

COLABORACIÓN ESPECIAL**OBSERVACIÓN, ENTREVISTA Y GRUPO DE DISCUSIÓN: EL SILENCIO DE TRES PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN****Javier Callejo Gallego**

Departamento de Sociología I: Teoría, Metodología y Cambio Social. Universidad Nacional de Educación a Distancia

RESUMEN

Antes de entrar en la oposición entre perspectiva cuantitativa y perspectiva cualitativa de la investigación social, se argumenta la necesidad de considerar el proceso de investigación social como un proceso social y las propias situaciones de observación empírica como situaciones sociales. Por lo tanto, en la investigación social el objeto de observación y las vías de observación son de la misma materia. Como en toda situación social, en la de observación se ponen en juego normas sociales. Pues bien, el artículo desarrolla la presentación de tres prácticas de investigación social cualitativa desde su concepción como producción de situaciones sociales distintas que, a su vez, se establecen como contextos inmediatos que favorecen respectivas articulaciones entre las normas prácticas y de grupos sociales específicos y las normas sociales dominantes en el conjunto de la sociedad. Las prácticas presentadas son: observación participante, entrevista en profundidad y grupo de discusión. Una articulación distinta entre normas sociales que tiene en el silencio una vía privilegiada de observación. Así, se concluye que la gestión y análisis del silencio es fundamental, tanto para diferenciar la perspectiva cualitativa de la cuantitativa, con una mayor apertura de la primera hacia el silencio, como para diferenciar una práctica de otra; pero, sobre todo, para observar los propios efectos de la observación durante los procesos de observación.

Palabras clave: Sociología. Etnografía. Observación participante. Entrevista, grupo de discusión. Análisis cualitativo. Técnicas de investigación. Investigación cualitativa.

ABSTRACT**Observation, Interview and Discussion group: the Silence of Three Research Practices**

Before entering into the opposition between quantitative perspective and qualitative perspective of social research, the need is discussed of considering the social research process as a social process and the empirical observation situations per se as social situations. Therefore, in social research, the object of observation and the ways of observation are made in the same stuff. As in any social situation, social norms come into play in the observation situation. Thus, the article develops the presentation of three qualitative social research practices from their design as producing different social situations which, in turn, take on the nature of immediate contexts which favor respective articulations between the practical norms of specific social groups and the dominant social norms in society at large.

The practices presented are: participant observation, in-depth interview and discussion group. A different articulation among social norms which finds silence to be privileged way of observation. Hence, the conclusion is reached that the management and analysis of silence is fundamental both for distinguishing the qualitative from the quantitative perspective, the former opening up more to silence than the latter, and to distinguish one practice from another, especially for observing the effects proper of the observation during the observation processes.

Keywords: Sociology. Ethnography. Participant observation. Interview. Discussion group. Qualitative analysis. Qualitative Research.

Correspondencia:

Javier Callejo
Calle Obispo Trejo s/n
28040 Madrid
913987065

Correo electrónico: mcallejo@poli.uned.es

UN TRIÁNGULO CUALITATIVO

Observación participante, entrevista en profundidad y grupo de discusión se establecen como prácticas representativas de la perspectiva metodológica cualitativa de investigación social. Perspectiva que carece de una indiscutida definición propia. Es más, lo cualitativo en investigación social ha venido a configurarse principalmente como una especie de cajón de sastre de todas aquellas formas y procedimientos de investigación que no entran en la perspectiva cuantitativa, en la posibilidad de contar y, con ello, medir los fenómenos sociales. Ha de resaltarse que las propias prácticas, observación o entrevista, anteceden a la categoría de cualitativo y la desbordan. Lo cualitativo tiende a aparecer así como un espacio en negativo, al que, según las respectivas escuelas, se le otorga una función principal: la búsqueda del significado de los fenómenos, la obtención de la palabra de los sujetos de la acción social, el lugar primordial del lenguaje, la apertura, etc.. Claro que hay una especie de aire común, formado por cuestiones como el interés por la comprensión de los fenómenos¹ o la centralidad de las prácticas discursivas y el análisis del discurso²; pero bastaría un mínimo análisis de las tres prácticas que aquí se toman como referencia para ver la distinta concreción de tales atributos en cada una de ellas. Son razones de grado lo que las diferencia. Ahora bien, desde tal asunción también podría incluirse una técnica de investigación como la encuesta estandarizada como la concreción de otro grado más en el continuo, con lo que nos saldríamos de lo que convencionalmente se admite como lo cualitativo. Es seguramente desde esta visión global, incluyendo a las consideradas dos perspectivas opuestas, como conviene, en principio, abordar el lugar de las prácticas cualitativas: tanto para un intento de fijación, siempre inestable, de su ámbito común, como de las fuentes de sus principales diferencias internas. Labor que se realizará aquí de manera sumamente sintética, pues su objetivo central es distin-

to, correspondiendo a otras partes de esta publicación su realización.

El principio básico del que se parte, para el conjunto de la investigación social empírica, es que toda situación de observación es una situación social. Si tal principio se encuentra en fase de amplia generalización para el conjunto de la actividad empírica, como se muestra en la evidencia aportada por los estudios de sociología de la ciencia^{3,4}, tiene una relativamente antigua y amplia raíz en el caso de la investigación social, tomando un matiz relevante: objeto e instrumento de observación son del mismo material, son sociales.

La observación sociológica requiere la construcción de una situación social para, paradójicamente, observar el fenómeno en su funcionamiento *normal*; es decir, cuando no es observado. El trabajador de campo, para situarnos en el punto material más próximo a los sujetos observados, necesita definir previamente la situación social ante el observado. Se manifiesta así la constitución de una comunidad, una unidad de procesos comunicativos. En este caso, la comunidad de la observación que reúne a observadores y observados, frecuentemente de manera poco explícita en las prácticas de investigación más reconocidas por la población, como las entrevistas por cuestionario. Una comunidad con sus *normas*. Lo normativo es lo que obliga, lo que condiciona. Se parte del principio de que la acción social ha de explicarse por las normas, valores o ideologías que son vinculantes para los miembros de un grupo. Así, uno de los puntos estratégicos en el diseño metodológico de la investigación consiste en fundamentar la articulación del ámbito o nivel normativo que se ha de observar, elemento central en la definición del objeto de investigación, y las normas producidas por la puesta en marcha de las situaciones sociales derivadas de las distintas prácticas de investigación social. Como señalan, entre otros muchos, Strauss y Corbin⁵, cada método de colección de datos viene ligado a un tipo de información.

Toda práctica de investigación, sea cuantitativa o cualitativa, es una situación social que puede ser tipificada⁶, parecida en algún grado a otras situaciones reconocibles por los observados. A partir de tal reconocimiento, se genera un particular proceso comunicativo. De aquí que quepa tomar precauciones con respecto a la identificación de las prácticas de investigación social con procesos comunicativos especiales, en sí mismos. Tales procesos son producto de (y reproducen) una definida situación social, configurada por un conjunto de normas que incluyen las relativas a los procesos comunicativos. Precisamente la paradoja de la investigación social empírica reside en que lo que genera la posibilidad de comunicar, la situación social producida por la observación, imposibilita el ideal de comunicación transparente, de comunicar *como si no hubiese observación*. Paradoja resoluble, como todas, por la propia necesidad práctica de su resolución. En definitiva, por la necesidad social de investigación.

Lo común entre las prácticas de investigación es que todas son situaciones sociales. Lo que las distingue son las respectivas situaciones sociales. Principio que, hoy en día, parece el eco de algo obvio; pero que genera un rentable marco para desarrollar cada una de las prácticas y la comprensión de algunos de sus procedimientos, más acá de ubicar la unidad de algunas prácticas, como las cualitativas, en aspectos susceptibles de discusión. Por ejemplo, el cierre de lo cualitativo bajo el paraguas de lo discursivo, podría objetarse desde la consideración de la observación participante como práctica en la que se recoge algo más que discursos, por mucho que todos los datos recogidos acaban configurados como parte de un discurso.

Como tales situaciones sociales, establecen normas y se configuran con respecto a las normas del entorno social. Se da cierta vuelta de tuerca a un argumento anterior. No es sólo que las normas de la situación de observación refracten la relación con respecto

a las normas que se quieren observar, sino que toda relación social, como la que se produce en la situación de observación, es una relación con las normas generales. En la medida que cada situación social, producida por las prácticas de observación, establece una particular relación con las normas dominantes, cada práctica tendrá un relativo grado de pertinencia en función de cuál es la relación con las normas dominantes que se quiera observar. La asunción de tal principio es la base para aproximarse tanto a un diseño adecuado de investigación, como una de las llaves que permitirá la valoración de la generalización de los resultados y, en definitiva, de la validez externa de la investigación.

Las situaciones sociales que se ponen en marcha vienen especialmente establecidas, dado su inefable carácter de experiencias fuera del flujo cotidiano de la vida de los observados, como demandas de actuación. Es decir, de escenificación de algo (prácticas, discursos) por parte de sus actores en un escenario: de las prácticas cotidianas (de un grupo, una comunidad o una organización) en el escenario propio, «natural», en la observación participante; de una confesión en un escenario que forma parte de la negociación en el contrato de observación, en la entrevista; de una comunión en un escenario extraño, «artificial», en el grupo de discusión. Como tal reproducción tiene límites, pues no todo es mecánicamente reproducible en la sociedad, y comporta un modelo de actor. De aquí que, a la hora de desarrollar cada una de las tres prácticas, se haga hincapié en el modelo de actor y observador que demanda la situación social. La demanda de actuación y de modelo de actor y observador también se encuentran en el contrato de observación: por ejemplo, limitación del actor a contestar, no cabiendo las preguntas.

Habitualmente, se identifica a las prácticas cualitativas como las técnicas de la palabra. Como si en las técnicas cuantitativas no hubiese esa fuente de imprecisión que son las palabras, como si un cuestionario o una

ficha de observación cuantitativa pudiera realizarse sin palabras. Es más, si hay algo que une a lo cuantitativo y lo cualitativo es el uso, aun cuando sea distinto, de la palabra. Desde el uso de la palabra, ambas perspectivas metodológicas conforman un continuo, como denuncian los diseños de investigación destinados a recoger significantes mediante prácticas cualitativas, para, posteriormente conocer su distribución cuantitativa⁷. Sin embargo, es el lugar del silencio de los observados lo que diferencia con mayor rotundidad las dos perspectivas. En los estudios cuantitativos se excluye el silencio, como pone de manifiesto la investigación mediante cuestionarios estandarizados. Es más, las comunes categorías de respuesta como «no sabe» o «no contesta», lejos de recoger el silencio, lo excluyen. A lo sumo, pueden tomarse como periféricas vías de los encuestados para escapar a las palabras, las categorías propuestas, impuestas por la investigación. Son respuestas, negación del silencio, pues no se permite que permanezca en silencio quien ha aceptado la entrevista con cuestionario. De prolongar en exceso el comportamiento silencioso, se dará por terminada la entrevista. Quedará anulada. Cuando el silencio surge ante algunas preguntas, quedará oculto en la categoría por la que finalmente se opta, pues el silencio no es una opción.

En las situaciones sociales de las prácticas cualitativas hay lugar para un elemento comunicativo como el silencio. Un lugar tal vez escasamente analizado, tanto desde la reflexión metodológica como desde la propia práctica empírica. Pero al que se abren de manera conjunta y, a la vez, de manera diferencial las prácticas cualitativas de investigación social. Incluso desde la centralidad que tiene lo dicho, lo discursivo, en estas prácticas, algunos debates que las atraviesan, como el papel del trabajador de campo en los ejes de la participación y la directividad en la situación de observación, están estrechamente relacionados con las formas de gestionar el silencio y con las distintas formas de silencio (las distintas etapas

o escuelas del cualitativo pueden registrarse a partir de la valoración de tal silencio de las prácticas: desde un inicio en que se asumía como signo de neutralidad y objetividad, hasta una fase en que sólo parece caber la palabra del observador entre las silenciadas prácticas de observación). Toda observación es el encuentro entre dos mundos, el de la vida cotidiana de los sujetos observados y el del observador, donde los silencios son los principales signos en la transición entre uno y otro. El silencio del que calla ante la percepción de alguien ajeno (observación participante); el silencio del que observa para pasar desapercibido en el escenario de observación (observación participante); el silencio del entrevistador para provocar la continuación del flujo discursivo del observado (entrevista en profundidad); el silencio del entrevistado como señal de incremento de la tensión entre la norma general y la particular (entrevista en profundidad); o el silencio del grupo como muestra de las dificultades para la circulación del discurso sobre un tema en ese sector social (grupo de discusión): algunas muestras de la ubicuidad del silencio en las prácticas cualitativas. Las tres prácticas aquí referidas son fundamentalmente orales y, por lo tanto, donde fundamentalmente se da la gestión del silencio⁸.

Así, el triángulo cualitativo de las tres prácticas de investigación aquí referidas, observación participante, entrevista en profundidad y grupo de discusión, puede quedar momentáneamente conformado, pues: a) en cuanto situaciones sociales, las prácticas de investigación social cualitativa configuran una relación entre normas (las de observación, las de referencia y las practica-das), un modelo de actor y un lugar para el silencio; b) en la relación entre normas, los actores toman distintos modelos, pudiendo aparecer el silencio como la frontera en el paso entre normas y modelos; c) el silencio es un elemento constituyente tanto de las normas de la relación de observación derivada de cada práctica de investigación, diferenciándolas entre sí y, por lo tanto, un ele-

mento de su gestión, como un elemento estratégico para el análisis, en cuanto pone en relación los tres tipos de normas coincidentes: las de observación, las dominantes o de referencia más general y las practicadas por el grupo particular de referencia.

LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

La denominada observación participante puede considerarse el ejemplo por excelencia del carácter de prácticas, en lugar de técnicas, de los métodos de la investigación cualitativa. Es más, para Atkinson y Hammersley⁹, la observación participante es algo más amplio, es un modo de estar en el mundo característico de los investigadores. En cuanto tal modo de estar en el mundo, asume: la preocupación por aquellas formas de vida social u organización que pueden considerarse relativamente *anormales*, fuera de la norma dominante en la sociedad asimismo dominante, y cierta ambición de totalidad dirigida en sus distintos niveles, ya sea desde la total integración del observador en lo observado¹⁰, ya sea la de dar cuenta de *todo el mundo social* observado.

El principal uso de la observación participante se encuentra en el estudio de lo que relativamente se sale de la norma: lo que todavía no se entiende, lo incipiente, las otras culturas, los grupos semiocultos o clandestinos y lo que tiende a encerrarse entre los muros de las instituciones (instituciones totales, centros laborales, laboratorios, etc.). Es decir, en aquellos espacios sociales donde lo normal es puesto entre paréntesis, denegado, donde se asume que las cosas funcionan socialmente de otra manera distinta a la que se tiene por normal o la que aparece en los discursos formales de las instituciones. Por lo tanto, su uso es especialmente interesante para el estudio profundo de la vida cotidiana de las organizaciones, instituciones y grupos sociales que ocupan un lugar periférico en la sociedad, lo que, en el ámbito de la salud se traduce en su utilización en el estudio de la vida cotidiana y organizativa

de centros sanitarios, de asociaciones profesionales específicas, salas de hospital, psiquiátricos, etc.^{11,12}. Su objetivo es que lo normal en tales espacios sociales fluya, aunque esté lejos de la norma central de la sociedad dominante, de lo que se considera como normal fuera de tales espacios sociales particulares.

Para conseguir la representación de tal normalidad particular, ante la observación de un sujeto externo, se establece el principio, más o menos asequible según las circunstancias, de máxima disminución del grado de externalidad de este sujeto observador. Así, la comunidad que se forma entre observador y observados pasa en esta práctica de investigación por el requerimiento de integración del observador en los espacios y prácticas de los observados. En definitiva, de su integración en la vida cotidiana del grupo observado. Su relativamente contradictoria denominación (observar y participar a la vez) muestra también el amplio margen de su actuación: desde lo que podría considerarse una observación que participa en la vida cotidiana de los observados, hasta una participación de la que derivan observaciones, acercándonos a prácticas como la denominada IAP (investigación acción participación). Un margen que, más allá de la exposición divulgativa de una tipología^{13,14} algo extraña a la escasamente formal concreción de esta práctica, que, eso sí, tiende a articular distintos grados de participación con la observación en distintos momentos de la investigación.

Fundamentalmente, la observación participante es la integración del observador en el espacio de la comunidad observada. Es más, esta práctica puede considerarse un espacio sin tiempo. La observación participante está definida por la interacción entre observador y observado en el espacio de los últimos¹. El primer elemento de participación es espacial, el espacio de la comunidad observada. De aquí que la selección del espacio adquiera un lugar estratégico primordial en las investigaciones con esta

práctica. Como tal espacio, no todos los espacios son susceptibles de ser observados, ni de permitir la presencia de un observador. Así, Taylor y Bogdan hablan de un espacio de fácil acceso, donde se puede establecer una relación inmediata con los informantes y recoger datos directamente relacionados con los intereses de la investigación. Al respecto, hay que señalar que es la investigación la que constituye el espacio y su selección y no al revés, como indican algunos aprendices de investigador que presentan como objetivo: «ver lo que pasa en un centro de salud», «ver lo que ocurre en la sala de espera de un centro de salud», etc. Bien es cierto que, una vez seleccionado el escenario para la observación, pueden indicarse algunos procedimientos para entrar en él y registrar lo que ocurra de significativo; pero pocos para la propia situación de *estar allí*, dada la apertura a las distintas circunstancias prácticas. Ha de subrayarse que la lógica de la práctica de la observación participante se encuentra en su integración en las prácticas observadas.

Se entra en un espacio, pero no se sabe cuándo acabará, tendiendo la observación participante a rechazar los presupuestos temporales en la investigación. De alguna manera, también el observador deja en suspenso *su* tiempo como sujeto que trasciende su identidad con un estudio específico. Pero también la relativa ausencia del tiempo forma parte del producto sustancial de la observación: apenas se cuestionará el origen y trayectoria de la comunidad, como tampoco su futuro. El tiempo sólo cabe como un elemento más que se gestiona en las prácticas que se dan en el espacio observado. Es el tiempo en la comunidad; pero no el tiempo de la comunidad, ni, por supuesto, del observador. En la observación participante apenas cuenta el tiempo, tal vez todavía atravesada de la tradición que estudiaba comunidades a las que se creía sin tiempo. Es más, el propio término de comunidad, tan querido a la observación participante, refleja esa atemporalidad.

El tipo de *dato* que configura la observación participante viene dado por el que puede considerarse su instrumento básico: las notas del trabajo de campo. El dato es lo ocurrido en el campo y registrado por las notas. Éstas tienen la función de registrar lo significativo entre lo observado, pero fuera de la mirada de los observados, poniendo de relieve la antinomia entre los momentos de observación y los de participación. Por lo tanto, las notas de campo se alimentan de los aspectos significativos que pueden observarse y recordarse. El objetivo de las notas manifiesta también la ambición de totalidad de esta práctica de investigación, pues se propone que han de recogerlo todo con el máximo detalle. Un todo que incluye los sentimientos, afectos u otras percepciones del observador. Es como si las notas de campo tuviesen la misión de subrayar el grado de integración de quien las escribe integrándolo en lo escrito. El observador se proyecta en las notas y, a su vez, las notas proyectan al observador.

La prescripción de sumo detalle en la redacción de las notas de campo aparece avalada por el objetivo de la observación participante como reveladora de lo oculto, de lo que no tiende a verse por la mirada normal, ya sea desde la normalidad central, ajena (de los observadores no participantes); ya sea desde la normalidad particular de la comunidad observada (de los participantes no observadores). La acumulación de detalles de las notas, las palabras del observador que se refieren a lo visto y escuchado, será el material que permita que, desde la normalidad central, se vea la *realidad práctica* y su *lógica* de la normalidad relativamente periférica, asumiendo en algunas ocasiones el papel de la denuncia. También que, desde la normalidad observada, se tenga un material para la reflexión cuando se le devuelve.

Como ha podido derivarse de lo expuesto, el discurso de los participantes en la comunidad observada es un elemento más de sus prácticas cotidianas; pero no el único que entra en el detalle de las notas. En algunos

estudios, pocos y situados en el origen etnográfico-colonial de la práctica de observación, tampoco es el más importante. En cualquier caso, el discurso recogido es el discurso inserto en las prácticas cotidianas dentro del espacio observado, posibilitándose así la distancia del discurso que *se da* al observador externo. Por ejemplo, *se dice que* se hace un experimento médico siguiendo unos procedimientos, mientras que el observador participante recoge en sus notas el carácter cotidiano de tales procedimientos, con las posibles transgresiones normativas de los mismos¹⁵; *se dice que* se cuida a los enfermos en un lugar y se observa, desde dentro, que simplemente se les tiene aparca-dos; un especial grupo de enfermos *dice que* sigue las prescripciones de un tratamiento, mientras que se observa su frecuente abandono.

Ha de resaltarse la adecuación de la observación participante cuando se busca el conocimiento de las normas prácticas de una comunidad, grupo, organización o institución. De lo que se hace, incluyendo en tal hacer los discursos utilizados. Se trata de obtener, en cierta forma, lo que Bourdieu¹⁶ denomina la *lógica práctica* del sector o institución social observados. Es decir, de poco valdría la denuncia de las diferencias entre la norma general (lo que tiende a *decirse*) y las normas particulares (lo que tiende a *hacerse*), si no se encuentra el sentido práctico que explica tal hacer.

En cuanto realizada sobre un espacio particular en el que se desarrollan unas normas prácticas, apenas cabe hablar de representatividad en la observación participante. Carece de sentido cuando lo que se pretende no es tanto la generalización de lo mostrado, sino la constatación de esto como *una realidad normativa* que se desconocía. Su función es transmitir lo que, en principio, es intransmisible; pero, a su vez, asumiendo su carácter de conocimiento local¹⁷.

Durante el trabajo de campo, el observador queda integrado en la comunidad obser-

vada, en mayor o menor grado, pero siempre parcialmente. Ahora bien, la investigación con observación participante termina con un observador que integra la comunidad. En la redacción de su informe, ha de mostrar que ha comprendido la comunidad observada. Para ello, no cabe duda, se realizan algunos ajustes analíticos. Todas sus prácticas, las del observador y las de la comunidad observada cobran sentido, adquieren la imagen de un circuito cerrado. Un circuito donde circulan fluidamente las prácticas observadas.

Más que en las otras prácticas de investigación que se van a abordar, el silencio en la observación participante queda del lado del observador y se configura de una manera distinta a callar. Es el silencio de un observador que ha de evitar generar cualquier ruido en el escenario observado. El principio fundamental de no intervencionismo en la observación participante¹⁸, hace del silencio del observador su espacio en el espacio de los otros. Pero, a su vez, tal objetivo se consigue ocasionalmente hablando, *diciendo lo que hay que decir* en la situación práctica. Es el silencio de un observador destinado a pasar desapercibido. Es el silencio (y el habla) de la transparencia. Una gestión del silencio que implica, por sí mismo, un profundo conocimiento de los estilos de silencio y palabra dentro del grupo observado.

Destacar, por último, el carácter sintomático del proceso de integración del observador en el escenario que tiene comportamientos como la ruptura del habla en silencio por parte del grupo ante la percepción de un extraño, la propia negación de la palabra del grupo al observador, etc. Asimismo, el silencio se convierte en síntoma del grado de incorporación normativa de las prácticas, pues tienden a ser las que alcanzan mayor grado de incorporación aquellas que apenas necesitan *ser habladas*, por no hablar, como elemento sustancial fundamental, de las normas de silencio que rigen en el propio grupo: lo que se calla al exterior, lo que se callan entre unos subgrupos y otros, es de-

cir, lo que ya configura al silencio como un objetivo de observación, además de un instrumento para la misma, subrayando nuevamente la identidad de material entre ambos aspectos de toda observación sociológica.

LA ENTREVISTA

Tiende a definirse la entrevista cualitativa, también denominada en profundidad, como una conversación ordinaria, con algunas características particulares. Como una situación, normalmente entre dos personas, en la que se van turnando en la toma de la palabra, de manera que el entrevistador propone temas y el entrevistado trata de producir respuestas localmente aceptables². Pero son precisamente tales características particulares de la situación las que alejan a la entrevista de una conversación ordinaria. Incluso, siguiendo el apunte de Dingwall, hay que señalar cómo el entrevistado buscará signos en el entrevistador de lo que es localmente aceptable. Aun cuando la mayor parte de los manuales insisten en el ideal de conseguir el carácter de conversación ordinaria para la entrevista, se genera una situación social distinta, más allá de lo que pueda considerarse como ordinario, tanto por el entrevistador como por el entrevistado.

La distancia de la entrevista con respecto a una conversación ordinaria se encuentra ya en el nivel pragmático. Una conversación ordinaria puede tener múltiples sentidos pragmáticos; pero el principal sentido pragmático de la entrevista se encuentra en la investigación. Es un habla para ser observada. Como tal habla, la mayor pertinencia metodológica de la entrevista se encuentra en investigaciones que buscan aproximarse a las experiencias de los sujetos. En especial, sobre todo para el ámbito de la salud, cuando se tiene por hipótesis un conflicto entre normas. Por un lado, normas dominantes, referenciales, reproducidas habitualmente en los discursos porque conforman lo legitimado, *lo que hay que decir*. Por otro lado, normas en la práctica, reproducidas en la práctica.

Por lo tanto, se cuestiona el lugar de las normas dominantes, de manera que la entrevista puede definirse como la técnica de cuestionamiento sistemático y empírico de la sociedad por antonomasia¹⁹. Así, por ejemplo, el discurso legitimado señala que prácticas saludables como el deporte o no fumar son importantes, pero se realizan prácticas que se alejan de la salud; el discurso legítimo dice que, en principio, todos los pacientes son iguales, pero se realizan prácticas que diferencian a los pacientes desde ese mismo principio; el discurso legitimado señala la ausencia de procesos discriminatorios, según el género, en la carrera de los profesionales de la salud, pero pueden realizarse prácticas de selección que señalen una distancia de tal norma. Desde tal perspectiva, la entrevista en profundidad es una aceptable sustitución de la observación participante cuando: a) no es fácil el acceso a los espacios en los que se concretan tales normas divergentes, como puede ocurrir en los espacios privados (domicilios particulares en los que se deben hacer las prácticas terapéuticas, ciertos consumos de alimentos o de medicamentos, relaciones sexuales, etc.) o los espacios semiprivados (de ejercicio profesional, expertos, etc.); b) existe una previa limitación de tiempo, un presupuesto temporal, pues las entrevistas, a diferencia de la observación participante, pueden considerarse como prácticas en que tiene menor peso el espacio; pero en las que cuenta especialmente la gestión del tiempo, lo que va desde la duración de cada entrevista, hasta los días transcurridos entre una entrevista y otra, cuando se requieren varios encuentros con la misma persona.

Demasiados condicionantes como para aceptar el ideal de la entrevista como conversación ordinaria. Más acertada parece la definición de la situación social de la entrevista en profundidad como una confesión desde la desigualdad. La confesión atraviesa la entrevista^{12,20}. La demanda de observación requiere una confesión del entrevistado de su experiencia práctica, aun cuando tal experiencia se establezca como norma dis-

tinta a la que se encuentra macrosocialmente más legitimada. Si en la entrevista estandarizada la relación con lo legitimado macrosocialmente (la norma) es por adscripción, en la entrevista abierta es por interiorización discursiva. Incluso en aquellas investigaciones que parecen utilizar la entrevista para «conocer la opinión» de las personas, lo que se pone en funcionamiento es una situación social que demanda la confesión de una opinión, lo que es cualitativamente distinto, pues ésta parte del posible enfrentamiento entre la norma discursivamente dominante y la norma particular. Es tal la implicación entre entrevistador y entrevistado que la entrevista está demasiado cargada emocionalmente, como para dar sólo opiniones. Ahora bien, es una confesión desde la desigualdad, pues la demanda de confesión parte del entrevistador al entrevistado, lo que sitúa una parte de los límites, pues el entrevistado confesará lo que socialmente crea conveniente, situándose aquí el principal juego analítico de la entrevista. En todo momento, el entrevistado puede negarse a contestar, incluso puede negarse a aceptar o seguir la entrevista. La entrevista es un contrato de confesión limitada y no todos están dispuestos a la confesión, especialmente los *más culpables*. Entonces, la cuestión a preguntarse es el porqué de la confesión. Algo que aquí quedará falsamente resumido en la tensión existente entre normas en conflicto, de manera que la confesión podría admitirse como la demanda del reconocimiento de una norma frente a otras, que son socialmente dominantes.

Definida como confesión, la entrevista en profundidad alumbró la amplia tipología en que se concreta. En las entrevistas de carácter biográfico, concebidas como historias de vida, el propio sujeto es el objeto de la confesión. La norma de su trayectoria se concibe enfrentada a la trayectoria normal (de aquí que las historias de vida se hayan utilizado para aquellos sectores sociales que han tenido especiales trayectorias vitales, ya sea concebidas como voz de los que no han tenido voz: inmigrantes, derrotados en las gue-

rras, clases populares, grupos sociales o culturales marginados; ya sea en su aplicación a los que han tenido éxito social: elites políticas, empresariales, etc.). Se trata de la confesión de lo que quisieran hacer. En medio, donde se encuentra la mayor parte de los estudios aplicados, las entrevistas como confesión de lo que *realmente* se hace, sobre todo, o de lo que realmente se opina, como concreción de seguimiento de normas que se apartan de la norma general.

En la entrevista, cuando se realiza una confesión es porque es la reivindicación de una norma que se cree aceptable o el reconocimiento de una norma que se acepta en la práctica. Es decir, es una confesión aceptable, que se considera que va a ser aceptada por el observador. De aquí que se aconseje al entrevistador una actitud abierta, dispuesta a aceptar toda manifestación de la persona entrevistada. La apertura²¹, hasta tal punto destacada en esta práctica de investigación a la que también se denomina entrevista abierta, no viene dada por las características de las preguntas como no precodificadas, sino por una situación social abierta a la confesión de los entrevistados. La práctica o el arte de la entrevista^{22,23} es el arte de conseguir y estimular la satisfacción del actor en la confesión, pues ha de reconocerse cierto placer en la confesión.

Como confesión de una norma, tal vez generalmente no aceptada, la entrevista en profundidad es la práctica de investigación que en mayor medida ha convocado reflexión sobre aspectos éticos. Hay una norma socialmente no dominante cuya declaración puede ser atribuida a un individuo, lo que podría tener consecuencias directas para éste. De aquí que se hayan de extremar los cuidados de preservación de identidades, aun en el caso de aquellos temas de estudio en que parezca que la revelación de la norma puede ser beneficiosa para el sujeto que ha hecho la confesión. La voluntad del entrevistado de hacer pública su confesión es un dato más del estudio; pero no el papel del observador.

En el diseño de la investigación mediante entrevistas en profundidad, el papel estratégico principal corresponde a la selección de los informantes. Desde tal perspectiva, no importa tanto el número de los mismos sino las diferentes posiciones sociales ocupadas, con relación al fenómeno observado. Se trata de obtener el suficiente material para la comparación y la mutua corroboración de lo confesado, que tenderá a ser fragmentaria, sobre algunos aspectos. Se consigue así lo que desde distintas escuelas se ha denominado saturación²⁴.

En un principio, la palabra —lo hablado— aparece como el dato preferente, casi exclusivo, que produce la entrevista^{24,29}. Sin embargo, es en la gestión de los silencios por parte del entrevistador como principalmente la entrevista en profundidad se constituye en puerta abierta a la confesión. El entrevistador ha de esperar constantemente que el entrevistado vaya más allá de lo dicho, tal vez adscrito a la norma legitimada. Es una espera que invita a romper con ese tipo de discurso o, en su caso, seguir la confesión, considerándola aceptable. Desde el análisis, los silencios del entrevistado marcan momentos de reflexión sobre lo que éste considera que hay que decir, reconocimiento de la norma dominante o de la norma particular, y de lo que hay que callar, pues el silencio es siempre un callar activo: no es algo que se calla porque se ignora sino, al contrario, es algo que se calla porque se conoce.

EL GRUPO DE DISCUSIÓN

En una apreciación inicial, la práctica de investigación conocida en España como grupo de discusión aparece como una reunión. De hecho, a pesar de su denominación habitual, la explicación de su funcionamiento debe más a tal carácter situacional de reunión, que de grupo. Es una práctica de investigación en la que se recoge el camino de vuelta hacia la unión, de lo que aparece separado, la reintegración al grupo tras la individualización. Al poner cara a cara a los par-

ticipantes en la reunión, entre seis y ocho, éstos reconstruyen discursivamente el grupo social al que pertenecen. Es decir, los nexos de su unión, aquél material que les une y, a la vez, les separa de otros grupos sociales. Es tal proceso de reconstrucción discursiva del grupo social, ante un fenómeno determinado que es básicamente el objetivo de la investigación, lo que constituye el principal material para el análisis. Por lo tanto, el grupo de discusión no es inicialmente lo que cabe considerar un grupo³⁰. A lo sumo, es un grupo que se rehace y, al hacerlo, reconstruye discursivamente sus particulares normas de referencia. Su adecuación a los estudios en el ámbito de la salud es elevada cuando se busca observar las normas de referencia particulares de grupos sociales existentes: grupos sociales amplios (jóvenes, mujeres, tercera edad, etc.) con respecto a la salud, el sistema sanitario, una medida en particular o una línea de comunicación institucional; grupos de profesionales con respecto a algunas medidas institucionales, la situación actual del conjunto del sistema de salud o, por ejemplo, algún tipo de medicamento; o los denominados grupos de riesgo con respecto a ciertos comportamientos propios o su protección institucional. En cada uno de ellos, se obtendrá la norma, lo que el grupo considera que *debe ser*, en relación con el fenómeno social estudiado. Se apoya, así, en cierta sensación gratificante que experimentan los individuos cuando se reconoce la norma del grupo, algo que hace continuar al grupo en *su* discurso, cada vez más *su* discurso, y que algunos han explicado en clave psicoanalítica^{20, 28}.

Es sintomático el dominio de quejas y demandas, en el discurso resultante de las reuniones, que aporta la experiencia de investigación con grupos de discusión. Algo que hay que poner en relación con las normas sociales. En cuanto expresión de una posición social con respecto a un fenómeno, el discurso del grupo es también el de la norma de este sector de la sociedad frente a las normas de otros sectores sociales. De hecho, en tales quejas y demandas cabe inscribir el

diálogo principal con las otras normas y la reclamación de reconocimiento de la propia norma social. El grupo de discusión es una expresión de las diferencias colectivas con respecto a la norma de referencia, ya sea en su cumplimiento concreto (quejas), ya sea en su propia extensión normativa (demandas). Los participantes a la reunión no hablan de cualquier cosa, ni de cualquier manera. Hablan del objeto social de la investigación, reconstruyéndolo simbólicamente al mismo tiempo que reconstruyen su grupo, en discusión explícita o implícita con otros grupos sociales. De hecho, una estrategia de notables rendimientos analíticos es tener en cuenta que la discusión en el grupo es, sobre todo, frente a otros grupos sociales, lo que invita a: a) tener en cuenta que toda discusión en el grupo es discusión entre grupos sociales; b) incluso cuando no hay discusión en el grupo de participantes cabe observar una discusión con otros grupos sociales, no representados en tal parte de la muestra; c) poner en relación, como si de un diálogo común se tratase, el conjunto de unidades muestrales (grupos) que componen el diseño de la investigación con grupos de discusión. Por lo tanto, siguiendo esta línea, no es que el contexto sea importante para analizar e interpretar el texto de cada grupo de discusión. El contexto es el grupo de discusión. De aquí su carácter dialógico^{28, 29}.

Para acentuar la diferencia del grupo de discusión con las otras dos prácticas de investigación presentadas, ha de destacarse que lo importante en ésta es la circulación de discursos. Discursos que adquieren su máximo valor como representación simbólica del grupo frente al fenómeno social estudiado y, por lo tanto, expresan la norma del grupo (el ideal del grupo) ante tal fenómeno. El discurso no es percibido tanto como un instrumento en la situación social inmediata, como ocurre en la observación participante, ni como la confesión de una norma que trata de salir a la luz, como en la entrevista.

Considerado el grupo de discusión como el ámbito experimental óptimo para tal cir-

culación de discursos, el moderador de la reunión, además de ser el representante del poder y la instancia investigadora, se convierte prácticamente en un conmutador de la circulación. Es el que da paso a las intervenciones de unos y otros participantes. Pero, sobre todo, es el que da paso a unos temas y cierra el paso a otros, poco o nada relacionados con los objetivos de la investigación.

En cuanto circulación de discursos que expresan la norma particular y específica de un grupo, los procedimientos experimentales tienen por función facilitar tal circulación. De aquí, la exigencia de relativa homogeneidad social entre los participantes en la reunión, pues se consigue el contexto para que los discursos circulen y la base para generalizar los resultados discursivos de la reunión, pudiendo ser atribuidos al grupo social de referencia representado en el diseño de la reunión.

Al ser la discusión entre normas, ubicadas en distintas posiciones de la estructura social, el centro de la observación mediante grupos de discusión, los niveles de consenso que, con respecto a tales normas, se muestran en el discurso que resulta de la reunión es un instrumento analítico primordial. Es más, los grados de consenso llegan a convertirse en la principal guía de interpretación, hasta conseguir una especie de mapa general de los consensos con respecto al objetivo de la investigación, teniendo en cuenta el total de reuniones de grupo realizadas. Tal mapa llega a adquirir la característica de escenario discursivo sobre el que las instituciones, públicas o privadas que encargan la investigación, toman sus decisiones operativas.

Desde el punto de vista del contrato de observación, la práctica del grupo de discusión es un contrato de reflexión. El grupo se refleja, como grupo social, en el conjunto de la sociedad, representado por el moderador, el único *que no es como ellos*. A su vez, el moderador se compromete a actuar como un espejo, a devolver al grupo el discurso pro-

ducido por el grupo. Por lo tanto, a facilitar el reconocimiento del grupo y de los participantes en el grupo.

En cuanto contrato de reflexión grupal, la gestión del silencio en el grupo de discusión ocupa un lugar destacado. Hay silencios en el inicio de su dinámica, propios del reconocimiento de la situación por parte de los participantes. Pueden considerarse silencios de los primeros escarceos, que señalan la mayor o menor dificultad para hablar sobre el tema propuesto y, por lo tanto, hasta qué punto es un tema que inicialmente circula con facilidad en el grupo.

Los silencios en el medio de las reuniones pueden tener otros significados. Pueden ser cortes en la circulación discursiva, al enfrentarse el grupo a un tema que muestra claramente la oposición de la norma del grupo frente a la norma dominante: nadie toma la opción de singularizar tal enfrentamiento, de dar el paso al frente. Nadie toma la posición del *héroe*. Pueden ser, también, cortes al entrar el discurso por asuntos en los que el grupo ve peligrar su unidad, pudiendo estallar en un fuerte conflicto interno. Se trata de un silencio elusivo. Durante la dinámica, los silencios pueden sucederse y ofrecen un amplio margen para la interpretación. Es la práctica del moderador y el analista la que empujará, en cada momento de la investigación, a tomar unas decisiones u otras sobre su gestión. Es más, en la discusión sobre tal gestión del silencio, puede ubicarse la oposición metodológica existente entre quienes abogan por distintos grados de directividad en la moderación de las reuniones.

Al final de las reuniones, el silencio del grupo tiende a configurarse como signo de complicidades. Ya ha sido dicho todo lo que había que decir para conseguir la reconstrucción del grupo. El silencio como muestra de que el grupo se considera ya suficientemente reflejado. Sólo queda entonces, si interesa a los objetivos de la investigación, provocar al grupo, hacerle salir de sí mismo, o cambiar radicalmente de tema. En defini-

tiva, dar por acabado el grupo de discusión, con la posibilidad de relanzar otra dinámica.

HACIA CONCLUSIONES GENERALES

Al subordinarse este trabajo a una intención expositiva, apenas se ha entrado en discusiones de carácter metodológico que, sin duda, se encuentran en las opciones tomadas en lo expuesto. Se ha eludido la muestra de diferencias que, en cada práctica, existen según las escuelas cualitativas. Sin embargo, el lugar dado a las normas o las condiciones de tiempo y espacio en las que se realiza la observación, son opciones que cabe entroncar en escuelas determinadas. Por lo tanto, la discusión ha sido limitada, asumiéndose así la mínima referencia a categorías metodológicas, como la de contexto, que, hoy por hoy, constituyen aspectos controvertidos. No obstante, pueden derivarse de lo expuesto algunas conclusiones de carácter general.

En cuanto situaciones sociales, pueden reconocerse en las prácticas de investigación cualitativa aspectos comunes, con sus problemas y ventajas, que las diferencian profundamente de las técnicas cuantitativas. Entre los problemas, no hay que dejar de lado los relativos a la validación de los resultados³⁰. Entre las ventajas, hay que destacar la propia apertura reflexiva, en cuanto situaciones sociales en las que es posible observar los propios efectos de la observación, llegando a permitir la comprensión de los investigadores como tales. Es decir, del lugar de los investigadores, en su relación con los observados, en el proceso de investigación. No es sólo que las prácticas cualitativas generan menor reactividad sino que se encuentran abiertas a la observación de la propia reactividad que producen.

Dentro de tal apertura reflexiva, el silencio se ha mostrado como el espejo de los observadores. Como una superficie plana del discurso de los observados en los que el observador puede verse a sí mismo en la obser-

vación. Un reflejo que principalmente ha de interpretarse como conflicto entre normas sociales; aunque su concreción varía según la situación social producida por la observación.

Junto a la relación entre normas, el silencio pone en evidencia la imbricación de contextos. Se constituye en un dispositivo esencial para la interpretación sociológica de todo material empírico: desde el contexto de observación más inmediato (situación de observación) a los contextos históricos (sobre todo) y de referencia (normativa). La interpretación es, así, una reconstrucción contextual²⁸.

A partir de tales consideraciones generales que caracterizan a las prácticas de investigación cualitativa, no hay más recetas para su proceder concreto que la inmersión en los objetivos e intereses estratégicos de la investigación. Carencia de recetas que deriva de su asunción como situaciones sociales tipificadas y, por lo tanto, abiertas. Puede decirse que hay límites sistémicos para ser sistemáticamente prácticos. Hay límites para la asunción sistemática de los procedimientos técnicos, si lo que se desea es una aproximación al sistema social.

BIBLIOGRAFÍA

1. Taylor SJ, Bogdan R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires: Paidós; 1986.
2. Dingwall R. Accounts, Interviews and Observations. En: Miller G, Dingwall R, editores. Context & Method in Qualitative Research. Londres: Sage; 1997. p. 51-65.
3. Barnes B, Bloor D, Henry J. Scientific knowledge: a sociological analysis. Londres: Athlone Press; 1996.
4. Woolgar S. Ciencia: abriendo la caja negra. Barcelona: Anthropos; 1991.
5. Strauss A, Corbin J. Grounded theory in practice. Thousand Oaks (Cal.): Sage; 1997.
6. Cicourel A. El método y la medida. Madrid: Editora Nacional; 1984.
7. Callejo J. Sobre el uso conjunto de técnicas cuantitativas y cualitativas. Rev Internacional Sociol 1998;21 (tercera época): 66-87.
8. Ferraroti F. La historia y lo cotidiano. Barcelona: Península; 1991.
9. Atkinson P, Hammersley M. Ethnography and Participant Observation. En: Denzin NK, Lincoln YS, editores. Handbook of Qualitative Research. Thousand Oaks (Cal.): Sage; 1994. p. 248-61.
10. Clifford J. De l'autorité en ethnographie. Rev L'Ethnographie 1983; 2: 87-118.
11. Goffman E. La presentación de la persona en la vida cotidiana. Buenos Aires-Madrid: Amorrortu-Murguía; 1987.
12. Goffman E. Estigma: la identidad deteriorada. Buenos Aires: Amorrortu; 1989.
13. Vallés MS. Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Síntesis; 1997.
14. Ruiz Olabuénaga JI, Izpirúa MA. La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto; 1989.
15. Knorr-Cetina K. The Manufacture of Knowledge. Oxford: Pergamon; 1981.
16. Bourdieu P. El sentido práctico. Madrid: Taurus; 1991.
17. Geertz C. Conocimiento local: ensayos sobre la interpretación de las culturas. Barcelona: Paidós; 1994.
18. Adler PA, Adeler P. Observational Techniques. En: Denzin NK, Lincoln YS, editores. Handbook of Qualitative Research. Thousand Oaks (Cal.): Sage; 1994. p. 377-92.
19. Holstein JA, Gubrium JF. The active interview. London: Sage; 1995.
20. Ibáñez J. Más allá de la sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica. Madrid: Siglo XXI; 1979.
21. Ortí A. La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo. En: García Ferrando M, Ibáñez J, Alvira F, compiladores. El análisis de la realidad social. Madrid: Alianza; 1990. p. 171-203.

22. Payne SL. The art of asking questions. Princeton (NJ): Princeton University Press; 1951.
23. Fontana A, Frey JH. Interviewing: The Art of Science. En: Denzin NK, Lincoln YS, editores. Handbook of Qualitative Research. Thousand Oaks (Cal.): Sage; 1994. p. 361-76.
24. Callejo J. Los límites de la formalización de la investigación social cualitativa. Rev. Sociológica 1998; 3: 55-75.
25. Silverman D. Interpreting Qualitative Data: Methods of Analyzing Talk, Text and Interaction. Londres: Sage; 1993.
26. Baker C. Membership Categorization and Interviews. En: Silverman D, editor. Qualitative Research Theory, Method and Practice. Londres: Sage; 1997. p. 127-46.
27. Callejo J. El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación. Barcelona: Ariel; 2001.
28. Alonso LE. La mirada cualitativa. Madrid: Fundamentos; 1998.
29. Callejo J. Articulación de perspectivas metodológicas: capacidades del grupo de discusión para una sociedad reflexiva. Rev Papers 1998; 56: 31-55.
30. Bloor M. Techniques of Validation in Qualitative Research. En: Miller G, Dingwall, R, editores. Context & Method in Qualitative Research. Londres: Sage; 1997. p. 37-50.