grupo, el papel del investigador como agente de cambio es menos central, y el grupo mismo es más poderoso. Maria Mies (1983) toma prestado de Freire el término “concientización”, para captar esta cualidad del cambio muy distinta y más igualitaria, que incorpora directamente la noción de un cambio también en el investigador o la investigadora.

Una forma de divulgar los informes de experiencias y, muy importante, permitir el acceso al mayor número de personas a las conclusiones de la investigación, es utilizar los medios. Sin embargo, esto puede ser problemático, pues con frecuencia se trivializan los temas y las conclusiones se distorsionan. Quizá la forma más efectiva es la adoptada por Oakley (entre otros), quien en la década de los años 1970 volvió accesible para las mujeres involucradas en sus estudios su trabajo académico sobre las tareas domésticas y la maternidad, escribiendo libros específicamente para

ellas con anterioridad a sus publicaciones académicas (Oakley, 1974, 1979, 1980, 1985).

La responsabilidad debería ser un asunto ético integral de la investigación, pero con frecuencia es pasada por alto. Como investigadores o investigadoras, no debemos subestimar nuestra capacidad de perturbar la vida de las personas, aun con su permiso, y debemos ser claros con aquellos ante quienes nos consideramos responsables. Debemos saber precisamente por qué estamos haciendo nuestra investigación.

Conclusión

En conclusión, nuestros objetivos como investigadores o investigadoras cualitativos son un acceso y representación adecuados del fenómeno de investigación, garantizar que actuamos de manera responsable y comprometernos con prácticas efectivas en nuestra búsqueda de formas útiles y esclarecedoras de estructurar la realidad. Dentro de los criterios aplicados usualmente a la investigación, tomar en serio los aspectos mencionados abre nuestra investigación a numerosas y potencialmente vastas amenazas de validez, pero, dentro de la definición replanteada de validez que presentamos aquí, sostenemos que la investigación cualitativa puede ser igual o incluso más válida.

Este capítulo ha tratado sobre algunas formas de aumentar la validez, aumentar la confianza que tenemos en nuestro conocimiento, e incluye ilustraciones de lo que considero es una buena práctica. Muchos temas específicos se retoman y desarrollan en capítulos individuales. Sin embargo, debemos tener en mente que una investigación *completamente válida*, que aprehenda y represente una visión "fiel", incontrovertible, de la realidad, no es posible. Debemos reconocer que *toda* investigación es construida, que ningún conocimiento es seguro, se afirme lo que se afirme, sino es más bien una interpretación particular en desarrollo, y que existen distintas interpretaciones, distintas formas de conocer.

La validez en la investigación cualitativa está "ligada a un conocedor en particular" (Reason y Rowan, 1981: 250). La inclusión de notas de campo y transcripciones junto con el informe reflexivo que revela la historia del investigador o la investigadora le permite al lector identificar el nivel de comprensión en que aquel trabajó, sus tendencias, modelos preferidos, prejuicios, preocupaciones y puntos débiles. Esto les permite entonces a otros reinterpretar las conclusiones, para "leer" el análisis de manera distinta.

Los problemas persisten y deben ser reconocidos. Siguiendo a Marshall, y de acuerdo con Reinharz (1980), creemos "que muchos 'problemas

metodológicos' no se pueden resolver, sino son dilemas que tienen que experimentarse y sobrellevarse" (Marshall, 1986: 194).

Lecturas útiles

- Wilkinson, S. (1986). *Feminist Social Psychology*. Milton Keynes: Open University Press.
- Reinharz, S. (1992). *Feminist Methods in Social Research*. Oxford: Oxford University Press.
- Stanley, L. (1990). *Feminist Praxis*. London: Routledge.

Referencias

- Brannen, J. and Moss, P. (1991). *Managing Mothers: Dual Earner Households after Maternity Leave*. London: Unwin Hyman.
- British Psychological Society (1993). 'Revised ethical principles for conducting research with human participants'. *The Psychologist*, 6, 33-5.
- British Sociological Association (1982). *Statement of Ethical Principles*. London: British Sociological Association
- Callaway, H. (1981). 'Women's perspectives: research as a revision', in P. Reason and J. Rowan (eds) *Human Inquiry: a Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- DuBois, B. (1983). 'Passionate scholarship: notes on values knowing and method in feminist social science', in G. Bowles and R. Duelli-Klein (eds) *Theories of Women's Studies*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Griffin, C. (1985). 'Young women and the transition from school to un/employment: a cultural analysis', in R.G. Burgess (ed.) *Field Methods in the Study of Education*. Barcombe: Falmer.
- Griffin, C. (1986). 'Qualitative methods and female experience: young women from school to the job market', in S. Wilkinson (ed.) *Feminist Social Psychology: Developing Theory and Practice*. Milton Keynes: Open University Press.
- Hollway, W. (1989). *Subjectivity and Method in Psychology*. London: Sage.
- Heron, J. (1973). *Re-evaluation Counselling: A Theoretical Review*. Human Potential Research Project, University of Surrey, England.
- Kelly, G.A. (1955). *The Psychology of Personal Constructs, Volume 1*. New York: Norton (reprinted by Routledge, 1991).
- Kitzinger, C. (1987). *The Social Construction of Lesbianism*. London: Sage.
- Kitzinger, C. and Perkins, R. (1993). *Changing Our Minds: Lesbianism, Feminism and Psychology*. London: Only Women Press.

- Lewis, S., Sutton, G. and Tindall, C. (1992). 'Stress in factory workers: a dual purpose study'. Paper presented to the International Stress Management Association, Paris.
- Marshall, J. (1984). *Women Managers: Travellers in a Male World*. Chichester: Wiley.
- Marshall, J. (1986). 'Exploring the experiences of women managers: towards rigour in qualitative methods', in S. Wilkinson (ed.) *Feminist Social Psychology: Developing Theory and Practice*. Milton Keynes: Open University Press.
- Melamed, E. (1983). *Mirror Mirror: the Terror of Not Being Young*. New York: Simon and Schuster.
- Mies, M. (1983). 'Towards a methodology for feminist research', in G. Bowles and R. Duelli-Klein (eds) *Theories of Women's Studies*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Newton, T.J. (1989). 'Occupational stress and coping with stress: a critique'. *Human Relations*, 42 (5), 441-61.
- Oakley, A. (1974). *Housewife*. London: Allan Lane.
- Oakley, A. (1979). *Becoming a Mother*. Oxford: Martin Robertson.
- Oakley, A. (1980). *Women Confined: towards a Sociology of Childbirth*. Oxford: Martin Robertson.
- Oakley, A. (1985). *The Sociology of Housework*. Oxford: Blackwell (first published by Martin Robertson, 1974).
- Reason, P. and Rowan, J. (eds.) (1981). *Human Inquiry: a Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- Reber, A.S. (1985). *The Penguin Dictionary of Psychology*. Harmondsworth: Penguin.
- Reinharz, S. (1980). 'Experiential analysis: a contribution to feminist research methodology', in G. Bowles and R. Duelli-Klein (eds) *Theories of Women's Studies*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Reinharz, S. (1992). *Feminist Methods in Social Research*. Oxford: Oxford University Press.
- Silverman, D. (1993). *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: Sage.
- Torbert, W. (1976). *Creating a Community of Inquiry: Conflict, Collaboration, Transformation*. New York: Wiley.
- Wetherell, M. (1986). 'Linguistic repertoires and literary criticism: new directions for a social psychology of gender', in S. Wilkinson (ed.) *Feminist Social Psychology: Developing Theory and Practice*. Milton Keynes: Open University Press.
- Wilkinson, S. (ed.) (1986). *Feminist Social Psychology: Developing Theory and Practice*. Milton Keynes: Open University Press.
- Wilkinson, S. (1988). 'The role of reflexivity in feminist psychology'. *Women's Studies International Forum*, 11(5), 493-502.

Wise, S. (1987). 'A framework for discussing ethical issues in feminist research',
in *Writing Feminist Biography, 2: Using Life Histories*, Studies in Sexual Politics
no. 19. Manchester: Department of Sociology, University of Manchester.

Agradecimientos

Mi gratitud para Sue Lewis, por sus constructivos comentarios.

Redacción del informe

Este capítulo cubre un conjunto de áreas relacionadas, que se entrecruzan hasta cierto grado; todos los temas que tocamos aquí son importantes, y la investigación cualitativa debe tomarlos a todas en cuenta cuando se trata de escribir. El capítulo empieza por observar las formas en que se deben presentar las conclusiones, y subraya que los métodos cualitativos deben poner el debido énfasis en la actitud reflexiva. La consideración de las cuestiones éticas es vital en cualquier investigación psicológica, y debe impregnar especialmente los métodos cualitativos, que se han desarrollado en parte como resultado de la creciente inquietud respecto de métodos más convencionales en la psicología (como se ha mencionado en el capítulo 1). Los valores personales y culturales también son un área importante a considerar, y el capítulo concluye haciendo algunas observaciones sobre el papel de la psicología en la producción del cambio social.

Introducción

El primer punto que se ha de recordar es que no existen formas completamente “correctas” o “equivocadas” de redactar un informe; lo que estás intentando hacer es producir algo que refleje de manera precisa lo que has hecho, y que comunique tus hallazgos de manera que permita al lector seguir lo que has hecho y entender por qué esto te ha llevado a tus conclusiones. Algunos de los puntos que cubriremos enseguida son comunes a la redacción de *todo* tipo de informes, mientras que algunos son más específicos respecto de la redacción en la investigación cualitativa. Así, existe el propósito de compartir tus interpretaciones, que se han desarrollado como un resultado de realizar el estudio con otros. La forma precisa en que se puede hacer esto de la mejor manera dependerá obviamente en parte

de los métodos mismos que hayas utilizado; lo que hace este capítulo es proporcionar algunas sugerencias que serán de utilidad cuando haya que redactar un informe. El modelo general para producir un informe que sea adecuado como artículo para alguna publicación es en este punto un objetivo general razonable, pero recuerda que los distintos métodos pueden sugerir distintas formas apropiadas de redactar el informe (y que distintas publicaciones pueden tener establecidos distintos formatos preferidos); además, vale la pena considerar cuál es el público que se tiene en mente.

Consideraciones generales

Es importante advertir que no todas estas consideraciones tienen la misma importancia, y que no están enlistadas en ningún orden en particular.

Aunque parece un punto muy trivial, el lenguaje utilizado es muy importante (como se ha señalado en el capítulo 6, sobre el análisis del discurso). Así, asegúrate de que eres consciente de no estar enfrascado o enfrascada en la redacción de un “informe experimental”. Es importante garantizar que estás utilizando discursos adecuados: evita utilizar palabras como “experimento”, “experimentador”, “sujeto”, etcétera; en su lugar, habla del “investigador” o de la “investigadora”, los “co-investigadores” (o “participantes”), etc.

Aunque inicialmente podría ser difícil hacerlo (pues va contra los métodos tradicionalmente aceptados para redactar reportes científicos, con los que puedes tener mayor familiaridad), es en general aconsejable en la redacción de informes cualitativos utilizar la primera persona (es decir, “yo”), en lugar de reportar la investigación en la forma más tradicional, impersonal y estilizada. Esto no es esencial, pero puede ayudar a enfatizar la filosofía un tanto distinta subyacente a la investigación cualitativa, pues ayuda a reconocer la postura del investigador o la investigadora que asume la investigación. Sin embargo, se debe observar que aquí varían las convenciones en cuanto a la aceptabilidad de dicha postura. Recuerda que, por supuesto, existe un peligro en hacer esto; concretamente, olvidar que, como individuo, tú tendrás información de la que sólo tú tendrás conocimiento, y suponer un conocimiento similar por parte del lector (como se ha señalado en el capítulo sobre la investigación feminista). Por esto, si estás escribiendo en primera persona, debes preocuparte por garantizar que no caerás en la afirmación no fundamentada, que dejas muy claro quién eres, que tus supuestos y postura están claramente manifiestos, y que cualquier relación preexistente con los participantes queda esclarecida.

Con frecuencia, es útil escribir con una mezcla de la voz activa (por ejemplo, “después me reuní con los aficionados en un partido fuera de casa”) y la pasiva (por ejemplo, “a continuación se examinaron los programas de fútbol”). Utiliza en particular la voz activa si quieres destacar que el agente de la actividad es importante.

Existe la necesidad de ser consciente del sexismo en la utilización del lenguaje, y deben tomarse medidas para evitarlo; así, por ejemplo, la palabra “él” nunca debe utilizarse para referirse a la gente en general. Utiliza en cambio “él o ella”, o (y preferiblemente) intenta escribir de manera que no sea necesario hacer afirmaciones generales en la tercera persona del singular. Todos estos problemas se evitan utilizando la tercera persona del plural (es decir, “ellos”)⁸, pero debe advertirse que esto puede crear el nuevo problema de generar la ficción de un sujeto sin género. Tanto la *American Psychological Association* (Asociación Norteamericana de Psicología) como la *British Psychological Society* (Sociedad Británica de Psicología) insisten en que se siga esta convención en cualquiera de sus publicaciones. Este libro no sigue totalmente este formato, para enfatizar el meollo mismo de los problemas con la invisibilidad del género.

Ten cuidado de asegurarte de que tu utilización de los tiempos verbales sea sistemática. En general, el método aceptado en la investigación cuantitativa es utilizar el tiempo pasado en las secciones de la introducción y métodos (por ejemplo, “se asistió a los partidos de fútbol”), y el tiempo presente cuando se trata de observar los resultados y discutirlos posteriormente (por ejemplo, “las conclusiones pueden indicar que...”). Sin embargo, en la investigación cualitativa esta convención puede resultar menos apropiada.

Siempre ten en mente que el punto principal de un artículo (y en el que muchos artículos de publicaciones periódicas son lamentablemente pobres, sirviendo para confundir, más que para esclarecer), es comunicar claramente tus conclusiones a otros, compartir tus interpretaciones de tus resultados, decirles a otros lo que ha sido posible aprender de tu obra de investigación en particular. El estilo a adoptar y los detalles necesarios, por supuesto, variarán en dependencia de a quién se le va a presentar el informe; lo que ofrecemos aquí son comentarios generales, que esperamos sean de utilidad en la producción de cualquier informe. Sin embargo, siempre ten en mente a quién está destinado. Por ejemplo, lo que es necesario para una publicación periódica probablemente sea distinto de lo que se necesi-

8. En inglés, la tercera persona del plural (“they”) es neutra y se utiliza indistintamente para el plural masculino.

ta para un informe sobre el desarrollo de tus estudios para un consejo de investigación.

Un punto clave al que aspirar es la posibilidad de reproducción (aunque no necesariamente en el sentido cuantitativo). Idealmente, aquí el modelo debería ser presentar suficientes pormenores sobre lo que realmente hiciste para permitirle al lector tomar tu informe y repetir tu estudio a partir de la información proporcionada. Incluso si los lectores no desean reproducir tu estudio, se les debe proporcionar suficiente material como para permitirles entender con claridad qué fue precisamente lo que hiciste; esto significa que deben ser capaces de visualizar claramente el escenario, los participantes, etc., a partir de lo que se ha escrito. Como se señala en el capítulo 1, la reproducción no necesariamente significa la producción de resultados idénticos.

Aunque esto se relaciona particularmente con el punto anterior, la claridad es algo que debe impregnar tu informe. Otro objetivo estilístico es la concisión: recomendamos la sobriedad más que la verbosidad.

Como se ha insistido anteriormente, la actitud reflexiva es un aspecto muy importante en la redacción de los informes (tanto cualitativos como cuantitativos), y debe ser incluida. Esta parte es tan importante que se la considera con mayor detalle en una sección aparte más adelante en este capítulo.

Con frecuencia resulta útil hacer un plan de tu informe antes de que empieces a escribirlo. Este debe ser flexible, pero te ayudará a producir un informe eventual mejor estructurado. El área de interés en que estás investigando debe mantenerse al frente, posiblemente escrita en una ficha para que la tengas frente a ti a lo largo del proceso; esto será útil para la congruencia y la concentración. Bem (1991) hace el interesante señalamiento de que con frecuencia pueden escribirse dos informes posibles: el informe que pensabas que ibas a escribir cuando empezaste a hacer tu investigación, y el informe que interpreta lo mejor posible tus conclusiones. El método científico sugiere que uno sigue un proceso inexorable, que empieza con un examen de la literatura y avanza de manera lineal, paso a paso, cuando los aspectos prácticos de la investigación en la vida real (como se ha sugerido anteriormente) pueden ser un tanto distintos de esto. Bem concluye acertadamente que, usualmente, el segundo informe es el que debemos escribir, y es para este que tendrás que diseñar tu plan.

Hacer la lista de referencias bibliográficas siempre se lleva mucho más tiempo del pensado originalmente. Una estrategia que podría resultar útil aquí es escribir en una ficha individual los datos de cada referencia que es probable que vayas a utilizar posteriormente a medida que te encuentres

con ella, y guardar las fichas aparte en una caja. Cuando llegue el momento de hacer la bibliografía, lo único que tendrás que hacer será sacar las fichas de la caja y acomodarlas en orden alfabético.

Es importante que te dejes tiempo suficiente para redactar tu informe, e invariablemente se lleva más de lo imaginado. Es importante que te des cierto margen, pues usualmente los informes pueden mejorarse al revisarlos (véase el punto siguiente), e inevitablemente se necesita tiempo extra para dicho proceso.

En relación con lo anterior, otras actividades importantes que también consumen mucho tiempo son la revisión de pruebas y de ortografía de tu informe.

Con frecuencia es útil revisar tu informe. Existen varias formas en que se puede realizar la revisión. La más sencilla es redactar un borrador de informe y luego guardarlo por unos días, pasando mientras tanto a otra cosa; luego volver a él y releerlo. Los días extra te permitirán alejarte más de él, y la distancia extra respecto del informe te permitirá verlo más como si fueras ajeno o ajena a él. Una alternativa, que aunque puede ser más difícil generalmente es preferible, es mostrarle el informe a un colega o amigo que no esté familiarizado con tu investigación, para ver si puede seguir el texto. La opinión desde una perspectiva distinta resulta con frecuencia de lo más útil: un sesgo alternativo respecto de lo que has hecho, además de verificar la claridad, posibilidad de reproducción, etc., puede hacerte ver tus conclusiones bajo una luz distinta, y puede ayudar a destacar aspectos que no habías advertido, incluso al grado de ofrecer explicaciones alternativas. Si es relevante, pueden utilizarse tutores o supervisores en este punto, pero recuerda que (como tú) pueden estar involucrados de manera demasiado estrecha con la investigación; como consecuencia, pueden no ser capaces de tomar la suficiente distancia de la obra como para evaluarla de manera crítica.

La estructura de un informe

Como se ha enfatizado anteriormente, no existe una forma establecida de producir un reporte de investigación cualitativa, a condición de que se consideren cuidadosamente los puntos generales mencionados anteriormente; existe una variedad de formas que son igualmente apropiadas. Lo que sigue a continuación es un bosquejo general de un reporte convencional y típico, siguiendo en gran medida la práctica estándar de las publicaciones. Parte de lo que sigue puede, por tanto, repetir lo que cubren muchos

cursos estándar de licenciatura en psicología. Dichos cursos normalmente pasan mucho tiempo tratando de alentar la estructuración clara de los informes (con frecuencia en un formato estandarizado), pero, a pesar de esto, esta es un área en la que muchos investigadores e investigadoras tienen aún bastantes problemas; creemos que en este punto vale la pena cualquier repetición, pues es probable que conduzca a una mejor redacción de informes.

Una directriz general a tener en mente es que la forma de un informe es, idealmente, la de un reloj de arena, empezando por la introducción, con consideraciones muy generales, y pasando gradualmente al enfoque en el área específica de interés. Los métodos y los resultados se ocupan estrechamente de la investigación misma, mientras que la discusión se vuelve a extender gradualmente para abarcar temáticas más amplias. Así, por ejemplo, puedes empezar refiriéndote al análisis del impacto que tiene la televisión en la vida de las personas, antes de pasar a observar de manera más específica la influencia de la serie *Viaje a las estrellas* en las relaciones sociales de la gente, entrevistando a varias personas en una convención de *Viaje a las estrellas*, y terminar especulando sobre el posible impacto global de la ciencia ficción en el mundo social. Como dice Bem (1991: 456-67), "si tu estudio es ejecutado cuidadosamente e interpretado de manera conservadora, te mereces darte un poco de gusto en los dos extremos más anchos del reloj de arena. Ser aburrido sólo parece ser un prerrequisito para aparecer en las publicaciones periódicas profesionales".

Se sugiere que el informe es más fácil de seguir si está organizado en subdivisiones; lo que presentamos a continuación es el mínimo que se utilizaría normalmente. Recuerda que, en un reporte extenso, con frecuencia es útil hacer más subdivisiones dentro de las secciones más amplias, tanto para permitirle al lector apreciar mejor la estructura de tu informe como para ayudarte a ti, como autor o autora, a producir una argumentación pensada y desarrollada más cuidadosamente. Si haces esto, señálale claramente al lector qué formato en particular estás utilizando, y por qué.

Título

El título debe indicar clara y sucintamente el área de estudio, y debe bastar para informar al lector precisamente sobre qué trata el estudio. Así, evita títulos generales como "Atisbos en la vida de las personas", siendo en cambio más específico, como "Entrevistas con personas negras sobre sus experiencias del racismo en Inglaterra". Recuerda que gran cantidad de bases de datos y publicaciones periódicas, como el *Current Contents*, sólo

proporcionan títulos de artículos, sea solos, sea junto con resúmenes; así, alguien que esté buscando (por ejemplo) una base de datos en CD-Rom (como en *PsycLit*) sólo descubriría la relevancia de tu artículo para su investigación si tu título indica claramente la naturaleza precisa de tu estudio. El título, así como ser tan informativo y específico como sea posible, debe también intentar ser tan conciso como factible. Como regla general, nunca debe tener más de un máximo de doce palabras. Los títulos con gancho y con juegos de palabras pueden atraer la atención del lector, pero en general deben evitarse, ya que usualmente terminan ocultando más de lo que revelan; por ejemplo, ¿quién sabe sobre qué puede tratarse “¿Preferirías seguir órdenes de Kirk o de Spock?” (Sternberg, 1993)? A veces, sin embargo, un título interesante encabeza un artículo aburrido; recuerda que las apariencias pueden engañar.

Índice

Aunque este no es necesario generalmente para los artículos en publicaciones periódicas, en otros contextos con frecuencia es útil proporcionar un breve índice del contenido, para permitirle al lector consultar rápidamente las partes relevantes de tu informe. En este contexto, es importante paginar, para facilitar la referencia.

Resumen

La práctica en lo que se refiere a los resúmenes varía; algunas publicaciones prefieren una “conclusión” o un “sumario” al final de un artículo, pero la práctica usual (y probablemente la más útil, por los motivos que se explican más adelante), es proporcionar un “resumen” al inicio del informe. Este debe proporcionar un sumario sucinto de lo que la investigación se proponía investigar, qué se hizo precisamente, qué se descubrió y cómo se interpretaron los resultados. Como con el título, recuerda que las bases de datos (por ejemplo, en *Psychological Abstracts*) se basan con frecuencia sólo en esta sección, así que asegúrate de que se incluyen palabras claves adecuadas en lo que escribas aquí. Dado que los métodos cualitativos son bastante característicos, y que la metodología adoptada puede tener importancia para otros investigadores o investigadoras, puede ser útil para el lector proporcionar aquí algunas indicaciones referentes al tipo de análisis que se utilizó (por ejemplo, observación naturalista, entrevista feminista, análisis del discurso, etcétera). Así, al llegar al final de esta sección, el lector tiene un panorama general muy claro de tu estudio, que será una

perspectiva general útil para tener en mente al leer el resto del informe, y que hará posible seguir más fácilmente los argumentos y la lógica en desarrollo. Es difícil especificar aquí un límite de palabras, pues los informes varían enormemente en términos de sus dimensiones y amplitud de cobertura, pero 150 palabras puede ser un objetivo adecuado al que apuntar.

Introducción

Con frecuencia resulta muy útil separar esta parte del informe en subdivisiones, especialmente si la sección es larga. Si haces esto, entonces empieza con un breve esbozo de la estructura de tu introducción; esto hará más fácil tanto para el lector como para el autor seguir más apropiadamente la tesis en desarrollo de esta porción de tu texto.

Retomando la idea anterior del reloj de arena, inicia con una introducción general al área. Empieza con el nivel macro (por ejemplo, "comportamiento social", "expectativas de género"), antes de concentrarte gradualmente en el área precisa de interés (por ejemplo, "comportamiento al hacer fila", "expectativas de género de las madres respecto de sus hijos"). Revisa brevemente la literatura relevante y actualizada en el área (con frecuencia, lo primero que hacen los lectores al empezar a ver un artículo que les interesa es pasar a las referencias, lo que les dará una buena idea del alcance y el contexto del trabajo), antes de pasar a una discusión más detallada de los estudios que tienen una relevancia directa para tu investigación. Las fuentes son importantes, y deben citarse claramente, estableciendo el fondo y el contexto de tu estudio particular. Ten presente que con frecuencia puedes encontrarte con ausencias y lagunas en la investigación publicada, que tu estudio intentará remediar. Esta revisión de la literatura debe terminar con al menos una declaración clara de lo que el estudio va a investigar, indicando posiblemente cualquier expectativa sobre lo que es probable que sean las conclusiones (aquí pueden ser apropiadas las hipótesis, dependiendo de la naturaleza de la investigación, y lo que ha revelado la literatura previa que se ha revisado). Al revisar la literatura, es esencial concentrarte sólo en aquellos estudios que son directamente relevantes para tu investigación. Con frecuencia, habrás leído mucho más de lo que es probable que necesites, y consecuentemente existe la tentación de incluir cuanto sea posible, para demostrar lo amplias que han sido tus lecturas. Trata de evitar esta tentación.

Sumamente importante, en un estudio que se basa en la metodología cualitativa, esta sección también debe incluir una breve justificación de los métodos precisos adoptados en la investigación, e indicar claramente por

ben dar indicaciones claras de qué cambios de procedimiento y de otro tipo fueron instigados como resultado de la experiencia obtenida en esta etapa de la investigación. Con frecuencia, los estudios piloto son el lugar apropiado para realizar cualquier verificación necesaria de confiabilidad; si se han realizado, entonces aquí pueden bosquejarse útilmente los resultados. Los detalles precisos del trabajo piloto (por ejemplo, listas preliminares de preguntas de entrevista) se pueden proporcionar en los apéndices.

Proporciona detalles sobre con quién se realizó el estudio, y cómo exactamente fueron seleccionadas las personas involucradas (indicando, si es apropiado, cualquier lazo anterior entre el investigador o la investigadora y los participantes; en una entrevista, por ejemplo, ¿cómo se obtuvo acceso a este entrevistado o entrevistada en particular?). Aquí se deben incluir tantos detalles de los participantes como sean posibles (demográficos y de otro tipo), teniendo en mente, por supuesto, los principios de anonimato (véase la sección sobre ética más adelante, para una mayor discusión sobre este punto). Si se consideró necesario realizar cualquier selección o procedimientos de control, entonces se debe explicar en detalle el razonamiento detrás de estos preliminares, con referencias a la literatura apropiada. Si (por ejemplo) se está realizando análisis del discurso, se deben declarar expresamente los motivos para la elección de los textos precisos utilizados. Se deben proporcionar ejemplos de qué otros textos fueron considerados, y qué criterios se utilizaron para rechazarlos por considerarlos inadecuados.

Son necesarias ciertas indicaciones sobre quién es el investigador o la investigadora, incluyendo tus características demográficas y otras características sociales (estas, por ejemplo, pueden afectar las respuestas dadas en términos de constructos personales).

Se debe hacer una descripción clara de la ubicación del estudio. Si es afuera, entonces no olvides variables prácticas como el clima. Si es dentro, entonces deben destacarse variables como ruido externo, iluminación e interrupciones. En muchos estudios (incluyendo observaciones y entrevistas), con frecuencia son útiles bosquejos de planos, para permitirle al lector visualizar mejor el escenario preciso.

Estipula claramente cuándo tuvo lugar el estudio, incluyendo tanto la fecha como la hora. Quizá también desees incluir cierta cronología del desarrollo de tus interpretaciones.

Se deben dar detalles precisos del procedimiento seguido, desde (de ser apropiado) el acercamiento inicial con el participante, hasta cualquier "rendición de informe" o retroalimentación que se haya llevado a cabo. La forma en que se le presenta un estudio a un co-investigador o co-investigadora, por ejemplo, puede influenciar lo que se descubra posterior-

mente; un ejemplo de esto podría ser llamarse a uno mismo, inicialmente, “psicólogo” o “psicóloga”, que bien puede convocar imágenes como la del “psicoanalista” en muchos miembros del público general. Si esto sucede, entonces los otros, en interacciones posteriores, pueden preocuparse más por asegurarse de que se presentan a sí mismos como mentalmente sanos, en lugar de indicar lo que realmente piensan sobre el tema en discusión. Esto le ha ocurrido al autor de este capítulo. Cuando estaba realizando un trabajo sobre dedos blancos inducidos por vibraciones (véase Banister y Smith, 1972), los trabajadores forestales se negaron inicialmente a participar en el estudio, hasta que se les garantizó que los psicólogos estaban interesados en otras cosas más allá de la teoría freudiana y sus vidas sexuales. Para evitar problemas de esta naturaleza, con frecuencia es mucho mejor describirse a uno mismo como “investigador” o “investigadora”, quizás de una institución específica, interesado o interesada en un área particular de investigación; es decir, debes tomar en cuenta la percepción que los co-investigadores o co-investigadoras tienen de la naturaleza de la investigación.

Se debe proporcionar un bosquejo sobre qué fue precisamente lo que se registró, y cómo. Si, por ejemplo, se utilizó una grabadora o videogradora, esto se debe especificar claramente. De nuevo, es probable que el trabajo piloto haya tenido lugar en el desarrollo de instrumentos adecuados de registro, y aquí se deben mencionar cambios que sean resultado de dichos procedimientos. Si (por ejemplo) se produjeron posteriormente transcripciones de entrevistas, estas deben incluirse en los apéndices, preferentemente numerando por separado cada línea, para facilitar la fácil referencia posterior a ellas. Se debe afirmar claramente cómo y cuándo se produjeron estas transcripciones, junto con una clave clara sobre qué forma de notación se está utilizando (para indicar pausas, inflexiones, aspectos paralingüísticos, etc.). Un ejemplo de esto se encuentra en Jefferson (1987).

Si fue necesario algún permiso para que se realizara el estudio, esto debe incluirse aquí. Si se hizo un contrato entre el investigador o la investigadora y el participante, esto también debe referirse aquí, incluyendo los compromisos que se hicieron y que se cumplieron.

Los aspectos éticos (como se enfatiza en detalle más adelante) deben considerarse con mucho cuidado en cualquier estudio, y deben incluirse aquí. Aún si se considera que el método no implica consideraciones éticas (lo que probablemente es imposible), no obstante se debe reflexionar rigurosamente sobre esto y declararlo claramente.

Análisis

De nuevo, el formato exacto a seguir aquí dependerá en gran medida de la metodología precisa utilizada, por lo que lo que sigue está más en la línea de puntos generales a tomar en cuenta al redactar esta parte del informe. A veces puede ser adecuado combinar las secciones de resultados y discusión. Por ejemplo, si estás haciendo un análisis temático de material de entrevista, sería mejor hacer esto como una sección, y luego pasar a discutir temas más amplios.

En general, a lo que se debe aspirar es a una exposición clara e inequívoca de lo que se descubrió, de forma que permita al lector comprenderlo a partir del material presentado en esta sección. Recuerda que algunos lectores sólo verán algunas secciones del informe, y será mucho más “fácil de utilizar” si se trata de garantizar que cada sección pueda entenderse claramente si se lee por sí sola. Con frecuencia es útil empezar recordándole inicialmente al lector qué era precisamente lo que estaba observando el estudio, pasar a proporcionar un panorama general de conjunto de los resultados, y finalmente examinarlos en detalle. De nuevo, algunos de los aspectos más específicos (por ejemplo, notas detalladas de observación) pueden ubicarse mejor en los apéndices.

Si se ha hecho algún intento de validar la información (por ejemplo, mediante triangulación, repetición a lo largo del tiempo o con distintas personas, etc.; en este contexto, véase el capítulo 9 sobre la evaluación), entonces esto se debe incluir en esta sección. Déjale claro al lector qué puntos parecen estar bien establecidos en tu trabajo, y cuáles son más especulativos.

Como se ha mencionado anteriormente, con frecuencia los comentarios inesperados y no solicitados de los participantes resultan ser tan interesantes como cualquiera que sea el asunto en el que se concentra la investigación. Así, con frecuencia vale la pena considerar incluir brevemente en esta sección dichas observaciones, pues no sólo ayudan a dar una idea del “sabor” de la investigación, sino también pueden proporcionar explicaciones de los resultados obtenidos, así como pistas útiles para investigaciones futuras. Sin embargo, si se hace esto, recuerda tus compromisos con el co-investigador o co-investigadora, y los aspectos éticos que pueden estar implicadas en este punto.

Discusión

Como se ha mencionado en la sección previa, en ocasiones puede ser más apropiado combinar las secciones de análisis y discusión, y esto se debe

tener en mente al preparar tu informe. De muchas maneras, la discusión es la parte más importante de todo tu texto. De nuevo, debe empezar con un breve recordatorio al lector sobre cuál es el centro de interés de todo el proyecto, y entonces debe pasar a presentar un sumario general de las conclusiones. Estas deben entonces discutirse en detalle, con referencia a los propósitos del estudio (como se discute en la introducción) y la literatura relevante. Recuerda que puede existir una diversidad de razones por las que tus conclusiones difieran de las de otros, todas las cuales se deben considerar cuidadosamente. Estas incluyen diferencias de metodología (por ejemplo, ¿el análisis del discurso intercepta el material en un nivel menos consciente?); diferencias de muestreo (quiénes son los co-investigadores bien puede dar resultados distintos), diferencias debidas a tu impacto sobre la situación (tus características demográficas, tu capacidad para utilizar métodos cualitativos, tus expectativas), diferencias ambientales (ruidos externos, interrupciones), así como diferencias relacionadas con tiempo y espacio. Quizá no se pueda generalizar universalmente a partir de estudios realizados en otra cultura o en otra época. Por ejemplo, respecto al del ejemplo dado en el capítulo 2, las reglas sociales que rigen el comportamiento al hacer fila pueden ser distintas en Jerusalén que en Manchester (o Nueva York, o Sydney, etc.), y pueden ser distintas entre 1977 y 1993.

Lo que esta sección debe proporcionar es una interpretación de las conclusiones, explorando su significado y sumándose a la literatura citada en la introducción. ¿Se corresponden con las expectativas?, ¿qué generalizaciones se pueden hacer a partir de ellas?, ¿qué resultados inesperados aparecen ahí, y cómo podrían interpretarse? Bem (1991) hace la sugerencia un tanto herética de que si tus resultados son sorprendentemente nuevos, y conducen a una nueva teoría, puede valer la pena retroceder y volver a escribir todo el informe, de manera que inicie con la nueva teoría; este parece un consejo sensato.

Lo que es extremadamente importante en este punto es el suministro de un análisis reflexivo, que incluso puede aparecer en una subdivisión titulada aparte. La actitud reflexiva es vital en el análisis cualitativo, y se la considera tan importante en este tipo de investigación, que se enfatiza dándole un encabezado aparte más adelante en este capítulo. Aquí surge la necesidad de incluir una sección que se distancie de tu estudio y lo observe, analizando en retrospectiva cuán adecuados fueron los métodos, qué se sintió ser el investigador o la investigadora realizando el estudio, lo que podría haberse sentido al ser un participante (incluyendo cualquier reporte de los participantes mismos), qué fallas en el diseño salieron a la luz durante la experiencia de completar el estudio, cómo podría mejorarse si

lo fuéramos a reproducir en el futuro, de qué otras formas se podría haber llevado a cabo y qué nuevas investigaciones es necesario hacer. Aquí, por tanto, el énfasis debe ponerse en la crítica constructiva (en este contexto, véase también el capítulo 9).

Referencias

Se deben dar referencias pormenorizadas de la literatura citada, utilizando sistemáticamente el procedimiento estándar completo, como en los artículos de publicaciones periódicas (o como se utilizan en este libro). Si se ha reunido algún material de una fuente secundaria, esto debe ser claro para el lector; si estás citando de dicho material, entonces recuerda que las fuentes secundarias pueden ser engañosas. Se pueden hacer interpretaciones idiosincrásicas del trabajo de otros (en ocasiones para ajustarse a un argumento), y a veces se filtrarán imprecisiones (como el debate sobre si el estudio de Watson del Pequeño Albert era con un conejo blanco o una rata blanca).

Apéndices

A estos nos hemos referido anteriormente, y con frecuencia son útiles para ayudar al lector a entender qué fue precisamente lo que descubriste en tu investigación, y cómo te dispusiste a realizarla. También dan suficiente espacio para incluir material que es demasiado voluminoso o detallado para el informe mismo. La provisión de apéndices permitirá con frecuencia al lector seguir mejor los argumentos presentados, y puede incluso permitir una reinterpretación del material. Los apéndices deben estar claramente clasificados y ordenados de manera razonable; pueden incluir material en bruto, transcripciones, detalles de estudios piloto, etc.

Actitud reflexiva

Esta ya se ha mencionado anteriormente bajo el encabezado "Discusión", pero en la investigación cualitativa es suficientemente importante como para ameritar aquí una sección aparte, que le dé el debido énfasis. Como se argumenta en el capítulo 1, los métodos cualitativos intentan remediar muchas de las deficiencias percibidas en formas más convencionales de llevar a cabo una investigación; la importancia de la ética, los valores y el impacto potencial de las conclusiones se deben considerar cuidadosamente,

y a todos se les dan encabezados distintos en este capítulo. Otro elemento clave es el de la actitud reflexiva, la comprensión de la naturaleza relativa de la realidad social, de que existen múltiples realidades, el cuestionamiento de todo lo que hacemos, la negativa a quedar satisfecho o satisfecha con los resultados, la búsqueda de alternativas y de otras posibilidades. Los puntos que mencionamos aquí se superponen inevitablemente con otras partes de este capítulo, pero no hace daño reiterarlos, puesto que parte del propósito de este libro es lograr que el lector o la lectora piensen en su propia práctica de investigación y tome mayor conciencia de los posibles problemas y escollos. Los métodos cualitativos pueden evitar muchos de los problemas que enfrentan otros métodos de hacer investigación; no obstante, aún deben considerarse cuidadosamente los aspectos de este tipo de investigación; en particular, dichos métodos pueden involucrar otras características que potencialmente den lugar a la explotación.

La actitud reflexiva debe implicar tanto pensar en uno mismo como pensar en nuestra investigación; Wilkinson (1988) define estos dos aspectos como actitud reflexiva "personal" y "funcional", respectivamente, pero señala que estas dos están tan estrechamente entrelazadas que son inseparables en la práctica. Así, existe la necesidad de comprender que, inevitablemente, tú, como investigador o investigadora, tendrás prejuicios, intereses, predilecciones, valores, experiencias y características que afectarán tu investigación y tu interpretación de la misma. Verbigracia: los ejemplos dados en los capítulos de este libro probablemente reflejan a quienquiera que haya escrito ese capítulo en particular; es probable que los temas elegidos estén influenciados por la persona que los elige —los lectores pueden inferir algunos de mis intereses con base en este capítulo. Los autores y autoras se han reunido para discutir sus contribuciones de manera colectiva, para intentar minimizar dichas dificultades potenciales, pero estas son inevitables en la investigación.

La discusión con participantes y colegas ayudará a obtener un panorama más amplio, pero los autores o autoras reflexivos deben ser conscientes de sus limitaciones. Así, siempre debes cuestionar de manera disciplinada qué es lo que has hecho, preguntándote si tu selección de métodos fue apropiada, qué alternativas podrían haberse utilizado, cuál es probable que sea tu impacto en el contexto, la situación, los participantes, los resultados, etc., qué interpretaciones alternativas podrían proponerse (por ejemplo, como lo sugiere el capítulo 2, al considerar interpretaciones de observaciones). A veces, en este punto es muy útil llevar un diario a medida que progresa la investigación (como se advierte en el capítulo 9). Así, tanto como pensar detenidamente en tu propio estudio particular (y en ti

mismo), también necesitas pensar en aspectos en una mayor escala, que incluyen la metodología de investigación y cuestionar a la psicología misma (lo que Wilkinson (1988) llama la "actitud reflexiva disciplinaria"). Es probable que las relaciones de poder sean particularmente importantes, y siempre se les debe dar su justa consideración. Como se ha enfatizado anteriormente, este proceso debe realizarse en forma de crítica constructiva.

Ética

Con toda razón, y como esperamos se haya enfatizado debidamente más arriba, los psicólogos y psicólogas se preocupan cada vez más por los aspectos éticos concernientes a la investigación; ciertamente, parte del ímpetu tras el reciente giro hacia métodos más cualitativos ha sido la creciente conciencia de los problemas éticos que implica buena parte de la investigación tradicional. En este contexto, la discusión entre Zimbardo (1973) y Savin (1973) respecto del trabajo del famoso simulacro de prisión de Stanford es particularmente interesante como ilustración de los debates sobre la ética de la experimentación (véase también McDermott, 1993, para un comentario más reciente de Zimbardo sobre esta controversia). Es el sentir de muchos que los métodos cualitativos tienen el potencial de evitar muchos de los escollos éticos habituales en métodos psicológicos más convencionales.

Ahora existen directrices éticas publicadas para llevar a cabo investigaciones, y se exhorta al lector o la lectora a consultar las de la *American Psychological Association* (1992) y la *British Psychological Society* (1993); el texto completo de estas directrices debe ser lectura esencial para cualquier investigador o investigadora. Se espera que todos los psicólogos o psicólogas que estén involucrados en una investigación acaten los principios que propugnan estos documentos.

Las consideraciones éticas deben ser parte del diseño fundamental de cualquier proyecto de investigación; idealmente, cualquier investigación propuesta (incluyendo incluso el trabajo práctico de estudiantes de licenciatura y bachillerato) debe discutirse con un comité de ética y con colegas, para garantizar que la investigación, como mínimo, no contravenga los principios éticos publicados. La propuesta también debe discutirse con miembros de la población con que va a realizarse la investigación. La perspectiva más amplia obtenida de esta forma ayudará a reducir la posibilidad de que la propuesta sea demasiado parcial, y puede contribuir a considerar aspectos como (por ejemplo) vivir en una sociedad multicultu-

ral. Sin embargo, más adelante se argumentará que muchos piensan que las directrices actuales no van lo suficientemente lejos, y que necesitan discutirse y desarrollarse más; en este contexto, vale la pena señalar que las directrices mismas están sujetas a constante revisión y modificaciones. Las mencionadas anteriormente son muy recientes, y se revisaron por última vez en 1990, lo que indica que aún están bajo considerable discusión. Así, existe un sano y continuo debate con respecto al mayor desarrollo de estos principios. Las directrices no nos dicen mucho directamente respecto de qué hacer si observamos a alguien cometiendo un acto criminal, o haciendo algo que es dañino para otro. El ocultamiento de posibles beneficios a algunos participantes (por ejemplo, en algún grupo de control o comparación) también es un área inquietante que no se considera con frecuencia.

Las directrices son muy claras, y con razón, en una serie de puntos; estos se esbozarán primero en términos generales, y luego se considerará su impacto en la investigación cualitativa. Un principio general es el del bienestar y protección de los participantes en la investigación. Se debe enfatizar que los estudios, entre otras cosas, tienen que preocuparse de establecer respeto y confianza mutuos; debemos respetar a los participantes como individuos, debemos tratarlos considerando sus derechos, dignidad y valor fundamentales. Además, debemos apreciar y agradecer su ayuda. Los participantes deben salir de la situación de investigación con su autoestima intacta, sintiéndose contentos de haber hecho una contribución que es valorada a una obra valiosa de investigación, y dispuestos a participar en otros estudios en el futuro.

Los siguientes párrafos toman como marco general las directrices de la *British Psychological Society* (1993).

Un punto vital que las directrices enfatizan justamente es la necesidad de evitar cualquier cosa que tenga alguna posibilidad de causarle daño al individuo que participa en el estudio; aquí, la definición de "daño" incluye también incomodidad y vergüenza. Cualquier amenaza potencial al bienestar psicológico, la salud mental o física, los valores, actitudes, valor o dignidad propios deben estudiarse en detalle. Así, todas las posibles consecuencias psicológicas para los participantes deben considerarse y discutirse cuidadosamente con los colegas, incluyendo, entre otras cosas, el estudio desde el punto de vista del participante.

Existe un precepto subyacente, de primordial importancia, de consentimiento declarado; quienes participan en un estudio deben tener muy claro qué implica la investigación, y deben haber accedido a participar. Se les debe dejar claro por qué estamos realizando nuestra investigación en particular, junto con todos los pormenores de lo que se les propone. Se

debe mantener informado al otro sobre cualquier aspecto imaginable que pueda afectar la disposición de participar en el estudio. Con frecuencia, resulta útil redactar un contrato escrito completo con el otro, explicando los procedimientos, lo que intentas hacer con los resultados, y cuán confidenciales o anónimos serán, dándole al otro el derecho de finalizar el estudio en cualquier punto, de retirar o modificar su contribución (por ejemplo, es una práctica común aconsejable para los co-participantes en las entrevistas darles una copia completa de la transcripción de la entrevista, con la invitación a modificar o borrar cualquier cosa ahí escrita), negarse a responder a alguna pregunta, etc. Las directrices reconocen que es posible que algunos participantes potenciales no sean capaces de dar su consentimiento; los estudios de investigación que involucran niños o a personas con diversas discapacidades son ejemplos obvios en este punto. En tales casos, quienes estén in loco parentis o posiciones similares deben dar su consentimiento. La gente nunca debe sentirse presionada a participar. (Esto frecuentemente es difícil de garantizar, especialmente en situaciones que implican relaciones de poder explícitas entre los participantes, como en las cárceles o universidades. Incluso puede suceder que sea imposible evitar dichas relaciones de poder en ciertos escenarios).

Si por algún motivo se considera esencial retener información, dar información errónea, equívoca, o incluso el engaño, para garantizar que se obtendrá un panorama más preciso, esto sólo debe hacerse de manera excepcional, y sólo después de que discusiones detalladas con colegas y consejeros imparciales independientes no han generado ninguna alternativa viable (y de que se haya convenido en que es necesario que se lleve a cabo la investigación). Además, es vital que la consulta tenga lugar con personas que vengan del mismo entorno que los participantes propuestos para la investigación, para explorar sus posibles reacciones ante un procedimiento semejante. Si esto sucede, es esencial que a los participantes se les rinda un informe detallado, y se expliquen minuciosamente los motivos para dar información errónea, garantizando de nuevo su derecho a retirar su contribución a la investigación. Esta sesión también debe incluir una discusión con los participantes concerniente a su experiencia de la investigación, verificando en particular que no quede una idea errónea o algún efecto negativo.

Como principio general, la redacción del informe debe garantizar la confidencialidad y el anonimato, a menos que la identificación explícita de los participantes se haya discutido y convenido de antemano. Idealmente, la publicación de los resultados debe ser de tal forma que garantice el anonimato para los participantes individuales, y no debe tener el potencial de causarles daño a las personas que puedan identificarse en dicho informe.

Los métodos cualitativos tienen ventajas y desventajas particulares en lo que toca a consideraciones éticas, y los puntos planteados anteriormente se comentarán ahora de manera sistemática, aunque brevemente.

Los investigadores o investigadoras que utilizan métodos cualitativos usualmente son conscientes de las posibles consecuencias dañinas, y ciertamente prefieren utilizar métodos que traten y respeten al otro como un igual en la situación de investigación; de esta forma, habitualmente se alienta la discusión plena y abierta, lo que se espera minimice cualquier problema en esta área. Por su naturaleza, los métodos cualitativos tienden a ser menos entremetidos, pero aún existe la necesidad de precaverse contra el daño potencial al bienestar psicológico (por ejemplo, la autoestima) de los participantes. El método es generalmente mucho menos reactivo (por ejemplo, la realización misma de la investigación tiene un efecto menor sobre lo que se descubre) que métodos más cuantitativos, lo que, de nuevo, es una ventaja.

De manera similar, esta misma apertura generalmente significa que la investigación cumple con frecuencia con el deseable principio general del "consentimiento declarado", evitando los problemas de engaño que aquejan a buena parte del trabajo psicológico. La utilización misma de términos como "participantes" (o "co-investigadores", dependiendo de la metodología precisa adoptada), en lugar de "sujetos", enfatiza la conciencia existente sobre las relaciones de poder desequilibradas inherentes a muchas investigaciones, e intenta atender y remediar dichos problemas.

Por otro lado, en ciertas circunstancias se hacen intentos deliberados de estudiar a la gente en contextos de la vida real, cuando no son conscientes de estar siendo utilizados como parte de un estudio; en este caso, los ejemplos incluyen algunos tipos de observación tanto del participante como de quien no lo es. Aquí, usualmente es imposible mantener el principio de "consentimiento declarado". Las directrices de la *British Psychological Society* señalan de manera explícita que, en tales circunstancias, debemos respetar la privacidad y el bienestar psicológico de las personas estudiadas, y a menos que hayamos obtenido el consentimiento declarado, en realidad sólo debemos hacer observaciones en situaciones donde normalmente se espera ser observado por extraños. Así, debemos restringirnos a escenarios como situaciones sociales públicas, pero incluso entonces debemos ser conscientes de que deben tomarse en cuenta variables como los valores culturales locales.

Los métodos cualitativos también tienen problemas específicos cuando se trata de redactar informes de investigación; el objetivo general de confidencialidad y anonimato es mucho más difícil de garantizar, especialmente al utilizar a personas de una población limitada. Una garantía de

anonimato no asegura que no se vaya a reconocer a un participante; las entrevistas con personal dentro de mi institución, por ejemplo, implican que para los colegas resulta obvio quiénes son los participantes. Esto significa que se debe tener especial cuidado al redactar dicha investigación, lo cual debe hacerse con sensibilidad y con la conciencia de que es por lo menos probable que los participantes puedan reconocerse.

Se debe entender que nuestra responsabilidad como investigadores no finaliza al terminar la investigación; como se menciona en el capítulo 2, algunos han llamado a la observación un “acto de traición”, pues está volviendo público algo que anteriormente era privado, con frecuencia para beneficio del investigador o la investigadora y en detrimento del observado.

Esto nos lleva a un importante debate ético, que se relaciona con el tema de la relación entre la psicología y el cambio social (que se considera brevemente más adelante); a saber, ¿para los intereses de quién se está realizando la investigación? Una de las críticas de Savin (1973) al Experimento en la Cárcel de Stanford es que no se realizó principalmente para tratar de hacer que la gente tomara conciencia sobre las condiciones en la prisión, y con la esperanza de conducir a mejoras en las cárceles, sino se realizó porque los investigadores pensaban que las publicaciones resultantes les serían de ayuda en sus carreras. Una postura que podría adoptarse aquí (y que va más allá de las directrices éticas estándar), es la de que no se debería realizar una investigación meramente para beneficio del investigador o la investigadora; idealmente, debería haber posibles beneficios para el participante, posiblemente en términos generales (por ejemplo, contribuyendo al debate sobre la necesidad de una mejora de las condiciones para los prisioneros en las cárceles), si no en términos específicos. A veces, estos beneficios pueden ser incidentales para el participante pero, no obstante, valiosos; por ejemplo, puede ser valioso hablar con otra persona sobre nuestras propias experiencias desde que se nos diagnosticó una enfermedad grave, y puede ser benéfico para el co-investigador.

El papel de los valores

De nuevo, este está entrelazado con muchos de los puntos anteriores, pero merece su propio encabezado para precisar su importancia, aun si aquí sólo se lo menciona brevemente. Como se ha resaltado anteriormente bajo el encabezado “Actitud reflexiva”, los métodos cualitativos están tratando de elevar la conciencia sobre muchas de las influencias que afectan a la investigación y sus conclusiones que convencionalmente se ignoran, se silencian o se dan por sentadas.

Ya se ha hablado anteriormente sobre los “valores”; en este contexto, estamos admitiendo que un investigador o una investigadora y una investigación no pueden estar libres de valores, y que la noción “objetivista” general de que la ciencia puede estar libre de valores es imposible, dado que todos estamos arraigados en un mundo social que se construye socialmente. La psicología (al menos en Occidente) tiene los valores generales (aun si con frecuencia estos quedan implícitos) de que la comunicación amplía el conocimiento y comprensión de las personas, con un compromiso tanto con la libertad de la búsqueda de información como con la libertad de expresión.

Inevitablemente, los investigadores mismos tendrán sus propias nociones sobre cuál es la forma “adecuada”, “correcta”, de hacer las cosas, y esto debe reconocerse claramente al llevar a cabo y redactar la investigación. Uno también debe admitir sus propios valores, y estipularlos claramente. Esto no quiere decir que dichas revelaciones vayan a minimizar su impacto, pero admitir su existencia es al menos un paso en la dirección correcta. Las directrices éticas de la *American Psychological Association* (1992) enfatizan que es importante que los “psicólogos o psicólogas [...] sean conscientes de sus propios sistemas de creencias, valores, necesidades y limitaciones, y el efecto que estos tienen en su trabajo” (p. 1599).

En este contexto, un punto importante a recordar es que nuestra elección de métodos de investigación invariablemente tendrá una influencia sobre el resultado de ella; distintas técnicas de investigación generan distintos tipos de material, formulan preguntas distintas y generan distintas respuestas. Debemos, como mínimo, reconocer al menos que esto sucede.

Psicología y cambio social

Inevitablemente, se debe hacer la pregunta sobre cuál es la utilidad de la investigación; aquí, podemos enredarnos en discusiones interminables sobre la investigación “pura” contra la “aplicada”. Sin embargo, esta distinción es muy artificial, pues toda investigación tendrá algunas implicaciones (incluso si no somos conscientes de ello en su momento). En términos de nuestros propios valores, preferiríamos ver una investigación que tiene resultados que se relacionan directamente con el “mundo real”, pero esto no implica invalidar otras formas de investigación. Por ejemplo, la mejor comprensión de un problema obtenida mediante algunos estudios cualitativos puede ser lo suficientemente interesante como para persuadir de reexaminar sus principios a psicólogos o psicólogas que prefieren formas

más tradicionales de realizar una investigación (lo que, en sí mismo, sería un resultado loable). Pero, en general, yo estaría de acuerdo con Shepherd (1993: 42) en que

la mayoría de la gente que trabaja en la línea de combate, sin embargo, volvería por supuesto a tomar una línea distinta. Lo que a ellos les importa, ciertamente lo que debería importarnos a todos nosotros, no son las discusiones filosóficas sobre la superioridad de una metodología de investigación sobre otra, sino la utilidad de los resultados de la investigación.

Las implicaciones e implementaciones de las conclusiones tienen importancia, y deben atenderse cuidadosamente al redactar la investigación; como se ha enfatizado anteriormente, la investigación entraña inevitablemente tanto valores como dilemas morales.

Otra pregunta que debe mencionarse aquí (y que se menciona anteriormente en la sección sobre “ética”) es la muy espinosa de quién paga la investigación, y cuáles son las motivaciones reales para hacerlo. Esto debe, como mínimo, quedar manifiesto en cualquier texto, y existe la necesidad de tratar de establecer al menos los límites de la independencia del investigador o la investigadora en relación con quienquiera que sea que esté pagando la investigación. Es importante quiénes son los guardianes (lo que también puede incluir a editores de publicaciones y a los críticos de artículos), y es necesario admitir esto.

También se debe entender que en la utilización de los resultados de la investigación están involucrados aspectos éticos. Dichos resultados pueden ser (y han sido) malversados en otros escenarios y culturas, y pueden utilizarse para favorecer otros fines políticos y sociales. Así, es importante intentar afirmar claramente los límites de qué es lo que uno ha descubierto, y tratar de anticipar y prevenir posibles tergiversaciones. La responsabilidad no termina con la publicación, y siempre debemos ser conscientes de quién está utilizando nuestros resultados, y con qué fines.

Sin embargo, cuando se trata de valorar esta utilidad de los resultados de la investigación cualitativa, valdría la pena tener en mente que existen criterios muy distintos que pueden utilizarse aquí. Reason y Rowan (1981) suscitan preguntas respecto de cuáles serían los criterios de validez adecuados a buscar en la investigación, enfatizando que debemos ir más allá de la pregunta “¿es correcto?”, para preguntar “¿es útil?” y “¿es revelador?”. Sapsford (1984) retoma esto, sugiriendo que podemos valorar la investigación con los tres criterios de acuerdo (¿están de acuerdo los participantes con los informes de vida que nosotros, como investigadores o investiga-

doras, les proporcionamos?), consenso (¿existe un acuerdo general?) y credibilidad (¿le da sentido la investigación a toda la evidencia?). Así, un criterio apropiado al considerar la investigación cualitativa es adoptar el de examinar el esclarecimiento proporcionado por la investigación, en lugar de sólo preguntarnos sobre la validez de los resultados; quizá en lo que consisten los métodos cualitativos es en intentos de mejorar la comprensión del mundo social, al ayudar a revelar la naturaleza multifacética de la realidad social. El cambio es para la psicología, así como para nuestra conceptualización de ese mundo; además, puede ser un cambio para el investigador o la investigadora. Esperamos que este libro haya contribuido a este proceso reflexivo.

Lecturas útiles

- Judd, C.M., Smith, E.R. and Kidder, L.H. (1991). *Research Methods in Social Relations*, 6th edn. Fort Worth, TX: Holt, Rinehart and Winston.
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. (1984). *Qualitative Data Analysis*. London: Sage.
- Robson, C. (1993). *Real World Research*. Oxford: Blackwell.

Referencias

- American Psychological Association (1992). 'Ethical principles of psychologists and code of conduct'. *American Psychologist*, **47**, 1597-611.
- Banister, P. and Smith, F.V. (1972). 'Vibration-induced white fingers and manipulative dexterity'. *British Journal of Industrial Medicine*, **29**, 264-7.
- Bem, D.J. (1991). 'Writing the research report', in C.M. Judd, E.R. Smith and L.H. Kidder (eds) *Research Methods in Social Relations*, 6th edn. Fort Worth, TX: Holt, Rinehart and Winston.
- British Psychological Society (1993). 'Ethical principles for conducting research with human participants'. *The Psychologist*, **6**, 33-5.
- Current Contents, Social and Behavioral Sciences*. Philadelphia: Institute for Scientific Information.
- Jefferson, G. (1987). 'Appendix: transcription notation', in J. Potter and M. Wetherell (ed.) *Discourse and Social Psychology*. London: Sage, pp. 188-9.
- McDermott, M. (1993). 'On cruelty, ethics and experimentation: a profile of Philip G. Zimbardo'. *The Psychologist*, **6**, 456-9.
- Psychological Abstracts, Washington, DC: American Psychological Association.
- PsycLit*, Washington, DC: American Psychological Association.

- Reason, P. and Rowan, J. (eds) (1981). *Human Inquiry: a Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.
- Sapsford, R. (1984). 'Paper 10 – a note on the nature of social psychology', in R. Stevens (ed.) *D307 Metablock*. Milton Keynes: Open University.
- Savin, H.B. (1973). 'Professors and psychological researchers: conflicting values in conflicting roles'. *Cognition*, **2**, 147-9.
- Shepherd, S. (1993). 'Review of "Suicides in Prison" by Liebling, A.'. *Inside Psychology*, **1**(2), 42.
- Sternberg, R.J. (1993). 'Would you rather take orders from Kirk or Spock?' *Journal of Learning Disabilities*, **26**, 516-9.
- Wilkinson, S. (1988). 'The role of reflexivity in feminist psychology'. *Women's Studies International Forum*, **11**, 493-502.
- Zimbardo, P.G. (1973). 'On the ethics of intervention in human psychological research with special reference to the "Stanford Prison Experiment"'. *Cognition*, **2**, 243-55.