

Formas de aproximación a la organización

M.^a Jesús Sánchez

P07/80054/00049

Índice

| | |
|--|----|
| Introducción | 5 |
| Objetivos | 6 |
| 1. Contexto metodológico | 7 |
| 1.1. Corrientes teóricas | 7 |
| 1.2. Construcción de conocimiento en la investigación | 9 |
| 1.3. Lenguaje y pensamiento organizacional: escenarios lingüísticos | 11 |
| 2. Metodología cualitativa y diseño de investigaciones | 13 |
| 2.1. Metodología cualitativa frente a metodología cuantitativa | 13 |
| 2.2. Metodología cualitativa y diseño de investigaciones | 13 |
| 2.2.1. La observación participante | 16 |
| 2.2.2. Acceso a las organizaciones | 16 |
| 2.2.3. Diario de campo | 18 |
| 2.2.4. Entrevistas | 19 |
| 2.2.5. Documentos | 22 |
| 2.2.6. Iconografía | 22 |
| 2.3. Análisis de la información | 23 |
| 2.3.1. El trabajo con los datos | 23 |
| 2.3.2. El análisis de los textos | 25 |
| 2.3.3. La validación | 26 |
| 2.3.4. La triangulación | 26 |
| 2.3.5. El informe | 27 |
| 2.3.6. Reflexividad | 27 |
| Actividades | 28 |
| Bibliografía | 31 |

Introducción

Hemos titulado este módulo "Formas de aproximación a la organización" porque os pretendemos plantear una reflexión sobre nuestra posición en las organizaciones, más allá de un conjunto de procedimientos técnicos para utilizar.

Entendemos como formas de aproximación a la organización aquellas opciones metodológicas desde las cuales nos situamos y actuamos en el contexto organizacional.

El desarrollo que realizaremos también nos permitirá tratar nuestro protagonismo y el de nuestros métodos en la construcción social de las organizaciones, en el sentido de que nuestra intervención en un contexto organizacional no es "neutra", sino que contribuye a la construcción del mismo.

La aproximación metodológica al estudio de una realidad social va más allá de la elección de unas herramientas de trabajo. Entenderemos la metodología como una manera de situarnos ante el mundo social desde unos posicionamientos teóricos concretos.

En la escritura de estos textos, haremos referencia a las fuentes bibliográficas y utilizaremos como ilustraciones prácticas algunos fragmentos de la investigación referenciada en la bibliografía.

Las actividades propuestas complementan estos textos y todo conforma el conjunto de contenidos del módulo.

Las tres actividades de este módulo pretenden que os coloquéis en "situación de". De esta manera, realizaréis un recorrido por la observación y descripción de un trabajo de campo propio, y de un caso hipotético, el posicionamiento del propio rol, la elección de formas de análisis de textos, etc.

Objetivos

1. Entender las implicaciones metodológicas de la intervención en las organizaciones.
2. Analizar los efectos de poder producidos por la elaboración de conocimientos en las organizaciones.
3. Conocer algunas aportaciones teóricas en torno del lenguaje y en la construcción de la realidad.
4. Valorar las aportaciones de la metodología cualitativa para una aproximación organizacional determinada.
5. Identificar tópicos lingüísticos propios de un determinado contexto organizacional y analizar sus implicaciones.

1. Contexto metodológico

1.1. Corrientes teóricas

Las corrientes alternativas de la psicología social nos proporcionan el sustrato teórico desde el que plantearemos la aproximación metodológica en la intervención organizacional.

Para situar el contexto metodológico de este módulo, recurriremos a referencias de las fuentes teóricas que nos proporciona Ibáñez (1990, 1994).

Abordaremos este apartado desde posiciones próximas a la psicología social construccionista y al resto de las corrientes alternativas en psicología social, las cuales comparten una serie de presupuestos comunes, recogidos por Ibáñez (1990):

"Un **antipositivismo** contundente, por el reconocimiento del ser humano como '**agente**' parcialmente autodeterminado, por una sensibilidad particular hacia el carácter **histórico** o '**construido**' de las realidades psicosociales, por la centración sobre la importancia que representan **el lenguaje y la significación**, por la atención hacia la racionalidad práctica, por el interés hacia los procesos concretos de la **vida cotidiana** y por la conciencia de las implicaciones de todo tipo que se desprenden a partir de la propia **reflexividad del conocimiento**."

Ibáñez (1990, p. 208).

De esta manera, siguiendo al autor, podemos decir que la psicología social construccionista se ha abierto ampliamente a las aportaciones de la hermenéutica, de la teoría crítica, de la orientación dialéctica, de la sociología fenomenológica, del contextualismo o de los puntos de vista wittgensteinianos, entre otras fuentes de inspiración. El resultado es, en cierta medida, una amalgama de las aportaciones más sustantivas de cada una de estas orientaciones, que se integran desde la perspectiva siguiente:

"(...) de dilucidar los procesos mediante los cuales las personas consiguen describir, explicar o dar cuenta del mundo en que viven."

Gergen (1985, p. 3).

Desde esta perspectiva, Ibáñez (1994) apunta que la psicología social pospositivista debe avanzar desde los puntos siguientes:

- **Reconocimiento de la naturaleza simbólica de la realidad social**

Esto no significa que la realidad social se agote en la dimensión simbólica, sino simplemente que esta dimensión es ineludiblemente constitutiva de los fenómenos sociales. No es la naturaleza del objeto, sino el tipo de relación del que depende lo que le confiere la dimensión social, y esta relación es de naturaleza eminentemente simbólica. En efecto, la vertiente social aparece hasta el momento en el que se constituye un mundo de

significados compartidos entre diferentes personas. Este fondo común de significaciones es lo que permite a los individuos investir los objetos con una serie de propiedades que no poseen "por sí mismos", sino que son construidas conjuntamente por medio de la comunicación y que se sitúan, por lo tanto, en la esfera de los signos.

- **Reconocimiento de la naturaleza histórica de la realidad social**

Reconocer la naturaleza histórica de la vertiente social no se limita a considerar que las sociedades tienen una historia, sino unas aplicaciones mucho más profundas que afectan tanto al plano ontológico como al epistemológico.

En el plano ontológico esto significa que los fenómenos sociales, las prácticas sociales y las estructuras sociales tienen "memoria", y que "lo que son" en un momento determinado es indisociable de la historia de su producción. La genealogía de los fenómenos sociales está presente en los fenómenos mismos.

Por otro lado, decir que la realidad social es intrínsecamente histórica es decir que en buena medida resulta de las peculiaridades culturales, de las tradiciones, de la "forma de vida" que una sociedad ha ido construyendo durante su desarrollo. Como muy bien lo había visto Herder (1784), esto significa que todo fenómeno social es de alguna manera *sui generis*, idiosincrático y concreto, referido a una sociedad particular y, por lo tanto, inalcanzable desde las exigencias de la racionalidad positivista.

- **Reconocimiento de la importancia del concepto y el fenómeno de la reflexividad**

Es la capacidad que tiene el ser humano de romper la disyunción objeto-sujeto y de fundir los dos términos en una relación circular, hecho que posibilita la construcción de la naturaleza social de este mismo ser humano. Dado que el sujeto es capaz de considerarse a sí mismo como objeto de análisis, se puede constituir un mundo de significados compartidos y un espacio intersubjetivo, sin los cuales la dimensión social no podría constituirse como tal.

Gracias a la reflexividad, el ser humano es capaz de llevar a cabo actuaciones estratégicas (es decir, basadas en el cálculo de los efectos que provocan en los otros), e introduce un factor intrínseco de impredecibilidad de las conductas.

- **Reconocimiento de la agencia humana**

El reconocimiento del carácter intencional del comportamiento dibuja un concepto del ser humano como agente capaz de constituirse en fuente de determinación última de sus propias conductas; es decir, capaz de autodirigir sus comportamientos a partir de decisiones elaboradas internamente.

El hecho de que el ser humano pueda actuar basándose en "razones" rompe toda posibilidad de formular una explicación de las conductas desde el principio del determinismo causal universal, asumido por el positivismo. La autonomía relativa del ser humano obliga a aceptar la idea de que se pueden dar casos en los que ninguna condición sea ontológicamente suficiente para provocar un efecto; es decir, que hay casos en los que, a pesar de que se reúnan todas las causas, un efecto puede tener lugar o no (Greenwood, 1989).

- **Reconocimiento del carácter dialéctico de la realidad social**

La concepción dialéctica de la realidad social enfatiza especialmente dos aspectos: la naturaleza relacional de los fenómenos y su carácter procesual. En este sentido, no tiene cabida aquí la dicotomía ontológica entre individuo y sociedad, ya que ninguno de los dos términos es definible independientemente del otro: la sociedad sólo adquiere estatus de existencia con las prácticas desarrolladas por los individuos, al mismo tiempo que estos individuos no existen como seres sociales si no es a partir de su producción por la sociedad. Se trata de un proceso de construcción mutua en el que las causas y los efectos intercambian el estatus continuamente.

Por otro lado, el énfasis que pone la dialéctica sobre el carácter procesual de los fenómenos nos lleva a considerar que, lejos de estar constituidos de una vez para siempre, los objetos sociales se encuentran en un proceso de cambio constante, de continua creación y recreación, de reproducción y transformación.

- **Reconocimiento de la adecuación de la perspectiva construccionista para dar cuenta de la realidad social**

Una de las tareas fundamentales de la psicología social consiste en poner de manifiesto el papel que ejercen las construcciones culturales y las convenciones lingüísticas en la generación de una serie de evidencias que se nos imponen con toda la fuerza de las "mismas cosas". Foucault, en un plano más general, y Gergen, en el ámbito de las ciencias sociales, han contribuido decisivamente a disipar el pretendido carácter natural de ciertos fenómenos, y los resitúan en una dimensión histórica y sociocultural determinada.

Resumen

Al reconocer estas premisas, nos situamos en un contexto metodológico en el que:

- Nos interesa analizar unos significados compartidos y contruidos socialmente en los ámbitos organizacionales.
- Si tenemos en cuenta la capacidad agente de las personas, nos mostraremos más interesados en comprender sus actuaciones que en intentar predecirlas.
- Entenderemos los fenómenos sociales como procesos en construcción e intentaremos reconocer la capacidad que tiene el lenguaje en su producción.

1.2. Construcción de conocimiento en la investigación

En nuestra intervención social en el campo de las organizaciones debemos tener en cuenta el "papel" que juegan nuestras acciones, cómo construimos conocimiento sobre las mismas y qué efectos supone. Para esto, consideraremos dos conceptos clave:

El **efecto ilustración**, definido por Gergen, desde el cual los conocimientos que producimos sobre un fenómeno social revierten sobre este mismo fenómeno y lo modifican. La siguiente cita de Whyte os ayudará a entenderlo:

"Quiero sólo entender las cosas lo mejor que pueda y escribir respecto a ellas y si eso tiene alguna influencia... Pienso que puede cambiar las cosas de ese modo. Ésa es principalmente la manera en que son cambiadas las cosas, escribiendo respecto a ellas."

Whyte (1971, p. 352).

Es el comentario que hace un individuo de un grupo a un observador participante.

En este sentido, podemos abrir un amplio campo de reflexión sobre la relación que se establece entre los saberes que elaboramos y el contexto social en el que se producen.

Para Tomás Ibañez, este efecto de ilustración tiene consecuencias políticas y normativas:

"No es únicamente nuestra percepción de la realidad social la que se ve afectada por los conocimientos producidos, sino la propia naturaleza de esa realidad social. No es el nivel fenomenológico sino el nivel propiamente ontológico el que queda parcialmente constituido por los saberes a los que recurrimos para conceptualizarlo."

"El efecto de ilustración tiene una consecuencia de orden político, o normativo, que los psicólogos sociales no pueden eludir. Si es cierto que los conocimientos 'científicos' que se

inyectan en el tejido social transforman la realidad social, entonces el productor de esos conocimientos adquiere una responsabilidad política evidente. No queda otra alternativa para la investigación social más que abandonar toda creencia en una supuesta 'neutralidad' del conocimiento científico. La productividad ontológica que caracteriza los conocimientos sociales nos sitúa en la obligación de tener que deshacer periódicamente los conocimientos construidos por la psicología social, tanto por razones ligadas al reajuste constante de esos conocimientos, como por razones normativas. En efecto, sean cuales sean sus opciones políticas, el psicólogo social se encuentra en la necesidad de interrogar permanentemente a los conocimientos que produce para saber en definitiva cuáles son las formas sociales que contribuye a reforzar o a subvertir, y para saber en definitiva cuáles son los intereses que está sirviendo."

Ibáñez (1994, p. 22).

El concepto de **reflexividad**, definido por el interaccionismo simbólico como la capacidad del ser humano para tomarse a sí mismo como sujeto de conocimiento y de evaluación, nos permite establecer una reflexión sobre nosotros mismos y la manera en la que entendemos a las personas cuyos universos estamos interesados en estudiar.

"El concepto de reflexividad para el interaccionismo simbólico presupone que el ser humano es capaz de tomarse a sí mismo como objeto de conocimiento y de evaluación. Esta distinción introducida por William James entre el 'yo cognoscente' y el 'yo conocido' permite entender una característica fundamental de la naturaleza del ser humano y de sus conductas. En efecto, la capacidad de 'contemplarse a sí mismo' abre las posibilidades de actuar estratégicamente, es decir, de controlar la propia apariencia y de darle la forma adecuada para que engendre en los demás los efectos deseados. La reflexividad humana instituye a la persona como agente de sus actos, desvinculándola, en parte, de las determinaciones situacionales. En efecto, el autoconocimiento posibilitado por la reflexividad no sólo nos permite vernos 'con los ojos de los demás' y poder incidir por consiguiente sobre esa visión modelando la imagen que ofrecemos a los demás, sino que nos permite además conocer, en parte, nuestra propia forma de ser e incidir por lo tanto sobre ella, modificando eventualmente algunas de las fuentes de determinación que la han constituido como tal.

La reflexividad constituye, por lo tanto, un argumento suplementario contra el determinismo social denunciado por los etnometodólogos, a la vez que pone en entredicho una estricta predictibilidad de las conductas humanas."Ibáñez (1994, p. 62).

Desde un punto de vista etnográfico, el concepto de reflexividad tiene unas implicaciones metodológicas importantes. La investigación social forma parte del mundo social analizado, lo cual implica una reflexión sobre esta participación. En algunos contextos, el investigador o investigadora son un instrumento básico del proceso y su papel es central para el análisis. De esta manera, el conocimiento que elaboramos o las teorías que desarrollamos para explicar los comportamientos en las organizaciones también podrían aplicarse a nuestras actividades como investigadores y ayudarnos a desarrollar estrategias de intervención.

Resumen

Así pues, en el ámbito organizacional consideraremos lo siguiente:

- La construcción de conocimiento en la intervención social en las organizaciones tiene unos efectos sobre las mismas.
- El contexto organizacional no es un ámbito predecible, sino reflexivo.
- La investigación social forma parte del mundo social que analiza.

1.3. Lenguaje y pensamiento organizacional: escenarios lingüísticos

"Un discurso es aquel conjunto de prácticas lingüísticas que mantienen y promueven ciertas relaciones sociales. El análisis consiste en cómo estas prácticas actúan actualmente manteniendo y promoviendo estas relaciones: es sacar a la luz el poder del lenguaje como una práctica constituyente regulativa."

Antaki, C. e Iñíguez, L. (1994). El análisis del discurso en psicología social. *Boletín de Psicología*, 44, 57-75.

Parker (1992) ofrece referencias básicas para entender la complejidad y las implicaciones del concepto *discurso*:

- "El lenguaje está estructurado como un espejo de las relaciones de poder."
- "Rol de los repertorios, discursos, en la reproducción y transformación de los significados. Los discursos que facilitan y limitan lo que puede decirse (por quién, dónde y cuándo)."
- "Los discursos hacen la historia. Los discursos no simplemente describen el mundo social, lo categorizan."
- "Definición de discurso: 'Sistema de afirmaciones que construyen un objeto'."
- "Criterios para distinguir discursos: el discurso es acerca de objetos, contiene sujetos, es un sistema coherente de significados, se refiere a otros discursos, refleja su propia forma de hablar, se puede localizar históricamente, soporta instituciones, reproduce relaciones de poder, tiene efectos ideológicos."

En este apartado, centraremos la atención en el protagonismo del lenguaje en la construcción social de los objetos, que como veremos se forman mediante el intercambio de significados en la interacción social.

El interaccionismo simbólico atribuye una importancia primordial a los significados sociales que las personas asignan al mundo que las rodea.

Como indica Blumer (1982), el interaccionismo simbólico descansa en tres supuestos fundamentales.

- El ser humano orienta sus actos hacia las cosas en función de lo que éstos significan para él. La actuación humana es comprendida desde una definición subjetiva que la persona hace de la situación.
- La fuente de este significado es un producto que emana de las actividades de los individuos cuando interactúan y por medio de éstas. Los significados no son algo transmitido o heredado, sino que son una construcción realizada en la interacción social.
- La utilización del significado por el agente se produce mediante un proceso de interpretación propia, que supone autointeracción y manipulación de significados.

Desde una perspectiva interaccionista simbólica, Taylor y Bogdan plantean que 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.

Desde la hermenéutica, como recoge Ibáñez (1994), la significación no se construye por simple adición de elementos discretos, sino que presupone un constante movimiento desde la globalidad del texto, entendiendo por *texto* cualquier conjunto de elementos de significación, hacia cada uno de los elementos que contribuyen precisamente a esta globalidad. Cada uno de los elementos participa en la construcción del significado global y, no obstante, cada elemento adquiere, a su vez, su sentido en función de este significado global que, sin embargo, no existiría sin el mismo. Nada adquiere significado si no es mediante su incorporación a un marco interpretativo que predetermina en parte el significado posible de cualquier elemento parcial. Este marco interpretativo está siempre configurado por nuestra posición dentro de una tradición histórica y cultural.

Shotter (1989) insiste en el hecho de que el lenguaje, lejos de limitarse a desempeñar funciones descriptivas, posee una función directamente formativa, es decir, que el lenguaje es en parte el creador de los objetos sobre los cuales discurre, o por lo menos de algunos aspectos de estos objetos.

El olvido de esta función formativa nos conduce con cierta frecuencia a confundir las propiedades de nuestra forma de hablar de las cosas con las propiedades de las propias cosas (Shotter, 1987). Los psicólogos sociales no escapan, ni mucho menos, a estas "ilusiones de realidad" lingüísticamente creadas.

Desde esta perspectiva, los etnometodólogos no toman los discursos como descripciones subjetivas de la realidad, sino como procedimientos que utilizan los sujetos para constituir efectivamente la realidad social. Lo que interesa a los etnometodólogos no es por lo tanto la imagen de la realidad que vehiculan los *accounts*, sino los propios *accounts* en sí mismos, en tanto que constituyen un material de análisis para dilucidar la forma en la cual los actores construyen esta realidad (Zimmerman, 1976).

Resumen

La intervención organizacional se desarrolla en unos escenarios lingüísticos contruidos por nuestros usos del lenguaje.

2. Metodología cualitativa y diseño de investigaciones

2.1. Metodología cualitativa frente a metodología cuantitativa

Desde las formas de aproximación a las organizaciones que hemos planteado, nos interesa situarnos metodológicamente en la comprensión de los fenómenos organizacionales, entendidos como procesos en construcción en un contexto determinado y a partir de unos significados.

La intención de nuestra investigación estará más centrada en la interpretación que en la predicción, y son las técnicas cualitativas las que nos permitirán realizar este acercamiento.

Aunque resulte restrictivo, el siguiente esquema nos puede ayudar a clarificar el planteamiento.

| Métodos cuantitativos | Métodos cualitativos |
|--|--|
| Basados en la numeración (método científico) | Basados en la palabra (método humanístico) |
| Persona como respondiente cerrado. | Persona como constructora. |
| Buscan la generalización. | Argumentación, abierto. |
| Definición de la población por muestreo. | Buscan la comprensión. |
| | Explicación de fenómenos. |

De todas maneras, en la discusión sobre los métodos nos puede ser útil reflexionar sobre la relativización que establecen Hammersley y Atkinson (1983):

"El análisis cuantitativo ofrece conceptualizaciones y estrategias prácticas para manejar problemas que suelen presentarse a los etnógrafos (Evans, 1983). No debe haber nada que impida aprender de otras perspectivas distintas a las de la sociología interpretativa y la antropología, pues las diferencias entre diversos enfoques teóricos raramente son tan fundamentadas como claman sus protagonistas, ni deben considerarse más allá de las diferencias que representan sus argumentos."

Hammersley y Atkinson (1983, p. 255).

2.2. Metodología cualitativa y diseño de investigaciones

Este apartado lo desarrollaremos principalmente a partir de una introducción a los métodos cualitativos basada en los textos de Taylor y Bogdan (1986), y apuntaremos algunas pinceladas interesantes desde contextos cualitativos como la etnografía y el análisis del discurso.

No os pretendemos convertir en etnógrafos, o analistas de discursos, pero pensamos que sus referencias os pueden ser útiles para que os situéis metodológicamente en un ámbito organizacional.

Como ya hemos avanzado en el apartado anterior, la metodología es una manera de abordar el mundo empírico, y en el caso de la metodología cualitativa el interés se centra en estudiar la forma en la cual las personas viven y explican su mundo social. Interesan los datos descriptivos, las palabras, el lenguaje y el modo en el que son usados.

Taylor y Bogdan (1986) nos proporcionan un importante documento sobre la metodología cualitativa, del cual a continuación os resaltamos algunos aspectos relevantes.

Los autores recogen algunas de las características de la metodología cualitativa definidas por Rist (1977):

- **La investigación cualitativa es inductiva.**

Los investigadores desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas. En los estudios cualitativos siguen un diseño de investigación flexible.

- **En la metodología cualitativa, el investigador ve el 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 las que se encuentran.

- **El investigador cualitativo es sensible a los efectos que él mismo causa sobre las personas que son objeto de su estudio.**

En la observación participante intentan no desentonar en la estructura, al menos hasta que llegan 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 al menos entenderlos cuando interpretan sus datos (Emerson, 1983).

- **El investigador cualitativo trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.**

Los investigadores cualitativos se identifican con los que estudian para poder comprender cómo ven las cosas.

- **El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.**

Tal y como dice Bruyn (1966), el investigador cualitativo ve las cosas como si pasaran por primera vez. No se da nada por sobreentendido. Todo es un tema de investigación.

- **Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas.**

Este investigador no busca "la verdad" o "la moralidad", sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas.

- **Los métodos cualitativos son humanistas.**

Los métodos con los que estudiamos a las personas influyen necesariamente sobre la manera en la cual las vemos. Cuando reducimos las palabras y los actos de la gente a ecuaciones estadísticas, se pierde de vista el aspecto humano de la vida social. Si estudiamos a las personas cualitativamente, las llegamos a conocer en el ámbito personal y llegamos a experimentar lo que sienten en las luchas cotidianas en la sociedad.

- **Los investigadores cualitativos ponen énfasis en la validez de su investigación.**

Los métodos cualitativos nos permiten mantenernos próximos al mundo empírico (Blumer, 1969). Se destinan a asegurar un ajuste estrecho 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 el pensamiento y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales ni escalas clasificatorias. Mientras que los investigadores cualitativos subrayan la validez, los cuantitativos ponen énfasis en la confianza y la posibilidad de reproducir la investigación (Rist, 1977).

- **Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio.**

No hay ningún aspecto de la vida social demasiado frívolo o trivial para ser estudiado. Todos los escenarios y personas son al mismo tiempo similares y únicos. Son similares en el sentido de que en cualquier escenario o entre cualquier grupo de personas puede haber procesos sociales de tipo general. Son únicos porque en cada escenario, o por medio de cada informante, se puede estudiar de la mejor manera algún aspecto de la vida social, porque es donde aparece más iluminado (Hughes, 1958).

- **La investigación cualitativa es un arte.**

El científico social cualitativo es animado a crear su propio método (Mills, 1959). Se siguen alineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos sirven al investigador, nunca él es el esclavo de un procedimiento o una técnica.

Desde la perspectiva metodológica cualitativa, la etnografía cobra un protagonismo relevante porque es un método de investigación social centrado en el análisis y la interpretación de los significados construidos por las personas.

Desde la etnografía se reconoce el carácter reflexivo de la investigación social, es decir, se reconoce que los investigadores formamos parte del mundo social que estudiamos. Desde esta perspectiva, nos interesa tanto la información sobre nuestra vivencia de la investigación como la respuesta de la población a nuestra presencia.

El diseño de los estudios etnográficos es flexible, lo cual nos permite introducir cambios en el proceso de investigación a partir de la información que obtenemos en la misma.

La utilización de distintas fuentes de información que realizamos en etnografía (observación, entrevistas, etc.) nos facilita una buena base para la triangulación, mediante la comparación de las diferentes clases de información obtenidas.

En la intervención desde la metodología cualitativa, consideraremos la flexibilidad de la investigación, el enfoque holístico, la orientación hacia la comprensión de los fenómenos sociales y el carácter reflexivo de la investigación.

2.2.1. La observación participante

La observación participante es una forma de investigación mediante la cual el investigador recoge datos de forma no intrusiva en interacción con los informantes.

Como ya hemos comentado en la etnografía, la observación participante es una forma de intervención abierta, que evoluciona siguiendo el trabajo de campo.

Para Potter y Wetherell (1987), 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*. Si se está interesado en las formas discursivas, diez entrevistas pueden proveer de información tan válida como la que varios centenares dan para una encuesta de opinión estructural. Esto se debe a que se está interesado en el uso del lenguaje más que en la gente que lo genera, y a que un gran número de patrones lingüísticos son susceptibles de emerger entre muy poca gente.

Ejemplo

Nuestro rol como investigadores en el campo se ha ido configurando y transformando a medida que avanzaban nuestras visitas. Desde una posición inicial de observación con sensación de intrusismo, hasta momentos de observación participante en actividades en las que nos sentíamos ideológicamente implicados. Este proceso ha sido favorecido, sin duda, por la accesibilidad y la abertura que se nos ha ofrecido, y en algunos ámbitos se nos ha tratado más como miembros integrantes que como agentes extraños.

Esta situación nos ha hecho reflexionar sobre nuestra supuesta presencia implicada y provisional en el campo, sobre el hecho de "estar" de una determinada manera en contacto con la gente, y constatamos que si bien hemos abandonado el campo, sí que mantenemos unos vínculos que no existían anteriormente.

2.2.2. Acceso a las organizaciones

Como explican Taylor y Bogdan (1986), los observadores participantes por lo general obtienen el acceso a las organizaciones solicitando el permiso de los responsables. A estas personas las denominamos *porteros* (Becker, 1970). Ingresar en un escenario supone un proceso de manejo de la propia identidad,

de proyectar una imagen que asegure las máximas probabilidades de obtener el acceso (Kotarba, 1980). Se trata de convencer al portero de que no se es una persona amenazante y de que no se dañará a su organización de ningún modo.

Los observadores permanecen relativamente pasivos a lo largo del curso del trabajo de campo, pero especialmente durante los primeros días (Geer, 1964). Durante el periodo inicial, la recolección de datos es secundaria para llegar a conocer el escenario y a las personas.

Las condiciones del propio rol en la investigación de campo -qué, cuándo y a quién observar- deben ser negociadas continuamente. Hay que establecer un equilibrio entre la realización de la investigación tal y como uno lo considera adecuado y acompañar a los informantes en beneficio del *rapport*.

Algunas definiciones de *rapport* son:

- Lograr que las personas "se abran" y manifiesten sus sentimientos respecto del escenario y de otras personas.
- Irrumpir a través de las "fachadas"(Goffman, 1959) que las personas imponen en la vida cotidiana.
- Compartir el mundo simbólico de los informantes, su lenguaje y sus perspectivas.

Ejemplo

Al principio nos interesó tomar referencias, situarnos y orientarnos en el contexto, al mismo tiempo que nos dejábamos impregnar por todo aquello que nos impactaba, que nos llamaba la atención o simplemente que estaba allí. La primera consecuencia de este tipo de andanzas era de un desbordamiento absoluto, de una visión de inabarcabilidad para el estudio. Los primeros contactos los establecimos con representantes asociacionales, o líderes de comunidades, los cuales, en general, nos proporcionaron contactos con grupos de población. Para la obtención de estos contactos fue necesario ganar la confianza de estos porteros, y contar con su disponibilidad temporal para la organización de las entrevistas con los grupos. Para contactar con el sector profesional hemos concertado entrevistas individuales con representantes de cada sector. La selección de estos representantes nos venía dada por referencias que obteníamos en nuestros primeros contactos. La entrada en uno de los sectores informa de por dónde hay que dirigirse a los otros.

En el planteamiento de los métodos cualitativos de Taylor y Bogdan (1986), un aspecto importante de la observación participante consiste en aprender el modo en el que la gente utiliza el lenguaje (Becker y Geerm, 1957; Spradley, 1980). 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 los informantes. Deben también sintonizar y explorar los significados de palabras con las cuales no están familiarizados.

Para la etnografía, los relatos no son simples representaciones del mundo: forman parte del mundo que describen y, por lo tanto, están formados por el contexto en el que ocurren.

Taylor y Bogdan (1986) apuntan que los investigadores de campo formulan preguntas como para permitir que la gente hable sobre lo que tiene en mente y lo que le preocupa sin forzarla a responder a los intereses, preocupaciones o preconceptos de los observadores.

Saber qué es lo que no debe preguntarse puede ser tan importante como saber qué preguntar. En cuanto los informantes empiezan a hablar, podemos alentarlos a que digan más cosas sobre los temas en los que estamos interesados.

A medida que los observadores adquieren conocimientos y comprensión de un escenario, las preguntas pasan a ser más directivas y centradas en un foco (Denzin, 1978; Spradley, 1980). Una vez han emergido los temas y perspectivas, los investigadores empiezan a redondear sus conocimientos del escenario y a controlar la información recogida previamente.

Ejemplo

Realizamos una definición inicial de un guión de temas de interés para su exploración en la entrevista. De la misma manera, nuestra intención, desde el principio, era que partiendo de los temas planteados la entrevista se construyera por el desarrollo de las voces y las historias de sus participantes. Nos parecía importante proporcionar la abertura suficiente para que las personas y los grupos expresaran todo aquello que tuviera relevancia para ellos, y que en un planteamiento de entrevista más dirigida no hubiéramos posibilitado, ni previsto. No obstante, resulta difícil "dejar hablar" y "hablar" de aquello que nos interesa. Algunas de nuestras entrevistas derivaron en monólogos sobre temas que los entrevistados tenían ganas de tratar, y que no estaban directamente relacionados con nuestros propósitos. En algunos casos reconducíamos la entrevista, y en otros no era posible, pero a veces en el análisis recuperábamos la razón de aquellos discursos inicialmente alejados. Algunos aportaron perspectivas y ámbitos muy interesantes y no previstos en el diseño inicial.

2.2.3. Diario de campo

Como método de investigación analítico, la observación participante descrita por Taylor-Bogdan depende del registro de notas de campo completas, precisas y detalladas. Se deben tomar notas después de cada observación y también después de contactos ocasionales con los informantes, como por ejemplo encuentros casuales o conversaciones telefónicas. También deben tomarse notas durante la etapa previa al trabajo de campo.

Las notas de campo deben incluir descripciones de personas, acontecimientos y conversaciones, así como las acciones, sentimientos, intuiciones o hipótesis de trabajo del observador. Las notas de campo procuran registrar en el papel todo lo que se puede recordar sobre la observación. Una buena regla establece que si no está escrito, no sucedió nunca.

Las notas de campo no deben incluir sólo descripciones de lo que ocurre en un escenario, sino también un registro de los sentimientos, interpretaciones, intuiciones, preconceptos del investigador y áreas futuras de indagación. Estos comentarios pueden distinguirse de los datos descriptivos (CO: comentarios del observador).

Es una buena idea llevar un diario detallado durante el periodo de entrevistas. El diario del entrevistador puede servir a varios propósitos. En primer lugar, debe contener un bosquejo de los temas examinados en cada entrevista.

En segundo lugar, el diario cumple la función de los "comentarios del observador" registrados en las notas de campo de la observación participante. Al igual que el observador, el entrevistador debe tomar nota de los temas, interpretaciones, intuiciones y conjeturas emergentes, gestos notables y expresiones no verbales esenciales para comprender el significado de lo que se dice.

Ejemplo

Nuestra reflexión sobre el rol en el campo se centra en las relaciones de poder que establecemos con las personas a las que nos dirigimos, desde nuestra posición de investigadores, de personas que vienen de la universidad, y los efectos que se desencadenan tanto en la investigación como en los investigadores, y en las personas que se sienten investigadas. Uno de los hombres participantes en una entrevista, que también registró la grabación de la misma, nos aclaró desde el principio que él ya sabía a qué nivel iba a respondernos, que en ningún momento iría al fondo de las cosas. También reflexionamos sobre los elementos éticos del trabajo de campo, y no se puede evitar sentir una cierta "invasión focalizadora de los colectivos", pero intentamos autoconvencernos de que éste no es nuestro objetivo. De hecho, una de nuestras luchas en el tratamiento de la investigación es evitar tomar a la población inmigrante como objeto.

2.2.4. Entrevistas

Como entrevistas cualitativas en profundidad, Taylor y Bogdan (1986) entienden reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal y como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas.

Como método de investigación cualitativo, las entrevistas en profundidad tienen mucho en común con la observación participante. Del mismo modo que los observadores, el entrevistador "avanza lentamente" al principio. Trata de establecer *rapport* con los informantes, formula inicialmente preguntas no directivas y aprende lo que es importante para los informantes antes de enfocar los intereses de la investigación.

Los etnógrafos (Hammersley y Atkinson, 1994) no deciden de antemano las cuestiones que ellos quieren preguntar, aunque suelen entrar a la entrevista con una lista de temas de los que hay que hablar.

Tampoco se restringen a una única manera de preguntar. En diferentes entrevistas, o en momentos distintos de una misma entrevista, la aproximación a los temas puede ser directa o indirecta, dependiendo de la función que persiga la entrevista.

En los proyectos de entrevistas a gran escala algunos investigadores utilizan una guía de entrevista para asegurarse de que los temas claves sean explorados con un cierto número de informantes.

La guía de la entrevista es especialmente útil en la investigación y evaluación en equipo, o en otras investigaciones subsidiadas (Patton, 1980). En la investigación en equipo, la guía proporciona un modo de asegurar que todos los investigadores exploren con los informantes las mismas áreas generales.

En la situación de entrevista se debe crear un clima en el que las personas se sientan cómodas para hablar sobre sus historias y sobre sus visiones del mundo.

Debemos intentar no abrir juicios, permitir que la gente hable, prestar atención, ser sensibles. Es importante pararse a pensar cómo la entrevista encajará en la vida del entrevistado.

Ejemplo

Previamente a la entrevista, realizamos una preparación de la misma, teniendo en cuenta tanto nuestros guiones iniciales como las puertas hacia nuevos aspectos que se nos iban abriendo en el desarrollo del trabajo de campo y de las entrevistas. En cierta manera, las entrevistas ya realizadas intervenían en la definición de las siguientes. Las formas de plantear la entrevista evolucionan con el campo. En un principio intentamos plantear la entrevista en forma de recorrido desde el lugar de origen hasta el lugar actual, y también tratar lo ambiental en forma de embudo, partiendo de lo más global y colectivo, como la ciudad, pasando por el barrio, para llegar a lo más íntimo, que sería la vivienda. En otros momentos de la investigación en el planteamiento nos interesaba contrastar los recuerdos con las experiencias actuales. Pensábamos que de esta manera los entrevistados podían manifestar aspectos importantes para ellos, aspectos que permanecen o que han cambiado. También nos interesaban los procesos que pensaban que habían seguido, así como sus niveles de intervención en el contexto.

Desde el análisis del discurso, Potter y Wetherell (1987) consideran que las entrevistas, son una herramienta muy diferente para analistas del discurso que para la ortodoxia de investigadores sociales (Brenner, 1958; Cannell Kahn, 1968). La meta de las entrevistas tradicionales es obtener o medir la consistencia en las respuestas de los participantes; la consistencia se valora como importante porque se toma como evidencia de un conjunto de acciones o creencias que se corresponden.

Según los autores, la **consistencia** nos da a conocer que el participante, cuando contesta a las preguntas, se mueve en un número de discursos compatibles limitado, o bien en repertorios interpretativos. Los análisis que identifican sólo respuestas consistentes son, por lo tanto, poco informativos, ya que explican poco sobre el gran repertorio de fuentes narrativas que la gente utiliza cuando construye el significado de su mundo social, y además no revelan de manera muy clara la función de las construcciones de los participantes.

En las entrevistas, las preguntas del investigador son un mero tópico que hay que analizar, al igual que las respuestas del entrevistado. Estas preguntas proporcionan el contexto funcional para las respuestas y, por lo tanto, deben in-

cluirse. En la práctica, esto significa que los matices lingüísticos de las preguntas son tan importantes como los matices de las respuestas. Tiene que ser transcrita la totalidad de la entrevista, no sólo la parte del entrevistado. A diferencia de las entrevistas tradicionales, las preguntas del investigador se presentan como activas y constructivas y no como pasivas y neutras.

Las entrevistas en el análisis del discurso difieren de las entrevistas convencionales en tres sentidos:

- La variedad en las respuestas es tan importante como la consistencia.
- Las técnicas que permiten la diversidad en lugar de aquellas que la eliminan son enfatizadas, y dan como resultado intercambios más informales en las conversaciones.
- Los entrevistadores son vistos como participantes activos, no como cuestionarios parlantes.

En las entrevistas de grupo reunimos a varias personas para hablar sobre un tema. Suelen estar poco dirigidas, porque nos interesan las argumentaciones que los participantes vehiculan en la discusión. Partiendo de la base de que los sujetos son "expertos" en los temas que estamos tratando, la entrevista en grupo nos proporciona una gran cantidad de información interesante. La aportación más rica de la entrevista grupal es la posibilidad de observar y analizar el universo de significados compartidos que muestran los grupos en sus conversaciones.

Ejemplo

Entrevista de grupo a la asociación de vecinos del barrio. Grupo de unas quince-dieciséis personas, de diferentes edades. La mayoría escucha y la conversación se hace entre unos pocos. Algunos entran y salen durante la conversación.

E1. (Mujer de cincuenta años) Porque relativamente, ella siempre explica que cuando se fue a América abrieron los puertos, vino el algodón, el trabajo, el capital, etc. Esto me lo han explicado ellas, yo no lo sabía, esto. Entonces fue cuando Barcelona se expandió, salió de las murallas y (no se entiende) esto lo dice ella; entonces empezó a venir la inmigración...

P: ¿Es antigua en el barrio esta inmigración?

E2. (Hombre de cuarenta y cinco años) Es antigua. Puerto de mar, es tierra de inmigrantes [va entrando gente y hay mucho ruido de fondo].

E3. (Hombre de cincuenta y ocho años) Yo creo que la inmigración es una necesidad vital de la persona y, como vital de la persona, se buscan unos campos más amplios de donde se está... porque su existencia le da un motivo... es evidente que la inmigración no es voluntaria, sino que de alguna manera es obligada.

E1. Ahora la inmigración es ésta, pero pronto vendrá otra que emigra para conocer mundo, para ampliar culturas y conocer culturas diferentes (hablan al mismo tiempo).

E2. Sí, sí, evidentemente, pero lo que nosotros entendemos, y de alguna manera intentamos desgranar, es la inmigración dentro del Raval.

2.2.5. Documentos

Taylor y Bogdan (1986) describen la compleja variedad de materiales documentales que son relevantes para el investigador. Éstos incluyen desde los más "informales" hasta los más "formales" u "oficiales". En el polo informal del continuo existe un gran número de relatos "profanos": literatura, cartas, extractos de medios de comunicación, etc.

Los relatos deben ser leídos con respecto al contexto en el que son producidos, al auditorio al que van dirigidos y a los intereses y motivaciones del autor.

Los registros oficiales y documentos públicos son materiales que permiten comprender las perspectivas, los supuestos, las preocupaciones y actividades de quienes los producen.

Garfinkel (1967) sostiene que los registros organizacionales son producidos con el propósito de documentar el desempeño satisfactorio de las responsabilidades de la organización respecto de sus clientes (citado en Taylor y Bogdan).

Desde la etnografía (Hammersley y Atkinson, 1994), tenemos que analizar estos documentos como productos sociales. De esta manera, se abre una nueva área de investigación: las prácticas socialmente organizadas mediante las cuales se escriben y leen los documentos y se producen los hechos.

Los medios de comunicación social (los periódicos, revistas, la televisión, el cine y la radio) también constituyen otra importante fuente de datos documental.

Los analistas de los discursos (Potter y Wetherell, 1987) trabajan muy frecuentemente con registros/grabaciones y documentos de interacción, como opuestos al material obtenido mediante la relación directa del investigador con los participantes. Tradicionalmente, una de las más importantes ventajas de recoger grabaciones en directo y documentos es la casi absoluta ausencia de la influencia del investigador en los datos (Webb, 1966). Transcripciones de las conversaciones de cada día, noticias, publicaciones científicas, cartas y documentos oficiales son productos de fabricación social en cuya producción el investigador no ha tomado parte alguna.

2.2.6. Iconografía

Nuestro universo lingüístico está formado por palabras e imágenes que con igual protagonismo configuran el escaparate discursivo de la realidad social a la que pretendemos interrogar.

Las imágenes nos proporcionan el escenario y los matices ambientales que conforman el contexto en el que nos encontramos.

"La intención del lenguaje (del conocimiento, de la conciencia) es nominar (y por ende domesticar) la realidad. La realidad lingualizada es segura, duradera, confiable como la certeza cartesiana; pero lo inseguro también es real: aquella parte de lo real que no tiene nombre. Pero el lenguaje se olvida, se tergiversa, se descuida, se banaliza, se burocratiza, y así, por muy seguro que éste sea, no es seguro que ahí esté: puede perderse. La dimensión de los nombres y la dimensión de los iconos son dos mundos frente a frente, separados por la línea del mar sobre la playa, que se ceden y se ganan terreno mutuamente. La tierra firme del lenguaje y el océano de las imágenes.

Sin embargo, mientras más tierra se gana al mar, más mar aparece al horizonte. En efecto, cada nuevo objeto (fenómeno, sensación, etc.) que se descubre o se nombra produce un residuo de imágenes que antes no estaban allí; cada nueva certeza genera sobre todo nuevas dudas; cada respuesta que se encuentra viene pegada a una tarea de nunca acabar. Una palabra cerca a su objeto, por ejemplo, el objeto 'piedra', el cual queda delimitado y concretado, pero cada palabra está rodeada de imágenes, así que cuando se pronuncia la palabra *piedra*, alrededor de ella se aparece una multiplicidad de imágenes no contenidas en ella, por ejemplo, los distintos tipos de piedras, por ejemplo, todo aquello que está junto a las piedras pero que no es, por ejemplo, en fin, todo aquello que no es una piedra, y que hay que averiguar. Saber es crear ignorancias. El lenguaje contiene imágenes, en efecto, pero al mismo tiempo, está rodeado por un aura de imágenes, por lo cual lo innombrable se ensancha en vez de reducirse, crece cada vez que algo se nombra. La sabiduría y la ignorancia tienen la misma cantidad de desconocido, la única diferencia es que la sabiduría tiene un desconocido más sofisticado."

Fernández Christlieb (1994, p. 249).

2.3. Análisis de la información

El proceso de análisis es una parte compleja e implícita a todo el desarrollo de la investigación. Desde el inicio del trabajo de campo, el curso del estudio se va redefiniendo a partir de la interacción que establecemos con la población y de las lecturas que de este contacto realizamos.

2.3.1. El trabajo con los datos

Como explican Taylor y Bogdan (1986), el análisis de los datos es un proceso en continuo progreso en la investigación cualitativa.

Este enfoque se orienta hacia el desarrollo de una comprensión en profundidad de los escenarios o personas que se estudian.

En la investigación cualitativa los investigadores analizan y codifican sus propios datos. A lo largo del análisis, se trata de obtener una comprensión más profunda de lo que se ha estudiado, y se continúan refinando las interpretaciones. Los investigadores también revisan su experiencia directa en los escenarios, informantes y documentos, para llegar al sentido de los fenómenos partiendo de los datos.

El análisis de los datos implica ciertas etapas diferenciadas. La primera es una fase de descubrimiento en progreso: identificar temas y desarrollar conceptos y proposiciones. La segunda fase, que típicamente se produce cuando los datos ya ha sido recogidos, incluye la codificación de los datos y el refinamiento de

la comprensión del tema de estudio. En la fase final el investigador trata de relativizar sus descubrimientos (Dutschler, 1973), es decir, de comprender los datos en el contexto en el que fueron recogidos.

No existe un proceso de análisis estándar, cada investigador realiza sus propios recorridos por los textos. De todas maneras, sí que hay una serie de momentos presentes en el análisis para los diferentes autores (Taylor y Bogdan, 1986; Hammersley y Atkinson, 1994) que relacionamos a continuación.

- **Lectura atenta de las informaciones recogidas.**
 - Extraer cuestiones significativas.
 - Identificar modelos interesantes.
 - ¿Cómo se relaciona la información de campo con lo que uno podía haber esperado a partir de la base del conocimiento del sentido común, de los informes oficiales, etc.?
- Una vez se adoptan una o dos categorías analíticas, comenzar a desarrollarlas dentro de un esquema teórico: **establecer relaciones entre los conceptos y los que se añadan posteriormente.**
- **Desarrollar tipologías, recurriendo constantemente a la información de campo.** A partir de aquí, el investigador debe tomarse el tiempo y el interés necesario para lo siguiente:
 - Ver cómo encajan sus interpretaciones del problema con aquellas que sobre el mismo tienen los actores a los que está estudiando.
 - Ver cuáles son las variaciones entre toda la gama de casos y estrategias que él ha conseguido reunir.
 - Clasificarlos en un cuerpo articulado de tipos y estrategias.
 - Presentarlos al lector de manera ordenada.

El uso de tipologías no debería extenderse más allá de los límites de la información, más allá de su valor analítico.

Ejemplo

Las primeras lecturas nos sitúan ante el gran volumen de informaciones, datos, historia, etc. que tenemos que describir, interpretar y analizar de formas explicativas tanto para las escribientes como para sus posibles auditorios. En este caso, los auditorios son tan plurales como el contenido del estudio, por lo cual será necesario realizar tipos de informes, cada uno dirigido en su caso a un auditorio específico. Por nuestra parte, tanto en el desarrollo de las conversaciones como en la lectura de los textos hemos tenido tanto interés en el contenido de los mismos como en la manera en la que se contextualizan y se explican, en qué momento y con qué se relacionan, etc. Este interés queda parcialmente reflejado en nuestros escritos, porque la ambición investigadora suele sobrepasar las capacidades de sus agentes, y nos vemos limitados a explicar algunas partes de la información con los recursos con los que contamos.

Desde el análisis del discurso, Potter y Wetherell (1987) apuntan sobre la codificación, en primer lugar, que es bastante diferente de hacer propiamente análisis. La meta no es encontrar resultados, sino condensar un inabarcable corpus de discurso en grupos asequibles. Es una preparación analítica de cariz preliminar, y destinada a estudios mucho más intensivos del material elegido mediante la codificación selectiva.

2.3.2. El análisis de los textos

Continuando con el enfoque de Potter y Wetherell, el análisis se compone principalmente de dos fases en estrecha relación.

- La búsqueda del patrón dentro de los datos, que se encontrará en la variedad. Las diferencias tanto en el contenido como en la manera de narrarlo, y en la coherencia: la identificación de características compartidas en las narraciones.
- Las funciones y los efectos. La imposición teórica básica del análisis del discurso es el argumento de que el habla de la gente cumple muchas acciones y tiene variedad de efectos. La segunda fase del análisis consiste en formar hipótesis sobre estas funciones y efectos y buscar la evidencia lingüística.

"El analista del discurso se preocupa con los detalles de los pasajes del discurso, a pesar de que éstos sean fragmentarios o contradictorios, y con qué se está diciendo o escribiendo, y no con alguna idea general que parezca hacerse presente. En términos etnometodológicos, se está muy acostumbrado a arreglar la ambigüedad (Garfinkel, 1967) del habla reconstruyéndola de forma que tenga sentido para nosotros, es realmente complicado poder abandonar este hábito. Por tanto, parte del proceso es inevitablemente una interrogación crítica de nuestras presuposiciones y de nuestras técnicas de dar sentido."

Potter y Wetherell (1987, p. 162).

¿Cómo construyen objetos los discursos? Definición del objeto

Desde el sector institucional, al abordar el panorama de la inmigración se realiza una clasificación tipológica poblacional, según criterios económicos, territoriales, jurídicos, de sanguineidad, de afinidad cultural y jurídicos.

Desde el criterio de sanguineidad se considera que las personas "transmiten y heredan" su adscripción categorial de padres a hijos, y son denominados *hijos de inmigrantes*: "las hijas de los inmigrantes del Tercer Mundo" (*Plan interdepartamental de inmigración 1993*. Generalidad de Cataluña).

2.3.3. La validación

Coherencia

Según Potter y Wetherell (1987), un conjunto de requerimientos analíticos debe dar coherencia al conjunto del discurso. El análisis nos tiene que permitir ver cómo el discurso encaja y cómo la estructura discursiva produce ciertos efectos y funciones.

Los casos que se sitúan fuera del sistema explicativo de una teoría son casi siempre más informativos que los que se encuentran dentro, y con frecuencia sacan a la luz problemas importantes.

Para los autores, el tipo de fenómenos que interesan a los analistas del discurso tiene consecuencias reales para la vida social de la gente. No estamos interesados en las definiciones de las palabras del diccionario, o en nociones abstractas de significado, sino en las distinciones que en realidad los participantes hacen en sus interacciones, las cuales tienen implicaciones importantes para su práctica. Cuando observamos la variabilidad y la consistencia, no es suficiente decir que los analistas pueden comprobar que tales afirmaciones son consistentes y tales otras disonantes; lo importante es la orientación de los participantes, es decir, qué ven ellos como consistente y qué como distinto.

2.3.4. La triangulación

En etnografía, la triangulación de las fuentes de información supone la comparación de la información referente a un mismo fenómeno pero obtenida en distintas fases del trabajo de campo, en diferentes puntos de los ciclos temporales existentes en aquel lugar o, como ocurre en la validación solicitada, comparando los relatos de los distintos participantes envueltos en el campo.

- No confiar en una sola versión de los hechos.
- Triangulación entre diferentes investigadores.
- Triangulación de técnicas.
- Aquello que la triangulación implica no es la combinación de diferentes tipos de datos, *per se*, sino el intento de relacionar tipos de datos de maneras que contrarresten varias posibles amenazas a la validez de nuestros análisis.
- La información nunca debe ser tomada como verdadera en sí misma.

2.3.5. El informe

Como indican Potter y Wetherell (1987), el informe es bastante más que una presentación de los descubrimientos de la investigación, constituye parte de los procedimientos de confirmación y validación. La meta es presentar análisis y conclusiones de tal modo que el lector sea capaz de juzgar las interpretaciones del investigador.

Una considerable parte del artículo se constituirá a partir de extractos de transcripciones y documentos, y el resto se detallará con interpretaciones que desvelen patrones y organización dentro de los materiales.

En el análisis del discurso, los extractos no son caracterizaciones o ilustraciones de los datos, son ejemplos de los datos mismos. O en términos etnometodológicos, son el sujeto en cuestión, no una fuente mediante la cual éste se reconstruye.

El análisis del discurso comporta la fluidez de movimiento entre los diferentes estadios, con la codificación, análisis, validación y escritura susceptibles de volver a fases anteriores, o finalmente al punto original de partida, el habla y la escritura.

2.3.6. Reflexividad

Ya hemos definido anteriormente la reflexividad en apartados anteriores. Aquí nos interesaría entenderla como el final y el principio de la investigación en un proceso cíclico. La reflexión sobre los textos está presente en todo el proceso de investigación, pero es en este momento cuando intuimos el final del estudio, cuando compartir esta reflexión con miembros de la investigación nos proporciona una reconstrucción de nuestras interpretaciones que seguramente pondrá en evidencia el hecho de que las investigaciones sociales no tienen un final definido.

Ejemplo

El estudio adquiere el carácter procesual de los fenómenos en los que está inmerso. En este caso, la investigación se ha desarrollado a partir de una amplia revisión documental, pero sobre todo en la interacción con un contexto socioambiental, "estar" en el mismo y los grupos y personas que en éste conviven. Siguiendo esta relación interactiva, el estudio vuelve a sus constructores para recibir las respuestas de una realidad social de la que forma parte y a la que está contribuyendo a generar. Pasamos el borrador de nuestro informe a dos participantes del estudio que se muestran interesadas en revisar nuestros escritos. Sus comentarios empezaron a propósito de los extractos de las entrevistas. Una de ellas comenta que no se entiende bien -en algunos casos- lo que se quiere decir, habla de sus intervenciones en sus entrevistas y dice que, aunque es verdad que ha dicho aquello, debe ser interpretado y tal vez comentado de nuevo con el entrevistado para que se pueda entender mejor con una nueva explicación. Al final nos felicitó de nuevo, le parecía un "trabajo de chinos", expresión que me pareció de lo más adecuada dado el tema que nos ocupaba, y de una seriedad palpable.

Actividades

Presentación de organizaciones

En esta actividad os proponemos investigar los escenarios lingüísticos que crean las organizaciones al hablar sobre sí mismas. Sería interesante que intentarais intuir las capacidades constructivas del lenguaje presentes en estos documentos.

Os adjuntamos tres documentos de presentación de tres entidades organizacionales de cariz social, institucional y empresarial para realizar un análisis de los textos identificando tópicos discursivos presentes y ausentes que os ayuden a situar las organizaciones. Las siguientes preguntas os pueden ayudar a comenzar el análisis:

- ¿Dónde se sitúa el interlocutor?
- ¿Quién es el destinatario?
- ¿Cómo se define la entidad?
- ¿Qué objetivos plantea la entidad?
- Estilo de la argumentación referido a causas, fines, etc.
- Establecer comparaciones entre los tres discursos.

Recursos

Tres documentos de presentación de tres organizaciones de carácter social, institucional y empresarial.

Materiales

1) Qué es Amnistía Internacional (<http://www.es.amnesty.org/>)

Amnistía Internacional (AI) es un movimiento mundial integrado por personas cuyo objetivo es contribuir a que se respeten los derechos humanos.

Trabaja en pro del respeto de los derechos humanos proclamados en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en otras normas internacionales. Promueve la observancia de todos los derechos humanos, que considera interdependientes e indivisibles, con actividades de concienciación pública y otras acciones, así como por medio de la educación en derechos humanos y de la presión para que se ratifiquen y apliquen los tratados de derechos humanos.

Amnistía Internacional es independiente de todo gobierno, ideología política o credo religioso. No apoya ni se opone a ningún gobierno o sistema político, ni tampoco apoya ni se opone a las opiniones de las víctimas cuyos derechos intenta proteger. Su único interés es la protección imparcial de los derechos humanos.

No defiende ninguna ideología política, ninguna religión, ningún interés económico. Denuncia los abusos donde quiera que se produzcan, cualquiera que sea el régimen político responsable: de derecha o de izquierda, dictadura o democracia. Es independiente.

De la misma manera, Amnistía Internacional nunca toma partido en los conflictos entre un gobierno y grupos de oposición. Se defienden los derechos de las personas, no sus opiniones.

Para garantizar estos principios, los miembros de Amnistía trabajan en casos provenientes del mundo entero, sin ocuparse de los de su propio país. No obstante, sí pueden trabajar por la abolición de la pena de muerte y por la adecuación de la legislación nacional a las normas internacionales sobre derechos humanos, así como por evitar que los refugiados no sean devueltos a países donde puedan ser torturados o ejecutados, o convertirse en presos de conciencia.

Gracias al abanico de sus acciones, Amnistía es eficaz. Adapta sus técnicas a cada situación particular y las combina, en mutuo refuerzo, para generar una presión que incite a un gobierno a realizar concesiones o introducir mejoras. De esta manera, mientras un gobierno está recibiendo millares de protestas de ciudadanos de todo el mundo, a la par se puede estar denunciando su comportamiento ante las Naciones Unidas y ante los medios de comunicación social. Una misión sobre el terreno, que puede haber sido objeto de mucha publicidad durante su visita, puede ver multiplicadas sus posibilidades de éxito. Y los presos, sus oportunidades de ser liberados.

Sin embargo, toda esta ingente labor requiere mucho dinero. Tan sólo el Secretariado Internacional, centro nervioso de la organización, necesita para funcionar 120 euros por minuto.

Es la gente como tú la que proporciona a Amnistía los medios para realizar las múltiples acciones de defensa de los derechos humanos.

Una financiación que refleja su independencia.

2) Presidente de la Diputación de Barcelona (<http://www.diba.es/>)

A finales de los años ochenta, en vista de las nuevas circunstancias politicoinstitucionales de una Cataluña que recuperaba plenamente su autogobierno, se planteó una pregunta: ¿qué harán las diputaciones?

Fruto de la reflexión sobre este interrogante y sobre las exigencias y las carencias crónicas de los gobiernos municipales, esta web contiene la información y los programas que han transformado radicalmente una institución cargada de historia y, al mismo tiempo, inmersa en el futuro del mundo local.

El conjunto de técnicos y responsables políticos de la Diputación de Barcelona ha trabajado seriamente durante años para definir las características y los instrumentos operativos de una corporación exclusivamente municipalista, que debe ser exactamente lo que exige el mapa institucional de Cataluña: un organismo plenamente integrado en la Administración local, de carácter supramunicipal, con las facultades que tienen los entes intermedios en Europa y con la cooperación como elemento distintivo de su forma de actuar en relación con los ayuntamientos. La nueva Diputación de Barcelona es todo esto.

Este proceso de renovación no ha sido nada fácil. Ha sido necesario apartar toda la paja que en forma de confusión histórica y terminológica, de aluvión competencial y de simple depositaria patrimonial ahogaba el grano de una concepción municipalista embrionaria que había que desarrollar, fortalecer y, en definitiva, modernizar.

Lo que contiene esta web es mucho más que un proyecto; es una realidad que día tras día se hace más palpable.

3) "La Caixa" (<http://www.lacaixa.es>)

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", es una entidad nacida el 27 de julio de 1990 de la fusión de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares (Caja de Pensiones) y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Barcelona (Caja de Barcelona), y es sucesora legítima y continuadora, a título universal, de la personalidad de aquellas en lo que respecta a su naturaleza, finalidades, derechos y obligaciones.

Por sus orígenes constitutivos, es una entidad de carácter financiero, benéfico y social, de patronato privado, independiente de cualquier empresa o entidad. Las finalidades, señaladas en los estatutos, se concretan en la intermediación financiera y en las operaciones de previsión y fomento del ahorro popular, que canalizan hacia la inversión productiva en su doble vertiente económica y social.

Desde su fundación en 1904, "la Caixa" se ha caracterizado por su carácter social. Los beneficios que la gestión de la entidad financiera procuraba debían invertirse en actividades sociales con la misma exigencia de eficacia. Surgió de esta manera una de las grandes innovaciones de "la Caixa": la Obra Social. No se trataba de hacer caridad, sino de proporcionar servicios de asistencia social, cultural y cívica que mejorasen la calidad de vida de la gente. Hoy "la Caixa" todavía tiene, entre sus finalidades básicas, la financiación y sostenimiento de actividades de carácter social, cultural, educativo y científico, que son gestionadas mediante la Fundación "la Caixa". Los beneficios de "la Caixa" se distribuyen en su totalidad entre el Fondo de la Obra Social y Reservas.

La vocación de "la Caixa" de ofrecer un servicio de banca universal exige tener muy presentes las necesidades de los clientes, y ofrecerles una amplia gama de productos y servicios para atenderles en el momento y del modo en que lo precisen. Por este motivo, los proyectos futuros van encaminados a incrementar y mejorar el servicio, tanto a las personas físicas como a los comercios y empresas, en todos sus ámbitos, desde los productos financieros tradicionales hasta los servicios más novedosos.

La voluntad de servicio de "la Caixa" le ha llevado a convertirse en una de las entidades de referencia en el servicio de atención al cliente. Su estrategia de expansión se ha basado en un plan de descentralización de la gestión hacia las oficinas, con el objeto de favorecer la calidad de servicio mediante la toma de decisiones rápidas y fiables que permitan satisfacer más adecuadamente las necesidades de los clientes. "La Caixa" complementa este servicio de la oficina tradicional con una extensa red de cajeros automáticos y ServiCaixa, que ofrecen una amplia gama de productos y servicios, y que casi se ha triplicado en los últimos diez años. Más del 55% de los servicios de "la Caixa" se realizan por medio de los cajeros automáticos, ServiCaixa e Internet. Esto se está traduciendo en un mayor servicio de asesoramiento por

parte de los empleados de "la Caixa" a nuestros clientes y una menor dedicación a trabajos administrativos.

Orientaciones para los análisis

Esta actividad puede derivar en diferentes análisis, según cada estudiante.

Interesa constatar que se ha hecho una lectura de los textos tanto respecto a los contenidos como a los usos lingüísticos.

A continuación comentamos algunos aspectos significativos a la hora de leer los análisis.

- Se identifica al interlocutor y el destinatario de los textos a partir de lo siguiente:
 - La persona con la que se habla.
 - El auditorio al que se dirige, tanto para hacer referencia explícita o implícita (muestra los intereses a los cuales se sirve, la indentificación con los valores de la organización).
- Se identifica el tipo de organización y sus objetivos, partiendo de lo siguiente:
 - De lo que se define sobre la organización misma y el vocabulario que se utiliza, mediante la afirmación o la negación.
 - De los valores que pretende transmitir: tradición, modernidad, progreso, eficacia, servicio.
 - Del estilo argumentativo: identificación de tópicos discursivos en torno a la justificación en causas y finalidades, retóricas políticas, etc.

Comparación de discursos: constatar cómo cada organización construye su propio escenario lingüístico con un carácter marcadamente social, político y económico según el caso, pero cómo a su vez la interacción de los tres aspectos confluye de una manera evidente o implícita en las tres organizaciones.

Cuaderno de campo

Esta actividad pretende que recojáis por escrito vuestra experiencia reflexiva sobre la intervención. Tal y como os hemos explicado en el apartado teórico, y también como se explica más ampliamente en las lecturas que os hemos recomendado, el cuaderno de campo es un instrumento muy útil en nuestro trabajo de investigación. De alguna manera, incluye todo aquello que no tiene cabida en instrumentos más estandarizados, como nuestras impresiones de la investigación, aquellos detalles que observamos y que pueden tener relevancia, etc. También nos ayuda a estructurar nuestros pensamientos antes y después de la intervención. El texto *La sociedad de las esquinás* es un muy buen ejemplo de lo que os queremos transmitir.

El cuaderno se realizará de manera paralela a las actividades de intervención organizacional del módulo 5.

Se trataría de anotar, más que el qué como contenido, el porqué y cómo de la intervención, así como todo lo que se os pueda ocurrir:

- ¿Qué organización habéis elegido y por qué?
- ¿Cómo podríais acceder a la organización?
- ¿Cómo os planteáis el tema que hay que tratar?
- ¿Cómo elegís la muestra? ¿Por qué?
- ¿Cual es vuestra vivencia del desarrollo de la intervención? Reflexionad sobre cómo habéis vivido el rol.

Recursos

Cuaderno de campo

Orientaciones

- Debe constatar que se ha hecho un seguimiento de la intervención.
- Es necesario mostrar argumentaciones metodológicas en las tomas de decisión planteadas.
- Es necesario mostrar que el estudiante se ha situado desde el rol.

Actividad

Consultad la Parte 4 de la Actividad "Caso transversal Erin Brockovich".

Bibliografía

Bibliografía

- Antaki, C. e Iñíguez, L. (1994). El análisis del discurso en psicología social. *Boletín de Psicología*, 44, 57-75.
- Berger, P. y Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Madrid: Amorrortu-Murguía.
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico: perspectivas y método*. Barcelona: Hora.
- Fernández Christlieb, P. (1994). *La Psicología colectiva: un fin de siglo más tarde: su disciplina, su conocimiento, su realidad*. Barcelona: Anthropos.
- Gergen, Kenneth J. (1997). *El Yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Barcelona: Paidós.
- Hammersley, H. y Atkinson, P. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós Básica.
- Herder, J. G (1784). *Ideas para la filosofía de la historia de la Humanidad*. Barcelona: Bruguera (1976).
- Ibáñez Gracia, T. (1990). *Aproximaciones a la psicología social*. L'Hospitalet de Llobregat: Sendai.
- Ibáñez Gracia, T. (1990). *El Conocimiento de la realidad social*. L'Hospitalet de Llobregat: Sendai.
- Ibáñez, T. (1994). *Psicología social construccionista*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Parker, I. (1992). *Discourse dynamics. Critical analysis for social and individual Psychology*. Londres: Routledge.
- Potter, J.; Wetherell, M. (1987). How to analyse discourse. En *Discourse and social psychology: beyond attitudes and behaviour*. Londres: Sage.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós Studio Básica.
- Whyte, W. F. (1971). *La sociedad de las esquinas*. México: Diana.

