

Preguntas cortas

Tema 1. ¿Qué se les dice a los porteros¹ e informantes?

La explicación de los procedimientos e intereses de la investigación a los porteros e informantes es uno de los problemas más delicados que se enfrentan en la investigación de campo. **Nuestro propio enfoque debe ser veraz, pero vago e impreciso. Esta actitud no solo tiene bases éticas, sino también prácticas.** Si se falsean deliberadamente las propias intenciones, habrá que vivir con el temor y la angustia de ser descubierto. Existe también la posibilidad real de que nuestra coartada se descubra y seamos expulsados del escenario o se hagan añicos nuestras relaciones con los informantes.

Quizás la mayor desventaja de la investigación encubierta resida en las limitaciones que impone al investigador. El investigador declarado puede trascender los estrechos roles que desempeñan las personas en un escenario, y comprometerse en reales actividades investigativas. Además, muchas personas serán más abiertas y estarán más dispuestas a compartir sus perspectivas con un investigador que con un compañero de trabajo o colaborador participante.

No es prudente proporcionar detalles concernientes a la investigación y a la precisión con que se tomarán las notas. Si tienen noticia de que serán observadas estrechamente, la mayoría de las personas se sentirán inhibidas en presencia del investigador. En el caso improbable de ser presionado para aclarar el punto, se le puede decir a la gente que se tomarán algunas notas más adelante o que se llevará un diario.

Un modo que hemos descubierto útil para explicar los intereses de la investigación consiste en hacer saber a los sujetos que no necesariamente estamos interesados en esa organización particular ni en las personas específicas que encontramos en ella. En todos los estudios los intereses del investigador abarcan más que un escenario particular y conciernen al tipo general de organización. Si procuramos acceso a una escuela, por ejemplo, deberíamos sugerir que estamos interesados en comprender cómo es una escuela, y no en la naturaleza de esa escuela en especial. Podríamos explicar por qué esa organización particular constituye un escenario ideal para la investigación, especialmente si la gente se enorgullece de lo que está haciendo.

Es una experiencia común entre los investigadores de campo en grandes organizaciones que los informantes supongan que aquéllos están allí para aprender cosas sobre las personas de otro nivel. En el estudio institucional, el personal naturalmente supuso que el observador debía tomar nota de las pautas de conducta de los "severa y profundamente discapacitados intelectuales", aprender sobre éstos lo que podía enseñar el personal de atención. Sea que los investigadores cultiven o no falsas impresiones, no hay ninguna necesidad de corregir aquella idea errónea.

Algunos porteros exigen una elaborada explicación y defensa de la investigación. Al tratar de entrar en una organización, los observadores participantes pueden empantanarse en prolongadas discusiones sobre la metodología de la investigación. Entre las objeciones normales a la observación participante se cuentan:

- a) "Tenemos que proteger la privacidad y confidencialidad de nuestros clientes"
- b) "Estamos demasiado ocupados como para responder a una ristra de preguntas"
- c) "Usted obstaculizará lo que estamos haciendo"
- d) "De todos modos aquí no va a encontrar mucho de interesante"
- e) "Su estudio no parece científico"

Anticípese a las objeciones y tenga las respuestas preparadas. Por lo general podemos darles ciertas garantías a los porteros. A esto a veces se lo denomina *el pacto*. Los observadores deben subrayar el hecho de que su investigación no desbarata el escenario. Los porteros con frecuencia suponen que la investigación incluye cuestionarios, entrevistas estructuradas, uso de anotadores y otros métodos intrusivos. En cambio, la observación participante envuelve actividades no perturbadoras ni intrusivas. En realidad, **para la mayor parte de los investigadores, perturbar lo mínimo es tan importante como para los porteros.**

También corresponde garantizar la confidencialidad y la privacidad de las personas que estudiamos. Haremos saber a los informantes que **las notas que tomemos no contendrán nombres ni identificarán información sobre los individuos o la organización**, y que **estamos tan obligados a respetar la confidencialidad como la gente de la organización.**

De la forma en que evaluemos a la gente de la organización dependerá la exactitud con que habremos de responder a las preguntas sobre el diseño de la investigación. Las preguntas críticas sobre el diseño de la investigación por lo general reflejan preocupaciones acerca de los descubrimientos o resultados. Por ejemplo, los porteros de instituciones a veces se escudan en la confidencialidad del cliente para ocultar condiciones inferiores o las normales.

¹ Portero: funcionario subalterno encargado de la vigilancia, limpieza, servicios auxiliares, etc., en oficinas públicas.

En el estudio institucional, el observador pasó horas defendiendo la integridad de su investigación ante funcionarios que tenían preparación en Psicología. Hasta que no encontró la frase "**medidas no intrusivas**", los funcionarios no le otorgaron autorización para observar. JOHNSON (1975) informa que su desempeño chapucero al explicar su investigación a un grupo de asistentes sociales fue un factor esencial para obtener el acceso a un organismo de asistencia social. Los asistentes sociales llegaron a la conclusión de que no tenían nada que temer de alguien que experimentaba tales dificultades para explicar sus propósitos.

DOUGLAS (1976) aboga por "**hacerse el bobo**" o el "**académico con cerebro de ratón**" cuando la gente parece temer la investigación. Es decir, que el investigador trata de convencer al portero de que el estudio es tan académico y abstracto que no es posible que amenace a nadie.

Suponiendo que este tipo de maniobra dé resultados, el investigador deberá asumir durante cierto tiempo la identidad consecuente. Conocemos a un observador que se identificó ante los informantes como "etnógrafo". Más tarde oyó que una persona le susurraba a otra: "*No hagas ningún tipo de broma racial delante de ese tipo. Es un etnógrafo*".

No es poco común hoy en día que los porteros soliciten a los observadores participantes la preparación de una propuesta escrita o que sometan el diseño de su investigación a un "**comité de protección de los sujetos humanos**". Las mismas orientaciones generales se aplican a los documentos escritos: **ser honesto, pero vago. Por lo general, bastará con una consideración superficial e imprecisa de los métodos de investigación cualitativos, la teoría fundamentada, etc.**

Tema 2. El aprendizaje del lenguaje en la observación participante

Un aspecto importante de la observación participante consiste en aprender el modo en que la gente utiliza el lenguaje. **Los investigadores de campo deben partir de la premisa de que las palabras y símbolos utilizados en sus propios mundos pueden tener significados diferentes en los mundos de sus informantes.** Deben también sintonizar y explorar los significados de palabras con las cuales no están familiarizados.

Casi siempre los observadores se encuentran con nuevas palabras y símbolos. Cualquier grupo, en especial uno separado de la sociedad global, desarrolla su propio vocabulario. Por ejemplo, WALLACE (1968) proporciona un glosario de términos empleados en el bajo fondo:

- a) **Frijolería**, restaurante barato
- b) **Muerto**, vagabundo retirado
- c) **Badajo**, el tipo inferior de vagabundo
- d) **Sota**, dinero
- e) **Mercado de esclavos**, agencia de empleos de la esquina

Análogamente, GIALLOMBARDO (1966) presenta el argot, el lenguaje especial, de una cárcel de mujeres:

- a) **Casa de sabandijas**, manicomio, institución para insanos o defectuosos mentales
- b) **Carnicero**, médico de la cárcel
- c) **Señalera**, presa que intenta iniciar una relación sexual con otra más joven

El vocabulario empleado en un escenario, por lo general proporciona indicios importantes sobre el modo en que las personas definen situaciones y clasifican su mundo, de modo que sugiere líneas de indagación e interrogación. En el programa de entrenamiento para el empleo, los directores y los entrenados utilizaban términos especiales para referirse unos a otros, términos que indicaban la desconfianza que existía en el escenario. Algunos directores llamaban "**entrenados profesionales**" a personas que habían participado en otros programas de entrenamiento. Algunos entrenados, por su parte, denominaban a los directores del programa "**rufianes de la pobreza**", frase que sugería que vivían a costa de las necesidades de otras personas.

Un vocabulario puede poseer incorporados ciertos supuestos. En las instituciones para los discapacitados intelectuales, por ejemplo, a las actividades sociales se las llama "terapia" y "programación"; "entrenamiento motivacional" y "terapia recreacional". Son nombres para las caminatas, la pintura y actividades similares.

Algunos observadores son incapaces de deslizarse por entre la jerga y los vocabularios profesionales. De modo análogo, el vocabulario que se usa en muchos escenarios educacionales refleja tendencias de clase y raciales. A los niños de clase baja que no aprenden a leer o son destructivos se los rotula como "discapacitados educables", "carenciados culturales" y "emocionalmente perturbados", mientras que si niños de clase media presentan las mismas conductas probablemente se considere que padecen "incapacidad para el aprendizaje" o "disfunción cerebral mínima".

En algunos escenarios, las personas utilizan vocabularios especiales para trazar líneas de acción. Denominar a un individuo "discapacitado severo" puede servir para mantener a esa persona internada en una institución.

Es preciso aprender a examinar los vocabularios en función de los supuestos y propósitos de los usuarios, y no como una caracterización objetiva de las personas u objetos de referencia. Esto se aplica también a las palabras bien definidas. De una persona descrita como "no ambulatoria" podría pensarse que es absolutamente incapaz de caminar. Pero en clínicas e instituciones con poco personal el término podría designar a personas que caminan si tienen un mínimo de ayuda.

El sentido y el significado de los símbolos verbales y no verbales de la gente solo puede determinarse en el contexto de lo que realmente hacen y después de un extenso período. Existe el peligro de asignar significados que no están en la mente de las personas.

POLSKY previene contra la actitud de dar por sentado que el vocabulario de una persona refleja sentimientos profundos. Aunque las palabras que emplean las personas ayudan a comprender los significados que asignan a las cosas, **es ingenuo suponer que los laberintos de un escenario social pueden ser revelados por el simple vocabulario.**

Tema 3. Controles cruzados en la entrevista

Mientras los entrevistadores cualitativos tratan de **desarrollar una relación abierta y honesta con los informantes**, deben estar alertas ante eventuales exageraciones y distorsiones en las historias.

Tal como lo señala DOUGLAS (1976), en la vida diaria la gente oculta hechos importantes acerca de sí misma. Cada uno puede *"mentir un poco, engañar un poco"*, para decirlo con las palabras de DEUTSCHER (1973). Además, **todas las personas son propensas a exagerar sus éxitos y negar o escamotear sus fracasos.**

En la investigación cualitativa el problema de la verdad es difícil. El investigador cualitativo no está interesado en la verdad per se, sino en perspectivas. Así, el entrevistador trata de extraer una traducción más o menos honesta del modo en que los informantes se ven realmente a sí mismos y a sus experiencias. SHAW (1955) explica muy bien este punto en su introducción a *"The Jack-Roller"*:

"No se espera que el delincuente necesariamente describirá sus situaciones de vida con objetividad. Por el contrario, lo que se desea es que su historia refleje sus propias actitudes e interpretaciones personales. Las racionalizaciones, las fábulas, los prejuicios, las exageraciones son tan valiosos como las descripciones objetivas."

Después de escribir esas palabras, SHAW cita un célebre aforismo de W. I. THOMAS (1928): *"Si los hombres definen las situaciones como reales, ellas son reales en sus consecuencias"*.

En contraste con los observadores participantes, al entrevistador le falta el conocimiento directo del modo en que actúan las personas que estudia en sus vidas cotidianas. Esto puede hacer que resulte difícil diferenciar las distorsiones deliberadas y las exageraciones groseras, por una parte, y las perspectivas auténticas (que son necesariamente subjetivas y tendenciosas), por la otra.

Si usted conoce suficientemente bien a una persona, por lo general puede decir cuándo ella elude un tema o simula. En las entrevistas en profundidad pasamos con la gente el tiempo necesario como para poder leer entre líneas sus observaciones y sondear detalles suficientes para saber si están fabricando una historia.

Ernest BURGESS aduce que **la validez de una historia de vida depende de la manera en que ha sido obtenida.**

El investigador tiene también la responsabilidad de establecer **controles cruzados** sobre las historias de los informantes. **Debe examinar la coherencia de lo dicho en diferentes relatos del mismo acontecimiento o experiencia** (KLOCKARS, 1977). En la investigación con Jane Fry², por ejemplo, el investigador controló la coherencia de su historia. Con frecuencia Jane saltaba de un tema a otro. Puesto que en el curso de las entrevistas se refirió varias veces a los mismos acontecimientos, se pudieron comparar versiones diferentes proporcionadas en distintos momentos.

Asimismo, para controlar las afirmaciones de los informantes **se deben apelar a tantas fuentes de datos diferentes como resulte posible.** En las primeras obras de la Escuela de Chicago, los investigadores comparaban regularmente las narraciones de los informantes con los registros oficiales conservados por la policía y por organismos de asistencia social. SUTHERLAND (1937) hizo leer la historia de vida de un ladrón profesional por otros ladrones profesionales y por detectives, para obtener sus opiniones sobre la veracidad del relato. En nuestra investigación, confrontamos las narraciones de nuestros informantes con otras de personas conocedoras y con nuestras propias observaciones y experiencias. Por ejemplo, habíamos realizado una extensa observación

² Historia de vida de Jane Fry, una transexual, publicada con el nombre de *Being Different* y elaborada por Robert BODGAN (1974).

participante en las instituciones en las que estuvieron ubicados Ed Murphy y Pattie Burt. Al redactar la historia de vida de Jane Fry, el investigador entrevistó a otras personas que habían pasado por experiencias similares. Así, interrogó a un ex oficial naval sobre la exactitud del relato de Jane sobre la vida en la Armada. Al final de la historia de vida, yuxtapuso los relatos de experiencias de Jane con registros psiquiátricos, aunque su propósito era menos controlar la historia que comparar ideologías competitivas sobre la transexualidad.

Probablemente **el mejor modo de tratar las contradicciones e incoherencias internas consista en plantear el problema directamente. Enfrente a la persona con las pruebas, en términos amables.**

Lo que se sospecha que son mentiras o engaños con frecuencia se convierten en error de interpretación o cambios sinceros en las perspectivas del informante. Es también importante señalar, como lo observa MERTON (1946), que a veces una persona sostiene modos de ver que son contradictorios desde un enfoque lógico.

Tema 4. Desarrollo y verificación de la teoría

Desde 1967, los investigadores cualitativos han debatido **si el propósito de los estudios teóricos debe ser desarrollar o verificar la teoría social, o ambas cosas.** GLASER Y STRAUSS son probablemente los más firmes sostenedores de la opinión de que los sociólogos cualitativos deben dirigir su atención al desarrollo o generación de teorías y conceptos sociales. Su enfoque de **la teoría fundamentada** tiene esta finalidad.

Para otros autores, la investigación cualitativa, lo mismo que los estudios cuantitativos, puede y debe ser utilizada con el fin de desarrollar y verificar o poner a prueba proposiciones sobre la naturaleza de la vida social. El procedimiento de **la inducción analítica** ha sido el medio empleado con tal objeto.

Aunque la mayor parte de los investigadores adoptan en sus estudios elementos de ambos enfoques, al considerar el análisis de los datos cualitativos resulta útil diferenciar:

- a) **La generación de la teoría** (teoría fundamentada)
- b) **La verificación de la teoría** (inducción analítica)

El enfoque de la teoría fundamentada es un método para descubrir teorías, conceptos, hipótesis y proposiciones, partiendo directamente de los datos y no de supuestos a priori (otras investigaciones, marcos teóricos existentes). Algunos autores piensan que los científicos sociales han subrayado en exceso la puesta a prueba y verificación de las teorías y han descuidado la actividad de generar teoría sociológica.

GLASSER Y STRAUSS proponen **dos estrategias principales para desarrollar teoría fundamentada:**

- a) **El método comparativo constante:** el investigador simultáneamente codifica y analiza datos para desarrollar conceptos.
- b) **El muestreo teórico:** el investigador selecciona nuevos casos a estudiar para ayudar a refinar o expandir los conceptos o teorías ya desarrollados.

Según estos autores, al generar teoría fundamentada, los investigadores no tratan de probar sus ideas sino solo de demostrar que son plausibles. El **criterio clave para evaluar las teorías se sustenta en dos bazas:**

- a) Examinar si se las teorías **se ajustan:** las categorías deben ser fácilmente aplicables, sin forzarlas a los datos que se estudian.
- b) Examinar si las teorías **funcionan:** las categorías deben ser significativamente apropiadas y capaces de explicar la conducta del estudio.

La inducción analítica es un procedimiento para verificar teorías y proposiciones, basado en datos cualitativos. Tal como lo formuló ZNANIECKI en 1934, su finalidad consiste en identificar proposiciones universales y leyes causales. KATZ en 1983 caracterizó la inducción analítica como un método cualitativo riguroso para llegar a un ajuste perfecto entre datos y las explicaciones de los fenómenos sociales.

Los pasos que incluyen la inducción analítica son:

- a) Desarrollar una definición aproximada del fenómeno a explicar
- b) Formular una hipótesis para explicar dicho fenómeno
- c) Estudiar un caso para ver si la hipótesis se ajusta
- d) Si la hipótesis no explica el caso, reformularla o redefinir el fenómeno
- e) Buscar activamente casos negativos que refuten la hipótesis
- f) Cuando se encentren casos negativos, reformular la hipótesis o redefinir el fenómeno
- g) Continuar hasta que se ha puesto a prueba adecuadamente la hipótesis, examinando una amplia gama de casos

La inducción analítica ha sido criticada por no estar a la altura de las pretensiones de sus primeros proponentes. Algunos sostienen que las explicaciones basadas en ella pueden ser de carácter circular. Pero se le ha de

reconocer que obliga al investigador a refinar y matizar las teorías y proposiciones. **Es una estrategia de investigación que permite demostrar que se han examinado una amplia gama de casos del fenómeno.**

Tema 5. El diseño en la investigación participante

La observación participante es el ingrediente principal de la metodología cualitativa. Ésta es empleada por los autores para designar la **investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el entorno de los últimos, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo.**

La etapa del trabajo de campo previo es ubicar el escenario que se desea estudiar e ingresar en él. **El diseño de la investigación en la observación participante permanece flexible, tanto antes como durante el proceso real.** Aunque los observadores participantes tienen una metodología y tal vez algunos intereses investigativos generales, los rasgos específicos de su enfoque evolucionan a medida que operan.

Hasta que no entramos en el campo, no sabemos qué preguntas hacer ni cómo hacerlas. En otras palabras, la imagen preconcebida que tenemos de la gente que intentamos estudiar puede ser ingenua, engañosa o completamente falsa. La mayor parte de los observadores participantes trata de entrar en el campo sin hipótesis o preconcepciones específicas.

Existen peligros de comenzar un estudio con un diseño investigativo rígido. Desde luego, la mayor parte de los investigadores tienen en mente **algunos interrogantes generales** cuando entran en el campo. Es típico que esos interrogantes pertenezcan a una de **dos amplias categorías:**

- a) **Sustanciales:** interrogantes **relacionados con problemas específicos en un particular tipo de escenario.** Por ejemplo, podríamos estar interesados en estudiar un hospital, una escuela, un bar, una pandilla juvenil.
- b) **Teóricos:** está más estrechamente ligado con **problemas sociológicos básicos tales como la socialización, la desviación y el control social.** Así, el propósito enunciado por GOFFMAN al estudiar un hospital para enfermos mentales era desarrollar una versión sociológica del **self (el sí mismo)**, mediante el análisis de situaciones en las cuales éste es atacado.

Ambas categorías están interrelacionadas. Un buen estudio cualitativo combina una comprensión en profundidad del escenario particular investigado con comprensiones teóricas generales que trascienden ese tipo particular de escenario.

Después de entrar en el campo, los investigadores cualitativos con frecuencia descubren que sus áreas de interés no se ajustan a sus escenarios. Sus preguntas pueden no ser significativas para las perspectivas y conductas de los informantes.

Una vez iniciado el estudio, no debemos sorprendernos si el escenario no es como pensábamos que era. En particular, probablemente el investigador interesado en cuestiones teóricas encuentre que un escenario determinado no es el conveniente para satisfacer sus interrogantes. Quien está ligado a cierta cuestión teórica en especial debe estar preparado para cambiar un escenario por otro. Nuestro consejo es **no aferrarse demasiado a ningún interés teórico, sino explorar los fenómenos tal como ellos emergen durante la observación.** Todos los escenarios son intrínsecamente interesantes y suscitan importantes cuestiones teóricas.

En el momento en que los observadores participantes inician un estudio con interrogantes e intereses investigativos generales, por lo común no predefinen la naturaleza y nº de los "casos" -escenarios o informantes- que habrán de estudiar. Los investigadores cualitativos definen típicamente su muestra sobre una base que evoluciona a medida que el estudio progresa.

GLASER Y STRAUSS (1967) utilizan la expresión **muestreo teórico** para designar un **procedimiento mediante el cual los investigadores seleccionan conscientemente casos adicionales a estudiar, para desarrollar nuevas comprensiones o para el refinamiento y la expansión de las ya adquiridas.** Con este procedimiento, los investigadores examinan si los descubrimientos de un escenario son aplicables a otros, y en qué medida.

En la observación participante, el mejor consejo es arremangarse los pantalones: entrar en el campo, comprender un escenario único y sólo entonces tomar una decisión sobre el estudio de otros escenarios. Cualquier estudio sugiere una cantidad casi ilimitada de líneas adicionales de indagación. Hasta que uno no se compromete realmente en el estudio, no puede saber cuál de esas líneas será la más fructífera.

También hemos de tener presente el concepto que GLASSER Y STRAUSS llaman **saturación teórica**, que constituye el **momento en el cual las observaciones adicionales no conducen a comprensiones adicionales.** Llegados a ese punto es bueno plantearse seleccionar otros escenarios para observar.

Tema 6. Documentos personales

El empleo de documentos personales tiene una magnífica historia en la investigación en ciencias sociales, que se remonta al apogeo de la **Escuela de Chicago**.

En Sociología, muchas de las historias de vida clásicas se basaron en gran medida sobre documentos personales. La expresión documentos personales se refiere a **relatos del individuo, escrito en primera persona**:

- a) Sobre toda su vida o parte de ella
- b) Reflexiones sobre un acontecimiento o tema específico

El **diario** es probablemente el tipo más revelador y privado de documento personal. En la Introducción de su famoso diario, Anna FRANK (1952) escribió: "*Espero poder confiar en ti completamente, como nunca pude confiar en nadie antes*". Este tipo de documentos es una excelente fuente de datos a causa de su intimidad y de la reflexión sobre las propias experiencias inmediatas.

Hay otras clases de valiosos registros de hechos:

- a) **Diarios de viaje**: redactados con frecuencia por los viajeros
- b) **Agendas**: muchos profesionales y hombres de negocios las llevan y en ellas incluyen reflexiones sobre los acontecimientos, además de los horarios.
- c) **Registro del desarrollo sobre los progresos de los hijos**: algunos padres recopilan y ordenan información que afecta a la evolución de sus hijos
- d) **Álbumes de fotos o de recortes**
- e) **Cartas privadas**: constituyen una buena fuente de información sobre acontecimientos y experiencias específicos de la vida de las personas
- f) **Nota de suicida**: son importantes para comprender no solo por qué las personas deciden quitarse la vida sino también lo que trataban de comunicar a otros al hacerlo
- g) **Relatos solicitados**: historias de vida realmente escritas por personas cuyo testimonio es considerado relevante para el investigador

Aunque hay literalmente millones de documentos personales "que aguardan que alguien los encuentre", **el investigador siempre tendrá que buscarlos imaginativa y agresivamente**. Las bibliotecas, los archivos llevados por organizaciones y sociedades históricas son buenos lugares para empezar.

Uno de los modos de obtener documentos consiste en colocar **avisos en periódicos**. Así fue como THOMAS Y ZNANIECKI dieron con las cartas para su famoso estudio del campesino polaco.

También, todas las personas que por su condición de personaje público o poderoso reciben un gran volumen de correspondencia pueden proporcionar documentos.

En general, y en opinión de los autores, muchas personas que escriben cualquier clase de documento personal prefieren destinarlos a algún propósito útil en lugar de deshacerse de ellos.

Los documentos personales son más valiosos cuando se usan en conjunción con entrevistas y observación directa. No hay que perder de vista de que existe la posibilidad de que los documentos personales sean falsificados.

Tema 7. El trabajo con los datos: relativización de datos

La fase final del análisis cualitativo consiste en la **relativización de datos**: se trata de interpretarlos en el contexto en que fueron recogidos. **Todos los datos son potencialmente valiosos si sabemos evaluar su credibilidad**. Para entenderlos hay que detenerse en el modo en que fueron recogidos. No se descarta nada, solo varía la interpretación de acuerdo con el contexto. Hay al respecto un cierto nº de consideraciones:

- a) **Datos solicitados o no solicitados**: aunque los investigadores cualitativos por lo general tratan de permitir que las personas hablen sobre lo que tienen en mente, nunca son totalmente pasivos. Formulan ciertos tipos de preguntas y persiguen ciertos temas. Al hacerlo, solicitan datos que podrían no haber emergido espontáneamente. **Se debe observar si la gente, cuando responde a nuestras preguntas, dice cosas distintas que cuando habla por propia iniciativa**.
- b) **La influencia del observador sobre el escenario**: la mayor parte de los observadores participantes tratan de reducir al mínimo los efectos de su presencia sobre las personas que están estudiando, hasta que han logrado una comprensión básica del escenario. **Es importante avanzar lentamente, a pesar de lo cual casi siempre se influye sobre el escenario que estudian**. EMERSON (1981) escribe que el observador participante debe tratar de convertirse en sensible y perceptivo respecto del modo en que es percibido y tratado por los otros. Una manera de lograrlo consiste en **observar cómo reaccionan las**

- personas a su presencia en los diferentes momentos de su investigación. Mediante esta comparación, el investigador queda mejor equipado para examinar el modo en que las reacciones de los informantes a su presencia pueden haber influido sobre lo que dijeron e hicieron.
- c) **¿Quién estaba allí?**: así como el observador puede influir sobre lo que un informante diga o haga, lo mismo vale para muchas otras personas del escenario. **Se debe estar alerta a las diferencias en lo que la gente dice y hace cuando está sola y cuando hay otros en el lugar.**
 - d) **Datos directos e indirectos**: cuando analizamos nuestros datos, codificamos tanto los enunciados directos como los datos indirectos referentes a un tema, interpretación o proposición. Cuanto más se tiene que leer en los datos y extraer inferencias basadas en datos indirectos, menos seguro se puede estar acerca de la validez de las interpretaciones.
 - e) **Fuentes**: existe el peligro de generalizar acerca de un grupo de personas sobre la base de lo que una sola o unas pocas han dicho y hecho. Algunos observadores participantes han sido tan absorbidos por "informantes clave", han dependido tanto de ellos para recoger información, que terminaron por recoger una visión selectiva del escenario. **Está bien recurrir a informantes clave para lograr comprensiones esenciales, pero conviene saber distinguir entre las perspectivas de una sola persona y las de un grupo más amplio.** Ésta es la razón de que debemos dar a los lectores una idea de quién dijo e hizo cada cosa cuando comunicamos por escrito nuestros descubrimientos: un informante, algunas personas, la mayoría de informantes, etc.
 - f) **Nuestros propios supuestos**: en los métodos cualitativos, el investigador comienza el estudio con un mínimo de supuestos. No obstante, **nuestros propios compromisos y preconcepciones son imposibles de evitar.** Los datos nunca se explican por sí mismos. Todos los investigadores beben de sus propios supuestos teóricos y en sus conocimientos culturales, para extraer el sentido de sus datos.

Probablemente, **el mejor control de las parcialidades del investigador sea la autorreflexión crítica.** Para entender los datos se necesita alguna comprensión de las propias perspectivas, la propia lógica y los propios supuestos. Algunos investigadores registran lo que sienten y sus propios supuestos, como "**comentarios del observador**" para controlarse a sí mismos a la largo de sus estudios.

Por otra parte, los colegas e incluso los informantes que estén dispuestos a leer los borradores, pueden evaluar la validez y credibilidad de nuestros análisis.

Tema 8. Entrevistas grupales

En este caso, **los entrevistadores reúnen grupos de personas para que hablen sobre sus vidas y experiencias en el curso de discusiones abiertas y libremente fluyentes.** Al igual que en las individuales, pueden desarrollarse siguiendo una guía o por el contrario desarrollarse sin la misma. Hay que tener en cuenta que en las entrevistas grupales probablemente nunca se obtenga la comprensión honda que se adquiere en las entrevistas persona a persona. **Sí se obtiene información de varias personas de manera simultánea.**

Según el Servicio de Publicaciones de la UAB (2006), en la **entrevista de grupo semiestructurada**, el entrevistador formula preguntas y permite que todos los participantes respondan. En la **entrevista de grupo no estructurada o grupo de discusión**, se introducen los temas mediante preguntas generales y se permite que los participantes interactúen, con el fin de lograr la construcción colectiva de un discurso. El investigador plantea el tema de interés, pero no participa en la discusión.

Un tipo especial de grupo de discusión lo constituye el **grupo focal**, que consiste en discusiones abiertas, guiadas, que son desarrolladas con grupos de informantes pequeños y homogéneos. Hay que mencionar que la distinción y características entre la entrevista grupal y el grupo focal son realizadas por la mayoría de los autores, pero no son descritas de igual manera por todos.

El desarrollo de la entrevista de grupo, al igual que la individual, **comprende una fase de preparación y una de ejecución. Es necesaria la presencia de un moderador**, que conduce la entrevista; **un relator**, que toma nota de la misma y **un observador**, que anota las interacciones de los miembros del grupo.

Cada grupo adquiere su propia dinámica de discusión. No obstante, debe tenerse especial cuidado con las actitudes o roles que pueden asumir los participantes y que pueden llevar a desdibujar los propósitos de la entrevista. Entre **los roles más perjudiciales** se encuentran: **el rol de expertos, los roles dominantes o el amiguismo.** De igual manera, se pueden encontrar **sujetos con ciertos niveles de timidez y otros con intereses claramente destructores.** En cualquiera de los casos, el investigador debe prestar atención a todos los participantes y tratar de reconducir todas las situaciones.

El libro de TAYLOR Y BOGDAN, se hacen eco de dos ejemplos:

- a) El de los geógrafos **ROUNDTREE** y **GORDAN** que utilizaron la entrevista grupal para estudiar el modo en que las personas perciben las áreas boscosas

- b) El grupo de investigadores de la **Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Michigan** (1973) que publicaron el artículo "*The Ghetto Scientist*", sobre niños negros y el modo en que definían el bienestar las madres que recibían ayuda pública.

Tema 9. Formulando preguntas en la observación participante

Aunque los observadores participantes entran en el campo con interrogantes amplios en mente, antes de seguir líneas específicas de indagación permiten que los temas emerjan en el escenario. **Inicialmente, los investigadores de campo formulan preguntas como para permitir que la gente hable sobre lo que tiene en mente y lo que la preocupa, sin forzarla a responder a los intereses, inquietudes o preconceptos de los observadores.**

Al comienzo de un estudio, los observadores formulan preguntas no directivas y que no involucran juicios de valor. Utilice las expresiones con las que comúnmente inicia una conversación: "*¿Cómo anda todo?*", "*¿Le gusta esto?*", "*¿Puede hablarme un poco sobre este lugar?*". Este tipo de preguntas permiten que la gente responda a su manera y con su propia perspectiva. Otro modo adecuado de lograr que las personas hablen inicialmente consiste en aguardar que suceda algo, y después preguntar acerca de ello. Se espera que los recién llegados sean ingenuos y hagan preguntas sobre cosas que no han visto antes.

Saber qué es lo que no debe preguntarse puede ser tan importante como saber qué preguntar. Cuando uno está estudiando a personas comprometidas en actividades cuestionables desde el punto de vista legal, las preguntas inadecuadas pueden ser razonablemente interpretadas como signo de que el investigador es un delator.

También es importante saber cómo formular las preguntas. De los enunciados debe trascender una simpatía que dé apoyo a las definiciones de sí mismos de los informantes. Se ha de ser siempre cuidadoso en cuanto a no formular preguntas que intimiden al personal o pongan en cuestión su modo de ver y hacer las cosas.

En cuanto los informantes comienzan a hablar, podemos alentarlos a que digan más cosas sobre los temas en los que estamos interesados. Palabras, indicios y gestos que indiquen nuestro interés son por lo general suficientes para mantener a un interlocutor en la senda: "*Esto es interesante*", "*¿Eso está bien?*", "*Yo siempre pregunté sobre ese tema*". Pequeños signos de simpatía demuestran apoyo y alientan a las personas a continuar: "*Comprendo lo que quiere decir*", "*Eso es fastidioso*".

Es necesario pedir aclaraciones sobre los comentarios de los informantes. **No dé por supuesto que está entendiendo lo que la gente quiere decir.** Emplee frases como "*¿Qué entiende usted por eso?*", "*No lo estoy siguiendo exactamente*" y "*Explíquemelo de nuevo*". Puede también repetir lo que los informantes han dicho, y pedirles que confirmen que los ha comprendido.

A medida que los observadores adquieren conocimientos y comprensión de un escenario, las preguntas pasan a ser más directivas y centradas en un foco. Una vez que han emergido los temas y perspectivas, los investigadores comienzan a redondear sus conocimientos del escenario y a controlar la información recogida previamente.

En la observación participante, el análisis de los datos es una actividad en proceso continuo. Los observadores van y vienen entre los datos ya recogidos y el campo de observación. De lo que ya han aprendido depende lo que traten de observar y el contenido de las preguntas en el campo. **Es una buena idea llevar un registro de temas por explorar y preguntas por hacer.**

Después de haber desarrollado algunas hipótesis de trabajo, los observadores redondean sus conocimientos pidiendo a los informantes alguna elaboración de temas que tocaron previamente y siguiendo con otros informantes ciertos puntos mencionados por algunos de ellos.

Hay que tener en cuenta la importancia de **someter a control las narraciones e historias de los informantes:** el control consiste esencialmente en comparar lo que nos dicen otros con lo que es susceptible de ser experimentado u observado más directamente.

La mayoría de los observadores también emplean tácticas de interrogatorio más agresivas en cuanto han desarrollado una percepción del escenario y los informantes. En especial, hacia la terminación del estudio, plantean preguntas de "abogado del diablo", enfrentando a los informantes con la falsedad, poniendo a prueba temas "tabúes" y pidiendo a los informantes que reaccionen a sus interpretaciones y conclusiones.

El observador que ha pasado cierto tiempo en un escenario puede utilizar el conocimiento que ya ha obtenido para lograr más información. La idea es actuar como si uno ya supiera acerca de algo para que las personas hablen sobre ello en profundidad. DOUGLAS llama a esto la **táctica de la aserción en etapas**. HOFFMAN indica que dejando caer información confidencial el investigador desalienta que los informantes repasen puntos ya familiares y los conduce a que den respuestas significativas para los intereses de la observación.

Tema 10. Grabación y toma de notas de campo en la observación participante

Aunque la mayoría de los observadores participantes confían en su memoria para registrar los datos, algunos investigadores toman notas de campo o emplean dispositivos mecánicos para la recolección de datos. Hay un número creciente de estudios cualitativos en los cuales los investigadores emplearon grabadoras, cámaras de video y máquinas fotográficas para tomas a intervalos regulares.

Los observadores participantes parecen divididos en cuanto a la conveniencia e inconveniencia de tomar notas y emplear dispositivos mecánicos en el campo. Algunos observadores entienden que los dispositivos de registro intrusivo atraen innecesariamente la atención del observador e interrumpen el flujo natural de los acontecimientos y conversaciones en el escenario. Otros investigadores, especialmente los identificados con la *Etnometodología lingüística* y la *Sociología formal*, ponen en cuestión que el observador pueda recordar con precisión y registrar subsecuentemente los detalles importantes de lo que ha ocurrido en el escenario.

Para TAYLOR Y BOGDAN (1984), los investigadores deben abstenerse de grabar y tomar notas en el campo por lo menos hasta que hayan desarrollado una idea del escenario y puedan entender los efectos del registro sobre los informantes. Para ellos, los dispositivos mecánicos para el registro tienen un efecto enojoso para las personas. Es ingenuo suponer que un individuo nos revelará inmediatamente sus conductas y pensamientos privados mientras está siendo filmado o grabado.

Hay situaciones y escenarios en los que los observadores pueden obtener buenos resultados empleando dispositivos mecánicos para el registro sin alterar dramáticamente la investigación. El excelente estudio fotográfico de WHYTE (1980) sobre pequeños lugares urbanos demuestra que una cámara puede ser una herramienta eficaz de investigación en lugares públicos. Del mismo modo, ha habido películas documentales perspicaces. Muchas veces, después de cierto lapso, la gente parece olvidar al grabador y habla con relativa libertad mientras se está grabando.

Es también cierto que hay algunas pautas sociales que no pueden ser estudiadas ni analizadas sin dispositivos de registro auditivo o visual. Así, es improbable que los observadores recuerden, e incluso que adviertan, todos los menudos detalles de las pautas interaccionales y de las conversaciones, necesarios para el análisis etnometodológico y otras líneas de indagación.

En la mayor parte de los **estudios interaccionistas simbólicos** los investigadores no necesitan confiar en dispositivos mecánicos de registro para recoger datos importantes. Mediante el entrenamiento y la experiencia, **el investigador asimila recuerdos suficientes** de acontecimientos y conversaciones necesarios para comprender los significados, perspectivas y definiciones de la gente. De hecho, la precisión que el observador experimentado interesado en este nivel de análisis pueda ganar mediante el uso de un grabador es probablemente ilusoria.

Hay unos pocos casos en los que es aconsejable tomar notas de campo. Más que la grabación, la toma de notas recuerda a la gente que está bajo una vigilancia constante y la aleja de áreas en las cuales el observador está interesado. En muchas situaciones el observador desea distraer la atención de los informantes respecto de los objetivos de la investigación. **Uno de los pocos casos en que se pueden tomar notas de modo no intrusivo se da cuando otras personas también están tomando notas, en un aula o un encuentro formal.** Incluso en tales ocasiones, el investigador debe ser discreto.

Algunos observadores se dirigen a algún lugar con privacidad, como por ejemplo un baño, para anotar palabras y frases claves que más tarde los ayudarán a recordar acontecimientos producidos durante una sesión de observación prolongada. Se puede utilizar una libreta o anotador pequeños, que caben en un bolsillo sin hacerse notar. Tanto mejor si esto nos ayuda a recordar cosas y se puede hacer secretamente.

Tema 11. Una nota sobre la historia de los métodos cualitativos

La observación descriptiva, las entrevistas y otros métodos cualitativos son tan antiguos como la historia escrita. WAX señala que los orígenes del trabajo de campo pueden rastrearse hasta historiadores, viajeros y escritores que van desde el griego HERÓDOTO hasta MARCO POLO. **Pero solo a partir del s. XIX y principios del XX, lo que ahora denominamos métodos cualitativos, fueron empleados conscientemente en la investigación social.**

El estudio de Frédéric LE PLAY de 1855 sobre familias y comunidades europeas representa una de las primeras piezas auténticas de observación participante.

En Antropología, la investigación de campo hizo valer sus méritos hacia principios del s. XX. BOAS (1911) y MALINOWSKI (1932) establecieron el trabajo de campo como un esfuerzo antropológico legítimo. MALINOWSKI fue el

primer antropólogo profesional que proporcionó una descripción de su enfoque investigativo y un cuadro del trabajo de campo. Quizás debido a la influencia de BOAS y MALINOWSKI, en los círculos académicos la investigación de campo o la observación participante ha continuado siendo asociada con la Antropología.

Solo podemos especular acerca de las razones por las cuales los métodos cualitativos fueron tan prontamente aceptados por los antropólogos y tan fácilmente ignorados por los sociólogos. Probablemente, mientras que los antropólogos no han estado familiarizados con la vida cotidiana de la cultura que estudiaban, los sociólogos daban por sobreentendido que ya sabían bastante sobre la vida diaria de las personas de su propia sociedad como para decidir qué mirar y qué preguntas hacer.

Pero los métodos cualitativos tienen una rica historia en la Sociología. **El empleo de métodos cualitativos se divulgó primero en los estudios de la "Escuela de Chicago" en el período que va aproximadamente de 1910 a 1940.** Durante ese lapso, investigadores asociados con la Universidad de Chicago, produjeron detallados estudios de observación participante sobre la vida urbana. Un estudio clásico es el de THOMAS Y ZNANIECKI (1918-1920) sobre la vida de los inmigrantes y sus familias en Polonia y los EE.UU., basado en documentos personales.

Por importantes que fueran estos primeros estudios, **el interés en la metodología cualitativa declinó hacia el final de la década de 1940 y principios de 1950, con la preeminencia creciente de grandes teorías** (como la de PARSONS) **y de los métodos cuantitativos.** Con la excepción de la obra de William Foote WHYTE (1914-2000), *Street Corner Society*, publicada en 1943, pocos estudios cualitativos fueron llevados a cabo en esta época.

Desde la década de 1960 resurgió el empleo de los métodos cualitativos. Se han publicado tantos estudios vigorosos y profundos basados en estos métodos que ha sido imposible restarles importancia. Lo que alguna vez fue una tradición oral de investigación cualitativa hoy lo podemos encontrar como:

- a) Monografías
- b) Compilaciones
- c) Libros que examinan los fundamentos filosóficos de la investigación cualitativa
- d) Libros que relacionan los métodos cualitativos con el desarrollo de la teoría
- e) Libros que describen estrategias para reportar la investigación cualitativa
- f) Libros que contienen relatos personales de las experiencias de los investigadores en el campo
- g) Diarios sociológicos dedicados a la publicación de estudios cualitativos
- h) Diferentes publicaciones incluyen monografías sobre investigación cualitativa en un número actualmente superior a 40

Paralelamente al interés creciente en la investigación cualitativa en ciencias sociales, ha habido un incremento de la aceptación de estos métodos aplicados a otros campos. Los métodos cualitativos están siendo usados de forma creciente por programas de evaluación e investigación pública. Diarios y textos de investigación cualitativa se pueden encontrar en diversas áreas aplicadas como la investigación sobre salud, educación, discapacidad, trabajo social, etc.

Tan significativo como el interés creciente a métodos de investigación cualitativos ha sido la **proliferación de perspectivas teóricas arraigadas en la tradición fenomenológica, que está en la base de esta forma de cuestionar.**

Tema 12. Informantes clave en observación participante

Idealmente, los observadores participantes desarrollan relaciones estrechas y abiertas con todos los informantes. Pero el *rapport*³ y la confianza aparecen lentamente en la investigación de campo. Con algunos informantes, el investigador nunca llegará al *rapport*.

Por lo general, los investigadores de campo tratan de cultivar relaciones estrechas con 1 ó 2 personas respetadas y conocedoras, en las primeras etapas de la investigación. A estas personas se las denomina *informantes claves*. En el folklore de la observación participante, los informantes claves son casi figuras heroicas. **Son los mejores amigos de los investigadores en el campo.**

Los informantes claves apadrinan al investigador en el escenario y son sus fuentes primarias de información. En especial durante el primer día en el campo, los observadores tratan de encontrar personas que "los cobijen bajo el ala": los muestran, los presentan a otros, responden por ellos, les dicen cómo deben actuar y le hacen saber cómo son vistos por otros.

Los observadores participantes también esperan de los informantes claves que ellos **les proporcionen una comprensión profunda del escenario.** Puesto que la investigación de campo está limitada en tiempo y alcances,

³ El *rapport* tiene por objeto crear un ambiente de confianza y cooperación mutua, para entablar una comunicación donde no haya juicios, distorsiones o malos entendidos, sino una escucha sana. Establecer una buena relación de comunicación, entenderse bien.

los informantes claves pueden narrar la historia del escenario y completar los conocimientos del investigador sobre lo que ocurre cuando él no se encuentra presente. ZELDITCH llama al informante "*el observador del observador*". En algunos estudios, los observadores participantes utilizaron a los informantes clave para controlar los temas, intuiciones e hipótesis de trabajo emergentes.

Aunque los investigadores siempre están en busca de buenos informantes y apadrinadores, en general **es sensato abstenerse de desarrollar relaciones estrechas hasta haber adquirido una buena sensibilidad del escenario**. En la fase inicial de la investigación existe la tendencia a precipitarse sobre cualquiera que parezca abierto y amistoso en una situación extraña. Pero las personas más dadas y amistosas de un escenario pueden ser miembros marginales en sí mismos. **Al principio resulta con frecuencia difícil saber quién es y quién no es respetado**. Si el investigador se liga a un individuo impopular es probable que los otros lo vean como una prolongación o aliado de esa persona.

Es también importante no concentrarse exclusivamente en un individuo o en un pequeño número de individuos. No dé por sentado que todos los informantes comparten la misma perspectiva. Es poco frecuente que lo hagan.

Las relaciones estrechas son esenciales en la investigación de campo. **El informante clave correcto puede hacer o deshacer un estudio**. Pero hay que estar preparado para retroceder en relaciones constituidas al principio de un estudio cuando las circunstancias lo exigen.

Tema 13. La ética en el trabajo de campo (observación participante)

La opción entre investigación abierta e investigación encubierta es solamente uno de entre los muchos y difíciles problemas éticos que plantea la investigación de campo. Como método de investigación que nos involucra en la vida cotidiana de la gente, **la observación participante revela lo mejor y lo peor de los otros y con mucha frecuencia nos enfrenta con situaciones problemáticas ética y moralmente irresolubles**.

El ingreso en un escenario generalmente implica una especie de pacto: la seguridad implícita o explícita de que no se desea violar la privacidad o confidencialidad de los informantes, ni exponerlos a perjuicios, ni interferir en sus actividades. Una vez en el campo, tratamos de establecer rapport con ellos, un cierto nivel de confianza y disposición abierta y de ser aceptados como personas que no abren juicio ni son amenazantes. ¿Qué hacer entonces cuando los informantes cometen actos que nosotros consideramos desagradables, ilegales o inmorales?

Los estudios de campo publicados están llenos de informes de investigadores que tuvieron que ser testigos de una amplia gama de actos ilegales y/o inmorales. En el estudio institucional de TAYLOR (1987), éste observó regularmente golpes, brutalidad y abuso del personal de atención en perjuicio de los residentes. Complicando la situación, uno de los focos principales de la investigación era el modo en que el personal definía y explicaba el abuso.

La bibliografía sobre la ética de la investigación generalmente sostiene una posición no intervencionista en el trabajo de campo. La mayor parte de los investigadores deben ser leales a sus informantes o a la consecución de las metas de la investigación. **Hay que evitar cualquier compromiso que interfiera la investigación o viole el pacto con los informantes**.

El hecho de que uno esté llevando a cabo una investigación no basta para absolverlo de toda responsabilidad moral y ética por las propias acciones o inacciones. **Actuar o no actuar es optar ética y políticamente**. Es decir que las metas de la investigación y el apego a los informantes preponderan sobre otras consideraciones.

El investigador de campo se enfrenta también a la posibilidad de que en su presencia se aliente a personas a comprometerse en actividades inmorales o ilegales. Incluso aunque los observadores no provoquen ciertas conductas, se puede sostener con muy buenos fundamentos que **no hacer nada, permanecer pasivo, significa condonar la conducta de que se trata y por lo tanto perpetuarla**.

Los observadores participantes no difieren de los periodistas, cuya presencia, deliberada o involuntariamente, crea nuevos acontecimientos. **Justificar la no intervención por un buen estudio es una excusa que puede esconder actos amorales o inmorales**.

La pregunta de ¿qué hacemos cuando observamos a personas que se comprometen en actos inmorales? no tiene una respuesta simple ni correcta. **Lo más sensato es recabar asesoramiento legal para poder reunir pruebas de los hechos supuestamente delictivos**, con la idea de que dichas pruebas puedan ser admisibles judicialmente. **Si no es está en disposición de obrar de este modo, para uno mismo y para el escenario es mejor no hacer nada**. A pesar de ello, **nada de esto debe tomarse como una justificación de que se vuelva la espalda ante el sufrimiento de seres humanos**.

Lo que aprendemos a través de la investigación y lo que hacemos con nuestros descubrimientos puede por lo menos absolvernos en parte de la responsabilidad moral de haber presenciado actos perjudiciales para personas. Es dudoso que la sola publicación de los descubrimientos en periódicos profesionales pueda justificar la participación en acciones inmorales. **Pero podemos usar lo que hemos hallado para tratar de cambiar las circunstancias que conducen al abuso.**

Existe una larga tradición de investigadores cualitativos comprometidos en la acción social como resultado de sus estudios. BECKER fue un líder temprano en la "Organización Nacional para la Reforma de las Leyes sobre la Marihuana" en EE.UU.; GOFFMAN fue uno de los fundadores del "Comité para Poner Fin a la Institucionalización Involuntaria"; HUMPHREYS ha sido activo en el movimiento por los derechos de los homosexuales.

No todos los investigadores se encontrarán en las difíciles situaciones morales y éticas que describimos en esta sección: Pero sospechamos que estas situaciones son más comunes de lo que surgiría de los informes. Antes de quedar demasiado comprometido en un estudio, demasiado estrechamente ligado a los informantes, antes de simpatizar demasiado con las perspectivas de estos últimos, **es sensato saber dónde habrán de trazarse los límites.**

Tal como lo señala VAN MAANEN, **no hay posiciones cómodas que el observador pueda adoptar en las situaciones de campo.** Es claro que hay casos en que los observadores pueden y deben intervenir en defensa de otras personas. No obstante, **quienes no pueden soportar una cierta ambigüedad moral probablemente no deban realizar trabajo de campo, o por lo menos deberían tener el buen sentido de reconocer cuándo tienen que salir de ciertas situaciones.**

Como investigadores, advertimos el hecho de que **retirarnos de todas las situaciones moralmente problemáticas nos impediría comprender y poder cambiar muchas cosas del mundo en que vivimos.**

Tema 14. La investigación encubierta

Muchos fructuosos e importantes estudios de observación participante fueron realizados con un enfoque encubierto. Con independencia de las consideraciones prácticas, **la investigación encubierta suscita graves problemas éticos.**

Las decisiones éticas necesariamente involucran la propia moral personal. Se debe optar entre cierto número de responsabilidades y alternativas morales. Algunos científicos sociales, como Kai ERIKSON (1931-), sostienen que la investigación encubierta y el engaño comprometen la buena voluntad de los potenciales sujetos de investigación y del público en general, de los cuales los investigadores dependen.

El **Código de Ética de la Sociedad Americana de Sociología** (1989), indica que *"actitudes irresponsables realizadas por un investigador o grupo de investigadores pueden eliminar o reducir el futuro acceso a una categoría de demandados por toda la profesión y sus aliados"*. Dicho Código indica que **se requiere el consentimiento informado cuando el riesgo de la investigación es mayor que el riesgo de la vida diaria.**

Otros investigadores creen que el conocimiento científico obtenido mediante la investigación justifica prácticas en otros sentidos desagradables.

Jack DOUGLAS (1976) caracteriza a la sociedad como **un mundo de "cornadas entre bueyes"**. Puesto que, según él, las mentiras, las evasivas y el engaño forman parte de la vida social cotidiana, los investigadores deben mentir, eludir y engañar a sus informantes para obtener "la verdad".

Otros científicos sociales suscriben una **ética de situación** (HUMPHREYS, 1975). En otras palabras, dicen que **los beneficios sociales prácticos de la investigación pueden justificar prácticas engañosas.**

Finalmente, **están quienes condenan el engaño por sí mismo y defienden un "derecho a no ser investigado"** (SAGARIN, 1973). Así, algunos científicos sociales aducen que los investigadores nunca tienen el derecho de dañar a las personas, y que los únicos que pueden juzgar si la investigación daña, aunque sólo sea por la exposición de secretos grupales, son los informantes mismos.

De modo que, en materia de ética, los investigadores deben balancear sus responsabilidades múltiples para con su profesión, la búsqueda del conocimiento, la sociedad, los informantes y, en última instancia, tenerse en cuenta a sí mismos.

El punto de vista de TAYLOR y BOGDAN es que hay situaciones en las que **la investigación encubierta es al mismo tiempo necesaria y está éticamente justificada.** Depende de lo que se estudie y de lo que se pretenda hacer con los resultados. Puesto que es menos probable que los grupos poderosos de nuestra sociedad autoricen el acceso de los investigadores, **la investigación en ciencias sociales tiende a concentrarse entre los que no tienen poder. Contamos con muchos más estudios sobre trabajadores que sobre gerentes de corporaciones, más sobre pobres y desviados que sobre políticos y jueces.** Los investigadores exponen las faltas de los débiles, mientras que los poderosos permanecen intocables. En consecuencia, estudiar de modo encubierto los grupos

poderosos puede resultar compensatorio. Pero **es difícil justificar el engaño abierto con el objeto único de cumplir con exigencias de la graduación o de añadir a un curriculum la publicación de un artículo en un oscuro periódico especializado.**

Es también cierto, como lo señala ROTH (1962), que **la distinción entre investigación manifiesta o abierta e investigación encubierta es una simplificación excesiva.** Porque toda investigación es en alguna medida secreta en el sentido de que los investigadores nunca le comunican todo a sus informantes. ¿Qué decir de los investigadores que observan en lugares públicos? ¿Deben informar a la multitud de personas que están siendo observadas? ¿Deberían los investigadores ser obligados a proporcionar a los informantes rendiciones de cuentas, punto por punto, de las hipótesis y conjeturas emergentes?

En el reino de la ética no hay reglas estrictas. La investigación de campo debería envolver al investigador en un grandísimo examen de conciencia. En todas las investigaciones que requieran decisiones éticas, no se debe entender de forma galante o superficial el engaño de terceras personas. Incluso, si cierto grado de decepción es justificable, **el investigador tiene la responsabilidad de tomar las medidas adecuadas para minimizar el riesgo potencial de herir a las personas que se encuentran en su estudio.**

Tema 15. La participación en la observación participante

Cuando el compromiso activo en las acciones de las personas es esencial para lograr la aceptación, hay que participar por todos los medios, pero sabiendo dónde trazar la línea divisoria. En algunos escenarios se debe participar en actividades marginales.

FINE (1980) informa que fue puesto a prueba por los niños en su estudio sobre la pequeña liga de béisbol. Por ejemplo, iniciaron desórdenes ruidosos y se instalaban desapaciblemente en sus alojamientos, en presencia del observador, para evaluarlo. En vista de las dificultades presentadas por la diferencia generacional, era importante para él tomar distancia respecto de un rol adulto de supervisión, para ganar la confianza de los pequeños.

El observador participante camina sobre una delgada línea que separa al participante activo ("*participante como observador*") y el observador pasivo ("*observador como participante*"). Hay claras oportunidades en las que es preferible no ser aceptado como auténtico miembro del escenario o grupo.

Cuando el compromiso coloca al observador en una situación competitiva con los informantes, lo mejor es retirarse. A veces es difícil dejar a un lado al propio ego. Lo mismo que las otras personas, los observadores tienen un concepto de sí mismos que defender y quieren que se piense de ellos que son ingeniosos, brillantes y sexualmente atractivos.

También se debe evitar actuar y hablar de modos que no se adecuan a la propia personalidad. Por ejemplo, aunque es preciso vestirse como para no desentonar en el escenario (usar ropa informal o formal si las personas hacen una u otra cosa; si ellas visten de maneras diferentes, tratar de hallar un estilo neutro), **uno no debería ponerse nada que lo haga sentirse incómodo o no natural.** Análogamente, **es sensato no emplear el vocabulario y la forma de hablar de la gente hasta que uno los domine y surjan en su conversación naturalmente.**

El "*peloteo*" era un pasatiempo común entre los participantes en un programa para desempleados estudiado por BOGDAN. Por "*peloteo*" se entendía un intercambio verbal competitivo cuyo objeto era hacer callar y derrotar a otra persona mediante el hábil empleo de frases con doble sentido. El observador fue objeto de las bromas de los participantes. Y, después de unos días de observación, fue alentando por ellos a comprometerse en intercambios verbales sobre su potencia como amante y su capacidad como bebedor. Aunque él gradualmente comenzó a participar en tales intercambios, pronto comprendió que le faltaba habilidad para desempeñarse bien. Primero consideró su ineptitud para "*pelotear*" como una barrera. Pero a medida que el estudio progresaba descubrió que en realidad se trataba de una ventaja. Como no sabía jugar bien, no se lo forzaba a intervenir en esos intercambios, que eran cada vez más repetitivos, y podía concentrarse en la recolección de datos.

También existen situaciones en las cuales uno desea apartarse de su estilo para señalar las diferencias que lo distinguen de los informantes. POLSKY examina las cuerdas flojas por las que se desplazan los investigadores al tratar de no desentonar con el escenario social sin fingir ser algo que no son. En un estudio sobre consumidores de heroína, POLSKY insiste en usar camisas de mangas cortas y un reloj costoso; ambas cosas permitían saber a cualquier recién llegado que él no era adicto.

Debe evitarse cualquier participación que obstaculice la capacidad del investigador para recoger datos. **En su prisa por ser aceptados por los informantes, algunos observadores quedan absorbidos en la participación activa.**

Los investigadores de campo tienen también que cuidarse de no ser explotados por los informantes. Existe una diferencia entre establecer *rapport* y ser tratado como un títere. POLSKY sostiene que los investigadores deben saber poner límites a los informantes.

Ningún examen sobre el rapport sería completo sin la mención del **rapport excesivo**. Aunque existen ejemplos de investigadores de campo que se convirtieron en "nativos", abandonando su rol y uniéndose a los grupos que estaban estudiando, **el problema más común es la identificación excesiva con los informantes**. Es fácil ser afectado por amistades del campo hasta el punto de renunciar a líneas embarazosas de indagación o, lo que es peor, de abandonar la perspectiva crítica que el trabajo de campo requiere. **El problema del rapport excesivo subraya la importancia de establecer relaciones cooperativas tales como las de la investigación de campo en equipo.**

Como investigador cualitativo, el papel es intentar capturar cómo la gente define su mundo o construye su realidad. Lo que producimos como una cuenta de definiciones cualitativas de la gente, construcciones y perspectivas, no tiene ninguna reclamación absoluta de la verdad científica o de ser la única versión de los modos en que las cosas son. Dando como indiscutible este hecho, las relaciones personales o las ideologías no deben frenar la historia que el investigador ha visto, obviamente indicando cuál es su punto de vista. **Del mismo modo que los textos etnográficos pueden y deberían ser objeto de crítica, así también deberían ser tratadas las perspectivas de las personas estudiadas.**

Tema 16. La selección de informantes en la entrevista en profundidad

Como la observación participante, **las entrevistas cualitativas requieren un diseño flexible de la investigación. Ni el número ni el tipo de informantes se especifica de antemano. El investigador comienza con una idea general sobre las personas a las que entrevistará y el modo de encontrarlas, pero está dispuesto a cambiar de curso después de las entrevistas iniciales.**

Es difícil determinar a cuántas personas se debe entrevistar en un estudio cualitativo. Algunos investigadores tratan de entrevistar al mayor número posible de personas familiarizadas con un tema o acontecimiento.

La estrategia del muestreo teórico puede utilizarse como guía para seleccionar las personas a entrevistar. En el muestreo teórico el número de casos estudiados carece relativamente de importancia. **Lo importante es el potencial de cada caso para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social.** Después de completar entrevistas con varios informantes, se diversifica deliberadamente el tipo de personas entrevistadas hasta descubrir toda la gama de perspectivas de las personas en las cuales estamos interesados. Uno percibe que ha llegado a ese punto cuando las entrevistas con personas adicionales no producen ninguna comprensión auténticamente nueva.

Existe un cierto número de maneras de encontrar informantes. El modo más fácil de constituir un grupo de informantes es la **técnica de la "bola de nieve"**: conocer a algunos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros. Inicialmente se pueden ubicar informantes potenciales a través de las mismas fuentes de las que se sirven los observadores participantes para lograr acceso a escenarios privados:

- a) La averiguación con amigos, parientes y contactos personales
- b) El compromiso activo con la comunidad de personas que se quieren estudiar
- c) La aproximación a organizaciones y organismos
- d) La publicidad

Las historias de vida se redactan sobre la base de entrevistas en profundidad con una persona o con una pequeña cantidad de personas. Aunque todos tienen una buena historia para contar (la propia), las historias de algunos son mejores que las de otros y algunos individuos son mejores compañeros de investigación a los fines de la construcción de la historia de vida. Obviamente, **es esencial que la persona de que se trata tenga tiempo para dedicar a las entrevistas. Otra consideración importante se refiere a la buena voluntad y capacidad del individuo para hablar sobre sus experiencias y expresar sus sentimientos.** Sencillamente, las personas no tienen la misma capacidad para proporcionar relatos detallados de aquello por lo que han pasado y de sus sentimientos al respecto. Por lo general parecería asimismo que **los extraños son mejores informantes que los amigos, parientes, clientes y otras personas con las cuales el investigador tiene una relación anterior.**

Al construir historias de vida el investigador busca a un tipo particular de persona que ha pasado por ciertas experiencias. Aunque estemos interesados en estudiar a cierto tipo de persona, tengamos presente que las experiencias pasadas de la gente pueden no haber generado un efecto importante sobre sus vidas y perspectivas presentes. **Lo que a nosotros nos parece significativo puede no serlo para un informante potencial.** Prácticamente todos los jóvenes participan en actividades que alguien podría calificar como delitos juveniles. Pero para la mayoría de los jóvenes la participación en tales actividades tiene poco que ver con el modo en que se ven a sí mismos. SPRADLEY (1979) sostiene que uno de los requerimientos de los buenos informantes es la

“enculturación completa”, es decir, que conozcan tan bien una cultura (o subcultura, grupo u organización) que ya no piensen acerca de ella.

No existen pasos fáciles para encontrar a un buen informante proveedor de una historia de vida. En este tipo de investigación es poco frecuente que los informantes surjan como consecuencia de una búsqueda; antes bien, aparecen en las propias actividades cotidianas. El investigador se encuentra con alguien que tiene una historia importante para contar y quiere contarla. Desde luego, **cuanto más se participa en círculos que están fuera del escenario universitario, más probable es que se establezcan los contactos y se adquiera la reputación necesaria para descubrir a un buen informante.**

Tema 17. La situación de entrevista en profundidad

El entrevistador debe crear un clima en el cual las personas se sientan cómodas para hablar libremente sobre sí mismas. En la entrevista estructurada se instruye al entrevistador para que actúe como una figura desinteresada; el diseño de la situación de entrevista intenta imitar las condiciones de laboratorio. Pero pocas veces las personas expresan sus verdaderos sentimientos y opiniones en estas circunstancias.

En la entrevista cualitativa, el investigador intenta construir una situación que se asemeje a aquellas en las que las personas hablan naturalmente entre sí sobre cosas importantes. La entrevista es relajada y su tono es el de una conversación, pues así es como las personas interactúan normalmente. El entrevistador se relaciona con los informantes en un nivel personal. Las relaciones que se desarrollan a medida que transcurre el tiempo entre el entrevistador y los informantes son la clave de la recolección de datos:

- Hay sin duda diferencias entre la situación de entrevista y aquellas en que las personas interactúan normalmente. Los entrevistadores a veces deben contenerse y no expresar sus opiniones.
- Se entiende que la conversación es privada y confidencial
- El flujo de la información es en, gran medida (aunque no exclusivamente), unilateral
- Los entrevistadores comunican un interés genuino en las opiniones y experiencias de la gente y están dispuestos a escucharla durante horas hasta el final

Solo diseñando la entrevista según las líneas de la interacción natural puede el entrevistador aprender qué es importante para las personas. En realidad, **el entrevistador ejerce muchas figuras paralelas en la vida cotidiana: el que sabe escuchar, el hombro sobre el que se puede llorar, el confidente.**

Lo mismo que la observación participante, **las entrevistas en profundidad requieren capacidad para relacionarse con otros en sus propios términos.** No hay ninguna fórmula simple para entrevistar con éxito, pero los puntos siguientes dan el tono de la atmósfera que el investigador debe tratar de crear:

- No erigirse en juez:** Cuando los informantes comienzan a compartir un n° creciente de experiencias y sentimientos con el entrevistador, dejan caer sus fachadas públicas y revelan partes de sí mismos que por lo común mantienen ocultas. Es frecuente que las personas introduzcan o cierren sus revelaciones con repudios o comentarios tales como *"Usted debe pensar que estoy loco para hacer eso"* y *"No puedo justificar lo que hice, pero..."*. **Una parte importante de la entrevista consiste en no juzgar.** Si uno quiere que las personas se abran acerca de sus sentimientos y opiniones, debemos abstenernos de emitir juicios negativos sobre ellas o despreciarlos. **La mejor manera de evitar la apariencia de que se está juzgando a las personas es intentar aceptarlas por quienes son y por lo que son y evitar juzgarlos en nuestra mente.** Si uno no puede hacer simplemente eso, uno puede manifestar su posición, pero de manera cuidadosa. **Durante la entrevista hay que tomar la iniciativa de tranquilizar al interlocutor en cuanto a que todo está bien a nuestros ojos, después de que nos haya revelado algo perturbador, personal o desacreditante.** Debemos comunicar nuestra comprensión y simpatía: *"Sé lo que quiere decir"*, *"Lo mismo me pasó a mí una vez"*, *"Yo he pensado en hacerlo"*, *"Tengo un amigo que también hizo eso"*.
- Permitir que la gente hable:** La entrevista en profundidad a veces requiere una **gran cantidad de paciencia.** Los informantes pueden extenderse sobre cosas en las que no estamos interesados. En especial durante las entrevistas iniciales, **es necesario no interrumpir al informante aunque no estemos interesados en el tema que toca.** Por lo general se puede conseguir que una persona vuelva atrás mediante gestos sutiles, como dejando de asentir con la cabeza y de tomar notas, y cambiando amablemente de tema durante las pausas en la conversación: *"Me gustaría volver a algo que usted dijo el otro día"*. Con el tiempo, los informantes por lo general aprenden a leer nuestros gestos y conocen lo bastante nuestros intereses como para hablar sobre algunas cosas y no sobre otras. **Cuando el entrevistado comienza a hablar sobre algo importante, deje que la conversación fluya. Los gestos de simpatía y las preguntas pertinentes sirven para mantenerlo en el tema.**

- c) **Prestar atención:** Durante las entrevistas prolongadas es fácil que la mente vague. Esto ocurre especialmente cuando se está grabando y uno no tiene la obligación de concentrarse para recordar cada palabra que se diga. **Prestar atención significa comunicar un interés sincero en lo que los informantes están diciendo, y saber cuándo y cómo indagar formulando la pregunta correcta.** Prestar atención también significa abrirse para ver las cosas de un modo nuevo y diferente.
- d) **Ser sensible:** Los entrevistadores siempre deben percibir el modo en que sus palabras y gestos afectan a los informantes. A veces tienen que "hacerse los tontos", pero no ser insultantes. Deben ser simpáticos, pero no tratar con condescendencia. **Deben saber cuándo indagar, pero mantenerse alejados de las heridas abiertas.** Deben ser amistosos, pero no como quien solo trata de congraciarse. **La sensibilidad es una actitud que uno debe llevar a las entrevistas y a la observación participante.**

Tema 18. Las relaciones con los informantes en la entrevista en profundidad

La relación entre el entrevistador e informante es en gran medida unilateral. A través de ella, el entrevistador tiene la oportunidad de realizar un estudio y con él ganar el estatus y las recompensas que acompañan a la obtención de un título o a la publicación de libros o artículos. **No está claro qué es lo que obtienen los informantes, si es que obtienen algo, salvo la satisfacción de que alguien piense que sus vidas y modos de ver tienen importancia.** Aunque las recompensas tangibles para los informantes son muy pocas, se les pide que dediquen considerable tiempo y energía al esfuerzo.

A causa de la naturaleza unilateral de la relación, con frecuencia los entrevistadores deben trabajar intensamente para mantener la motivación de los informantes. **El mejor modo de lograr éxito en esa tarea consiste en relacionarse con estos últimos como personas y no como si fueran meras fuentes de datos.**

Puesto que se espera que los informantes se abran por completo (como si demudaran sus almas) tienen que encontrar alguna compensación en lo que los entrevistadores dicen sobre sí mismos. **Probablemente no sea prudente que los entrevistadores no exterioricen en absoluto sus sentimientos.** Es obvio que el entrevistador no deberá manifestar su opinión sobre cada tema que surja, en especial durante las entrevistas iniciales. **En algún lugar entre la revelación total y el total mutismo está el "feliz punto medio" que el entrevistador debe tratar de hallar.** El mejor consejo es ser discreto en las entrevistas, pero hablar sobre uno mismo en otras situaciones.

Hay que estar dispuesto a vincularse con los informantes en términos que no sean los de la relación entrevistador-informante. Los entrevistadores pueden ser empleados como mensajeros errantes, chóferes, canguros, abogados y, los deseen o no, terapeutas rogerianos⁴ (si usted es un entrevistador eficaz, está obligado a suscitar recuerdos y sentimientos penosos y debe estar preparado para tratar con ellos).

En muchos proyectos de entrevistas los informantes son "**perros sometidos**" (BECKER, 1966) de la sociedad, carentes de poder por su estatus social o económico. Los investigadores, en contraste, es probable que ocupen con seguridad su estatus en las universidades. Por esta razón, **los investigadores están bien ubicados como para ayudar a los informantes en la defensa de sus derechos.**

Como ocurre con cualquier relación, en el curso de las entrevistas pueden emerger tensiones entre el entrevistador y su informante. **No es poco común que el rapport decline durante proyectos prolongados.** El informante puede cansarse de contestar preguntas o comenzar a ver las entrevistas como una imposición en su vida. El entrevistador puede empezar a impacientarse cuando el informante se muestra renuente a contestar o elude ciertos temas. Incluso uno de los dos puede haberse aburrido.

Se debe tratar de ser sensible a los sentimientos y puntos débiles del informante. Cuando usted piensa que algo está mal, trate de ventilar la atmósfera expresando sus preocupaciones. A veces es una buena idea hacer una pausa en las entrevistas.

Un problema común en los proyectos en gran escala son las citas canceladas o malogradas. En el estudio sobre la familia, un considerable número de progenitores cancelaban las entrevistas en el último minuto o no se encontraban en el hogar en el momento concertado. El equipo de investigación introdujo una serie de tácticas para impedir las cancelaciones:

- a) Llamadas telefónicas el día anterior a cada entrevista
- b) Tarjetas recordando las citas
- c) Compra de agendas para algunas familias

⁴ Carl ROGERS (1902-1987) desarrolló una nueva forma de psicoterapia centrada en el paciente. Según él, cada persona tiene las capacidades para comprenderse a sí mismo y resolver sus problemas. Los terapeutas muestran empatía con el paciente y una sincera preocupación por lo que le sucede, con el fin de que éste revele sus verdaderos sentimientos sin miedo a ser juzgado.

- d) Llegada con una hora de anticipación
- e) Notas expresando perplejidad cuando las familias no se encontraban en la casa

Cuando los progenitores incumplieron citas repetidamente, se les preguntó de modo directo si querían o no continuar en el estudio. Aunque estas tácticas redujeron el número de cancelaciones, resultó obvio que algunos padres simplemente no querían participar en el estudio, pero se resistían a decirlo, por una u otra razón. En el equipo de investigación se produjeron desacuerdos en cuanto a lo que se debía hacer con esas familias; algunos miembros sostuvieron que si no querían participar había que dejarlas en paz, y otros abogaron por continuar con los intentos para obtener los datos. A medida que avanzaba, el estudio abandonó a muchas de estas familias cuando intentos reiterados de concertar citas se fueron frustrando en el transcurso del tiempo.

Tema 19. Lo que se debe decir a los lectores

En tanto investigadores, **debemos explicarles a los lectores el modo en que se recogieron e interpretaron los datos**. Hay que proporcionarles suficiente información sobre la manera en que fue realizada la investigación para que ellos relativicen los hallazgos, es decir, para que los comprendan en su contexto. **Entre muchos investigadores existe la tendencia a prestar solo una atención superficial a los aspectos específicos de su metodología**. Cuando leemos estos estudios, no tenemos modo alguno de saber si los hallazgos provienen del conocimiento cultural de marcos teóricos previos, de la existencia personal directa o del trabajo de campo y entrevistas reales (en cuyo caso, ignoramos qué tipo de campo o entrevistas se realizaron). En consecuencia, no sabemos cómo juzgar la credibilidad y validez del relato del investigador.

La controversia en torno de los escritos populares de Carlos CASTENADA⁵ y su disertación aprobada para obtener el doctorado en Antropología (1973) ejemplifican por qué es tan importante que los investigadores proporcionen detalles suficientes sobre el modo en que realizaron su investigación. El maravilloso entretenimiento de CASTANEDA y los perspicaces escritos relativos a la naturaleza de la realidad son supuestamente basados en sus místicas jornadas con el brujo indio yaqui, Don Juan. En el prólogo de uno de sus libros se puede leer: *“mis libros son una verdad acerca de la forma de enseñar de Don Juan, un indio mexicano brujo, usado con la idea de ayudarme a entender el mundo de los brujos”*.

Richard DE MILLE, unido a numerosos científicos sociales, aduce de modo convincente que las explicaciones contenidas en las obras de CASTENADA son un engaño. Detectando incoherencias internas en los libros de CASTANEDA, comparando sus escritos con otros sobre filosofía y religión, y examinando inexactitudes fácticas en sus relatos, DE MILLE llega a la conclusión de que lo que CASTENADA presenta como trabajo de campo etnográfico es en realidad ficción basada en investigación de biblioteca. En CASTENADA se encuentran pocos elementos que permitan defenderlo de esas imputaciones. No sólo no describe el modo en que realizó el trabajo de campo, sino que tampoco ha producido las pruebas, por ejemplo notas de campo detalladas, que podrían sustentar su narración.

Algunos de los defensores de CASTENADA sostienen que en sus escritos se encuentran importantes lecciones sobre la naturaleza de la realidad y los sistemas de conocimiento. En esto puede haber algo de verdad. **La ficción de nivel popular puede contener también comprensiones sociológicas. Pero existe una diferencia entre narrar una buena historia sociológica, y describir con precisión un modo de vida**. Los lectores tienen derecho a saber si se trata de una cosa u otra. Esto se ha dicho bastante a propósito de esta controversia.

Aunque pocos investigadores fabrican sus investigaciones, **es probablemente cierto que la mayoría o quizás todos los informes de investigaciones sean "lavados"**: los autores optan por omitir ciertas partes importantes del contexto, ciertos detalles de lo que realmente sucedió, el modo en que realmente obtuvieron los datos o no pudieron hacerlo. La tendencia hacia el *reportaje sincero de experiencias de campo* comenzado por JOHNSON y representado por lo que VAN MAANEN llama *cuentos íntimos* son bienvenidos al desarrollo de la investigación cualitativa. **Probablemente ningún investigador revelará a los lectores absolutamente todo sobre lo que pasó en el curso de la investigación, pero cuanto más sea dicho, mejor**.

LINCOLN Y GUBA (1985) y otros (MANNIGN, 1997) han propuesto **esquemas formales de evaluación de la autenticidad y honradez de la calidad de los estudios**. Éstos son usados para revelar cuestiones que pueden ser preguntadas acerca de cómo el investigador ha llegado a sus conclusiones, o incluso, que no existe material suficiente para evaluar la calidad del estudio. Cada lector debe juzgar la credibilidad de un estudio cualitativo por sí mismo.

⁵ Carlos CASTANEDA: antropólogo y escritor de origen latinoamericano nacionalizado estadounidense, autor de una serie de libros que describirían su entrenamiento en un tipo particular de nahualismo tradicional mesoamericano (práctica o capacidad de algunas personas para transformarse en animales, elementos de la naturaleza o realizar actos de brujería), al cual él se refería como una forma muy antigua y olvidada. Dichos libros y el propio CASTANEDA, quien en escasas ocasiones hablaba en público acerca de su obra, son objeto de controversia.

TAYLOR y BOGDAN facilitan alguna información que consideran interesante que aparezca cuando se lee un estudio basado en métodos cualitativos. Ello no quiere decir que desmerezcan los estudios que fallan en el reporte de su información. Los autores proporcionan información a estudios ajenos, acerca de cómo deben ser presentados. Y evalúan un estudio de diferente forma dependiendo de qué es lo que el investigador hizo en su trabajo de campo.

Normalmente TAYLOR y BOGDAN buscan la siguiente información en libros, monografías y disertaciones basados en la observación participante o en la entrevista cualitativa. En piezas cortas y artículos periodísticos, las limitaciones del espacio obligan a omitir algunos puntos, al menos en detalle:

- a) **Diseño de la investigación:** Se debe explicar **cómo se identificaron y eligieron los escenarios, los informantes y los documentos**. ¿La selección fue guiada por el muestreo teórico o la inducción analítica? ¿El investigador conocía de antemano a los informantes o escenarios?
- b) **El encuadre mental del investigador:** ¿Cuál fue su propósito original? ¿Cómo se modificó al transcurrir el tiempo? ¿Cómo llegó a comprender a los informantes o el escenario?
- c) **Las relaciones con la gente:** Se debe examinar y describir las relaciones con los informantes y cómo ellos percibieron al observador. ¿Por qué el lector debe tener la confianza de que la gente que trató en el estudio actuó con naturalidad ante la presencia del observador?
- d) **Metodología:** Se debe informar a los lectores sobre la **metodología general** (observación participante, entrevistas en profundidad, documentos, etcétera) y los **procedimientos específicos** usados en el estudio (notas de campo realizadas de memoria, grabación de audio o video). También es importante **que aparezca localizado el trabajo en la literatura cualitativa existente**.
- e) **Naturaleza y número de los escenarios e informantes:** ¿Qué tipo de escenarios se estudiaron? ¿Cuántos fueron? ¿Quiénes eran los informantes? ¿A cuántos se entrevistó?
- f) **Perspectiva teórica:** Debemos dejar claro si nuestro estudio pretende ser una **descripción natural o ha sido guiado por una particular perspectiva teórica** (Interaccionismo simbólico, Etnografía crítica, teoría feminista, Etnometodología, etc.).
- g) **Tiempo y extensión del estudio:** los lectores deben saber cuánto tiempo se pasó con los informantes y de qué modo se distribuyó el mismo.
- h) **Nuestro análisis:** ¿Cómo se hizo el análisis de los datos? ¿Qué puntos dieron lugar a nuestras interpretaciones? ¿Revisaron los informantes los hallazgos del investigador? ¿Qué dijeron?

Tema 20. Metodología cualitativa

La **metodología cualitativa** se refiere en su más amplio sentido a la **investigación que produce datos descriptivos** partiendo de:

- a) Las **propias palabras de las personas (habladas o escritas)**
- b) La **conducta observable**

Como señala Ray LIST, la **metodología cualitativa** consiste en más de un conjunto de técnicas para recoger datos. **Es un modo de encarar el mundo empírico:**

- a) **La investigación cualitativa es inductiva:** Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones **partiendo de pautas de los datos**. GLASER Y STRAUSS (1976) acuñaron la frase **teoría cimentada con la tierra**, para referirse a la inducción del proceso teórico que envuelve la investigación cualitativa. Una teoría debe estar cimentada en la tierra para hacer extensiva que se deriva de y se basa en los datos por sí mismos. LOFLAND (1995) describe este tipo de teoría como **análisis emergente**, y los puntos de este proceso son creativos e intuitivos en oposición a lo puramente mecánico. En los estudios cualitativos los investigadores siguen un diseño de la investigación flexible. Comienzan sus estudios con interrogantes sólo vagamente formulados. No sabemos qué están buscando o qué específicas cuestiones preguntarán hasta que dedican un tiempo a ese escenario. Tal y como nosotros aprendemos acerca de un escenario y como participantes vivimos sus experiencias, podemos tomar decisiones en cuanto a datos adicionales para reunirlos sobre la base de lo que ya hemos aprendido. **En cualquier caso, los investigadores cualitativos trabajan con marcos teóricos. La pura inducción es imposible.** No podemos escapar de nuestras propias suposiciones acerca del mundo. Incluso un interés en los significados sociales dirige nuestra atención a algunos aspectos de cómo la gente piensa y actúa en un entorno y no en otros. Dentro de un amplio marco teórico, **el objetivo de la investigación cualitativa es asegurarse que la teoría encaja los datos y no viceversa. Para los objetivos de razonamiento inductivo, es importante ser sensible a suposiciones no expresadas y a significados inarticulados.**
- b) **La investigación cualitativa es un arte:** Los métodos cualitativos no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques investigativos. Esto es en parte un hecho histórico que está cambiando con la publicación de libros como el de TAYLOR y BOGDAN y de narraciones directas de

investigadores de campo; por otro lado, también es un reflejo de la naturaleza de los métodos en sí mismos. Los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto al modo en que intentan conducir sus estudios. El investigador es un artífice. **El científico social cualitativo es alentado a crear su propio método** (MILIS, 1959). **Se siguen alineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador; nunca es el investigador el esclavo de un procedimiento o técnica.**

- c) **En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística:** Las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables sino considerados como un todo. **El investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en que se hallan.** Cuando reducimos las palabras de las personas y sus actos a ecuaciones estadísticas, podemos perder de vista la parte humana y social de sus vidas. Si estudiamos a las personas cualitativamente, llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad.
- d) **Los investigadores cualitativos:**
1. **Comprenden que todos los escenarios y personas son dignos de estudio:** Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial como para ser estudiado. Todos los escenarios y personas son a la vez similares y únicos. Son similares en el sentido de que en cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas pueden hallar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos por cuanto en cada escenario o a través de cada informante se puede estudiar del mejor modo algún aspecto de la vida social, porque allí es donde emerge más iluminado. Algunos procesos sociales que aparecen con relieve nítido en ciertas circunstancias, en otras sólo se destacan tenuemente.
 2. **Dan énfasis a la validez en su investigación:** Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos al mundo empírico. Están destinados a **asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace.** Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un **conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.** Los investigadores cualitativos subrayan la validez y les preocupa la precisión de sus datos. **Un estudio cualitativo no es un análisis impresionista, informal, basado en una mirada superficial a un escenario o a personas. Es una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos, aunque no necesariamente estandarizados.**
 3. **Entienden que todas las perspectivas son valiosas:** El investigador no busca "la verdad" o "la moralidad" sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas se las ve como a iguales. Así, la perspectiva del delincuente juvenil es tan importante como la del juez o consejero; la del paranoide tanto como la del psiquiatra.
 4. **Les afecta los significados que las personas otorgan a sus propias vidas:** Para la perspectiva fenomenológica es central -y de ahí para la investigación cualitativa- entender a las personas desde sus propios marcos de referencia y experiencias reales tal y como ellos viven esas experiencias. Los investigadores cualitativos empatizan e se identifican con las personas que estudian con el objetivo de entender cómo esas personas ven las cosas. Deben estar atentos a suspender, o dejar de lado, sus propias perspectivas y dar por sentadas visiones del mundo.
 5. **Son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio:** Se ha dicho de ellos que son naturalistas. Es decir, que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo. En la observación participante tratan de no desentonar en la estructura, por lo menos hasta que han llegado a una comprensión del escenario. En las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. **Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos a un mínimo,** o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos.
 6. **Suspenden o apartan sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones:** El investigador cualitativo ve las cosas como si ellas estuvieran ocurriendo por primera vez. Nada se da por sobrentendido. Todo es un tema de investigación.
 7. **Tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas:** Para la perspectiva fenomenológica, y por lo tanto para la investigación cualitativa, es esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan. **Los investigadores cualitativos se identifican con las personas que estudian para poder comprender cómo ven las cosas.**

Tema 21. Métodos no intrusivos

Son **procedimientos que se concentran en las huellas que dejan los seres humanos en sus actuaciones o actividades sociales**. Habitualmente se consideran dentro de este grupo no las huellas accesorias sino las realizadas con intencionalidad.

En su libro *Unobtrusive Measures*, WEBB y otros (1966) presentan una serie de enfoques investigativos destinados a **reducir al mínimo o eliminar los efectos de la presencia del investigador sobre las personas y escenarios que éste estudia**. Esto es lo que ellos entienden por *investigación no reactiva*. Dicho libro fue revisado por los propios autores en 1981 y modificado sustancialmente.

Los métodos no intrusivos pueden ser usados sin un marco experimental, sirven para investigar a fondo temas muy sensibles -como las adicciones en adolescentes-, son habitualmente baratos y suelen tener pocos problemas éticos asociados. El principio que está detrás de estos métodos es que los datos deben ya existir y ser muy fáciles de obtener. Y, al mismo tiempo, son fácilmente susceptibles de ser cuantificados y permitir la deducción.

Entre los métodos que WEBB y otros describen en 1966 se cuentan:

- a) El análisis de las huellas físicas que la gente deja detrás de sí
- b) Los archivos
- c) La observación "simple" (no interactiva)
- d) La observación maquinate (que incluye la observación encubierta y los dispositivos de registro automático)
- e) La tasa de acumulación, contemplada desde la perspectiva de deshacerse de residuos que habitualmente producimos las personas.

Irónicamente, **en la fuerza de los métodos no intrusivos reside también su debilidad: puesto que los investigadores no interactúan con la gente no logran conocer el modo en que aquella percibe y experimenta su mundo**. DENZIN (1978) critica los métodos no intrusivos por su extrema tendencia conductista y su imposibilidad de revelar el lado subjetivo de la vida social. Para el investigador cualitativo, **los métodos no intrusivos pocas veces pueden constituir la única fuente de datos**. No obstante, el libro citado es importante para sensibilizar a los investigadores cualitativos ante cosas que usualmente pasan inadvertidas.

La mayoría de estos métodos se utilizan hoy en día dentro del marco de un diseño de investigación más amplio.

Tema 22. Optando por entrevistar

Todo enfoque investigativo tiene sus puntos fuertes y sus desventajas. TAYLOR y BOGDAN coinciden con BECKER Y GEER (1957) en cuanto a que de la observación participante surge un patrón para medir los datos recogidos que es inaccesible por cualquier otro método. Es decir que ningún otro método puede proporcionar la comprensión detallada que se obtiene en la observación directa de las personas y escuchando lo que tienen que decir en la escena de los hechos.

Pero **la observación participante no es práctica ni siquiera posible en todos los casos**. El observador **no puede retroceder en el tiempo para estudiar hechos del pasado, o forzar su entrada en todos los escenarios y situaciones privadas**. Además, la observación participante exige una cantidad de tiempo y esfuerzo que no siempre se ve recompensada por la comprensión adicional que se obtendría en comparación con otros métodos. Nuestras historias de vida de personas rotuladas como discapacitados intelectuales constituyen un ejemplo útil. Aunque se podría asumir la posición de que el mejor modo de realizar historias de vida consiste en seguir a los sujetos durante toda su vida, sería una necedad proponer este método como alternativa a las entrevistas en profundidad.

Así, **ningún método es igualmente adecuado para todos los propósitos**. La elección del método de investigación debe estar determinada por los intereses de la investigación, las circunstancias del escenario o de las personas a estudiar, y por las limitaciones prácticas que a las que se enfrenta el investigador. **Las entrevistas en profundidad parecen especialmente adecuadas en las situaciones siguientes:**

- a) **Los intereses de la investigación son relativamente claros y están relativamente bien definidos:** Aunque en la investigación cualitativa los intereses de la investigación son necesariamente amplios y abiertos, la claridad y especificidad de lo que se está interesado en estudiar varía según los investigadores. **Las experiencias directas anteriores y la lectura de otros estudios cualitativos pueden ayudar a ceñir los intereses de la investigación**. A esto se debe que **las entrevistas en profundidad vayan de la mano con la observación participante**.

- b) **Los escenarios o las personas no son accesibles de otro modo:** se recurre a las entrevistas en profundidad cuando se desean estudiar acontecimientos del pasado o no se puede tener acceso a un particular tipo de escenario o de personas.
- c) **El investigador tiene limitaciones de tiempo:** Los observadores participantes a veces "pedalean en el aire" durante semanas, incluso meses, al comienzo de la investigación. Lleva tiempo ubicar los escenarios, negociar el acceso, concertar visitas y llegar a conocer informantes. Aunque los entrevistadores pueden enfrentar problemas análogos, **los estudios basados en entrevistas por lo general pueden completarse en un lapso más breve que la observación participante.** Mientras que el observador participante puede perder tiempo esperando que alguien diga o haga algo, por lo general el entrevistador recoge invariablemente datos durante los periodos que pasa con los informantes. La presión por obtener resultados en los estudios subvencionados, o por escribir disertaciones, puede limitar severamente la cantidad de tiempo que el investigador puede dedicar a un estudio. **Con las entrevistas se logra el empleo más eficiente del tiempo limitado del investigador.** Innecesario es decir que esto no justifica la investigación superficial o falsa.
- d) **La investigación depende de una amplia gama de escenarios o personas:** En la investigación cualitativa, un "grupo de uno" puede ser tan esclarecedor como una muestra grande (y con mucha frecuencia lo es más). Sin embargo, hay casos en que el investigador quiere sacrificar la profundidad de la comprensión que se obtiene enfocando intensivamente un escenario o una persona únicos, en beneficio de la amplitud y de la posibilidad de generalizar que se logra estudiando toda una gama de lugares y personas. Por ejemplo, la **inducción analítica**⁶ es un método para construir teorías a partir de datos cualitativos que requiere un considerable número de casos.

Es importante remarcar las **limitaciones de la entrevista:**

- a) **Las personas dicen cosas diferentes en situaciones diferentes:** Desde el momento en que la entrevista forma parte de un tipo especial de situación, no podemos asumir que lo que una persona dice durante una entrevista es lo que la persona cree o dirá o hará en otras situaciones. **Las personas no tienen actitudes fijas que determinan lo que ellas dicen en cualquier situación.**
- b) **Si el investigador no observa directamente las personas en su experiencia diaria, se verá privado del contexto necesario para entender muchas de las perspectivas en las cuales está interesado:** Los informantes pueden ser incapaces de indicarnos cosas importantes que solo descubriremos observando a esas personas en su vida diaria. **Los entrevistadores pueden asumir cosas que para conocerlas bien deben ser observadas, y por lo tanto hacer asunciones incorrectas.**

A parte de estas limitaciones, unos pocos investigadores abogarán por el abandono de la entrevista como un acercamiento básico para estudiar la vida social. BECKER Y GEER (1957) constataron que los entrevistadores pueden beneficiarse de una conciencia de estas limitaciones y quizás mejorar su promedio de éxitos teniendo ello en cuenta.

Es precisamente a causa de estas limitaciones por lo que TAYLOR y BOGDAN enfatizan en la importancia de una entrevista en profundidad, que lleve a conocer y entender suficientemente bien lo que las personas quieren decir, y crear una atmósfera en donde se sientan a gusto de hablar con libertad. Además, recomiendan que **los entrevistadores dediquen tiempo a estar con las personas en su propio ambiente y cómo viven su día a día.**

Tema 23. Registros oficiales y documentos públicos

Para todos los fines prácticos, hay un número ilimitado de documentos, registros y materiales oficiales y públicos, disponibles como fuentes de datos. Entre ellos se cuentan:

- a) Los documentos organizacionales
- b) Los artículos de los periódicos
- c) Los registros de los organismos
- d) Los informes gubernamentales
- e) Las transcripciones judiciales
- f) Una multitud de otros materiales

Desde luego, los investigadores han analizado los registros y las estadísticas oficiales desde los inicios de las ciencias sociales. El estudio clásico de DURKHEIM (1897) sobre el **suicidio** constituye un ejemplo notable. Ha habido incontables estudios sobre el **crimen** basados en registros policiales, y estudios sobre el suicidio basados en los informes de los funcionarios encargados de cada caso. No obstante, el investigador cualitativo aporta a los informes y documentos una perspectiva diferente de la que ha sido común en las ciencias sociales.

⁶ Procedimiento que trata de verificar teorías y proposiciones basado en datos de tipo cualitativo

El investigador cualitativo analiza los documentos públicos y oficiales para adquirir conocimientos sobre las personas que los redactan y mantienen al día. Como los documentos personales, **estos materiales permiten comprender las perspectivas, los supuestos, las preocupaciones y actividades de quienes los producen.** Las estadísticas oficiales nos proporcionan información sobre los procesos organizacionales, más que sobre criminales, desviados u otros tipos de personas acerca de las que tratan. Igualmente, los registros organizacionales son producidos con el propósito de documentar el desempeño satisfactorio de las responsabilidades de la organización respecto de sus clientes.

Los medios de comunicación social constituyen otra importante fuente de datos. Por ejemplo, algunos investigadores han estudiado los estereotipos sociales sobre los "enfermos mentales" en las historietas, las imágenes de los discapacitados en periódicos, libros y películas y descripciones de los roles sexuales en los libros para niños.

La mayor parte de los registros oficiales y los documentos públicos están fácilmente al alcance de los investigadores. Las bibliotecas públicas, los archivos de las organizaciones y las sociedades históricas son buena fuente de este tipo de materiales. El acceso a los registros policiales y de organismos se puede lograr por lo general mediante los mismos recursos que permiten la entrada en esos escenarios a los observadores participantes. Muchos informes y documentos gubernamentales constituyen información pública, que en España es muchas veces de acceso dificultoso o restringido.

El análisis cualitativo de documentos oficiales abre muchas nuevas fuentes de comprensión. Materiales que los que buscan "hechos objetivos" consideran inútiles, son valiosos para el investigador cualitativo precisamente debido a su **naturaleza subjetiva.**

Tema 24. Relaciones de campo difíciles

El trabajo de campo está caracterizado por todos los elementos del drama humano que se encuentran en la vida social: conflicto, hostilidad, rivalidad, seducción, tensiones raciales, celos. En el campo, los observadores suelen encontrarse en medio de difíciles y delicadas situaciones.

La edad, el sexo, la raza y otros factores de la identidad personal pueden ejercer una influencia poderosa sobre el modo en que los informantes reaccionen ante el observador.

En algunas situaciones, las mujeres disfrutan de ciertas ventajas en la investigación de campo. Es obvio que en escenarios de dominación femenina, las mujeres tienen mejores probabilidades de ser aceptadas como miembros del grupo que los hombres. Por otro lado, los investigadores de ambos sexos por igual pueden servirse del atractivo sexual para obtener información.

Sin embargo, las investigadoras con frecuencia enfrentan problemas en el campo que no afectan por lo general a los hombres. Pueden ser objeto de insinuaciones sexuales de los varones que se estudian y ocasionar celos en sus respectivas parejas. **El ser cortejadas es un problema común entre las investigadoras jóvenes en los escenarios dominados por varones.** En estas situaciones todo encuentro puede convertirse en un acto de equilibrio entre cordialidad y distancia.

Los informantes hostiles pueden ser tan perturbadores como los excesivamente atentos. En muchos escenarios -casi con seguridad en las organizaciones grandes-, los observadores tropiezan con personas a las que parece molestar la misma presencia del observador y no escatima comentarios al respecto.

JOHNSON (1975) llama "**boicoteador**" a un informante no dispuesto a cooperar en la investigación. Aunque algunas personas puede que nunca acepten al investigador, **no hay que suponer que todos los informantes hostiles seguirán siendo hostiles para siempre.** Frecuentemente las personas se suavizan con el tiempo.

A los informantes hostiles hay que darles la oportunidad de cambiar de idea. Continúe siendo amistoso con ellos sin empujarlos a la interacción. **Incluso aunque no pueda lograr que lo acepten, tal vez consiga evitar que se conviertan en sus enemigos y vuelvan a otros en contra de usted.** Los observadores pueden encontrarse desgarrados por conflictos y luchas por el poder en la organización. Los bandos en lucha pueden disputárselo como aliado. Quizás se espere su apoyo a uno de ellos como quid pro quo ("algo a cambio de algo") o compensación a cambio de la información que se le brinde.

Probablemente, **el mejor modo de conducirse en un conflicto consista en escuchar con simpatía a ambas partes.** El ardid está en hacer que los dos lados crean que el investigador secretamente concuerda con ellos, sin tomar realmente ninguna posición ni suministrar armas a nadie. **Con frecuencia los observadores caminan por una cuerda floja y deben ser sensibles al peligro de la pérdida del equilibrio.**

Tema 25. Sugerencias para recordar palabras y acciones

Los observadores participantes deben esforzarse por lograr un nivel de concentración suficiente para recordar la mayor parte de lo que ven, oyen, sienten, huelen y piensan mientras están en el campo (también pueden "trampear" empleando dispositivos mecánicos para el registro, pagando un precio en términos de *rapport*). Aunque el recuerdo preciso parezca una tarea difícil si no imposible, la mayor parte de los observadores queda sorprendida por la exactitud con que logran retener los detalles mediante el **entrenamiento, la experiencia y la concentración**.

La cantidad de cosas que se pueden recordar y las técnicas que permiten hacerlo varían de acuerdo con las personas de que se trata. TAYLOR y BOGDAN indican que las técnicas siguientes son útiles para recordar detalles en una amplia gama de escenarios:

- a) **Prestar atención:** la razón por la que la mayor parte de las personas no recuerdan cosas en la vida cotidiana reside en que nunca las advierten. Los observadores participantes deben superar años de desatención selectiva. **Observar, escuchar, concentrarse.**
- b) **Cambiar la lente del objetivo, pasar de una visión amplia a otra de ángulo pequeño:** en los lugares ajetreados los observadores quedan en general abrumados por la cantidad de conversaciones y actividades que tienen lugar al mismo tiempo. **Es imposible concentrarse en todo lo que ocurre.** Una técnica para recordar especialmente eficaz consiste en enfocar a una persona, interacción o actividad específicas, mientras mentalmente se bloquean todas las otras.
- c) **Buscar palabras clave en las observaciones de la gente:** aunque sus notas deben ser tan precisas como resulte posible, no es necesario recordar cada una de las palabras que se pronuncian. No obstante, uno puede concentrarse y **retener de memoria palabras o frases claves de cada conversación** que le permitirán recordar el significado de las observaciones. Y son significados los que nos interesa.
- d) **Concentrarse en las observaciones primera y última de cada conversación:** las conversaciones siguen, por lo general, una secuencia ordenada. Una cierta pregunta suscita una cierta respuesta; una observación provoca otra; un tema conduce a otro relacionado. **Si podemos recordar cómo comenzó una conversación, con frecuencia podremos retenerla hasta el final.** Incluso cuando las conversaciones no siguen una secuencia lógica u ordenada, las observaciones que surgen de la nada no deben ser difíciles de recordar. La sustancia de largos monólogos, que por lo general confunden al observador novato, es recuperable.
- e) **Reproducir mentalmente las observaciones y escenas:** después de haber visto u oído algo, repítalo en su mente. Trate de visualizar la escena u observación. También en una buena idea **hacer una pausa**, dejar de hablar y observar durante unos instantes en el curso de una sesión, para reproducir mentalmente lo que ya ha sucedido.
- f) **Abandonar el escenario en cuanto haya observado todo lo que esté en condiciones de observar:** en un nuevo escenario es probable que **no se pase observando más de una hora**, a menos que suceda algo importante. A medida que se conoce un escenario y se aprende a recordar cosas, se puede pasar más tiempo en el campo de investigación.
- g) **Tomar notas tan pronto como le resulte posible, después de la observación:** cuanto más tiempo transcurra entre la observación y el registro de los datos, más será lo que se le olvide. Trate de programar sus observaciones de modo que le dejen tiempo y energía para redactar sus notas.
- h) **Dibujar un diagrama del escenario y trazar sus movimientos en él:** en cierto sentido, camine a través de su experiencia. Hacer esto constituye una ayuda valiosa para recordar acontecimientos y personas. También puede ser útil un diagrama de los lugares en los que cada cual estaba sentado. Este diagrama ayudará a recordar quién hizo cada cosa y de las personas menos visibles.
- i) **A continuación, bosquejar los acontecimientos y conversaciones específicos que tuvieron lugar en cada punto antes de que tomáramos las notas de campo:** el bosquejo nos ayudará a recordar detalles adicionales y a aproximar la secuencia en la que ocurrieron los acontecimientos. Este boceto no tiene que ser demasiado elaborado; solo necesita incluir palabras, escenas y acontecimientos clave que se destaquen en nuestra mente. Esto añadirá precisión y claridad a las notas de campo.
- j) **Si hay un retraso entre el momento de la observación y el registro de las notas de campo, grabe un resumen de la observación en cuanto abandone el escenario.**
- k) **Después de haber tomado sus notas de campo, recoger los fragmentos de datos perdidos:** los observadores con frecuencia recuerdan cosas, días o incluso semanas después de haberlas observado. Estos fragmentos de datos deben ser incorporados a las notas de campo.

Tema 26. Tácticas de campo en observación participante

Establecer y mantener el rapport con los informantes es una actividad en desarrollo a lo largo de toda la investigación de campo. No obstante, a medida que se dejan atrás los primeros días en el campo, los observadores dedican una atención creciente a hallar modos de ampliar sus conocimientos sobre el escenario y los informantes. Algunas tácticas son:

- a) **Actuar como ingenuo:** para muchos observadores, presentarse como extraños ingenuos pero interesados constituye un modo eficaz de obtener datos. Al presentarse como un "incompetente aceptable" uno puede formular preguntas sobre lo que todo el mundo sabe. De los extraños se espera cierto grado de ingenuidad respecto de un escenario. Ello se puede aprovechar para pedir información sobre determinados hechos que obligan a consultar archivos u otros documentos.
- b) **Estar en el lugar adecuado en el momento oportuno:** es una táctica eficaz situarse en los contextos en las que probablemente surjan los datos que estamos investigando. El investigador puede pegarse a los talones de las personas y buscar estratagemas para que ello no suponga incomodidad para las personas y el entorno estudiado. **La mayor parte de los observadores escuchan conversaciones a través de las puertas** y tratan de conseguir copias de comunicaciones internas y de otros documentos. Escuchando subrepticamente con sutileza a veces se obtienen datos importantes que no podrían lograrse de otra forma. Desde luego, el que es descubierto afronta una situación embarazosa.
- c) **Los informantes no deben saber exactamente qué es lo que estudiamos:** es útil encubrir los interrogantes reales de la investigación para reducir la inhibición de las personas y la amenaza recibida. Por otro lado, cuando los informantes saben demasiado sobre la investigación es probable que oculten cosas al observador o pongan en escena determinados acontecimientos para que él los vea.
- d) **Se pueden emplear tácticas de campo agresivas después de haberse llegado a comprender el escenario:** cuanto más controlada está una investigación tanto más se aleja de la interacción natural y mayor es la probabilidad de que uno termine estudiando los efectos de los procedimientos de investigación. En una etapa ulterior de la investigación se pueden emplear tácticas intrusivas o agresivas, sabiendo ya lo bastante sobre el escenario como para evaluar el modo en que tales tácticas afectarán a lo que la gente diga o haga. Algunos observadores realizan entrevistas estructuradas hacia el final de su trabajo de campo.

Tema 27. Teoría y metodología

La perspectiva fenomenológica⁷ es esencial para nuestra concepción de la metodología cualitativa. De la perspectiva teórica depende lo que estudia la metodología cualitativa, el modo en que lo estudia y cómo se interpreta lo estudiado.

Para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo. La tarea del fenomenólogo y de los estudiosos de la metodología cualitativa es aprehender este proceso de interpretación. El fenomenólogo intenta ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.

La perspectiva fenomenológica está ligada a una amplia gama de marcos teóricos y escuelas de pensamiento en las ciencias sociales. Nos centraremos en 2 enfoques teóricos principales:

- a) El **interaccionismo simbólico (IS)**: parte de las obras de Charles Horton COOLEY (1902) y muchos otros autores han ampliado este paradigma. El mismo atribuye una importancia primordial a los significados sociales que las personas asignan al mundo que las rodea. **Herbert BLUMMER (1900-1987) afirmaba que el IS reposa sobre 3 premisas básicas:**
 1. Las personas actúan respecto de las cosas y respecto de las otras personas, sobre la base de los significados que todos estos entes tienen para ellas. **Es el significado lo que determina la acción.**
 2. **Los significados son productos sociales que surgen durante la interacción.** Una persona aprende de las otras a ver el mundo.
 3. **Los actores sociales asignan significados a situaciones, a otras personas, a las cosas y a sí mismos, a través de un proceso de interpretación.** Las personas están constantemente interpretando y definiendo a medida que pasan a través de situaciones diferentes.

Podemos ver por qué diferentes personas dicen y hacen cosas distintas:

⁷ Recurriendo a la Fenomenología de HUSSERL, Alfred SCHÜTZ (1899-1959) sentó las bases de una microsociología, centrada en el estudio de la vida cotidiana: **estudiar cómo los individuos dotan de sentido a su mundo diario.**

1. **Cada persona ha tenido diferentes experiencias y ha aprendido diferentes significados sociales.** Por ejemplo, cada persona ocupa una posición dentro de una organización y ha aprendido a ver las cosas de cierta manera.
2. **Cada persona se halla en situaciones diferentes a las de otras personas.** Si queremos entender por qué algunos adolescentes se convierten en delincuentes y otros no tenemos que considerar las situaciones a las que se enfrentan.
3. **El proceso de interpretación es un proceso dinámico.** La manera en que una persona interprete algo dependerá de los significados de que se disponga y de cómo se aprecie una situación.

Desde una perspectiva del IS, todas las organizaciones, culturas y grupos están constituidos por actores envueltos en un proceso constante de interpretación del mundo que los rodea. Aunque estas personas pueden actuar dentro del marco de una organización, cultura o grupo, **son sus interpretaciones y definiciones de la situación lo que determina la acción y no normas, valores, roles o metas.**

- b) La **Etnometodología**: investigación empírica (logía) de los métodos (método) que utilizan las personas (etno) para dar sentido y producir, al mismo tiempo, la actividad social cotidiana. Para los etnometodólogos, los significados de las acciones son siempre ambiguos y problemáticos. Su tarea consiste en **examinar los modos en que las personas aplican reglas culturales abstractas y percepciones de sentido común a situaciones concretas**, para que las acciones aparezcan como rutinarias, explicables y carentes de ambigüedad. En consecuencia, los significados son un logro práctico por parte de los miembros de la sociedad. Los etnometodólogos ponen entre paréntesis o suspenden su propia creencia en la realidad para estudiar la realidad de la vida cotidiana mediante el examen del sentido común de las personas.

Tema 28. Triangulación

En la bibliografía de la observación participante se llama triangulación a la combinación en un estudio único de distintos métodos o fuentes de datos. Aunque las notas de campo basadas en la experiencia directa en un escenario proporcionan los datos claves en la observación participante, otros métodos y enfoques pueden y deben emplearse en conjunción con el trabajo de campo. La triangulación suele ser concebida como un modo de protegerse de las tendencias del investigador y de confrontar y someter a control recíproco relatos de diferentes informantes. **Nutriéndose en otros tipos y fuentes de datos, los observadores pueden también obtener una comprensión más profunda y clara del escenario y de las personas estudiadas.**

Prácticamente todos los observadores participantes **mantienen entrevistas** y analizan documentos escritos durante o a la finalización de su investigación de campo. En especial hacia el fin de la investigación, después de que el observador ha establecido relaciones con las personas y obtenido el "conocimiento de alguien de dentro", las entrevistas de final abierto con informantes pueden ser relativamente centradas y específicas. Desde luego, hacia el final del estudio también se puede entrevistar a nuevas personas para obtener información de antecedentes y ambiente que sea pertinente según las metas de la investigación, o para confrontar y controlar recíprocamente las perspectivas de diferentes personas.

Los documentos escritos organizacionales tales como informes oficiales, comunicaciones internas, correspondencia, contratos, nóminas de salarios, archivos, formularios de evaluación y diarios proporcionan una importante fuente de datos. Ya se ha subrayado que estos documentos deben ser examinados no como datos "objetivos", sino para que ayuden a comprender los procesos organizacionales y las perspectivas de las personas que los han escrito y que los emplean, y también para alertar al investigador respecto de líneas fructíferas de indagación. Puesto que los documentos escritos a veces son considerados confidenciales, es por lo general sensato aguardar hasta haber estado en el campo durante cierto tiempo antes de pedir que nos sean exhibidos.

Los investigadores pueden también analizar **los documentos históricos y públicos** a fin de obtener una perspectiva más amplia respecto de un escenario. Los periódicos, los archivos de la organización y las sociedades históricas locales pueden ser valiosos repositorios de información. A través de una perspectiva histórica, los investigadores pueden ver un escenario en el contexto de su pasado y en sus relaciones con otros escenarios.

Otra forma de triangulación es la **investigación en equipo**: dos o más trabajadores de campo estudian el mismo escenario o escenarios similares. En la mayoría de las investigaciones en equipo las técnicas básicas de la observación participante siguen siendo las mismas, con la excepción de que las tácticas de campo y las áreas de indagación se desarrollan en colaboración con otros.

Jack DOUGLAS (1976) defiende convincentemente la investigación en equipo como una alternativa posible del enfoque tradicional de "Llanero Solitario" en la investigación de campo. Tal como lo observa DOUGLAS, el equipo de investigación puede desarrollar una comprensión en profundidad típica de la observación participante, mientras aprehende el cuadro más amplio estudiando diferentes escenarios o a diferentes personas de un mismo escenario.

La investigación en equipo también permite un alto grado de flexibilidad en las estrategias y tácticas investigativas. Puesto que los investigadores difieren en sus habilidades sociales y en su capacidad para relacionarse con distintas personas, pueden desempeñar roles diversos en el campo y estudiar diferentes perspectivas. Lo mismo que en muchos esfuerzos cooperativos, es una buena idea establecer reglas básicas claras en lo que concierne a las responsabilidades de cada persona, para asegurarse que esa gente podrá trabajar junta, antes de iniciar la investigación en equipo.

La investigación en equipo también suscita el peligro de que se establezca una relación de "mano de obra asalariada" entre un director de investigación (por lo general un profesor titular) y ayudantes de investigación (por lo general alumnos graduados), en la cual los trabajadores de campo se vean reducidos al estatus de "recolectores de datos", sin voz en el diseño de la investigación y en el análisis y por lo tanto libres de riesgo en lo que a dicha investigación respecta. La mano de obra asalariada invariablemente trampea, falsea datos y de otras maneras subvierte la investigación. **La única manera de evitar una mentalidad de mano de obra asalariada consiste en que cada investigador se vea activamente envuelto en el proceso de formular los interrogantes, tomar decisiones sobre las estrategias de campo y extraer sentido a los datos.**

Preguntas sobre informes de los autores

Ninguno de los informes presentados por TAYLOR y BOGDAN en esta edición de su libro (publicada originariamente en inglés en 1984) tiene una presentación que cumpla, al menos, los estándares de un artículo científico según las normas APA 2001. Estas son las normas menos rigurosas en cuanto a presentación de un artículo o informe que pretenda ser considerado científico, en ciencias sociales o en cualquier otra ciencia.

Según estas normas, el mínimo contenido estructurado que deberíamos encontrar es:

- a) **Título:** No debe exceder las 10 ó 12 palabras. Debe enunciar el tema de la investigación.
- b) **Resumen:** Su objeto es orientar al lector o identificar el contenido básico del artículo de forma rápida y exacta. Debe expresar de forma clara los **objetivos, el alcance de estudio, los procedimientos básicos, los métodos, los principales hallazgos y las conclusiones**. Debe contener entre 120 y 200 palabras.
- c) **Palabras Clave**
- d) **Introducción:** Las formulaciones teóricas y que permitan ubicar al lector en el problema de investigación y que sirva de base para la investigación. Generalmente se realiza una breve introducción para luego comenzar con el cuerpo del artículo con cada una de sus secciones.
- e) **Desarrollo:** corresponde a las secciones a desarrollar en el artículo.
- f) **Conclusiones:** se resumen los datos recolectados, así como su tratamiento estadístico, si es que lo hubiere. Se exponen los hallazgos más relevantes.
- g) **Referencias**

Tema 29. Defendiendo ilusiones: la lucha de la institución por la supervivencia (especial hincapié en los aspectos metodológicos)

Todas las organizaciones tienen metas y estructuras formales. Desde esta perspectiva, **las metas definen el propósito de la organización**, la razón de su existencia, mientras que **las estructuras formales representan los medios racionales utilizados para lograr aquellas metas**. Las metas organizacionales justifican la existencia de la institución y dan a los miembros una idea del sentido de sus actividades. Las estructuras formales representan un medio para ostentar la responsabilidad y racionalidad de la organización. De modo que **las metas organizacionales y las estructuras formales actúan como mitos legitimadores** empleados para obtener el apoyo del público externo del que las organizaciones dependen para su supervivencia.

Toda organización se enfrenta la posibilidad de que sus mitos legitimadores estallen. **Hay una zona de sombra entre lo que las organizaciones dicen que hacen y las cosas en las que realmente hacen:** entre las metas por las que abogan y sus prácticas cotidianas. Los estudios sobre organizaciones de servicios humanos revelan una gran discrepancia entre el mito formal y la realidad.

Diseño de la investigación:

Según los autores, este estudio se basa en métodos cualitativos y procedimientos analíticos. Las fuentes de los datos las indican como amplias y diversas **pero no explican cómo eligieron los escenarios, los informantes y los documentos, ni si los conocían previamente.**

El encuadre mental del investigador: Este informe de TAYLOR y BOGDAN trata sobre **las instituciones de discapacitados intelectuales**, instituciones que los autores califican de **instituciones totales en el sentido que ideó GOFFMAN en 1961**⁸. Dicho autor remarcó la distinción rígida que existe entre el personal de la institución y las personas albergadas. El estudio de TAYLOR y BOGDAN no recogió la ambivalencia u hostilidad que pueden aparecer entre los diferentes niveles del personal trabajador en la institución. Según GOFFMAN, existen diferencias marcadas entre los trabajadores que tienen contacto directo y personal con los residentes o internos y aquellos trabajadores que no lo tienen. Estos últimos representan a la organización en sus relaciones con el mundo exterior; metafóricamente se les podría considerar el **“portaestandarte organizacional” o portavoces**. Estas personas manejan simbólicamente las discrepancias entre las metas formales y las prácticas y condiciones reales.

Las relaciones con la gente: Se recogen parte de algunas conversaciones mantenidas con informantes. No aparece información clara sobre cómo fueron las relaciones con éstos y cómo ellos percibieron a los distintos observadores. Esta situación no permite asegurar al lector que debe tener confianza de que la gente que se trató en el estudio actuó con naturalidad ante la presencia del observador.

Metodología: Se informa a los lectores que existió una **observación participante, entrevistas semiformales y análisis de documentos y materiales escritos**. No se mencionan **procedimientos específicos** tales como notas de campo realizadas de memoria, grabación de audio o video, etc. Sí aparece la asistencia a convenciones anuales de profesionales y administradores de estas instituciones estudiadas, así como reuniones sociales y encuentros de éstos, aunque no se sabe quién asistió a las mismas. El trabajo sí aparece **localizado en la literatura sociológica, mencionando distintos autores que han estudiado las organizaciones como unidades sociales**. Pero no queda claro si estos estudios pertenecen a una investigación cuantitativa o cualitativa.

Sí dicen que:

- a) Una parte del estudio se realizó mediante una extensa observación participante en 4 instituciones del nordeste de EE.UU: 3 en el mismo Estado y la cuarta en uno diferente. Estas observaciones fueron realizadas por los autores y por los observadores alumnos entre 1970 y 1979. La población total de residentes estudiados no se indica; se menciona que la más grande de las instituciones tenía 3.300 residentes y la más pequeña 250.
- b) Otra parte del estudio fue una observación participante realizada por observadores alumnos en 7 escuelas del mismo Estado. Dichas escuelas eran diferentes en tamaño, antigüedad y área geográfica. Sobre una de estas escuelas indican que 15 alumnos observadores pasaron 6 días completos viviendo en dicho centro. Del resto de escuelas no se aporta ninguna información parecida.
- c) Una tercera parte del estudio la realizó uno de los autores en 11 centros de 5 Estados diferentes. No sabemos qué autor de los dos es el que efectuó esta parte del estudio ni a qué centros se refiere exactamente.
- d) Se realizaron entrevistas semiformales con por lo menos uno o más trabajadores de alto nivel de cada institución. No se indica qué se entiende exactamente por entrevista semiformal ni se detalla por centros cuántas de estas entrevistas se realizaron.
- e) Previamente a cada estudio, todos los observadores participantes recorrieron las instituciones guiados por funcionarios.
- f) En varias instituciones **(no indican cuántas ni cuales)**, los autores informaron sobre los resultados a los funcionarios, al concluir el periodo de observación. Se registró cuidadosamente las reacciones de los funcionarios a los hallazgos y observaciones realizadas **(no se indica qué hallazgos y qué observaciones fueron comunicadas, ni cómo fueron recogidos esos hallazgos ni cómo fueron comunicadas dichas observaciones)**.

Naturaleza y número de los escenarios e informantes: La naturaleza de los escenarios sí queda clara pero no el nº de los mismos, ya que pueden ser 15 ó 22 centros, según las diferentes citas que hacen los autores. Tampoco está claro el nº de personas que trabajaron en total en el estudio ni cuántas se dedicaron a qué actividad exactamente. Respecto a los informantes no hay un detalle manifiesto de cuántos fueron en cada centro ni quienes eran éstos dentro de cada institución estudiada.

Perspectiva teórica: No existe mención alguna a si el estudio pretende ser una **descripción natural o ha sido guiado por una particular perspectiva teórica** (Interaccionismo simbólico, Etnografía crítica, teoría feminista,

⁸ **Instituciones totales:** lugar de residencia o trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente. I.e. centros penitenciarios, hospitales psiquiátricos.

Etnometodología, etc.). En otra parte del libro los autores dicen que es un artículo orientado hacia la teoría sociológica.

Tiempo y extensión del estudio: Hay poca claridad en este aspecto porque, dado que es un estudio compuesto de varios escenarios, no se detalla el tiempo y extensión en cada uno de ellos sino solo en algunos y en ocasiones se omite cuánto tiempo se pasó con los informantes y de qué modo se distribuyó el mismo.

Nuestro análisis: No indican cómo se realizó el análisis de todos los datos, aunque sí dan sus conclusiones sobre el estudio. Indican que en varias instituciones (**no indican cuántas ni cuales**), los autores informaron sobre los resultados a los trabajadores que no estaban en contacto diario con los residentes del centro, al concluir el periodo de observación. Añaden que registraron cuidadosamente las reacciones de estos trabajadores cuando se les comunicaron los hallazgos y observaciones realizadas.

Las conclusiones del trabajo los autores las resumen en dos apartados:

- a) Acontecimientos que ponen a prueba la legitimidad de las instituciones estudiadas
- b) El modo en que los portaestandartes institucionales desarrollan una manera de ver el mundo y estrategias prácticas para manejar la discrepancia entre metas y logros. Todo ello explicado desde tres hilos conductores:
 1. Cómo se ha desarrollado un conjunto de mitos legitimadores para justificar la existencia de estas instituciones
 2. La manera en que los administradores manejan las relaciones con el mundo exterior
 3. La descripción de los informes y defensas utilizados por los portaestandartes cuando se enfrentan a la crítica exterior

Puede decirse que TAYLOR y BOGDAN trabajaron durante un periodo de tiempo en un tema que ya era socialmente significativo y sensible, y llevaba rechinando en las conciencias de muchos ciudadanos norteamericanos algunos años (similar a lo que pasa en España ahora con los desahucios). Su estudio fue una gota más en el esfuerzo de muchos otros miembros significativos de la sociedad (jueces, asociaciones de padres, asociaciones de derechos civiles, antropólogos, sociólogos) para acabar con el desprecio real y la falta de derechos humanos que institucionalmente recibían unas personas que, al fin y al cabo, solo eran discapacitados intelectuales. Aunque los resultados presentados en este libro por los autores son metodológicamente cuestionables tienen el valor de participar en un esfuerzo colectivo que condujo a una modificación legislativa importante en todo el país. Se abordó la situación de todas las personas institucionalizadas desde una nueva perspectiva basada en el **principio de la normalización**, desarrollado previamente en Escandinavia. Paralelamente, la Justicia actuó en todos los casos en que se pudieron recoger pruebas para hacer responsables a los culpables materiales de la vulneración de los derechos humanos de personas concretas que estaban institucionalizadas. Y todos ellos fueron condenados penalmente.

La legislación norteamericana avanzó notablemente en la década de 1970. Pero la transformación de la realidad vivencial de cada centro no se hizo tan rápida, como suele ser habitual. Los cambios de gran calado cuestan aposentarse y llegar al destinatario final. Se empezó cambiando el nombre de los centros, para que no recordaran su vinculación con tratamientos y formas de funcionar del pasado. E incluso el nombre de las distintas dependencias que éstos albergaban. Y se prosiguió con cierto cambio en la dirección de los centros (absolutamente medicalizados hasta entonces) y la participación de profesionales de otros ámbitos (psicólogos, educadores, asistentes sociales, logopedas, etc.). Se pasó a un enfoque de **toma de decisiones de forma multidisciplinar y a planes individualizados de tratamiento**.

Tema 30. Política nacional y significado situado. El caso Head Start y los discapacitados (especial hincapié en los aspectos metodológicos)

En 1972, el Congreso de EE.UU. requirió a los centros públicos de educación infantil de 0-5 años (Head Start⁹) que incrementaran activamente el nº de niños discapacitados al 10% del total de niños atendidos. En otoño de 1973 todos estos centros se orientaron al cumplimiento de la resolución. La intención era proporcionar a los niños discapacitados una educación inclusiva.

Robert BOGDAN estudió las consecuencias que tuvo esa legislación durante los primeros 6 meses de aplicación. El autor hace referencia a la dificultad de encontrar financiación para esta clase de estudios, además de

⁹ Programa del Gobierno estadounidense establecido en 1964 para preparar a los niños culturalmente carenciados. Habitualmente a estos centros solo acuden niños procedentes de familias con bajos ingresos económicos.

los criterios a veces poco concordantes que se usan desde las distintas instancias oficiales sobre el concepto de persona con conducta desviada.

Hay que entender que en EE.UU. acudir a un centro público de enseñanza se considera en sí mismo un estigma social, con independencia de si el niño presenta una discapacidad o no.

Diseño de la investigación: Se utilizó **muestreo al azar para escoger los escenarios, aunque a veces se utilizaron otros criterios**. Para saber más detalles sobre este punto el autor remite a otra publicación. No se dice nada acerca de por qué se seleccionaron como informantes a los directores de los centros Head Start. No se indica que se hayan consultado documentos organizacionales o de otro tipo en el estudio. Tampoco se menciona si el investigador conocía de antemano a los informantes y/o escenarios ni cómo se seleccionó a los trabajadores de campo. **Sí se indica que la investigación estaba financiada con fondos públicos.**

El encuadre mental del investigador: El objetivo del estudio fue **exploratorio y destinado a generar comprensión acerca de los efectos del mandato legal**. La mayor parte del personal de los centros Head Start con los que hablaron los autores entendía que habían cumplido con la ley emanada del Congreso. Los observadores constataron que no había ninguna tergiversación deliberada al comunicar las cifras; sencillamente **había una falta de unificación de criterios en definiciones y significados de que se entendía por niño discapacitado y qué categorías podía comprender este concepto.**

Las relaciones con la gente: Se detallan parte de algunas conversaciones mantenidas con los informantes, pero más bien a título anecdótico. No se profundiza en describir cómo fueron las relaciones con los informantes y cómo ellos percibieron al observador. El informe no demuestra evidencias contundentes de que el lector debe tener la confianza de que los informantes actuaron con naturalidad ante la presencia del observador.

Metodología: El informe indica que se emplearon **encuestas previas, técnicas de observación participante y se tomaron notas de campo detalladas**. No se hace referencia a la utilización de **procedimientos específicos** usados en el estudio. El trabajo realizado **aparece localizado en la literatura cualitativa existente de forma tangencial, pues menciona algunos autores que han estudiado la designación de niño discapacitado.**

Naturaleza y número de los escenarios e informantes: Se visitaron **30 centros Head Start. Los informantes fueron todos los directores de las diferentes escuelas.**

Perspectiva teórica: Los autores informan que es un estudio exploratorio, pero en otro apartado del libro dicen que está realizado bajo la **perspectiva teórica** del Interaccionismo simbólico.

Tiempo y extensión del estudio: Los datos fueron recogidos por **16 visitantes que salieron solos o en equipos de 2 y pasaron de 1 a 3 días en cada uno de los 30 centros Head Start** seleccionados. Esta es toda la información temporal que se da. Ello puede significar 90 días de trabajo de campo como máximo o 30 como mínimo, aunque probablemente el periodo real está comprendido dentro de ese intervalo. No se dice cuántas horas de trabajo se dedicó en cada uno de los días al trabajo de campo.

Nuestro análisis: No se especifica cómo se hizo el análisis de los datos. **Sí se explica que en 1974 los directores informaban que el nº de niños discapacitados se había doblado respecto al año anterior, asumiendo el 10% que marcaba la ley**, y que un 3,1% eran discapacitados parciales o potenciales. Los autores reflexionan sobre el hecho de que habría sido preciso definir previamente a la encuesta qué criterios exactos conformaban una discapacidad para valorar verdaderamente el impacto de la medida legal y la respuesta de los directores. Las diferencias entre las cifras oficiales y las reales de este estudio se deben a que falta el criterio unificador y multidisciplinar de qué se entiende por niño discapacitado para un centro Head Start. Sin este concepto claro para todos los intervinientes, las estadísticas oficiales carecen de validez sociológica alguna. También se hacen eco de que las distintas disciplinas intervinientes en este tema tampoco habían alcanzado un consenso unánime sobre el asunto. Por otra parte, no consta en el informe que se comunicara a los informantes los hallazgos del investigador.

El investigador principal, BOGDAN, concluye que la aplicación de la ley fracasó por distintos motivos fundamentales:

- a) Algunos directores de centros entendieron que no era necesario realizar ningún esfuerzo adicional para cumplir la ley, puesto que todos los niños eran en alguna medida discapacitados (al proceder de entornos socioeconómicos desfavorecidos).
- b) Se constató que se inscribían finalmente los mismos niños por los mismos procedimientos y que la etiqueta de discapacidad se le adjudicaba al niño una vez entraba en el centro Head Start. Se estableció la obligatoriedad del **diagnóstico profesional de discapacidad** (con criterios exclusivamente médicos) para que un niño pudiera considerarse que entraba dentro del cupo del 10% que debían tener los centros Head Start. Pero finalmente volvía a ser el propio centro el que catalogaba a un niño como discapacitado o no, en caso de discrepancias con el diagnóstico profesional de discapacidad. Esta situación puede ser en parte entendida por el interés de estas escuelas en que las cosas continuaran igual.
- c) La mayoría de directores sostenían el punto de vista de que, aunque la idea de mezclar a los niños discapacitados con los niños típicos era buena, los centros Head Start no podían satisfacer adecuadamente las necesidades de los niños severamente discapacitados.
- d) Según los autores existe una baja incidencia de la discapacidad severa en la población preescolar.

- e) Algunos profesores no comunicaban a los padres, al resto del personal o a los organismos comunitarios qué niños eran discapacitados, tratando de evitar el doble estigma (pobre y discapacitado). No en todos los centros se trabajaba con ese criterio, pero sí se observó que algunos profesores no podían decir si un niño concreto era discapacitado o no. Otros centros confeccionaban listas donde se incluían a todos los niños discapacitados del centro. En unos casos estas listas permitían que los niños incluidos en las mismas recibieran unas atenciones necesarias especiales, pero en otros casos esas listas solo eran un trámite administrativo más.

Tema 31. El que es juzgado, no los jueces. Una visión desde dentro de la discapacidad intelectual (especial hincapié en los aspectos metodológicos).

Para TAYLOR Y BOGDAN, en su artículo de 1976, a la persona considerada discapacitada intelectual, desde el punto de visto de la sociedad, se le achacan una serie de imperfecciones:

- a) Incapacidad para analizar su vida y su situación presente
- b) Incapacidad para expresarse, para saber y decir quién es y en qué se puede convertir

Este informe versa sobre las conversaciones que los autores sostuvieron con Ed, un hombre de 26 años, etiquetado como discapacitado intelectual.

Ed fue considerado discapacitado intelectual por su familia, sus maestros y otras personas. Los autores no indican inicialmente qué otras personas. Tampoco indican a qué edad se le hizo tal diagnóstico, el grado de discapacidad de esta persona, ni las áreas a las que afectaba tal discapacidad. Todo son detalles que se van entresacando del relato de Ed.

A los 15 años Ed fue internado en una escuela estatal para discapacitados intelectuales. Los registros institucionales lo describen como **un buen muchacho que se confunde con facilidad**. En el momento de las entrevistas, Ed trabaja como portero de una gran clínica urbana y vive en una pensión con otras cuatro personas, todas procedentes como él de una escuela estatal para discapacitados intelectuales.

Diseño de la investigación: No queda explicado por qué se eligió a Ed como informante. Se puede leer entre líneas que se decidió utilizar su historia de vida para plasmar las amplias posibilidades de casos concretos diferenciados que existen entre las personas que la sociedad llama normales y las que la misma sociedad llama discapacitados intelectuales. Se pretende quizás dar una visión de que no todo es blanco o negro, como era más frecuente encontrar en esa época. No queda indicado cómo se financió el estudio.

El encuadre mental del investigador: No queda recogido en el informe. El lector desconoce cuál es el propósito original de este estudio. Pero en páginas anteriores del libro los autores indican que *“la narración representa una acusación por el trato a que se someten en nuestra sociedad a los discapacitados intelectuales”*.

Las relaciones con la gente: Los autores no describen su relación personal con el informante ni cómo éste le percibe a ellos. No dan argumentos plausibles de confianza sobre la narrativa del informante.

Metodología: Se utiliza la historia de vida como **metodología general**, aunque sobre este aspecto los autores remiten a la consulta de otro artículo suyo anterior, que no aparece en el libro. Se dice que el informe es el resultado de algunas conversaciones mantenidas con el informante. Es decir, se ha seleccionado parte del material recopilado pero no se explica qué motivos determinaron la inclusión o exclusión de algunas de las conversaciones. No se informa acerca de si se utilizaron **procedimientos específicos auxiliares**. La historia de vida de Ed no **aparece localizada en la literatura cualitativa existente**.

Naturaleza y número de los escenarios e informantes: Solo hay un informante, Ed y no queda claro cuántos escenarios diferentes se utilizaron para recopilar su historia de vida

Perspectiva teórica: No aparece claro si el estudio pretende ser una **descripción natural o ha sido guiado por una particular perspectiva teórica** (Interaccionismo simbólico, Etnografía crítica, teoría feminista, Etnometodología, etc.).

Tiempo y extensión del estudio: No queda claro cuánto tiempo se pasó con Ed ni de qué forma se distribuyó este tiempo.

Nuestro análisis: No consta que el informante revisara los hallazgos de los investigadores. El análisis de los datos parece que se realiza a medida que transcurren las distintas entrevistas, mezclado con el propio relato del informante.

Es durante el relato de Ed cuando descubrimos que su discapacidad intelectual es de nacimiento. Ed empezó a caminar a los 4 años. Lo recuerda como un día importante para toda la familia, por la cual se sentía querido y protegido.

En el colegio recuerda estar siempre distraído en clase: “me perdía en ensueños”, dice. Manifiesta que él estaba en su propio mundo y era feliz en él. A partir de 5º curso recibió la etiqueta de discapacitado por parte de la maestra y frente a sus compañeros. Y eso fue doloroso porque todos cambiaron el modo de tratarlo y mirarlo.

Ed relata también que a medida que crecía deseaba probar hacer cosas nuevas y su madre no le dejaba para protegerlo. Y él no sabía decirle que le dejara intentarlo sin herir sus sentimientos. “Uno no necesita atención especial, solo la correcta”, dice Ed.

Ed describe sus dificultades en caminar como que sus piernas eran flojas. Pero como era delgado, cuando se quedaba rezagado en algunas actividades que requerían caminar, los profesores lo llevaban a cuestas. Eso le permitió participar en dichas actividades.

Debido a la muerte de sus padres en menos de un año, Ed y su hermana fueron a parar a una escuela estatal para niños tutelados. Recuerda haber sido entrevistado por 6 psicólogos. La parte más dura es cuando lo entrevistó un psiquiatra. Tal y como lo describe, para el psiquiatra fue un puro trámite y él fue un pez que mordió el anzuelo.

Nadie les informó de a dónde los llevaban ni qué era aquel lugar. De esa escuela reconoce que el dinero público recibido no se invertía en ayudar a los niños. En su opinión, muchos niños fueron dañados en ese centro. Él tuvo la suerte de que lo incluyeran en un aula donde se trabajaba.

Poco tiempo después, Bobby KENNEDY visitó la escuela. Ed lo vio. Las cosas mejoraron algo después de la visita, por unos pocos días. Se supo que había malos tratos y sobredosisación con medicamentos, en algunos casos. También se conocieron casos de sodomía. Algunos padres pusieron el caso de sus hijos en conocimiento de la Justicia.

Ed conoció en esa escuela que su coeficiente intelectual era de 49. No sabía lo que significaba pero el número no le sonó mal. Él había nacido en 1948.

A los 23 años fue dado de alta como tutelado por el Estado. Tres años después volvió a la escuela de visita. Se puso nervioso: había buenos recuerdos y malos recuerdos. Pero refiere que haber estado en una escuela estatal para niños tutelados nunca es una buena experiencia. Preferiría que desaparecieran.

“En mi caso no hubo otra opción en aquel momento. Hubo algunas personas que sienten que le ayudaron pero aun así algún otro lugar habría sido mejor. Lo único bueno de aquel sitio es que no has de preocuparte por la comida o por tener una cama”.

Después Ed habla de Joan, una persona especial para él, por la que se siente atraída. La conoció en 1970. Relata sus primeros encuentros, propios más de adolescentes que de personas en la veintena.

Salir de la escuela estatal y poder trabajar le abrió la mente y sintió que las personas hablaban más con él y que le escuchaban. La escuela estatal hacía de paraguas frente a los demás, un paraguas que luego cuesta mucho de quitar.

Ed menciona también a dos amigos con discapacidad, que porque llevan esa etiqueta fácilmente reconocible, la gente no se para a conocer su interior, como si creyeran que no tuvieran interior. Ed sí sabe conectar con ellos y se siente bien.

Hoy hace muchas cosas que probablemente ninguno de los profesores de la escuela hubiera asegurado que podría hacer. Y se siente feliz.

La conclusión más importante para los autores sobre el relato de Ed es que nos sirve para descubrir la verdadera naturaleza humana, a nuestra sociedad y la naturaleza y consecuencias del etiquetaje social de connotaciones despectivas. Ello lleva a los protagonistas a una autoimagen menguada y oportunidades económicas y sociales limitadas.

El relato muestra el impacto de un diagnóstico temprano de discapacidad intelectual sobre la propia persona. También que **las escuelas segregadas no son las más adecuadas para desarrollar las habilidades básicas de socialización.**

Esta historia muestra que **muchas veces el hecho de ser institucionalizado está en función de una variedad de contingencias económicas y sociales, más que de la naturaleza de la incapacidad o del tratamiento que se necesita.**

Hay tres cuestiones que los autores quieren señalar principalmente:

- a) Las personas etiquetadas como discapacitados intelectuales tienen su propia comprensión de sí mismas, de sus situaciones y de sus experiencias. Esas comprensiones difieren con frecuencia de las que tienen los profesionales. Aunque la curación y el tratamiento predominen en la visión oficial de las escuelas estatales para niños con discapacidad intelectual, en las perspectivas de los destinatarios con frecuencia prevalecen el aburrimiento, la manipulación, la coerción y las perturbaciones. El vocabulario del terapeuta

suele entrar en contradicción con la del paciente. Éste responde a la terapia y a los servicios según el modo en que él los percibe, no según el modo en que los ve el personal.

- b) Existe una falta de caminos alternativos para que los propios discapacitados conceptualicen su situación. Hay pocos organismos que los provean de modos de conceptualizarse a sí mismos sin recurrir a vocablos peyorativos. Cuando presentamos sujetos o clientes como números o como categorías diagnósticas, no creamos en otros un sentimiento de respeto o de aproximación a las personas sobre las que se habla. Esta forma de omitir aspectos subjetivos distorsiona nuestro conocimiento del otro de forma peligrosa.
- c) Tradicionalmente, los científicos sociales han estudiado a los discapacitados como una categoría separada de seres humanos. El discapacitado parece ser diferente de nosotros y debe ser explicado mediante teorías especiales diferentes. Al asumir este enfoque, los científicos sociales le han dicho al mundo que existen dos clases de seres humanos. La historia de Ed nos demuestra que esto no es así, dado que nos manifiesta claramente multitud de sentimientos, pensamientos e impresiones que tiene en común con cualquiera de nosotros.

Aquí es más pertinente que nunca la frase de Jesús TUSON *“las clasificaciones nos desligan del conocimiento verdadero y son una taxonomía de la ignorancia”*.

Tema 32. Que coman programas. Las perspectivas del personal y los programas en las salas de las escuelas estatales (especial hincapié en los aspectos metodológicos).

Quienes intentan introducir programas terapéuticos en las "instituciones totales" pocas veces tienen en cuenta los efectos constantes del escenario de la sala. Es decir, que se elaboran e instrumentan nuevos programas sin que medie una comprensión suficiente del contexto en el que están siendo introducidos. Muchos de los interesados en el cambio, por ejemplo, suscriben un sistema de definiciones y creencias que suponen compartido por aquellas personas del escenario a las que pretenden cambiar. Estas últimas, sin embargo, pueden actuar con perspectivas totalmente diferentes. El resultado es una conexión pobre entre el agente de cambio y el escenario, factor éste que inevitablemente limita la eficacia potencial del cambio.

Aunque las condiciones para el ingreso en las escuelas estatales varían, en la mayoría de los Estados de EE.UU. los candidatos tienen un C.I. de 75 o menos; la conducta "inadaptada" combinada con las contingencias sociales de la pobreza, las crisis familiares y la falta de otros servicios comunitarios completa la fórmula.

Diseño de la investigación: No queda explicado cómo se identificaron y eligieron los escenarios y los informantes. No se recoge si fueron consultados documentos organizacionales. No se indica si los investigadores conocían de antemano a los informantes o escenarios. No se especifica cómo se financió la investigación.

El encuadre mental del investigador: El propósito primordial de este artículo consiste en presentar aspectos específicos de las perspectivas que el personal de atención directa sustenta con respecto a sus supervisores, sus empleos y los internados, y en mostrar el modo en que ese personal se relaciona con la instrumentación de programas "innovadores", diseñados por supervisores y profesionales para satisfacer necesidades de los residentes. **No aparece modificación de este propósito a lo largo del estudio. No se indica cómo se llegó a comprender a los informantes o a los diferentes escenarios.** En otra parte del libro los autores indican que el *“título de este informe pretende captar la ironía de introducir programas en instituciones que por su naturaleza aislada desocializan y deshumanizan a aquellos que están destinadas a servir”*.

Las relaciones con la gente: No se describen cómo fueron las relaciones con los informantes ni cómo ellos percibieron al observador. No se presentan argumentos plausibles que justifiquen que el lector deba tener la confianza de que la gente que trató en el estudio actuó con naturalidad ante la presencia del observador

Metodología: La **metodología general** ha consistido en trabajo de campo en **3 salas diferentes de 3 instituciones distintas, completado con otros datos de apoyo más circunstancial en otras salas de estas tres instituciones y en otras 8 más**. Los observadores, con el estilo de observación participante, pasaron períodos prolongados con el personal en los escenarios naturales, interactuando con éste mientras se dedicaban a sus actividades normales. **Se presentaron como estudiantes universitarios interesados en la discapacidad intelectual** y lograron desarrollar un rapport caracterizado por la confianza y la franqueza, (**OBSERVACIÓN ENCUBIERTA**). Los observadores reunieron **miles de páginas de notas de campo**, de las cuales se extrajeron las

citas incorporadas a este texto. No se explica con qué criterios se seleccionaron o se desearon, al objeto de este informe, las miles de páginas de notas de campo.

No se indican que se utilizaran procedimientos específicos, tales como notas de campo realizadas de memoria, grabación de audio o video.

No queda localizado el trabajo en la literatura cualitativa existente.

Naturaleza y número de los escenarios e informantes: Todas las escuelas se encuentran en Estados del noreste de EE.UU. Las 3 instituciones en las cuales se concentró el estudio están ubicadas en el límite de una ciudad de tamaño mediano y en comunidades rurales. Una institución alberga 400 internados, otra 2.500 y la tercera 3.000. Las salas estudiadas fueron una sala para niños (**no dice cuántos niños, de qué edades ni qué proporción de sexos**), una para mujeres adolescentes (**no dice cuántas ni de qué edades**) y otra para varones de los 14 a los 44 años, agresivos, con discapacidad intelectual severa y profunda (faltan también el nº de los mismos). No se indica con cuántos informantes se trabajó de forma permanente o esporádica.

Perspectiva teórica: No se deja claro este aspecto, aunque puede deducirse por el formato del informe que estamos ante un estudio de **descripción natural, en principio no guiado por una particular perspectiva teórica** (Interaccionismo simbólico, Etnografía crítica, teoría feminista, Etnometodología, etc.). En páginas anteriores del libro, los autores indican que "es un artículo a medio camino entre la pieza descriptiva y el trabajo teórico".

Tiempo y extensión del estudio: De una forma desordenada se explica que:

- a) 3 investigadores de los 4 que firman el informe estuvieron 1 año por lo menos una vez a la semana en las distintas salas seleccionadas de las tres escuelas.
- b) Otras personas (no se sabe quiénes) llevaron a cabo recogida de datos durante 3 años.
- c) 1 de los autores (no se sabe quién) vivió durante 5 meses en una institución, además de llevar observaciones antes y después de este periodo.

Nuestro análisis: No se explica cómo se hizo el análisis de los datos. Dado que era una investigación encubierta, los informantes no revisaron al final los hallazgos de los investigadores.

Como conclusiones del estudio se presentan las siguientes:

El problema de introducir programas en las instituciones totales no reside solamente en las actitudes y en la falta de entrenamiento del personal. Aunque ésta es una realidad, mientras uno camina por estos edificios multitudinarios y aislados llenos de seres humanos indeseados, debe plantear la cuestión de si la dificultad no reside en el modelo institucional en sí mismo. Quizás las reacciones de los empleados de atención a los programas constituyan adaptaciones realistas a la realidad de estos servicios. Ofrecer programas como remedio para un sistema que por su misma naturaleza aísla, desocializa y deshumaniza es algo inaceptable y, afortunadamente, superado ampliamente en el mundo occidental a día de hoy.

Como averiguaciones realizadas durante el estudio se presentan las siguientes:

- a) El personal comparte la opinión de que sus superiores, sean los administradores, los profesionales tratantes o los supervisores, no entienden las necesidades de los residentes ni la naturaleza de la vida y el trabajo en las salas. Creen que su propia proximidad a los internados y el tiempo que pasan en las salas les proporcionan un conocimiento sobre ese aspecto de la vida institucional que es inaccesible para otros. La idea de que el personal de atención es "el que más sabe" se basa también en el escepticismo respecto de los profesionales y de los procedimientos y enfoques que utilizan. Creen que a ellos se les destinan las tareas más rudas, y a los otros se les paga demasiado y trabajan poco. Señalan la carencia de personal suficiente, las condiciones generales de las salas, la falta de provisiones básicas y la inaccesibilidad a los trabajadores responsables pero sin contacto directo con los residentes, y también manifiestan la inaccesibilidad a los legisladores. En su opinión, los únicos que se preocupan son el personal de atención.
- b) Los miembros del personal de atención directa, muchos de los cuales no han completado el nivel de estudios secundario, creen en la observación directa y en la aplicación del "sentido común", y tienden a mirar con suspicacia las puntuaciones de los tests, las explicaciones y vocabularios científicos y el enfoque general que emplean algunos profesionales en el tratamiento de los "pacientes" (denominación que con frecuencia se aplica a los residentes).
- c) Es también claro que el personal duda de la competencia de los profesionales particulares que trabajan en las instituciones. El personal conoce el hecho de que el trabajo profesional en la institución tiene un valor bajo desde el punto de vista del estatus que confiere. Sabemos también que existen dificultades para reclutar profesionales entrenados y competentes. La gran mayoría de los médicos de las instituciones no llenan los requerimientos de la certificación estatal, y más de la mitad han nacido y se han entrenado en el extranjero, cosa que en sí misma crea barreras en la comunicación. En la mente del personal, estas características se asocian con la idea de inferioridad.

- d) Aunque el personal obtiene alguna satisfacción de aspectos intrínsecos de su trabajo (por ejemplo, el compañerismo), define el empleo en términos de los beneficios extrínsecos. Por sus propias definiciones, su trabajo se asemeja al de los operarios no cualificados en otros escenarios.
- e) Los miembros del personal no se ven a sí mismos como "profesionales" responsables de hacer participar a los residentes en las actividades programadas, sino más bien como custodios a cuyo cargo está mantener la limpieza de la sala y el control y el orden entre los internados. Este hincapié en la custodia es tan intenso que el bienestar de los residentes es con frecuencia ignorado o deliberadamente violado.
- f) El personal desarrolla rutinas para llevar a cabo al mínimo su trabajo de custodia, y métodos de control para manejar a los residentes perturbadores. Los empleados utilizan a los internados más "brillantes" (los llamados muchachos trabajadores) en gran parte del trabajo de custodia y control de los otros residentes. En todas las salas el personal se reparte el trabajo y finge trabajar más que en la realidad, como lo hacen los obreros en las fábricas.
- g) Así, esos empleados pasan gran parte de su tiempo haciendo tonterías, a pesar de que se quejan de no tener nunca tiempo suficiente. En las salas traseras se encarga a un residente que vigile la eventual llegada de supervisores, mientras los empleados juegan con monedas, leen el diario, hostigan a los internados, beben o pasan el tiempo en conversaciones ociosas. En todas las salas la televisión, en la que el personal elige los canales, proporciona distracción durante los prolongados descansos. También en todas las salas los respectivos observadores quedaron a cargo, sin ninguna ayuda, protegiendo a los empleados que abandonaban el lugar para hacer una pausa.
- h) El personal experimenta resentimiento hacia quienes perturban sus rutinas. Dirige comentarios negativos a los empleados que trabajan muy poco o demasiado; asimismo, lo molestan las personas de afuera que van a la sala para ayudar, pero que interfieren. Para la mayoría de los empleados el trabajo en la institución no representa más que un empleo, aunque bien pagado.
- i) En vista de la importancia que los empleados asignan en su trabajo al aspecto de custodia, no puede sorprender que definan a los residentes según sus discapacidades o la cantidad de problemas o trabajo que ocasionan. En todas las salas, ciertos residentes son motivo de preocupación para el personal de atención. Los "hiperactivos" y aquellos que carecen de las capacidades básicas para bastarse a sí mismos son objeto especial de disgusto.
- j) Pocos empleados creen en la capacidad de los internados para aprender o para cambiar. Desde su punto de vista, poco puede hacerse por ellos, más allá de lo que ya se está haciendo.
- k) A los ojos de este personal, los profesionales, supervisores y funcionarios del Estado cuestionan su opinión en cuanto al riesgo de "darles la mano" a los residentes. Pero estos otros trabajadores tienen la potestad de imponer restricciones, por las que los empleados quedan resentidos. Son por lo tanto consideradas amenazantes. Los empleados se agravian por fallos o decisiones que aducen afirmar el derecho de los residentes, por la preocupación de los superiores acerca de episodios de abuso, por nuevas demandas de tiempo y por las ideas de programas.
- l) Es frecuente que los administrativos y los médicos apoyen el modo de ver de los empleados de atención. Por ejemplo, los médicos prescriben grandes dosis de tranquilizantes para controlar a los residentes. Las escuelas de la institución proporcionan servicios educativos a un número relativamente pequeño de alumnos.
- m) El entrenamiento que todos los empleados de atención reciben como preparación para sus puestos apunta a la etiología de la discapacidad intelectual y a las características del desarrollo de estas personas. En algunas de las conferencias se afirma que los discapacitados intelectuales profundos son irremediables. De este modo el personal es entrenado para que se concentre en las limitaciones innatas de los residentes. Se les enseñan primeros auxilios y las reglas y regulaciones de la institución. Este entrenamiento dura 3 semanas, donde trabajando en las salas a mediada que rotan de edificio en edificio. El trabajo en las salas pone a los nuevos empleados en contacto con los veteranos desde el primer día, lo cual les permite conocer las perspectivas de éstos en el principio mismo de su carrera como miembros de la institución.
- n) En el contexto de su trabajo, ese personal tiene pocos contactos reales con otros miembros de la institución. Los empleados de atención directa pasan su tiempo juntos en las salas y examinan los defectos de éste o aquel superior o profesional y consideran la idea de que "ellos no saben realmente cómo es". Pero además de esto, comparten ámbitos socioeconómicos y geográficos y tienen oportunidades de verse fuera del trabajo. Muchos empleados pasan su tiempo libre juntos, en los bares y clubes locales, y son numerosos los que están relacionados por parentesco o matrimonio. Las perspectivas del personal se refuerzan en estos contactos en y fuera del trabajo. También desarrollan sentimientos de solidaridad entre ellos y de alienación respecto de otros (fraternidad en el fondo).

Tema 33. Sea honesto pero no cruel. La comunicación entre los progenitores y el personal de una unidad neonatal (especial hincapié en los aspectos metodológicos).

En ciencias sociales ha existido siempre un especial interés sobre la comunicación de las malas noticias, en especial en el mundo de la relación médico-paciente. Numerosos autores han investigado sobre el tema.

Diseño de la investigación: Detonante que incita al estudio: observación de una pareja de padres jóvenes ante su hijo prematuro gravemente enfermo en una unidad neonatal. Pocas horas después el bebé murió.

Se explica que el escenario fue escogido dentro del marco de una investigación multidisciplinar financiada por el Estado. Los informantes y los documentos consultados fueron los que estaban en la unidad. No se indica si el investigador conocía de antemano a los informantes o los escenarios concretos. **Sí se dice que la investigación fue financiada por el Estado.**

El encuadre mental del investigador: El foco del estudio es la comunicación entre el personal y los progenitores en una unidad neonatal. Quién habla a los padres sobre el estado de los niños, qué se les dice y qué es lo que los padres oyen. También el modo en que el personal percibe esas unidades, la manera en que éste clasifica a los neonatos, a sus padres y al resto de personal trabajador en la unidad. Igualmente, se presenta el mundo de los padres: cómo experimentan la unidad y las influencias sobre ellos de lo que escuchan en la unidad.

En las unidades neonatales se toman decisiones sobre qué pacientes deben ser tratados o no tratados. La comunicación entre el personal y los padres influye sobre tales decisiones. La política social y la cultura que crean esas situaciones en la que se encuentran los dos grupos también debe ser estudiada. Las unidades neonatales son en parte la respuesta de EE.UU. a su embarazosa posición entre otros países en lo que respecta a las tasas de mortalidad infantil (5,98 por mil en 2012, superior a Cuba, Grecia, Italia, Macao, Hungría o España). Habrá que comprender por qué se optó por una solución tecnológica del problema en lugar de subrayarse la prevención. Esta decisión política puede tener efectos profundos sobre el futuro social.

Las relaciones con la gente: No aparecen con claridad descritas las relaciones con los informantes y cómo ellos percibieron al observador. Es por ello que el lector se queda con la incertidumbre de si toda la gente que se trató en el estudio actuó con naturalidad ante la presencia del observador.

Metodología: La metodología general fue la observación participante realizada durante 4 meses. Después de cada visita se tomaban extensas notas de campo. Se realizaron un total de 40 entrevistas a médicos, enfermeras y progenitores, de 35 minutos de duración. También se revisaron documentos oficiales. Aparecen descritos procedimientos específicos usados en el estudio, en concreto los siguientes:

- A medida que se avanzaba en el trabajo, se presentaron bosquejos de los contenidos de este informe al personal del proyecto y también al personal de la unidad. Los mismos suscitaron mucha discusión. El resultado de esa recogida de datos fue presentado en varios borradores al personal profesional de las unidades, se discutió con él y una vez avalado, se modificó de acuerdo con las reacciones suscitadas.
- Se asistió a algunas sesiones clínicas sobre casos concretos
- Se estuvo en algunas sesiones de orientación para personal nuevo

Se localizan distintos trabajos de relaciones de comunicación médico-paciente, indicando que la mayor parte aparecen a raíz del modelo social establecido por Parsons en 1951

Naturaleza y número de los escenarios e informantes:

Escenario: 4 unidades neonatales de nivel III, lo que significa que su personal tiene un entrenamiento del más alto nivel, que cuentan con el aparataje más moderno y que tratan a los niños en más grave estado.

Componentes del escenario:

- Unidades con capacidad para 35 a 64 neonatos
- De 80 a 100 enfermeras con dedicación completa
- De 3 a 6 neonatólogos con dedicación completa
- Un gran número de técnicos y otro tipo de personal
- De 6 a 10 MIR
- Pacientes: prematuros, con defectos de nacimiento que amenazan su vida. El 15% muere. Alta probabilidad de formar parte de la próxima generación de personas discapacitadas.

Los informantes fueron médicos, enfermeras y progenitores.

Perspectiva teórica: Se utiliza la tradición interaccionista. Los autores, en páginas anteriores del libro, indican que "no es una etnografía pura pero sí es en gran medida descriptivo".

Tiempo y extensión del estudio: Los datos sobre los que se informa fueron recogidos durante un **periodo de 1 año**. Se utilizó la **observación participante en una unidad durante 4 meses**, de 2 a 4 veces por semana y de 1 a 3 horas por sesión. Posteriormente se añadieron 3 unidades más, con visitas de un día cada una.

Nuestro análisis: Hay una extensa exposición de los datos obtenidos y un detallado análisis de los mismos. En este caso sí hubo una revisión de los resultados parciales por parte de los informantes que obligó a modificar las conclusiones iniciales. No aparece que se hiciera una revisión al final de todo el estudio.

Los pacientes tal como los ve el personal:

El personal de las unidades estudiadas comparte un sistema de clasificación informal de los pacientes; los diferentes estados son clasificados mediante un vocabulario especial. No todo el personal de una unidad ve a los pacientes exactamente del mismo modo. Las enfermeras utilizan un sistema ligeramente diferente del de los médicos, pero en cada unidad el personal comparte un vocabulario general y un esquema comunes. A pesar de que todos concuerdan en la tipología general, para cada niño en particular puede haber desacuerdo en cuanto al tipo al que pertenece. Esto puede ser una fuente de conflictos acerca de lo que habrá de decir a los padres y acerca de quién habrá de hacerlo.

Durante los primeros minutos en la unidad, el paciente es clasificado como "bebé" o como "no viable". Los niños pueden ser "no codificados", lo que significa que hay órdenes de no aplicar ningún tratamiento adicional si el paciente se estaciona.

Con frecuencia los padres de los no viables llegan después de la muerte y se les comunica el hecho inmediatamente; lo hace el médico asignado al paciente o el miembro del personal presente de mayor jerarquía. Cuando los padres llegan antes del deceso, el médico asignado al niño, o un miembro del personal disponible, examina la situación con los padres, indicando que la muerte es inminente y que la criatura no está siendo tratada. Si los padres presionan pidiendo tratamiento, puede haber intervención. En todas las unidades ha habido casos de unos pocos que sobrevivieron y se convirtieron en bebés.

Ocasionalmente, un recién llegado al que algunos miembros del personal definen como bebé es definido como no viable por otros miembros. Estas situaciones en las que hay desacuerdo generan mucha tensión en los miembros del personal porque se espera de ellos que presenten un frente unido ante los padres. Para el personal que critica una decisión concerniente al tratamiento es difícil no hablar sobre el tema con los padres, en especial si se trata de una enfermera que trata con ellos y los conoce.

La mayor parte de la comunicación en curso entre médicos y padres tiene lugar en relación con los nuevos ingresos y los bebés muy enfermos o los crónicos. Los buenos bebés son ubicados en un extremo de la unidad y reciben relativamente poca atención de los médicos; en este caso las enfermeras son más activas en la comunicación con los padres y la atención de los pequeños pacientes.

Conclusión:

Las unidades neonatales constituyen un marco más complejo y animado que la mayoría de los escenarios en los cuales los profesionales hablan a los clientes. También es muy singular el tipo de noticias que se comunican. Para los padres que solicitan información, los encuentros con profesionales son episódicos y, cuando se producen, los padres ignoran por lo general el contexto a partir del cual actúan sus interlocutores.

El proyecto de subvención del estudio tenía el propósito estipulado de que los servicios debían prestarse a niños que corrían un alto riesgo de desarrollar estados discapacitantes. Pero el personal del hospital no definía a las criaturas de ese modo: su tipología se basaba en el estado presente de los bebés, no en previsiones de futuro. Además, al seleccionar a las familias que participaban en el proyecto debía darse prioridad a las de bajo estatus socioeconómico.

Los "no tan buenos padres" considerados por el personal del hospital tendían a ser pobres, jóvenes y culturalmente diferentes del personal, blanco y de clase media. Esos eran los padres con los que los cuales el personal tenía una comunicación menos eficaz, y de los que se pensaba que formaban parte de hogares poco apropiados para el desarrollo de los niños.

Otra dificultad es que el personal del hospital respondía a las crisis de la unidad en cuanto se producían: cuando un niño necesitaba atención, todo lo demás pasaba a un plano secundario. Además, su horario era irregular en comparación con la jornada de 9 a 17 de parte del personal del proyecto.

La prioridad del personal del hospital es salvar vidas; la comunicación se considera accesoria. La tipificación de progenitores y pacientes que sustenta el personal se adecua a la lógica de esa prioridad. Para modificar las comunicaciones, si esto fuera deseable, habría que hacer algo más que educar al personal.

Bibliografía:

1. TAYLOR, S.J. y BOGDAN, S: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Espasa Libros, S.L.U. Madrid, 1987. 1ª edición. 13ª reimpresión. 343 pp. ISBN: 978-84-7509-816-6.
2. TAYLOR, S.J. and BOGDAN, S: *Introduction to Qualitative Research methods*. John Wiley & Sons, Inc. New York, 1998. 3rd edition. 337 pp. ISBN: 978-04-7116-868-3