

Henri Peretz

LOS MÉTODOS EN SOCIOLOGÍA
La observación

Ediciones Abya-Yala
2000

LOS MÉTODOS EN SOCIOLOGÍA

La observación

Henri Peretz

1a. Edición Ediciones ABYA-YALA
 12 de Octubre 14-30 y Wilson
 Casilla: 17-12-719
 Teléfono: 562-633 / 506-247
 Fax: (593-2) 506-255
 E-mail: admin-info@abyayala.org
 editorial@abyayala.org.
 Quito-Ecuador

Impresión Docutech
 Quito - Ecuador

ISBN: 9978-04-590-2

Traducido por Ma. Teresa Jiménez M., de la versión francesa: *Les méthodes en sociologie: l'observation*, Éditions La Découverte, París, 1998.
Collection Repères, ISBN 2-7071-2817-1. Con las debidas licencias.

La traducción de esta obra fue posible gracias al aporte del Ministerio de la Cultura y de la Comunicación de Francia.

Impreso en Quito-Ecuador, 2000

INDICE

Introducción	7
Un método pero no un dogma	10
El objeto de la observación	11
La práctica actual de la observación	12
Sociología y antropología	13
I/ La observación directa: Definición y objetivos	
1. <i>La observación directa y las otras formas de aproximación</i>	17
Los campos del cuestionario y el diálogo	17
Opiniones y actos	18
Qué es la observación directa	20
La observación natural	21
Observación y trabajo de terreno o de campo	23
El sistema etnográfico	24
Encuesta	26
Un sistema no reactivo y no simplemente cualitativo	27
2. <i>¿Qué datos específicos se recogen por medio de la observación?</i>	28
Organización formal y organización real	28
Los propósitos en la situación	30
La multitud	32
La duración	33
Ambiente cerrado y población inaccesible	36

II/ Una tradición de investigación	
1. <i>La observación de los pueblos lejanos</i>	41
Los comienzos de la antropología	43
La etnografía francesa	43
2. <i>Las encuestas sociales</i>	44
Los obreros europeos	44
Los pobres de Londres.....	45
Los negros de Philadelphia.....	48
3. <i>La observación en sociología</i>	49
Sociología del trabajo: las fábricas Hawthorne.....	49
La tradición de Chicago: documentarse y observar	50
La sociología francesa y la observación.....	55
III/ La realización de la observación	
1. <i>Las distintas etapas de la observación</i>	59
Tres actividades inseparables	59
2. <i>La interacción social con el ambiente: la observación participativa</i>	60
El rol de las características del observador.....	63
3. <i>Tres contextos distintos</i>	65
La observación clandestina en ambiente cerrado.....	65
La observación al descubierto en un grupo informal.....	76
La observación al descubierto de una organización formal.....	85
IV/ Redacción de las notas de observación	
1. <i>Observar y apuntar</i>	95
Registro mecánico de los apuntes.....	96
Memorizar	97
Escribir	98
2. <i>La redacción de las notas</i>	99
Primeras cosas que deben hacerse al comienzo de la observación	99
El instructivo de observación.....	100

Límites del instructivo.....	103
Diario de campo: notas de método y sucesión en episodios	105
3. <i>La escritura de las notas de observación</i>	106
Algunas costumbres del novato.....	107
El diálogo, forma típica de la interacción	110
Consejos para la escritura	111
V/ Codificación y presentación de los resultados	
1. <i>La organización del trabajo</i>	113
Detener la observación.....	113
Los datos disponibles al terminar la observación.....	114
2. <i>La codificación de los datos de observación</i>	115
La especificidad de esta clase de codificación	115
El análisis exhaustivo.....	116
La codificación restringida.....	121
Integración de las notas en el informe final	126
Conclusión	135
Bibliografía	139

INTRODUCCION

Todo lo que se observa y se elige para registrar debe ser claramente descrito con lujo de detalles, con todos los objetos palabra por palabra y con todos los aspectos concebibles del contexto, aclarados cuidadosa y exactamente.

Junker [1960, 18]^{*}

Las ciencias sociales, es decir, la sociología, la etnografía y la antropología, y también todas las formas de investigación sobre un aspecto particular de la vida de la sociedad contemporánea, tienen a disposición cierto número de métodos de documentación o recolección de datos. El diálogo y el cuestionario han llegado a ser los caminos más habituales: consisten en interrogar a las personas con el fin de conocer sus características sociodemográficas -edad, títulos, profesión, etc.-, sus actitudes frente a los valores y sus comportamientos habituales -consumos, actividad profesional, diversiones, sociabilidad, etc.-.

Se usa el término “observación” para calificar a otro método de documentación. La experiencia demuestra que, con este término, se abarca métodos muy distintos y su empleo no es muy claro. Son usuales cuatro usos del término “observación”:

- 1) La observación en sentido amplio, como la observación de los cambios sociales, significa un método de análisis de la época contemporánea con la recolección de toda clase de datos estadísticos, documentos y entrevistas con el objeto de obtener una visión amplia acerca, por ejemplo, de lo que sucede actualmente en Francia. Se habla en este caso de observatorios regionales de INSEE o del observatorio del cambio social. No se privilegia a ningún sistema de

* Para todas las referencias entre corchetes ver Bibliografía al final del texto.

relación directa con la gente, salvo los procedimientos reactivos del diálogo y del cuestionario. Un comentarista de los hechos sociales, políticos o económicos dirá: “Se observa; pude observar; la observación muestra que...”. En ninguno de estos casos el observador ha examinado necesariamente en forma personal y directa la situación que describe: ha reunido cierto número de documentos y los comenta.

- 2) Actualmente, los sociólogos utilizan normalmente el término “observación” cuando, al estudiar un medio social, van a los propios lugares durante cierto tiempo y se informan sobre las costumbres, hacen entrevistas, pero no asisten de una manera prolongada y sistemática a los acontecimientos que allá se realizan. Las “observaciones” hechas aparecen en sus relatos en forma de episodios o anécdotas consideradas típicas y con frecuencia poco analizadas. Esta costumbre imprecisa se relaciona casi siempre con una forma de pre-encuesta rápida antes del diálogo o del cuestionario. En este caso, el investigador no participa realmente en la vida del medio social estudiado.
- 3) La observación es a menudo identificada con la expresión “trabajo de campo o de terreno” de la etnografía francesa con la de *field work* en la tradición de la antropología inglesa o la etnografía norteamericana. Significa una presencia sistemática y a menudo prolongada en los lugares mismos de la encuesta dentro del grupo social estudiado. Durante esta larga estadía, los datos son recogidos por el investigador o el equipo de investigadores: *a)* con personas, al utilizar una cantidad variada de procedimientos llamados “reactivos”, como el diálogo con preguntas, o procedimientos “no reactivos”, como la observación de los lugares, los eventos, las acciones o los propósitos de las personas estudiadas en su vida diaria; *b)* al consultar toda clase de documentos escritos, como los datos administrativos (por ejemplo, registro del estado civil), impresos

o archivados. Este sistema se aplica sobre todo a unidades sociales pequeñas (instituciones, grupos, lugares públicos o cerrados de diversión o acción colectiva, empresas). El producto final de este sistema es una interpretación fundada en tales diferentes datos. De él resultan monografías como las que se consagraron en los años sesentas a aldeas que se resistían a las transformaciones debidas a la aceleración del éxodo agrícola. Este procedimiento se inscribe en el tiempo, exige que se pase un período más o menos largo en el ambiente. Nada se opone más a las condiciones de trabajo de terreno que la conversación de una hora con alguien a quien no se le ve más que una vez.

- 4) En el sentido más estricto y determinado, la observación consiste en hallarse presente e involucrado en una situación social para registrarla e interpretarla y se esfuerza en no modificarla. Esta situación social es siempre el producto de una interacción entre los propios participantes y, en una forma u otra, entre los participantes y el observador; toma la forma de eventos hechos de secuencias sucesivas con un comienzo y un final. Una observación puntual consiste en ir una vez o dos a los lugares para un simple ejercicio, una orientación o un primer intento. Una observación sistemática se repite, obedece a un calendario concertado. Este último significado de observación en los lugares debe ser precisado: excluirémos de este campo cualquier forma de observación de situación construida o provocada por un investigador, como la de laboratorio o la de reuniones organizadas animadas con el objeto de hacer reaccionar a un grupo ya existente (un taller, una clase, un servicio) o un grupo formado precisamente para tal ocasión [Webb y otros, 1970].

Dejaremos, pues, aparte las observaciones experimentales de la sicología o de la sicología social, las observaciones de las investigaciones cualitativas del *marketing*.

En la clase de observación estudiada aquí, el investigador no deberá tener ninguna intención de desviar la acción de su desarrollo normal, ni de llevar a los participantes hacia acciones ajenas a su propia perspectiva. Observará sin proponer a los participantes ningún proyecto ni diseño y, si él también participa en la acción, deberá adoptar uno de los comportamientos normales en ese ambiente. El observador debe ser reservado, no asomar demasiado, y debe haber entendido lo que puede hacer. Así, el que participa en la acción aprendió a hacer tal papel o tal otro, y cómo se puede hacer este papel.

Vamos a tomar aquí el término observación en el tercero y el cuarto significados.

Un método pero no un dogma

Esta obra pretende responder a la expectativa de estudiantes e investigadores que desean usar un método coherente que les permita recoger datos por medio de la observación, registrarlos e interpretarlos. Propone una especie de aprendizaje, como el de las reglas del manejo o los preceptos de cortesía propios de una cultura determinada o de una interacción social. Pero, como lo destacó Buford Junker [1960], la práctica de la observación es en sí misma un aprendizaje de las reglas, las actitudes, las expresiones del medio estudiado. Por eso los consejos aquí presentados - fruto de cierta tradición y cierta experiencia- valen sobre todo como principios generales de adaptación y percepción de distintas organizaciones y ambientes sociales, pero no pueden en absoluto prejuzgar unas actitudes que el observador deberá tomar en una situación dada que él irá descubriendo durante su investigación.

La observación enseña al investigador, al mismo tiempo, lo que puede aprender de un ambiente y la manera de aprenderlo mejor.

Mientras más penetra en un ambiente, más aprende a desenvolverse en el mismo, a colocarse en el punto preciso para observar los actos esenciales y los propósitos más significativos en

este contexto particular, que se convierte poco a poco en un contexto familiar. Por tanto, los procedimientos estandarizados o las recetas que sugerimos aquí no agotan en absoluto los inventos y los hallazgos que cada cual, dedicado a la observación de un ambiente nuevo, desarrollará conforme proceda en su trabajo. Nada, por consiguiente, es más ajeno a la práctica de la observación que el enunciado de procedimientos estandarizados utilizables en cualquier estudio o intangibles durante las etapas de un solo estudio. Así es cómo la etapa más delicada de la observación, el ingreso a un ambiente más o menos extraño, revela de inmediato al investigador lo que se espera de todo participante y la diversidad de los roles a ocupar en tal situación. Las grandes decisiones de principio, tomadas antes de ser aceptado por un ambiente desconocido, pueden revelarse inaplicables o poco aconsejables. Una gran parte de la práctica de la observación consiste en una adaptación social del observador al ambiente estudiado.

El objeto de la observación

El objeto último de la observación es hallar un significado sociológico en los datos recogidos, clasificarlos y medir su grado de generalidad. Muy a menudo el observador novato, o que aún no dio forma a esos datos, se siente totalmente desarmado. Se hace una serie de preguntas: ¿qué hacer con estos datos?, ¿tienen un significado?, ¿acaso ilustran unos conceptos sociológicos?, ¿cómo elegir los que tienen un significado y los que no lo tienen?, ¿tendré que eliminar algunos?, ¿tengo que presentar notas de observación en bruto o tengo que volverlas a escribir y resumirlas? Nosotros quisiéramos contestar a tales interrogantes y proponer una forma de tratamiento de datos observados y de su inserción en un texto que llamaremos “informe de observación” y que este informe tome la forma de un ejercicio.

La utilización de los datos de observación varía según el tipo de texto que se redacta: un breve informe o un artículo puede contener un aspecto principal y único de la observación (sólo los clientes de un café); una monografía abarca generalmente

todos los aspectos de una observación (la organización social de ese mismo café). El método que vamos a proponer no hará diferencia entre estos dos tipos de texto; sugerirá la forma para componer un informe de observación que restituya e interprete los datos recogidos y los coloque en su contexto y los clasifique a la luz de las categorías sociológicas.

La práctica actual de la observación

Hasta estos últimos tiempos, la enseñanza y la práctica de la sociología en Francia han colocado a la observación directa de los ambientes sociales (significado 3 y sobre todo 4) bastante por debajo de la jerarquía de las urgencias de los métodos que se han de aprender y utilizar.

1. Hace mucho tiempo los profesores consideraron a la observación como un método subjetivo de recolección de anécdotas y escenas en el que el investigador intervenía personalmente, al anular así dos principios “científicos” de la disciplina: la total distancia respecto al ambiente y la representatividad estadística.
2. El aprendiz sociólogo debía conocer primeramente las teorías generales de la disciplina antes de lanzarse a la recolección de datos, sobre todo por medio de un procedimiento considerado tan vago como el de la observación.
3. La observación servía sólo para confirmar una hipótesis claramente formulada antes de ser puesta en práctica. Las categorías de interpretación de los datos recogidos debían preceder al análisis y no sacarse de ellos.
4. La observación se ajustaba mal a dos principios de la división del trabajo en sociología: a) el uso de patrones homogéneos a lo largo de toda una encuesta hecha por un mismo investigador o un conjunto de investigadores; b) las investigaciones llevadas desde laboratorios o bajo la di-

rección de investigadores de fama separaban las tareas entre los encuestadores y los analistas y redactores. Él o los firmantes del relato final participaban sólo rara vez en la encuesta misma.

5. Durante mucho tiempo, la forma de redacción de un texto sociológico comprendía necesariamente datos estadísticos de segunda mano o a veces de primera mano, análisis de texto, resúmenes de encuestas o diálogos, pero rara vez unas observaciones. El reciente interés en Francia por la observación nació de diversos factores: la centralización de las encuestas estadísticas de INSS e INED en menoscabo de los pequeños equipos; la multiplicación de los contratos basados en “problemas sociales” locales, el relativo desinterés por las grandes síntesis teóricas que diagnosticaban la naturaleza de la sociedad francesa en general, el bajo costo de las encuestas en el terreno, que no necesitaban equipos pesados, y finalmente la insistencia en la existencia problemática de diversas comunidades “étnicas” o nacionales. Al provenir de éstas, numerosos estudiantes de ciencias sociales encontraron en estos campos de estudio que no les daban grandes problemas de entrada y socialización. Así mismo, la precaria multiplicación de las “chanchas” en la esfera del trabajo social o en la de los servicios ofrece a los estudiantes unos campos de observación de cierta duración. Y por último, la valorización de las pasantías y la redacción de informes ofrece oportunidades similares.

Los lectores a los cuales se dirige primeramente esta obra son los estudiantes de sociología, ciencias de la educación, ciencias políticas y periodismo, susceptibles de práctica de observación y de recurrir a esta forma de recolección e interpretación de datos en diversas etapas de sus estudios. Las condiciones distintas del ejercicio de la observación varían notablemente en función del tiempo dedicado a este tipo de encuesta: un estudiante

de primer año y uno de magisterio no pueden dedicar el mismo tiempo a una observación y por tanto no pueden ni proceder de la misma forma, ni esperar los mismos resultados.

Sociología y antropología

La observación viene de dos tradiciones en las ciencias sociales: la antropología y la sociología. Sería aventurado decir con certeza cuál de las dos disciplinas precedió a la otra. La observación de poblaciones radicalmente distintas del observador europeo debutó con los viajeros, misioneros y antropólogos (término que empezó a usarse en el siglo XIX). La mayoría de estos observadores no se podía comunicar con los pueblos visitados y no disponía de ninguna documentación, salvo acaso algunos escritos de sus antecesores.

Ciertas características específicas diferencian la tradición de la observación de las dos disciplinas. Los numerosos antropólogos anglosajones y franceses que desde el siglo XIX se fueron a pueblos calificados por largo tiempo como “primitivos” practicaron la observación bajo diversas formas. Citamos a Cushing en Estados Unidos, Margaret Mead en Nueva Guinea, Marcel Griaule donde los Dogons, Geertz en Bali. La mayoría de estas observaciones además de haber sido hechas en sociedades totalmente extrañas al investigador, siempre fueron acompañadas, sugeridas y comentadas por informadores y traductores que a menudo daban un número de informaciones superior al de los datos recogidos por la mirada del investigador. Los objetos de sus estudios se limitaron casi siempre a prácticas y reglas que ellos consideraban sintomáticas o simbólicas de la totalidad de la cultura del grupo estudiado. Así sucedió, por ejemplo, con la magia, la religión o el parentesco. Su presuposición era a menudo la siguiente: que al observar un aspecto de la sociedad, estaban estudiándola en su totalidad. Su interés, en efecto, estaba muy reconcentrado precisamente en lo que una mirada extranjera no veía o no podía comprender: magia, hechicería, iniciación. El secreto y el misterio estuvieron entre sus principales te-

mas de investigación. Ellos, sin duda, tuvieron la sensación de hallarse en una situación excepcional, no sólo dentro de los grupos que los acogían, sino igualmente respecto a los miembros de su propia sociedad y más particularmente respecto a otros observadores también interesados y en ocasiones similares a ellos en lo cultural: los administradores europeos. Estos factores explican, sin duda, el motivo por el cual los observadores antropólogos están tan presentes en sus obras y se describen a sí mismos a menudo como los actores de ciertas situaciones. Estos observadores no podían olvidar que su presencia y actividad eran percibidas a través de la imagen del colonizador blanco.

Así, pues, tanto el método como el estatuto del antropólogo dentro de los grupos estudiados se diferencian notablemente de la práctica del sociólogo dentro de “su” sociedad. Por eso, las dos formas de observación pueden, sin duda, ser consideradas similares, pero son distintas en su realización efectiva y en sus resultados. Esta obra estará principalmente dedicada a la observación práctica realizada por los sociólogos en su propia sociedad, lo cual no significa que deba ser necesariamente en su país natal ni, sobre todo, en su propio ambiente social o cultural. Algunas formas de proceder tienen sus orígenes en los antropólogos (el empleo de un informador al comienzo), ciertos temas son comunes a esta tradición (por ejemplo, el interés por las relaciones con el mundo sobrenatural), pero el mundo social estudiado tendrá un lazo social y cultural con el del observador.

Como primera cosa definiremos el aporte científico de la observación directa (Capítulo I) y recordaremos las etapas de esta tradición (Capítulo II). En este punto abordaremos el tema del trabajo de observación en sí: las formas de observación participativa (Capítulo III), la redacción de las notas de observación (Capítulo IV) y la codificación y presentación de los resultados (Capítulo V).

Capítulo 1
LA OBSERVACIÓN DIRECTA
Definición y objetivos

1. La observación directa y las otras formas de aproximación

Los campos del cuestionario y el diálogo

La respuesta a preguntas constituye la forma de recolección de datos más habitual en las ciencias sociales. Veamos su aporte y compáremoslo con el de la observación directa. El cuestionario llenado por la persona interrogada, así como el diálogo, recoge unas respuestas a preguntas. Fuera de las preguntas que conciernen a las características sociodemográficas de las personas (fecha y lugar de nacimiento, profesión ejercida, etc.), las respuestas constituyen, generalmente, síntesis o generalizaciones de los comportamientos y actitudes, o bien narraciones detalladas de eventos pasados. En el primer caso, la persona interrogada expresa un punto de vista general sobre el comportamiento o la actitud que normalmente son los suyos: “¿Le gusta ir al museo?”. Respuesta: “Sí, no o en diferentes grados”. El entrevistado, pues, se dedica a hacer una especie de balance personal suscitado por las preguntas; generaliza su experiencia y presenta una especie de resumen de su comportamiento en ese campo. El entrevistador puede provocar una respuesta más precisa al pedir que se le cuente la última visita a un museo, pero en la mayoría de los casos la respuesta traducirá el comportamiento medio de la persona. En el segundo caso, cuando el diálogo pretende evocar los eventos vividos por alguien durante su vida, se realiza una igual selección, aunque a veces la persona se concentra en el nivel de un evento particular. Interrogada sobre sus pasados estudios es-

colares, una mujer de ochenta años, de origen rural, puede describir el desarrollo normal de una clase de la primaria de su aldea (“Todas las mañanas yo salía a las siete...”), o evocar un día en especial, por ejemplo, el día en que la maestra recibió la visita del inspector de primaria y dio a la clase un carácter especial (“Ese día, me acuerdo que nos pusieron bien en fila...”).

El cuestionario y el diálogo tienen, pues, una triple función sobre la base de las informaciones ofrecidas por las personas mismas:

- a) Nos dan las características sociodemográficas de las personas.
- b) Nos indican las actitudes generales de las personas respecto a tal o cual comportamiento, o miden la frecuencia de tal o cual otro acto.
- c) Restituyen los acontecimientos pasados y ya inobservables, así como se desarrollaron tanto habitualmente o en casos excepcionales.

De manera general, el cuestionario suscita respuestas verbales que constituyen opiniones o restituyen acciones; la observación directa presenta tales acciones.

Opiniones y actos

Ciertas actitudes sociales que implican valores esenciales o controvertidos, como la religión, la política, los comportamientos sexuales, el racismo o la frecuencia en el trabajo, son muy a menudo objeto de cuestionarios y diálogos. La mayoría de tales actitudes se expresa hablando de comportamientos: se va o no se va a rezar en una iglesia, un templo, una sinagoga, una mezquita o una pagoda; se vota por esa u otra formación política; se tiene relaciones sexuales con una o con otra categoría de pareja; se manifiesta o no un comportamiento discriminante respecto a tal grupo étnico o nacional; se va o no se va regularmente al trabajo.

Lo que decimos y lo que hacemos

La observación de comportamientos de este tipo puede aportar informaciones totalmente opuestas a las declaraciones de las personas interrogadas o contrarias a la opinión común. El sociólogo americano Irwin Deutscher dio a esta oposición una fórmula muy clara al proponer que se distinga "LO QUE DECIMOS, LO QUE HACEMOS" [Deutscher, 1973]. Él presentó cierto número de ejemplos de resultados opuestos obtenidos con investigación por observación y por investigación por cuestionario. Es el caso de una investigación relacionada con el racismo antiasiático en Estados Unidos durante 1930, que fue hecha sucesivamente por medio de observación y por medio de cuestionario, bajo la dirección de Richard T. La Piere [1934]. Amén de la oposición entre las declaraciones de las personas y sus actos, este ejemplo demuestra que es la relación directa y particular con los individuos la que induce a comportamientos opuestos con respecto a las actitudes generalmente expresadas: el racismo se expresa en declaraciones generales y no en los actos. Ahora bien: la observación directa permite por sí sola ser testigo de estos actos particulares realizados en ocasión de una interacción frente a frente en un contexto específico:

"A partir de 1930 y durante dos años tuve la suerte de viajar largas distancias con un joven estudiante chino y su mujer. Los dos se presentaban muy bien; eran simpáticos, listos para ganarse la admiración y el respeto de aquellos con quienes tenían oportunidad de intimar. Pero eran chinos, nacidos en el exterior, y éste era un hecho que no podía disimularse. Al conocer la 'actitud' general de los norteamericanos respecto de los chinos, así como la describen los estudios realizados sobre la 'distancia social', me acerqué la primera vez con considerable preocupación a un empleado de hotel en compañía de ellos. Acaso este empleado haya fruncido levemente el ceño: pero nos dio alojamiento sin mostrar la menor incertidumbre. Y eso en el mejor hotel de una ciudad pequeña conocida por su 'actitud' limitada y sectaria con los orientales. Dos meses más tarde, al pasar por ahí nuevamente, llamé por teléfono al hotel y pregunté si podían dar alojamiento a 'un importante personaje chino'. La respuesta fue un franco no. Eso despertó mi curiosidad y llevó al presente estudio. Durante los 16.000 kilómetros de un viaje motorizado que nos hizo cruzar dos veces Estados Unidos y recorrer la costa del Pacífico en ambos sentidos, no encontramos un claro rechazo por parte de aquellos que estaban llamados a servirnos, salvo una vez. Fuimos recibidos en 66 hoteles, campamentos y cuartos de familia, y fuimos rechazados sólo una vez.

"Fuimos servidos en 184 restaurantes y cafeterías esparcidas en todo el país y tratados con lo que yo considero la más sencilla consideración, en 62 de los mismos. Tomé y conservé unos claros y detallados apuntes en todos estos casos, e hice un esfuerzo necesariamente subjetivo para evaluar las reacciones observables de los empleados del hotel. (...)

"Sin embargo, la existencia de este prejuicio -muy fuerte- está comprobada por un estudio convencional de 'actitud'. Para permitir una compa-

ración entre una reacción simbólica a situaciones sociales simbólicas y una reacción efectiva a situaciones reales, interrogué por medio de cuestionarios a los establecimientos donde habíamos sido clientes durante un lapso de dos años (...). Después de un período de seis meses, un cuestionario fue enviado a unos hoteles y restaurantes con una carta adjunta presentada como una demanda expresa y personal de respuesta. Los cuestionarios hacían todos la misma pregunta: '¿Aceptarían ustedes a unos miembros de la raza china como clientes en su establecimiento?' (...). Al perseverar, obtuvimos las respuestas de 128 establecimientos, entre los que habíamos visitado (...). A la pregunta pertinente, el 92% de los que habían recibido el cuestionario contestaron 'no'" [Richard T. La Piere, 1934].

Aclaremos que, con el objeto de controlar estos resultados, La Piere envió el mismo cuestionario a otros 100 establecimientos que no visitó, cuyas respuestas fueron idénticas.

Interrogados por un encuestador acerca de estos temas, los individuos pueden formular respuestas contrarias a su comportamiento habitual, o no tener comportamientos habituales y pronunciarse o sentirse obligados a adoptar puntos de vista conformes a lo que piensan que es lo esperado por el entrevistador, o bien que parece convenir a la opinión admitida en ese momento.

¿Qué es la observación directa?

La observación directa consiste en ser testigo de los comportamientos sociales de individuos o grupos en los propios lugares de sus actividades o residencias, sin modificar su marcha ordinaria. Tiene por objeto la recolección y el registro de todos los componentes de la vida social que se ofrecen a la percepción de ese testigo particular que es el observador. Él está al lado de las personas y las estudia, asiste a los actos y gestos que producen sus acciones, escucha sus intercambios verbales, hace un inventario de los objetos de que las gentes se rodean o que intercambian o producen. El observador tiene cuatro tareas que llevar a cabo: 1) estar en el ambiente de las personas observadas y adaptarse a ese ambiente; 2) observar el desarrollo normal de los acontecimientos; 3) registrarlos y tomar apuntes o usar cualquier otro medio y, 4) interpretar lo que observó y redactar un

relato de lo mismo. Como se ve, la observación directa pone en marcha una variedad de competencias sociales e intelectuales: capacidad de adaptarse a situaciones y ambientes más o menos familiares; atención en permanente alerta y que emplee los diferentes sentidos, especialmente la vista y el oído; facultad de memorizar las distintas propiedades de la situación; cierta habilidad en redactar clara y rápidamente una notas y, finalmente, cultura general y sociológica apta a interpretar los datos recogidos y presentarlos en un informe final. La observación es, por tanto, una postura que exige al mismo tiempo capacidades de sociabilidad, atención, memoria e interpretación. Su propósito final es ofrecer a un público universitario o a un público más amplio textos nacidos de los apuntes redactados a lo largo de toda la encuesta y con deducciones, a partir de los mismos, de los principales resultados de esta investigación en un ambiente al cual la mayoría de los lectores potenciales no tiene acceso. Presentamos un ejemplo clásico de un texto nacido de la observación sistemática y que condensa, en esta etapa final del relato, sus diferentes propiedades.

La observación natural

La observación directa en los lugares de los hechos se diferencia de cualquier forma de observación construida o provocada por un investigador, como la de laboratorio o la de reuniones organizadas y animadas con el objeto de hacer reaccionar a un grupo preexistente (un taller, una clase, un servicio) o un grupo formado solamente para tal ocasión. Practicada con frecuencia por la psicología experimental, la sociología de intervención, la sociología social y las investigaciones cualitativas del *marketing*, la observación de tipo experimental examina efectivamente el comportamiento de las personas en ciertas situaciones creadas por los propios investigadores.

Estar presente en los lugares mismos

El presente extracto, tomado del libro *Street Corner Society*, de William Foote Whyte, muestra una situación observada por el investigador presente dentro de un grupo social, que era en ese caso una comunidad italiana de un barrio de Boston a finales de los años treinta. Destacamos que este trozo es muy cercano, o inclusive directamente tomado de las notas que el investigador escribió después de haber observado ese partido de *bowling* y sin duda muchos más. El relato muestra claramente la presencia del observador y su actitud bastante natural dentro del grupo. Relata una acción y cita palabras y un diálogo, propiedades características de las situaciones vividas por un grupo social completo. Podemos considerarlo como ejemplo que describe la práctica de la observación directa: William Foote Whyte, nacido en 1914 al este de Estados Unidos, hizo excelentes estudios con la esperanza de llegar a ser escritor. Estudiante y becario en Harvard, manifestó un interés muy amplio y difuso entre la elite blanca protestante, por los barrios habitados por los inmigrantes europeos pobres. Se instaló en 1937, hasta 1940, en el North End, barrio italiano en Boston, y participó activamente en la vida de los clubes masculinos, que observó sistemáticamente. Redactó, a partir de sus apuntes de observación, este libro, publicado en 1943. De tal texto tomamos la siguiente descripción de un particular partido de *bowling*:

“Una noche de noviembre, Doc, Frank Bonelli, Joe Dodge y yo mismo estábamos jugando *bowling* cuando Chick y Lou Danaro entraron juntos a la pista. Nos pusimos de acuerdo para formar dos equipos de tres, y debían Chick y Doc elegir su campo. Chick se unió a mí y a Lou. Al comienzo el partido era más o menos parejo, pero Doc puso a su equipo en ventaja por medio de un brillante tercer *string* (serie). Casi al final de este *string*, Chick, que estaba sentado al lado de Joe Dodge, empezó a refunfuñar y dijo: ‘Eres una calamidad. En el *bowling* no vales nada!’. Joe no dijo nada, pero Chick repitió esta observación varias veces. Entonces Joe salió de sus casillas y le replicó: ‘Y tú, siempre haciéndote el bravucón, pedazo de ...! No sé qué me impide darte una paliza. Nunca vi a un bravucón como tú!’” [Whyte, 1995, p.56].

Este ejemplo es conveniente para aclarar cierto número de confusiones sobre el sentido de la práctica de la observación directa. A partir de sus observaciones, Whyte mostró cómo los inmigrantes italianos se organizaron para tomar el lugar de los irlandeses que los precedieron en el barrio de Boston. Contrariamente a la teoría de la desorganización social, muy de moda en esa época para caracterizar el mundo social de los nuevos inmigrantes, Whyte descubre un sistema jerárquico de poder dentro de los clubes y los grupos informales, por medio de los cuales la comunidad italiana intenta afirmar su lugar en la estructura social americana global dentro de un contexto de crisis económica declinante y de abolición de la prohibición del alcohol.

El investigador que practica la observación directa no tiene la intención de desviar la acción de su curso ordinario ni de arrastrar a los participantes a acciones ajenas a su propia perspectiva. Observará sin proponer a los participantes ningún designio ni proyecto, y si participa él mismo en la acción, adoptará uno de los comportamientos habituales en ese ambiente. Respecto a esto, el observador debe ser reservado, no demasiado “activo”, y debe haber entendido qué es lo que puede hacer. El observador que participa en la acción aprendió a hacer tal o cual otro papel, y sabe cómo se puede hacer este papel. Whyte comprendió, en primer lugar, que una de las actividades esenciales de los clubes italianos del barrio de North End, en Boston, era el *bowling*; aprendió por tanto a jugar y a tener un lugar en uno de los equipos. Luego se le pidió que fuera el secretario del secretario de un elegido y cumplir otros papeles. Pero él no fue más allá de lo que se le pedía, salvo durante una salida cuando fue gentilmente puesto en su lugar por Doc, su informador y guía, porque quería ser grosero con ciertos miembros del grupo.

Observación y trabajo de terreno o de campo

Estos términos a veces se prestan a confusiones. El trabajo de campo o *field work*, en la tradición anglosajona de estudio de sociedades lejanas sin tradición escrita y poco estratificadas, se practica en la investigación de nuestras propias sociedades. Consiste en la presencia prolongada dentro de un grupo con el fin de familiarizarse con el mismo y de recoger toda clase de documentación. La observación directa constituye uno de los aspectos del trabajo de campo y puede acompañar a otros métodos, como los diálogos formales, la consulta de documentos escritos, la formación de estadísticas o el empleo de estadísticas ya existentes. En una palabra, el trabajo de campo implica casi siempre una parte de observación directa, pero se sirve también de otros métodos. Su resultado generalmente es la redacción de monografía; por ejemplo, sobre una aldea, una institución, un

barrio, profesión o familia. En esta obra hablaremos de la observación directa como una contribución al trabajo de campo.

El sistema etnográfico

El sistema etnográfico es otra forma de recolección de datos, por largo tiempo limitada al estudio de las sociedades a las cuales el investigador era totalmente ajeno, generalmente las de los países colonizados por Occidente o las partes arcaicas en vía de desaparición de las naciones de los investigadores; por ejemplo, los indios de Norteamérica o las sociedades rurales francesas. Esta etnografía, a menudo considerada como representante del método de encuesta propio de la antropología, ha implicado principalmente tres aspectos:

- a) El inventario de las formas fijas de cierta cultura material: los utensilios, los tipos de hábitat, las técnicas de producción y trabajo, los objetos artesanales o artísticos, la indumentaria [Maget, 1962]. Estas huellas de formas culturales susceptibles de desaparecer son así observadas para anotarlas, conservarlas o colocarlas en las vitrinas de museos.
- b) La observación directa de ciertos comportamientos, como la vida doméstica, la religión, la hechicería o los intercambios económicos [Malinowski, 1922; Evans-Pritchard, 1968].
- c) La investigación de las reglas inmutables que rigen las creencias y las relaciones, especialmente de parentesco, entre las personas, al obtener casi siempre la información por medio de un personaje clave, dividido entre su rol de portavoz de su comunidad y el de interlocutor privilegiado del investigador, o sea, el informador.

Esta forma de recolección, que a menudo es asimilada con la observación directa, se justificaba por la ausencia de tradición escrita en las sociedades estudiadas, el estatuto de extranjero del investigador y a veces por su desconocimiento de la lengua de los

autóctonos. Por ejemplo, Marcel Griaule, en su estudio de la máscara Dogon, dio gran espacio a los testimonios de diferentes informadores; además, habló de la elección de informadores en el capítulo “Descubrimiento y observación de los hechos humanos” (“Détectation et observation de faits humains”) de su obra titulada *L’ethnographie* [Griaule, 1957].

Más concerniente con respecto a las formas permanentes de comportamiento o menos lejanos o arcaicos que las acciones presentes de los individuos, la observación practicada por ese tipo de etnografía es sobre todo un método de inventario o recolección de historias y reglas por medio de un testigo particular. Desde la desaparición de varias sociedades, de la descolonización y la aceleración del éxodo rural y agrícola, varios investigadores utilizaron las experiencias del método etnográfico para estudiar los comportamientos contemporáneos o cercanos, especialmente en las grandes ciudades. Afirmaremos, pues, que la observación directa puede conservar ciertos aspectos del sistema etnográfico. Ella no deja de lado los dispositivos materiales -instrumentos, objetos, lugares, técnicas-, sobre todo en sus etapas iniciales. También recurrió con frecuencia a uno o varios informadores, pero estos sirven más bien como introductores en el ambiente, como lo fue Doc para Whyte, o se convierten en un personaje central que sin duda narra e informa, pero es él mismo también observado en la vida diaria y en sus relaciones con sus semejantes. Destacamos finalmente el hecho de que el observador, incluso cuando se califica en nuestros días como etnógrafo o antropólogo cuando estudia los barrios, las empresas, los desempleados, los alojamientos sociales o los vendedores de drogas ilegales, no resulta completamente extraño respecto a ese mundo del cual habla por lo menos el idioma y con el que comparte las leyes y numerosas costumbres. El observador será, pues, aquel que estudia diversos aspectos de la sociedad a la cual pertenece.

Encuesta

El término encuesta define primeramente una forma de investigación que consiste en recoger toda clase de datos. Está bien claro que la encuesta puede implicar parcialmente la observación directa o limitarse a este método. En ambos casos, vamos a hablar de encuesta por medio de observación directa. Pero lo más frecuente es que la encuesta en ciencias sociales se apoye en diversas formas de recolección de datos, muy diferentes de la observación en sí misma, y sobre todo la de los datos estadísticos. Es conveniente resaltar esa diferencia.

Contrariamente a la observación, la encuesta estadística agrupa a individuos dispersos en la realidad social que ella misma reúne bajo el nombre de un atributo común -sexo, edad, profesión, lugar de residencia, etc.-, lo cual no significa en absoluto que las personas consideradas tengan relaciones mutuas reales y permanentes. Todas estas personas reciben un cuestionario o la visita del encuestador, pero, indudablemente, sin interacción social entre ellas. Las encuestas de composición social, de trayectoria de cualquier cohorte de individuos nacidos el mismo año y que, probablemente, sin relación directa entre sí, se oponen, pues, a una encuesta realizada por observación dedicada a un grupo de personas que vive en el mismo barrio, que trabaja en la misma empresa o frecuenta el mismo café o el mismo lugar de culto. Así, la observación en la mayoría de los casos es el método de recolección de datos que da lugar a una monografía limitada, mientras que la encuesta estadística en gran escala por medio del cuestionario apunta a grandes poblaciones o a muestras representativas de una población madre. La encuesta estadística de esta clase no tiene, pues, por objeto una población que forma una unidad social real, como en el caso de la observación directa. El observador va a encontrar una población ya agrupada cuyos miembros son todos potencialmente accesibles en un mismo lugar y un mismo momento. Los enfermos, los médicos, las enfermeras, el personal administrativo de un hospital componen la población constituida y susceptible de ser observada en ese lugar.

Un sistema no reactivo y no simplemente cualitativo

La oposición entre encuesta estadística y observación directa no remite simplemente a la de un sistema cuantitativo y otro cualitativo. En primer lugar, nada impide al observador presentar un cuestionario o hacer directamente preguntas cuantificables a los miembros de la población ya agrupada que está estudiando. La observación directa puede, de hecho, combinarse con las distintas formas de trabajo de campo. Claro que todas las poblaciones observadas no se prestan a un procedimiento que exigen tan claramente su colaboración. Así, ningún observador que estudie, sin que ellos lo sepan, a descarriados o delincuentes, les presentaría un cuestionario.

En segundo lugar, la observación directa puede dar lugar a cálculos o estadísticas de datos recogidos en pleno curso de los eventos observados y no por medio de la administración de cuestionarios. Por ejemplo, el observador cuenta directamente él mismo, sin preguntárselo a los participantes, el número de individuos que entra en un tiempo limitado a una iglesia católica y los que se persignan o dejan de persignarse. Este tipo de cálculo es frecuente durante las observaciones del flujo de personas que frecuentan un lugar o se dedican a acciones repetitivas.

La repartición de los individuos observados puede también resultar de un cálculo basado en su repartición en diferentes categorías, sin que las personas sean interrogadas. Pero estas operaciones de clasificación dependen de las capacidades de cada uno de percibir en la vida corriente las propiedades de las personas observadas sobre la base de indicios más o menos explícitamente conocidos. Por ejemplo, el observador reparte con cierta facilidad los flujos de los que entran a la iglesia según el sexo, más difícilmente según su edad. Esto porque, en el segundo caso, la edad del observador crea su propia escala de tamaño y el envejecimiento de las personas observadas obedece a condiciones muy diferentes según los ambientes y las formas de vida. En todos estos casos, el observador debe formular explícitamente sobre la base de cuáles indicios clasificó a las personas en esta u

otra edad o en cada sexo. El observador a menudo está tentado a clasificar y contabilizar a las personas en categorías tan determinantes como las clases sociales. Generalmente, no se refiere a una clasificación abstracta sino a ciertos rasgos de la apariencia de las personas que son algunas de las propiedades que cualquier observación debe retener: traje, zapatos, rasgos de la cara, morfología, forma de caminar, acento, vocabulario... Él considera entonces ésta o aquella de estas propiedades como indicadoras de una cierta pertenencia social. Es evidente que este sistema no puede considerarse una fuente rigurosa de clasificación. Pero en compensación, este ejercicio constituye una buena formación para un debutante, que puede de esta forma preguntarse las razones de la clasificación social implícita que va determinando sobre la base de esta u otra de estas propiedades. Al observar el flujo de gente que entra y sale a eso de la una de la tarde, un día entre semana, de un almacén grande de la orilla izquierda en París, unos estudiantes clasificaban bastante sistemáticamente a las personas en la categoría de las "clases medias" en virtud de criterios implícitos, como un traje correcto. Se les hizo indicar con más claridad cuáles indicios habían utilizado y su atención se fijó en los zapatos y la calidad de los encauchados o *parka*, ya que ese día llovía. Por supuesto, colocaban aparte a los empleados o el personal de servicio que trabajaba en ese lugar, si estas personas salían con traje de trabajo. La observación, por tanto, no es simplemente un sistema cualitativo en el sentido de que ella ignoraría el cálculo de las personas, los actos, las palabras o los objetos que constituyen los elementos del ambiente estudiado.

2. ¿Qué datos específicos se recogen por medio de la observación?

Organización formal y organización real

La observación directa da testimonio de los comportamientos efectivos de los individuos que trabajan o actúan en un marco institucional o reglamentario, de los cuales dan una inter-

pretación práctica en el normal desarrollo de las acciones ordinarias. Cuando el sociólogo aborda en un primer momento las organizaciones sociales -instituciones, empresas- por medio del examen del aspecto formal y administrativo, el examen directo de la aplicación de los reglamentos por parte de la gente puede revelar ciertos aspectos que ningún investigador que haya quedado en el umbral de estas unidades sociales puede aprehender. Por ejemplo: aspectos tan importantes como la división formal del trabajo, el puesto de trabajo, el uso del tiempo, la jerarquía de las tareas y funciones, la disciplina, las sanciones y la seguridad o la higiene son, en cada momento, aplicados, transgredidos o reinterpretados por los actores sociales en la marcha cotidiana de sus acciones. La observación, pues, es particularmente fecunda para el estudio directo de los ambientes muy reglamentados, fuertemente institucionalizados y a veces prestigiosos que desean presentar al mundo exterior la imagen social de un organismo estricto.

La observación del mundo médico y especialmente el del hospital permitió mostrar que la autoridad formal de los médicos respecto a las enfermeras y la rígida división de las tareas entre estas dos categorías son continuamente quebrantadas por las innovaciones técnicas, la redefinición de los roles o las tomas de iniciativa por parte de los subordinados en caso de urgencia [Hugues, 1984]. Solamente la presencia en los propios lugares permite al investigador captar estos aspectos cambiantes y no inscritos en los reglamentos. Así mismo, él constata que la organización del mundo médico no termina con los médicos y las enfermeras: los pacientes, el personal de servicio y el administrativo desarrollan su rol en un sistema de interacción. Se deducen así dos elementos específicos de la observación directa: el estudio de las modalidades efectivas de la realización de los actos por parte de las personas -este es el trabajo- y la del sistema completo de interacciones en todas las categorías de agentes -profesionales o clientes- implicados en su funcionamiento. Así, las iglesias, las escuelas, los tribunales, las agencias sociales, las cárceles, las empresas, los comercios o las fábricas podrán revelar mu-

chas propiedades que se escaparían al que no entre en estas organizaciones sociales e ignore la cadena subyacente de interacciones.

La observación capta la división efectiva y no simplemente formal del trabajo entre las distintas categorías de individuos implicados en estas acciones. Permite ver cómo actúan en los actos, las formas de cultura y de conocimiento movilizadas por la gente. Examina cómo los individuos se adaptan unos con otros, cómo se hablan, se bordean, se evitan, se tocan, se manipulan objetos e instrumentos. La observación revela el significado que los individuos dan a los actos que llevan a cabo.

Los propósitos en la situación

La observación directa no se limita a los datos visibles y los actos, y es capaz de captar los propósitos emitidos por los individuos en el curso de sus actos sociales. Recoge las palabras utilizadas por los individuos observados para caracterizar a las personas, las situaciones y los objetos con que ellos tienen relaciones. Al penetrar en un mundo social que a veces les es todavía desconocido, el investigador no siempre capta el significado de los términos utilizados por la gente en este ambiente o, incluso, como lo resaltan Howard Becker y Blanche Geer [1957], comete con frecuencia el error de creer que lo captó, porque a diferencia de los antropólogos, piensa que no es completamente ajeno a ese lenguaje. La observación directa le permite captar los significados de los términos desconocidos que se aplican a las personas o situaciones. Al haber aprendido por experiencia directa el sentido de una expresión verbal propia de un grupo o un ambiente, el encuestador podrá captar el sentido de las conversaciones que los miembros de ese grupo tienen entre sí y también aclarar los matices de una terminología que comprende durante los diálogos. Citamos un ejemplo tomado de las categorías verbales propias del mundo médico.

La observación directa de las personas en sus actividades diarias permite descubrir las categorías que ellas utilizan efecti-

“¿Un viejo traste?”

Ajeno al ambiente médico, joven diplomado en sociología y pianista de jazz, Howard Becker (1928) se encuentra de repente llevado, por el año 1950, a una escuela de medicina, la de Kansas City, para participar en una investigación colectiva dedicada a los estudiantes de medicina: *Boys in White* [Becker, Geer, Hugues y Strauss, 1961]. Se hace amigo, al comienzo, de un grupo de seis estudiantes a quienes sigue en sus vueltas por las salas de servicio. Y narra lo siguiente:

“Una mañana, como estábamos pasando visita, vimos a una paciente particularmente parlanchina que se quejaba con el médico y decía que le dolía en todas partes, y decía cosas extrañas. Yo veía que nadie la tomaba en serio y al salir del cuarto, uno de los estudiantes dijo: ‘De veras que es un viejo traste (*crock*, en inglés)’. Interpreté esta expresión como una abreviación vulgar de *viejo traste de m...*. Era algo visiblemente odioso. Pero ¿de qué hablaba? ¿Qué estaba mal en las quejas de esa mujer? ¿Era algo sin importancia? (De hecho, este primer enfermo era una mujer y el ‘no-crock’ que tocaba luego era un hombre ...). Todo esto se enmarcaba perfectamente en los prejuicios médicos según los cuales los ‘viejos trastes’, en su mayoría, son mujeres”. [Becker, 1993, p. 30 - 31; Trad. H. P.].

Después de reflexionar mucho tiempo, Becker pregunta a uno de los estudiantes el sentido de ese término. Este, un poco incómodo y al mismo tiempo con un tono de evidencia, explica que el término se aplica a los enfermos que sufren de trastornos psicossomáticos, poco interesantes desde el punto de vista del aprendizaje del oficio del médico, e incluso embarazoso. Al haberse aclarado bien el término con esta definición, el investigador pone atención a la diversidad de los pacientes que se van presentando y a los casos en que se aplica ese término. Capta así que los ‘viejos trastes’ son efectivamente casos que pueden tratarse, pero de los cuales los estudiantes opinan que nada pueden aprender.

Este no es más que un ejemplo de los resultados de esta encuesta, que puso de manifiesto la perspectiva propia de los estudiantes de medicina empeñados en largos estudios, y que ven desaparecer muy rápidamente los objetivos que se prefijaron a largo plazo. Esta perspectiva o cultura estudiantil se desarrolla en contacto con los estreñimientos del mundo médico y de los hospitales: los estudiantes deben adaptar sus ideales a las exigencias de la organización de los hospitales, a las de los profesores, y finalmente a la necesidad de adquirir un amplio conocimiento clínico. Esta cultura organiza poco a poco y determina notablemente la cantidad de trabajo que ellos están listos a realizar: trabajar justo lo que hace falta para complacer a los profesores o exactamente lo suficiente para adquirir conocimientos útiles en el ejercicio de la medicina. Los profesores son así confrontados con la cultura colectiva y autónoma de los estudiantes.

vamente en las situaciones y frente a los individuos para caracterizarles según su propia perspectiva. Un investigador que ignora el lenguaje propio de ese ambiente no hubiera hecho probablemente, durante el diálogo, la pregunta que suscitara la expresión “viejo traste” por parte de los jóvenes médicos, o acaso ni siquiera la hubiera captado, si la misma hubiese sido pronunciada fuera de cualquier contexto. Así mismo, ciertas situaciones y ciertas interacciones realizadas habitualmente no son formuladas a gusto por los actores, sea porque no disponen de las palabras correspondientes, sea porque no desean hablar de ello. La observación directa de tales situaciones sustituirá su verbalización.

La multitud

Los grupos grandes y las multitudes constituyen formas de acciones colectivas difíciles de captar y analizar con los métodos habituales de las ciencias sociales. La observación puede intentar descubrir formas de organización propias de las congregaciones de viajeros en las estaciones, de peatones en la calle, de clientes en los grandes almacenes, de manifestantes en la calle, de espectadores en un concierto, de los estadios y de las canchas de carreras, de fieles en un culto religioso, de veraneantes en la playa. Estas multitudes, que actúan o expresan intereses comunes, constituyen uno de los objetos sociales más inaprehensibles. Su observación puede empezar con un cálculo de los individuos que los componen y su repartición en distintos grupos. La enumeración de los flujos de personas constituye una de las actividades esenciales del observador: le da una idea de la amplitud y la variedad de los participantes de la acción colectiva que estudia. Además, la experiencia demuestra que son raras las ocasiones en que un encuestador ejerce sus facultades de contar y abarcar con la mirada a un número tan grande de individuos dedicados a una actividad social. Es muy evidente que el observador no es el único que se dedica a esta clase de enumeración. La policía utiliza, cuando hay manifestaciones, a observadores que evalúan a la multitud en función del largo de las calles, el número de filas de

manifestantes y la velocidad de la progresión. Los guardias de museo o de exposición se sirven discretamente de un “contador” cada vez que un visitante entra a una sala.

El observador descubre las interacciones entre las personas, las que componen ese grupo, su apariencia y gestos. Cuando el observador se mezcla con la multitud o cuando puede colocarse en un lugar desde donde abarca con la mirada, capta los movimientos de estos grandes grupos y descubre cierta organización, ciertas figuras y ritmo en el desarrollo del evento. Descubre las formas de control que rigen estos comportamientos públicos y colectivos.

La duración

La observación se desarrolla durante un período más o menos largo y jamás consiste en una intervención puntual en un momento de urgencia. No es un evento espectacular o excepcional el que llama la atención del observador. En este sentido, la observación es distinta del reportaje periodístico en cuanto éste se reduce a una presencia limitada en un ambiente a menudo desconocido en ocasión de un acontecimiento excepcional.

La observación apunta a conocer el funcionamiento ordinario de un medio social durante un largo período, sin prejuzgar la naturaleza de lo que puede suceder. Registra entonces las formas de variaciones visibles en el desarrollo de las actividades del ambiente estudiado. Estas variaciones son aquellas que presionan todas las actividades sociales o las que son específicas de ese ambiente. Así el observador será testigo de las variaciones cotidianas o estacionarias, de las prácticas rutinarias o excepcionales, de los tiempos vacíos o los momentos de urgencia. Contrariamente a los otros sistemas de las ciencias sociales que recogen testimonios después del desarrollo de los eventos bajo formas de síntesis, la observación sigue paso a paso los actos que están sucediendo y es susceptible de dar cuenta de las etapas que marcan las actividades sociales. Por eso, el mismo sistema usado por el observador se confunde, frecuentemente, con el del aprendizaje de

Un meeting sindical de negros y blancos

Donald Roy (1909-1980), sociólogo americano del trabajo, formado en Chicago, practicó intensamente la observación participativa, especialmente al trabajar personalmente en un taller. Su obra es casi única por la calidad de sus análisis y rasgos esenciales del trabajo obrero, como es el *freinage*. Roy estudió también, después de la guerra, las relaciones de negociación entre los sindicatos obreros y la dirección. Se interesó entonces en las campañas de reclutamiento de los sindicatos y quiso medir la incidencia de las huelgas en las mismas. Sabía que el ambiente estaba mucho más tenso en el sur que en el resto de Estados Unidos, y no podía imaginar ni por un momento poder observar la situación tanto desde un punto de vista obrero como desde el de la dirección. Roy quería entender cómo una campaña fracasa o tiene éxito. Se le presentó una oportunidad: mientras enseñaba en la Duke University, un responsable del sindicato americano de trabajadores textiles le llamó para saber si unos estudiantes podían ayudarlo, por un poco de dinero, a repartir unas hojas volantes en una campaña de adhesión no lejos del campus. Roy no halló a nadie, pero le preguntaron si estaba interesado en el desarrollo de esa campaña y los mítines masivos que se realizarían. De abril a noviembre, siguió a los sindicalistas en sus reuniones de preparación, sus desplazamientos y estadias en los moteles cercanos a las fábricas que visitaban, y asistió a las reuniones. Le gustaba esta posición de observador participante porque no tenía que justificar su presencia ni ocultar su trabajo de investigador. En el siguiente extracto, describe una reunión de reclutamiento de un sindicato obrero en el sur de Estados Unidos en los años cincuentas. Establece así el rol del predicador en los mítines y la dificultad para convencer, al mismo tiempo, a obreros negros y blancos y adherir a un mismo sindicato fuertemente centralizado.

He aquí lo que escribe: "El siguiente extracto de observaciones redactadas una hora después de finalizar un mitin muestra el tipo de material recogido en un mitin de masas en un momento en que yo no creía deseable sacar ni un lápiz.

Wren llamó entonces a Jones para que fuera a tomar la palabra.

'Veo que los trabajadores de color están bien representados esta noche. Parece que el hermano Jones hizo un buen trabajo. Hermano Jones, ¿quiere usted decir unas palabras?' Jones es un negro que no tiene más que pellejo sobre los huesos. Había servido de organizador para otro sindicato en otra región y ahora se ofrecía como voluntario para ayudar a la organización de algunos trabajadores de color de la fábrica a la cual apuntaba el sindicato. Se levantó de su asiento en el fondo de la sala. 'Deseo justamente decir que estoy de acuerdo al ciento por ciento con lo que ustedes dicen. Ustedes deben movilizarse y explicar a la gente que hace falta un sindicato. Trabajé en un sindicato durante veintidós años y sé que la gente se queda en casa y no asiste a los mítines. Se irán y quedarán con nosotros *chez eux* cuando ustedes tengan un sindicato aquí. Pocos de ustedes irán a los mítines. Ustedes son los jefes y ustedes continuarán... '. La voz de Jones que

evocaba la competencia electoral tomó un tono cada vez más emocionado. Se puso a gritar evocando a los patrones, sus engaños y sus formas de tomar decisiones. Su voz tomó nuevamente un tono moderado cuando se refirió a las Sagradas Escrituras... Jones gritaba tanto que su voz llegaba al techo. Observé que los blancos frente a mí parecían molestos, como si esperaran que Jones callara y se sentara de nuevo. Yo sentía la misma incomodidad, una especie de enojo con el orador, y en cierta forma, una complicidad con el auditorio. Observé, sin embargo, que algunos negros estaban visiblemente complacidos con la arenga de Jones. Sonreían y hacían gestos de aprobación" [Roy, 1970, p. 230 - 231; trad. H. P.].

las reglas del ambiente o la actividad estudiada. El investigador se toma el tiempo necesario para la adquisición del saber que poseen las personas observadas, ya que permanece bastante tiempo con ellas, lo suficiente para enterarse de la diversidad de las situaciones que pueden encontrar durante un período prolongado. En este sentido, el observador es el testigo de la historia de los eventos propios del ambiente estudiado a lo largo de la encuesta.

A finales de los años sesentas, para estudiar el trabajo diario de la policía de una gran ciudad de Estados Unidos, Jonathan Rubinstein [1973] trabajo de reportero durante casi un año. Encontró a muchos policías, les siguió a lugares donde se cometían crímenes, delitos o accidentes que él reportaba a un diario local. Pero pronto se enteró de que lo que averiguaba era de segunda mano y reservado para la prensa. Para observar la diversidad completa del oficio de policía y comprender el trabajo de éste, decidió frecuentar los cursos de una academia de policía y fue autorizado, luego de un año, cuando ya obtuvo su diploma, a participar en la vida diaria de una patrulla. Entonces comenzó a trabajar seis días por semana en los mismos horarios de un policía corriente; después fue asignado a los fines de semana y a las ocasiones excepcionales. Obtuvo de todo ello un análisis de las etapas iniciales de la carrera de un policía y de los distintos aspectos de su trabajo diario. El primer conocimiento a conseguir era el de su territorio de jurisdicción y la organización de las calles que iba a patrullar. Por ejemplo: un policía puede ignorar a sus colegas de otras comisarías si ejerce él mismo en el centro de

su circunscripción; debe consultarlos si ejerce en la frontera. Comienza a orientarse en las calles en función de su lejanía a su comisaría, ya que poco a poco esas calles se convierten para él en ejes para ir rápidamente de un lugar a otro. Así es cómo se desarrolla una cultura profesional fundada en la sospecha permanente aplicada a la percepción de los lugares -las esquinas de las calles-, de los objetos -por ejemplo, los coches abandonados- y de la gente -por ejemplo, los individuos que llevan zapatos sin cordones-.

En la mayoría de los casos, la observación separa en la historia de un ambiente, un período del cual da cuenta: atestigua sobre acontecimientos que tienen principio y fin; pero nada asegura que la realidad observada no sea totalmente diferente después de la partida del observador. La observación tiene pues, una doble dimensión: se pone al frente de una sucesión cronológica de eventos y destaca de estos los rasgos permanentes.

Ambiente cerrado y población inaccesible

La observación directa y sistemática halla su terreno preferido en los ambientes cerrados, secretos, preocupados por disimularse o que se consideran amenazados o desprestigiados. Paradójicamente, estas situaciones que, en principio, no admiten testigos, son las más fecundas para la observación, a condición de que se la ejerza sin que lo sepa el ambiente social estudiado, o con su connivencia.

Así, los ambientes definidos como delincuentes o descarriados no aceptan, en principio, a extraños, a menos que éstos se dediquen a actos de la misma naturaleza y que no pertenezcan a la justicia ni a la policía. Un encuestador armado de cuestionario o que se dedique a alguna conversación podrá acaso ser admitido, pero será considerado como un extraño representante de las instituciones del mundo legal y numerosos aspectos le serán ocultados. En compensación, un observador que establezca relaciones de confianza al vivir durante bastante tiempo en un ambiente marginal podrá asistir al conjunto de eventos sociales al

Observación y encuesta periodística

La observación no es monopolio del investigador en ciencias sociales: el periodista la practica en ciertas encuestas cuando no se contenta con unas pocas entrevistas. Muchos investigadores se preguntan si la observación no es simplemente periodismo, o si ciertos periodistas no la ejecutan mejor que los observadores universitarios. No se puede contestar en abstracto a esta pregunta, porque deberían tomarse en cuenta algunos trabajos comparables sobre el mismo tema, y, sobre todo, sacar de la inmensa producción periodística las encuestas que hayan sido realizadas con cierta sistematicidad y que respondan a ciertos criterios: presencia prolongada en el lugar, observación sin *a priori* de todo acontecimiento que suceda y no solamente de los momentos excepcionales; rechazo de la ficción, respeto por el anonimato de la gente, neutralidad, ausencia de indignación, organización de un informe, cierto marco conceptual. De hecho, existe una tradición de encuesta periodística que responde en parte a tales criterios. El sistema de observación y penetración de ciertos ambientes sociales considerados honestos para un periodista para revelar sus aspectos inmorales o escandalosos, para un gran público, tiene en efecto una larga tradición. En Estados Unidos, a comienzos de siglo, Jacob Riis (1849-1914) y Lincoln Steffens (1866-1936) denunciaron con sus investigaciones la corrupción de unos y la miseria de otros. Se ha llamado a esta tradición los *muckrackers*, es decir, los minadores de basura. El caso extremo proviene de periodistas contemporáneos de investigación que penetraron clandestinamente en un medio y cambiaron de identidad e incluso de aspecto para observar mejor lo de adentro. Ellos pasaron suficiente tiempo en un ambiente para redactar un libro y no solamente un artículo: John Oward Griffin [1960], americano blanco que se hizo teñir la piel para vivir desde dentro el racismo en el sur de Estados Unidos; Gunter Wallraff [1986], periodista alemán que tomó la apariencia y adoptó el lenguaje de un inmigrante turco para hacerse contratar en los variados empleos peligrosos y poco calificados asignados a este tipo de trabajador. Estas encuestas están entre los mejores ejemplos de una observación distinta de la sociológica: parten de un punto de vista moral y se alimentan de la indignación frente a quienes se denuncia, y cuyo punto de vista no siempre es tomado en cuenta. Respecto a esto, Anne Tristan [1981] reportó un cuadro muy equilibrado de los militantes del Frente Nacional. Pero estas narraciones no dan espacio suficiente a los lazos entre el método empleado y los resultados obtenidos. Su esquema principal es la denuncia de las prácticas del mundo observado. Las personas son a menudo designadas con sus nombres y el texto final sigue la cronología de los acontecimientos. Estas encuestas se inscriben, sobre todo, dentro de una perspectiva moral y política, que es distinta de la de las ciencias sociales.

El cine y la televisión también ofrecen ejemplos documentales o reportajes que registran el funcionamiento ordinario de instituciones o grupos sociales. Señalamos dos ejemplos que responden a ciertos criterios nombrados aquí anteriormente: Frederick Wiseman, profesor y cineasta americano, realizó una serie de documentales de los cuales *The Store* [1983] fue dedicado al trabajo en un gran almacén americano. El fotógrafo francés Raymond Depardon ha filmado situaciones de extrema tensión en los hospitales, *Urgences* [1987], o dentro de la policía judicial, *Délit flagrants* [1994]. Una de las características de estos documentales, que ofrecen el resultado final después del montaje -como después de la codificación de las notas de observación- de las tomas de escenas realizadas de acuerdo con las personas, es con frecuencia la ausencia de comentarios, o sea, de una interpretación explícita del autor de las escenas presentadas. La interpretación, notablemente sociológica, es dejada al espectador.

La observación, un trabajo de largo aliento

La mayor parte de las grandes encuestas clásicas de observación y trabajo de campo han durado más de un año.

- Donald Roy [1952 y 1970] ocupó cerca de 24 empleos distintos en la industria desde 1925 hasta 1929, y desde 1938 hasta 1947.
- W. F. Whyte [1943] vivió tres años en el North End de Boston.
- Alvin Gouldner y M. Stein [1954 y 1970] pasaron tres años después de la Segunda Guerra Mundial en una fábrica y una mina de yeso.
- Melville Dalton [1959] trabajó cerca de 10 años en diferentes empresas.
- H. S. Becker, B. Geer, E. Hugues y A. Strauss [1961] pasaron dos o tres años universitarios en la escuela de medicina de Kansas City.
- E. Liebow [1967] pasó más de un año en un barrio negro de Washington D.C., y Gerald D. Suttles [1968], tres años en el barrio Adams de Chicago.
- Erving Goffman [1961] observó durante un año el hospital psiquiátrico Saint Elizabeth y varios años diversos servicios psiquiátricos.
- Barney Glaser y Strauss [1965] pasaron más de tres años en hospitales de San Francisco.
- A. V. Cicourel [1986] frecuentó durante cuatro años unos servicios de policía y unos tribunales.
- Ruth Horowitz [1986] vivió primero, de 1971 a 1974, y luego en 1977, en un barrio hispano de Chicago.
- Elijah Anderson [1990] observó, de 1975 a 1989, su barrio de Philadelphia.
- Philippe Bourgois [1995] observó la vida en las calles y el comercio del *crack* en la Harlem hispana de Manhattan mientras vivió en la misma de 1985 a 1990.

cual los extraños no tienen acceso. Él comprenderá desde dentro, como lo hizo Whyte, las reglas particulares de ese mundo. Es así cómo la observación directa manifestó todo su valor en el estudio de la venta y el uso de la droga, la prostitución, las bandas, la estafa, los juegos clandestinos o la homosexualidad clandestina. Estos ambientes imponen evidentemente elecciones en el comportamiento del observador: ¿puede mantenerse en ellos como testigo, sin participar? No existe una respuesta *a priori* a tal pregunta ni a los problemas morales que ella suscita. Generalmente, se presentan al observador dos soluciones: una observación sin que ese ambiente lo note con una cierta forma de participa-

ción para mantenerse en el mismo, o una observación declarada o al descubierto con o sin cierta participación (ver cap. III).

Sería totalmente erróneo creer que tal acercamiento sea reservado solamente a los ambientes situados en lo bajo de la escala social y que son objeto de condena por parte de la justicia o de la opinión pública. La mayoría de las organizaciones sociales tiene algo que ocultar y desea no mostrar al público los bastidores de su actividad. Los análisis de Erving Goffman (1922-1982) dan mucho relieve a este aspecto oculto de la organización de las instituciones. Él mismo ha observado esencialmente, en los años cincuentas, el funcionamiento del Hospital Siquiátrico Saint Elizabeth, en Washington. Demostró que una gran parte de las actividades prohibidas para los enfermos internados no se desarrollaba exclusivamente sin que lo supiera el personal de vigilancia, sino en ciertas zonas francas en que, voluntariamente, la autoridad de ese personal se hacía sentir poco: "... el personal y los internos colaboran tácitamente para hacer posible el acceso a las zonas prohibidas en las cuales la vigilancia y las prohibiciones claramente se reflejan en ellas el recluso puede dedicarse a toda una serie de actividades 'tabú' y sentirse seguro. El número de enfermos es allí netamente menor, y eso contribuye a que esos lugares adquieran una atmósfera agradable y tranquila. El personal ignora su existencia o bien, si lo sabe elige evitarlos o abandona en ellos su autoridad en caso de ingresar en los mismos". [Goffman, 1968, p. 285-286].

Capítulo II

UNA TRADICIÓN DE INVESTIGACIÓN

1. La observación de los pueblos lejanos

La observación reflexiva y sistemática del hombre nació, en parte, de la curiosidad, del estupor, incluso del temor de los viajeros, conquistadores, misioneros, comerciantes y administradores frente a grupos humanos distintos de los grupos occidentales conocidos. En Francia, después de la Revolución, el interés de los ideólogos por el estudio de las relaciones entre el estado moral de las poblaciones y el estado físico contribuyó al desarrollo de una ciencia social de tipo etnográfico. En 1800 se creó en París la sociedad de los amigos del hombre. Marie de Gerando (1772-1842), futuro alto funcionario del Ministerio de Gobierno, redactó para una expedición al Océano Indico un tratado de observación: *Considérations sur les diverses methodes a suivre dans l'observation des peuples sauvages* (*Consideraciones acerca de los diversos métodos a emplear en la observación de los pueblos salvajes*) [1801]. En vez de las teorías, preconiza la observación directa basada en el modelo de las ciencias naturales. El análisis del hombre debe basarse en las comparaciones, sobre todo las que nacen de la observación de los pueblos “salvajes” que los europeos desprecian. Gerando hace una crítica sistemática de los testimonios de anteriores viajeros, a quienes juzga demasiado rápidos, poco sistemáticos, fundados en juicios nacidos de los valores de nuestras sociedades y redactados bajo la forma de resumen que ignoran los detalles. Estos viajeros, sobre todo, no intentaron comprender el idioma de los “salvajes”. Gerando recomienda que se ponga atención al idioma de estos pueblos y que se intente, como primera cosa, comunicar gracias a una lengua intermediaria, como se hace con los sordomudos, y luego aprender el dialecto.

Una primera experiencia

Malinowski, autor de los *Argonautes du Pacifique* [1922], logró en la Melanesia, cerca de 1915, tener acceso a un ambiente indígena y experimentó los límites propios de las relaciones entre un investigador occidental y una sociedad totalmente extranjera. Diplomado con honores en la London School of Economics, llegó en 1914 a Nueva Guinea. De origen polaco pero de nacionalidad británica, se vio obligado por la guerra a largas estadias repetidas en las islas Trobriand. Es sin duda el primer antropólogo que se instaló entre indígenas, o al menos en una carpa cerca de su aldea, y que recogió información al observarlos e interrogarlos. Blanco, de origen aristocrático, objetivamente es más cercano a los administradores ingleses que a los indígenas, pero toma cierta distancia respecto a los colonos locales y puede jactarse de estar en contacto bastante estrecho con los autóctonos. He aquí la narración de sus comienzos: "Imaginen entonces su primera llegada al pueblo, solo y en compañía de un cicerone blanco. Algunos indígenas se reúnen a su alrededor, sobre todo si perciben tabaco... Su compañero blanco tiene una manera rutinaria de tratar a los indígenas; y además, no comprende nada -o se interesa muy poco- de la forma en que usted, como etnólogo, pretende aproximarse a ellos. La primera visita deja en usted el sentimiento de que cuando usted vuelva solo, las cosas irán mejor ... Yo volví en tiempo útil y pronto se formó un grupo alrededor mío (...). Algunos cumplidos intercambiados en *pidgin English* (lengua intermediaria), un pequeño presente de tabaco, crearon un ambiente de amabilidad mutua. Entonces me esforcé en comenzar mi trabajo. Al comienzo evité cualquier tema que fuera susceptible de desconfianza ..." [Malinowski, 1962, p. 60 - 61].

La publicación ulterior de su diario íntimo revela cierta hostilidad, inclusive cierto racismo respecto a los indígenas. Él estudió principalmente el sistema de la *kula*, por medio del cual los Trobriandeses intercambian con otros grupos objetos que no tienen valor comercial sino valor ritual. Tales intercambios se realizan durante viajes cuyos peligros son evitados por medio de prácticas rituales y mágicas. En efecto, Malinowski recogió la mayoría de sus datos de informadores. El carácter específico de su sistema radicó en su presencia prolongada junto a los indígenas y no en una participación en una forma de vida que podía, si no quedar extraña para él. No se podría hablar de una observación participativa para un occidental que, en todo caso, sigue siendo extranjero. Pero Malinowski, como Boas, sirvió de modelo a generaciones de observadores, sobre todo anglosajones, que practicaron la observación directa en el terreno para estudiar las culturas indígenas. Se puede citar a Margaret Mead, Alfred Kroeber, Edward Evans-Pritchard y Hortense Powdermarker.

Los comienzos de la antropología

La antropología y la observación directa surgen de las narraciones de los viajeros y de la práctica de inventario de objetos, obras e instrumentos realizada por el arqueólogo. Poco a poco, la observación de las actividades de los indígenas se separa de los testimonios recogidos por medio de informadores. Así, los trabajos de Franz Boas (1858-1942), profesor de la Universidad de Columbia de 1896 a 1942, que se apoyaban todavía en informadores que hablaban al mismo tiempo las lenguas indias del noroeste de Norteamérica e inglés, se oponen a los estudios de Frank Cushing (1857-1900), quien vivió con los Zuni, aprendió su idioma y se vistió como ellos. Se puede considerar que Bronislaw Malinowski (1884-1942) es el fundador de la observación directa. Porque, a pesar de su posición exterior a la comunidad estudiada, fue uno de los primeros que compartió su vida.

La etnografía francesa

La tradición francesa de la etnografía practicada en las otras sociedades, y con mayor frecuencia en las colonias del antiguo imperio, representa una práctica de trabajo de campo en la cual la observación directa tiene cierto lugar. Uno de los fundadores de esta tradición, Marcel Mauss (1873-1950), tampoco tenía ninguna experiencia de investigación en el terreno, pero incitaba a los estudiantes a practicar este sistema. La escuela francesa de etnografía, muy ligada al Museo del Hombre, fue muy activa en la primera mitad del siglo XX. Marcel Griaule, antiguo oficial de la Armada del Aire (1898-1956), fue el jefe de numerosas misiones, sobre todo de la que recorrió África de Dakar a Djibouti (1931-1933), y luego estudió por largo tiempo los dogon. Sus interpretaciones muy culturales y abstractas del mundo indígena parecen basadas en tres tipos de recolección de datos: la colección de objetos (por ejemplo, las máscaras dogon), el testimonio de los informadores y la observación visual de los lugares, sobre todo desde posiciones elevadas, llegando a veces, a la toma

de fotos aéreas. También da mucha importancia a la iniciación del etnógrafo en las prácticas de los pueblos estudiados [Griaule, 1957]. Los numerosos continuadores de Griaule adoptaron un sistema menos ligado a un punto de vista fundado, al mismo tiempo, en el sistema colonial y en la estética europea (ver a Clifford [1988, p. 89]).

2. Las encuestas sociales

La urbanización, la Revolución Industrial y la aparición de nuevas categorías sociales, sobre todo las de los obreros y las consideradas peligrosas, suscitaron inquietudes e interés entre ciertos individuos *iluminados* cercanos a las clases dirigentes [Leclerc, 1979]. Durante todo el siglo XIX, sobre todo en Francia e Inglaterra, periodistas, administradores, médicos y ricos filántropos, sin lazos universitarios y animados por preocupaciones sociales, estudiaron, por medio de un acercamiento directo, a varios grupos de población urbana.

En las primeras grandes encuestas entre los pobres y las *clases peligrosas*, la observación directa no es más que una de las formas de documentación junto con la estadística, los diálogos, la cartografía y toda clase de datos. Estas encuestas se dedican a amplias unidades sociales que comprenden a varios miles de personas. Vamos a presentar dos ejemplos.

Los obreros europeos

Frédéric Le Play (1806-1882), nacido en Normandía de un padre funcionario de aduanas y una madre católica, fue enviado a París a estudiar en la Escuela Politécnica, antes de entrar a la Escuela de Minas. Bajo la influencia de profesores saint-simonianos, emprendió en 1829 un viaje de observación en las zonas metalúrgicas, y estudió las minas, las fábricas y las familias. De 1831 a 1855 visitó toda Europa y realizó al mismo tiempo investigaciones sobre los metales y análisis de los ambientes sociales. Entre tanto, se hizo ingeniero de metalurgia y afamado estadísti-

co, y aconsejó a los jefes de Estado en materia de industrialización y organización del trabajo. En 1848 publicó, gracias a la ayuda gubernamental, una primera versión de las observaciones de la vida de 36 familias conocida con el título de *Les Ouvrier européens* (Los obreros europeos). Estas observaciones fueron realizadas por encuestadores que seguían, al principio, una guía orientada a las vidas de las familias y especialmente a su presupuesto. La muestra, el proyecto y sus conclusiones, así como el método, pueden hacer dudar del valor científico de la investigación, pero la empresa y las categorías de observación utilizadas son dignas de considerarse como las de un precursor cuya influencia fue mayor fuera de Francia que en ese país.

Los pobres de Londres

En los países anglosajones, dentro de las clases dirigentes protestantes, se desarrolló el interés por el estudio directo de la vida de las clases pobres. Estas encuestas sociales a gran escala, que mezclaban el acercamiento estadístico, el uso de cuestionarios, el diálogo y la observación directa de individuos y lugares, se conocen bajo el nombre de *social survey*. La más importante del siglo XIX fue financiada y dirigida por Charles Booth, rico armador de Liverpool (1840-1916), quien estudió la pobreza del East London a partir de los resultados del censo de 1881. Comenzó una larga encuesta de 17 años y se paseó todas las noches en ese barrio, donde se instaló él mismo, y luego hizo recoger por los visitantes escolares diálogos y observaciones apuntados en fichas normalizadas. Empleó también a célebres encuestadores expertos en observación, como Beatrice Webb. El resultado fue una inmensa monografía, *Life and Labour of the people in London*, que presentaba una amplia variedad de documentos sobre el trabajo, las diversiones y la religión de las clases pobres de Londres. Charles Booth ofreció el primer ejemplo de un estudio sociológico que destacaba el rol de la localización de los fenómenos en el espacio. Como primera cosa estableció modelos de distribución de las poblaciones dentro de la ciudad, según su posi-

ción de clase social: los ricos viven en el oeste londinense, los pobres de la clase obrera, en el East End. Unos mapas de colores indican la instalación de las diferentes clases sociales, calle por calle: desde la clase más “baja”, en negro, hasta la clase acomodada, en amarillo. Las actividades comerciales e industriales están concentradas en “anillos” cercanos a las zonas de abastecimiento, de la fuerza de trabajo y los mercados. Booth analiza los fenómenos en términos de áreas geográficas, algunas ya constituidas, como las zonas administrativas y las otras elaboradas por pura necesidad de análisis.

Charles Booth:

Vida y trabajo del pueblo en Londres

“Calles azul oscuro (muy pobres).

*Summer Gardens: esta plaza se extiende desde la parte de atrás de Fount Street (...). Se distribuía sopa en la casa de la misión de Fount Street, una gran casa con fachada de madera y tablas salidas como los costados de un barco. En cada una de las dos puertas estaban dos grupos: uno de mujeres con cántaros; el otro, de niños sin cántaros que llevaban la sopa de manera más rudimentaria todavía, cuando era posible dársela. Los dos grupos debían esperar. Yo pasé varias veces y las mismas mujeres y, según creo, los mismos niños, esperaban de pie en el frío. Los niños aparentaban portarse bien y ni siquiera parecían miserables. Las mujeres parecían tener un terrible frío, y con toda evidencia todas debían haber corrido de sus casas sin ponerse un gorro o una chalina; tenían su delantal de trabajo, los brazos y las cabezas desnudas, y mecían sus cántaros; charlaban hasta que llegase su turno. En la esquina, en el momento en que me cruzaba con dos muchachos: ‘¿Almorzaste?’, dijo uno. ‘Sí’. ‘¿Y qué almorzaste?’ ‘Sopa.’ ‘¿Estaba buena?’ ‘¡No!’ Los detalles que acabo de describir pertenecen a un lado de Summer Gardens; las notas provienen de alguien que conoce bien la calle y sus habitantes: ... N. 6 en la planta baja viven el señor y la señora Meek. Él es fabricante de sombreros y trabaja tinturando sombreros de niños en un hervidor portátil. Un simpático hombrecillo. Con la ayuda de su mujer tinte, acomoda y recorta viejos sombreros que revenden en tres ‘pences’ por pieza. La esposa los vende en New Cut. Ella gana seis ‘pences’ - ‘Tres anoche’, dijo. Hay seis hijos” [Charles Booth, 1902, *Poverty Series II*, 94 - 98; trad. H. P.]*

Los negros de Philadelphia

DuBois estudió el barrio central de la ciudad que comprendía la más alta densidad de negros (30% de la población, 8.800 en un total de unos 30.000), pero también una población blanca de "clase alta". Estos blancos empleaban a un gran número de negros como domésticos (61.5% de los activos masculinos; 88.5% de los femeninos); otros negros trabajaban como simple mano de obra (respectivamente, el 7,7 y el 8,8%). DuBois se instala con su mujer en septiembre de 1896 en un pequeño departamento para hacer una encuesta de un año y medio. No tiene una idea clara del método, pero conoce la empresa de Charles Booth. No envía a ningún encuestador; se va él mismo a la casa de cerca de 5.000 personas armado de su cuestionario y se dedica a hacer lo que él denomina "una observación general". Mezcla así las respuestas de las personas y sus propias observaciones al utilizar seis guías, dedicados respectivamente a la familia (edad, sexo, composición, etc.), a cada individuo, a la casa (instalación), la calle, las instituciones y finalmente a la situación específica de los domésticos que viven en la casa del empleador.

He aquí, a continuación, la guía de observación dedicada a las calles.

Universidad de Pennsylvania

Condición de los negros de Philadelphia

Séptima circunscripción.

Guía de las calles. Calle: entre la calle. Diciembre, 1896. N° de encuestador:

- 1) Carácter general.....
- 2) Largo
- 3) Tipo de calzada
- 4) Línea de tranvía
- 5) Carácter de las casas
- 6) Pisos
- 7) Materiales de construcción de las casas
- 8) Proporción de habitación
- 9) Proporción de blancos respecto a negros
- 10) Nacionalidad de los blancos
- 11) Limpieza de la calle
- 12) Ancho de las aceras
- 13) Tipo de iluminación
- 14) Puntos de agua para incendios
- 15) Escuelas
- 16) Iglesias
- 17) Cafés
- 18) Salas de billar
- 19) Instituciones públicas

- 20) Instalaciones públicas
- 21) Fábricas
- 22) Observaciones

Luego vienen unas disposiciones como la siguiente: “No se fie de su observación a menos que la misma se prolongue por un cierto periodo”. [DuBois, 1899, p. 408-409; trad. H. P.].

DuBois insiste en sus *Memorias* en el hecho de que él mismo era un poco extraño y que, en el fondo, no sabía realmente mucho sobre esas gentes. Dice haber pasado cerca de 20 minutos con cada individuo. Estaba consciente de posibles desviaciones, de sus propios errores y de las respuestas equivocadas de sus encuestados. Con frecuencia debía llenar él mismo los cuestionarios porque, al menos el 12% de los negros no sabía leer ni escribir. DuBois asistía a reuniones, iba a las iglesias, se daba las vueltas y era invitado por los habitantes del barrio.

Este libro es una monografía completa con un historial de cartografía similar a la de Booth, un gran número de cuadros estadísticos recogidos de diversas fuentes pero que, casi siempre, resultaban de los cálculos de DuBois sobre la base de los cuestionarios. Los temas abordados están ligados con cualquier estudio de demografía social: trabajo, educación, salud, criminalidad, estatuto matrimonial. DuBois quiere demostrar la heterogeneidad de la población negra y la clasifica en cuatro “grados” similares a los de Booth: *middle class* y, más arriba, trabajadores con cierto bienestar, pobres y, por último, criminales. Estas categorías están localizadas en mapas por calle, casa por casa. Un análisis está dedicado a la experiencia del racismo. El libro contiene también extractos de diálogos y la descripción de las escenas observadas.

Esta forma de acercamiento inspirará los estudios de sociología de la tradición de Chicago. La presentación de la mayoría de los fenómenos urbanos -escuela, iglesia, alojamiento, trabajo, diversión- se basa en una concepción, por cierto fluctuante, pero constante, de una jerarquía de las clases sociales fundada principalmente en criterios económicos.

Los negros de Philadelphia

La encuesta social inglesa tuvo una gran influencia en Estados Unidos, especialmente en E. E. B. DuBois (1868-1963), autor de *The Philadelphia Negro* (1899). Este universitario afroamericano y mestizo de origen fue admitido, con dificultades, a

Harvard, donde redactó una tesis de doctorado sobre la historia de la esclavitud. Profesor de idiomas antiguos en Ohio, aprovechó a finales del siglo pasado el clima de renovado interés de la elite blanca del norte hacia los negros que huían del sur racista. DuBois fue así empleado por la Universidad de Pennsylvania en Philadelphia, no para enseñar sino para desarrollar un estudio financiado por diversas instituciones filantrópicas, como el Colegio Settlement House, establecimiento de caridad y estudios creado en los barrios de los inmigrantes pobres.

3. La observación en sociología

Sociología del trabajo: las fábricas Hawthorne

La observación directa también apareció durante la década de los veinte en el estudio del trabajo industrial y, en general, en el de las “relaciones humanas”, del trabajo y las empresas. La Universidad de Harvard y la de Chicago han sido solicitadas por las grandes empresas para comprender y mejorar el rendimiento y el clima social de sus talleres. La observación pareció imponerse porque el otro método de estudio, el diálogo, era inapropiado para el conocimiento de los efectos de las condiciones de trabajo sobre el comportamiento de los actores. Al colocarse deliberadamente en una perspectiva behaviorista -los actos son respuestas a estímulos- la sociología industrial se dedicó a observar los efectos de las modificaciones de ciertos parámetros en el trabajo: éste fue el objeto de la encuesta de Hawthorne en su esfuerzo por medir directamente las variaciones de la iluminación sobre el rendimiento. Este ejemplo fue extendido a otros aspectos del trabajo, especialmente a la dinámica de los equipos y el rol asignado a los líderes. Al mezclar la observación de situaciones reales y de situaciones experimentales, este acercamiento se generalizó en el campo de la psicología social del trabajo. La misma fue confiada a observadores profesionales e incluso a miembros de los grupos observados. Poco a poco, la observación se

desplazó, de las situaciones efectivas del trabajo a situaciones de discusión.

La tradición de Chicago: documentarse y observar

- *Los comienzos.* A menudo citada con el nombre de escuela de Chicago, la larga tradición de investigaciones sobre los comportamientos urbanos que se desarrollaban en la gran ciudad de Middle West se prolongó por más de un siglo y tomó formas distintas. El contexto sociohistórico propio de la evolución de esa metrópoli explica a fondo el desarrollo del sistema inclinado al estudio del tiempo presente: situación histórica y geográfica particular del Chicago en el centro de Estados Unidos, rápida industrialización, olas sucesivas de inmigración de poblaciones europeas variadas pero también de negros sureños, primer nudo ferroviario del mundo, creación de una nueva forma de urbanización y segregación en el hábitat, conflictos sociales, motines raciales y tradición filantrópica protestante del trabajo social (ver Bulmer [1984], Chapouille [1984 y 1996], Coulon [1992], Faris [1970], Grafmeyer et Isaac [1979]).

La Universidad de Chicago, creada en 1892 con capitales privados, dio amplio campo al estudio de los fenómenos urbanos. No podía disponer, en el momento de su fundación, de investigadores formados en la investigación empírica, pero no separaba las disciplinas: cohabitaban la antropología, la geografía, las ciencias políticas y la naciente sociología.

La investigación propiamente empírica, basada en documentos originales, apareció en Chicago después de la Primera Guerra Mundial con dos obras. Por una parte, William Thomas (1863-1947) y Florian Znaniecki (1882-1958) componen *El polaco en Europa y en América* [1918], y se basan en un conjunto de cartas escritas por unos inmigrantes, que son analizadas y con frecuencia citadas por entero. Por otra parte, después de los motines entre blancos y negros en 1919, una comisión influenciada por Robert Park (1864-1944), que era al mismo tiempo docente de sociología y miembro de la Liga Urbana, publica

una relación de encuesta: *The Negro in Chicago* [1922]. Esta investigación, llevada especialmente por Charles S. Johnson (1893-1956), estudiante negro de Park, mezcla diálogos, análisis de prensa, observaciones en el lugar, cartografía y el uso de censos. Enfrenta los temas de opinión al hacer públicos sus factores que favorecen el racismo, así como los relacionados con el trabajo y el hábitat de los negros.

Luego Park incitó a unos jóvenes sociólogos a realizar unas encuestas en los ambientes de la ciudad a los cuales tenían acceso, tanto como trabajadores sociales como por cierta proximidad social. Estos trabajos de los años veintes y treintas, conocidos con el nombre de *Monografías de Chicago*, dan -además de otras fuentes de documentación, sobre todo los datos estadísticos- un lugar importante a la observación directa de los comportamientos y a la transcripción de apuntes tomados en cada ocasión. Más tarde, Joseph Lohman dio a este sistema el nombre de “observación participativa” [Lohman, 1937]. En su mayoría estas monografías están dedicadas a diversas formas de desviación que tenían lugar en zonas geográficas particulares de la ciudad.

• *Una tradición permanente.* A partir de los años cuarentas, la observación directa se vuelve más autónoma y mejor definida. Lloyd Warner (1898-1970), gran emprendedor de investigaciones y conductor de *Yankee City*, monografía colectiva de una pequeña ciudad de Nueva Inglaterra, transmite su experiencia de antropólogo y sociólogo a nuevas generaciones de investigadores. Es acompañado por Everett C. Hughes (1897-1983), quien abandona la óptica moralizante de las generaciones precedentes y abre toda clase de pistas a la práctica de la observación y el análisis de los datos a través de categorías permanentes (ver Chapoulie [1996]). La llegada a Chicago de Whyte (1914-), hábil autodidacta de la observación que ya había redactado *Street Corner Society*, marcará, con la publicación ulterior, en 1955, de la narración de su experiencia, una nueva etapa en la reflexión y en el dominio de la práctica del trabajo de campo (ver Peretz, [1995]). Los usuarios de la observación participativa toman más

conciencia de su situación respecto del ambiente estudiado y las relaciones entre el sistema y los resultados obtenidos. Buford Junker, uno de los investigadores de *Yankee City*, redacta el primer manual de *field work* (trabajo de campo) [1960] a partir de la experiencia de los investigadores conocidos, pero también de las de jóvenes estudiantes. El investigador francés de ciencias sociales, a menudo formado sobre la base del ideal de las ciencias exactas, podrá asombrarse de la situación planteada al observador: si debe tomar alguna distancia con el mundo observado, el investigador no tiene un estatuto excepcional. Su sistema está sometido a los constreñimientos sociales y materiales que pesan sobre cualquier trabajo; su relación con los demás es una forma de interacción ordinaria y sus categorías de interpretación no son necesariamente ajenas a las de las personas observadas (véase Cap. III).

En este contexto, se inicia, por tanto, un período particularmente fecundo de estudios por medio de la observación de las situaciones de trabajo, de las formas de desviación y de las relaciones interétnicas. Becker *et al* [1961], estudio colectivo dedicado a la formación de los estudiantes de medicina, presenta la mayoría de las características de este acercamiento sociológico: larga estadía en el terreno, práctica simultánea de la observación sistemática y el diálogo informal, presentación de los apuntes de observación en el relato final, interpretación de los datos según las categorías del acercamiento basado en la interacción (acción colectiva, carrera, socialización, perspectiva), escritura clara y, finalmente, reflexión profunda sobre el valor del acercamiento por medio de la observación.

Erving Goffman (1922-1982) ofreció una interpretación de los datos en términos de dramaturgia. El autor de *Asíles* [1961] practicó él mismo, tan sólo en dos ocasiones, la observación directa -en las Islas Shetland y en el Hospital Saint Elizabeth- y construyó su sistema sobre la base de las observaciones hechas por otros investigadores y testimonios literarios de orígenes diversos. En compensación, su obra proporcionó esquemas de análisis a numerosas investigaciones fundadas en la observación.

Por su parte, Anselm Strauss (1916-1996) analizó, a partir de largas observaciones en los hospitales, las negociaciones entre los diferentes agentes según la diversidad de contextos [1965].

Vamos a presentar en detalle, en el capítulo III, dos de los estudios más interesantes fundados en la observación directa: uno de Laud Humphreys [1970] dedicado a una forma de desviación, los encuentros de homosexuales masculinos en los servicios públicos; el otro, de Elliot Liebow [1967], quien estudió a un grupo de hombres negros que rehusaban las formas institucionalizadas de la vida profesional y familiar.

En los años sesentas, algunos sociólogos que practicaban el trabajo de campo inician la reflexión sobre el significado de los datos y su relación con la experiencia de los individuos. Primeramente, es la producción de estadísticas la que se analiza como una actividad ordinaria sometida a las presiones de todo trabajo y, por consiguiente, susceptible de ser observada; tal perspectiva se lleva a cabo con las estadísticas sobre la delincuencia [Cicourel, 1968]. Este análisis, inspirado en la perspectiva de la fenomenología se extiende a las categorías utilizadas por el observador y su relación con las personas. Esa reflexión se denomina 'etnometodología'.

Numerosos sociólogos norteamericanos siguen utilizando la observación directa y han producido conocimientos sustanciales en varios campos. Robert Emerson dirige una reflexión sobre la conducta de la observación, y especialmente en las diferentes etapas de su redacción [Emerson y otros, 1995]; al mismo tiempo, dirige investigaciones sobre las relaciones entre las categorías de agentes de las instituciones siquiátricas y judiciales [Emerson, 1981].

La observación directa constituye el sistema principal de las investigaciones actuales sobre las minorías étnicas y las relaciones interraciales en las grandes metrópolis: Elijah Anderson [1990], Philippe Bourgois [1995], Mitchell Duneier [1992], Ruth Horowitz [1986]. Estos estudios están redactados en un lenguaje accesible y sin jerga, sin que la discusión conceptual e incluso política sea dejada de lado. Documentos fotográficos acompañan a menudo el texto de estas investigaciones.

Observación directa de un lugar de vicio

Paul G. Cressey (1901-1955), hijo de un pastor y criado en el desprecio del vicio y especialmente del baile, fue estudiante de la Universidad de Chicago, donde participó a finales de los años veintes, en una encuesta bajo la dirección de Ernst W. Burgess (1886-1966) sobre unos salones de baile. En ellos, hombres jóvenes de diversas etnias de Chicago -los negros nunca son mencionados- pueden bailar con mujeres jóvenes a quienes les pagan cada noventa segundos con unos *tickets* comprados en caja. Estos lugares tenían la reputación de disimular actividades de vicio y prostitución. Después de haber realizado una encuesta al descubierto poco provechosa por medio del diálogo con los directores de tales establecimientos, un equipo de cuatro jóvenes investigadores, entre ellos una mujer, optó por una investigación informal y a escondidas. Para observar directamente la acción en los propios lugares, Paul Cressey adoptó lo que más tarde denominó el papel de "extraño anónimo" que se mezcla con los demás sin decir nada de su verdadera profesión ni de las razones de su presencia, como lo haría el trabajador social o el "extranjero sociólogo". El extraño anónimo intenta integrarse en el ambiente sin suscitar reacciones: aprende a bailar y a adaptarse a las normas del lugar, discute con todos, hace preguntas anodinas y contesta a las que le hacen, a la vez que se hace pasar por un personaje corriente (un repartidor de hielo). A partir de sus observaciones y de varios documentos comunes consignados en el conjunto de las monografías (por ejemplo: mapas de Chicago, valores inmobiliarios de los barrios), Cressey escribió un libro, *The Taxi-Dance Hall* [1932], que es hasta ahora un modelo por el uso de las notas de observación y los extractos de diálogos, así como por varios testimonios. El observador se esfuerza en captar el significado social de ese universo y, sobre todo, las expectativas de los participantes y las formas de categorías de percepción por medio de las cuales cada cual percibe a los demás. Cressey describe la división del trabajo que reina en esta actividad de diversión y las reglas formales que la rigen. Habla de la carrera de ciertas bailarinas y averigua los orígenes geográficos -ellas a menudo son de origen polaco- y su lugar de habitación. No escapa al uso del esquema de la "desorganización social" para interpretar este universo como lo hacen entonces los demás autores de monografías de Chicago.

Citamos el extracto siguiente y observamos que:

- 1) La construcción del texto distingue entre la exposición general de Cressey y las notas de observación de uno de los encuestadores. Esta forma de redacción, que separa el análisis y los datos, llegará a ser usual para esta clase de trabajo (ver cap. IV).
- 2) El observador, muy presente en sus notas, no oculta su asombro y su sorpresa; deja asomar cierta indignación moral.

3) El interés por el lenguaje utilizado por los participantes es ejemplar.

El 'taxi-dance hall' como mundo social

Para aquellos que frecuentan el 'Taxi-dance hall' inclusive de una manera irregular, se trata de un mundo social aparte de sus propias formas de actuar, hablar y pensar. Tiene su propio vocabulario, sus actividades particulares, sus intereses y su propio concepto de lo que es importante en la vida y, en cierto modo, su propia forma de vida. Este mundo cultural marca con su huella la vida del concurrente asiduo y algunos de tales aspectos aparecen también en la vida del visitante ocasional.

"Yo me esperaba cualquier cosa al entrar en el 'Taxi-dance hall' y, sin embargo, quedé asombrado. Era la asamblea más abigarrada que haya visto en mi vida: inmigrantes filipinos, chinos, mexicanos, polacos, trabajadores musculosos y jóvenes colegiales. Lo más embarazoso era la mirada cínica que dedicaban a las chicas y la manera directa con que se adueñaban de ellas al comienzo de cada baile. Las propias jóvenes, criaturas maquilladas, hablaban poco, pero cuando lo hacían, utilizaban expresiones extrañas para dar más fuerza a sus palabras. Hablaban de 'negros y bronceados' (cabaret para blancos y negros), 'Donde Joe', 'Filipinos', 'Amantes negras' (mujeres que tenían un amante filipino), y utilizaban otros términos que yo desconocía. Mis esfuerzos para lograr conocer algunas de estas jóvenes se encontraron con su indiferencia cuando, en cambio, en el mismo momento, parecían animarse con el contacto de ciertos hombres y mujeres del mismo lugar. Frente a cualquier otra persona ellas parecían gentiles, coquetas, pero totalmente indiferentes. Abandoné el lugar con la sensación de haber podido ser testigo pero no de haber participado en la auténtica vida que se desarrollaba en el hall"*.

* Impresiones de un investigador en su primera visita a un "Taxi-dance hall" [Cressey, 1969, p. 31; trad. H. P.].

La sociología francesa y la observación

Aunque en la etnografía francesa hay una tradición de trabajo de campo y una cierta forma de observación que opera en las sociedades a las cuales el investigador no pertenece, la sociología ha concedido un espacio restringido a este sistema [Briand y Chapoulie, 1991]. Sin embargo, algunos sociólogos franceses han practicado la observación directa en momentos diversos de

la evolución de tal disciplina, pero sin darle mucho crédito, y sin intentar casi nunca restituir e interpretar los datos resultados de su presencia en el terreno. Después de una docena de años, la observación directa se ha construido un lugar al lado de los demás métodos de recolección de datos.

- *Georges Friedmann (1902-1977) y Alain Touraine.* Después de la guerra y con la renovación de la sociología en Francia, la sociología del trabajo opta por la observación participativa, tanto por imitación de uno de los modelos americanos como por la convicción moral y política de que se debe compartir el trabajo de los obreros. El ejemplo corresponde especialmente a Alain Touraine quien, después de haber sido peón en una mina, dirige la encuesta sobre el trabajo en las fábricas Renault. Se trata, en la mentalidad de los sociólogos del trabajo de la época que hacían encuestas bajo la dirección de Georges Friedman, de un estudio de las técnicas en su relación con el trabajo obrero. El libro viene con numerosas fotografías. Citamos un extracto: *La actitud frente a la máquina del joven o del viejo compañero parece diferente. El anciano ama a "su" máquina, el joven ama a su bella máquina. El joven se doblega más fácilmente a la disciplina que impone el trabajo en una gran fábrica. En el D17, los reparadores deben señalar las anomalías que observan fuera del órgano que reparan. El viejo obrero repara él mismo el defecto que constata. El joven lo señala a su jefe* [Touraine, 1955, p. 133]. En tiempos más recientes, Philippe Bernoux, Dominique Motte y Jean Saglio realizaron una observación directa para estudiar el trabajo de los obreros de una fábrica de mecánica [1973].

- *La importancia creciente atribuida a la observación.* En la producción sociológica impulsada a mediados de los sesentas por Jean-Claude Passeron y Pierre Bourdieu, los datos que ilustraban las proposiciones generales sobre las desigualdades sociales en el consumo cultural y el buen rendimiento escolar no provienen casi nunca de una observación directa y sistemática. En épo-

ca más reciente, Régine Sirota observó con un equipo la situación de comunicación en los establecimientos primarios parisienses escogidos, según un plan de recolección de muestras concebido en función de una hipótesis acerca de la existencia de dos redes escolares [1988].

• *Desarrollos recientes.* La observación directa tiene ya cierto lugar y espacio en las investigaciones de tipo monográfico, durante las cuales los investigadores habitan por cierto tiempo en el terreno y mantienen relaciones estrechas con las personas estudiadas. Pero, como lo demostraron Briand y Chapoulie [1991, p. 459], estos trabajos no parecen depender en la misma medida de un método sistemático de observación directa ni de una forma de tratamiento de los datos recopilados, que se diferenciaría sensiblemente del utilizado habitualmente en la interpretación de diálogos y cuestionarios. La reflexión más cuidadosa sobre la relación entre la manera de conocer -la observación- y el mundo estudiado se encuentra en los trabajos de Jeanne Favret-Saada, nacidos más bien de la tradición etnográfica y dedicados a la brujería en los bosques del oeste de Francia [1977]. Según esta investigadora, la observación y la relación con la gente no pueden quedar “fuera” del fenómeno estudiado, en este caso del embrujo. En las situaciones de relaciones completamente secretas en que, como en la brujería, las palabras no son informativas sino pronunciadas para efectuar un maleficio o librar del mismo, la relación no puede establecerse sobre la base del patrón del intercambio informativo. Hay que averiguar si es conveniente, en casos como éstos, trasladar este tipo de interrogantes a la observación de los comportamientos más comunes.

Quisiéramos presentar ahora un cuadro rápido y puramente informativo de estudios sociológicos franceses recientes que utilizaron, de una forma u otra, la observación directa.

Estos trabajos estudian, sobre todo, las formas de vida, y en particular la de las clases populares: Jean Francois Laé y Numa Murard [1985] presentaron un relato de la vida diaria de fa-

milias pobres que viven en las ciudades; Florence Weber [1989] estudió el “segundo empleo” de obreros de una pequeña ciudad donde ella vivió durante un año y medio. Ella se ha interrogado a sí misma por largo tiempo acerca de sus propias relaciones con dicho ambiente y el significado social de los relatos que las personas observadas daban a sus actividades. Stephane Beaud [1996] estudió en el terreno y durante un largo período los comportamientos escolares de los jóvenes del ambiente obrero.

Entre los estudios dedicados a estos campos, citamos a Dominique Monjardet [1996] sobre el trabajo de la policía; Jean Peneff [1992] sobre el trabajo en los hospitales (ver capítulos III y V); Henri Peretz [1992] sobre el comercio de ropa (ver cap. IV) y Loic Wacquant [1989 y 1996] sobre el mundo de los boxeadores negros de Chicago.

La observación de la clase obrera inglesa

A mediados de los años sesentas, época en que Inglaterra enfrenta graves dificultades económicas y en que la tradición de lucha y la forma de vida de la clase obrera parecen amenazadas, la Universidad de Birmingham, en la Midlands, es el lugar de un proyecto muy novedoso de investigaciones y de enseñanza. Richard Hoggart, profesor de literatura inglesa contemporánea y autor de una etnografía autobiográfica de la cultura obrera -*The Uses of Literacy*, traducida al francés con el título *La Culture du pauvre* (La Cultura del pobre)- crea un centro de estudios culturales. Este centro, particularmente activo en la década de los Sesentas, incluso después de la salida de su creador, rebasa el marco del departamento de inglés y trabaja en diferentes disciplinas. Dentro de un clima intelectual muy particular inspirado por Richard Hoggart, Raymond Williams, historiador de la cultura docta, y E. P. Thompson, historiador de la clase obrera, se desarrolla un interés por el estudio concreto de la cultura popular. Uno de los caminos de investigación fue el método etnográfico en parte inspirado en la tradición de Chicago. Phil Cohen [1980] estudió primeramente el East End de Londres y los efectos sociales de la densificación del hábitat, con la notable desaparición de la vida en las calles, en momentos en que se instalaban nuevas poblaciones. Roger Grimshaw [1980] observó la vida en los campamentos de scouts; Dorothy Hobson [1980] estudió, con un acercamiento feminista, cómo recibían la televisión las mujeres en el hogar. Paul Willis observó la resistencia de los jóvenes hijos de obreros contra la cultura escolar [1977].

Capítulo III
**LA REALIZACIÓN DE LA
OBSERVACIÓN**

1. Las distintas etapas de la observación

Tres actividades inseparables

La observación directa mezcla tres comportamientos inseparables: formas de interacción social con el ambiente estudiado por la presencia en los lugares, actividades de observación y, finalmente, el registro de los datos observados, es decir, toma de apuntes principalmente. Estos actos se descomponen, cada cual, en etapas sucesivas y en diferentes operaciones. Esta guía no es exhaustiva ni automáticamente aplicable, por tres condiciones propias de la observación directa.

a) Las etapas de observación no respetan necesariamente el orden cronológico. Si a primera vista la interacción con el ambiente, la observación en sí y la redacción de las notas aparentemente son sucesivas, ya que primeramente hay que establecer una relación -la entrada-, luego empezar a observar, luego tomar notas, estas etapas, de hecho, son inseparables. Cuando el observador ya está dedicado a su encuesta, mezclará continuamente estas tres actividades y siempre deberá, al mismo tiempo, mantener relaciones sociales, observar y tomar apuntes. Sin embargo, vamos a presentar por separado estas etapas, pero insistimos en un punto: la toma de apuntes comenzará desde el primer contacto con el ambiente y terminará cuando culmine la última sesión de observación. Por eso recomendamos al lector que lea, paralelamente a este capítulo, el capítulo siguiente dedicado a la redacción y toma de apuntes.

b) La observación no es un método “para todo terreno”. Cada organización social se coloca de una manera diferente frente a un observador potencial, según reglas propias que definen la presencia de los individuos en su interior.

Un observador ya presente en un ambiente o ligado en cierta forma con éste no se topará con los problemas de entrada que un observador totalmente ajeno al mismo enfrentará. Cada terreno impone un sistema particular. Inclusive si, para llevar a un buen resultado este tipo de encuesta, el observador debe cumplir con todas las operaciones contenidas en el cuadro general aquí presentado, algunas de estas etapas o estos actos se revelarán imposibles o inútiles en un contexto particular, o bien, pondrán de manifiesto que deberán realizarse según modalidades específicas.

c) Flexibilidad e innovación: el observador no puede preverlo todo y debe adaptarse al ambiente. Durante su estadía, la situación podrá cambiar y este rol adoptado para observar al comienzo de la encuesta se revelará inútil o imposible. Si existen tipos de situación para las cuales un observador precavido está preparado, la propia evolución del mundo social le demostrará que no le conviene aplicar recetas *a priori*.

2. La interacción social con el ambiente: la observación participativa

La observación directa impone una relación social con el ambiente estudiado; esta relación es, sobre todo, centrípeta, ya que es el observador quien debe adaptarse al mundo social que desea estudiar, y esforzarse por hallar su propio lugar.

La mayoría de los problemas que se presentan a un encuestador que incursiona en un ambiente para observarlo están determinados por el tipo de relación que va a tener como individuo social e investigador. Esta dualidad de condición del observador ha tomado el nombre de “observación participante”, dado por la tradición anglosajona [Lohman, 1937; Kluckhohn, 1940]. El término participación debe entenderse como la presencia del observador dentro del ambiente observado.

Principales etapas de la realización de una observación

1. Relaciones del investigador con el ambiente que ha de observar.

Relaciones anteriores existentes o inexistentes. Experiencia previa.
Características propias del investigador en relación con el medio:
sexo, edad, etnia, clase social.

2. Entrada en el ambiente

Encontrarlo.

¿Con quién negociar? ¿Qué prometer? ¿Qué preguntar?

Estar consciente del lado en que se está.

La introducción: jerarquía, informador, red y peligro de ciertas alianzas iniciales.

3. Establecerse en el ambiente

Qué hace falta para estar presente: la observación y la participación.

¿Existe allí un rol para el observador? El rol atribuido por los observados al observador.

Problemas morales de la observación.

Cómo representar el rol: presentación y lenguaje.

Instalación material.

Uso del tiempo y duración de la observación.

Evolución del rol del observador.

4. Desarrollar las relaciones

Evitar las relaciones exclusivas.

Tratar a todo el mundo de la misma manera.

Conquistar la confianza para enterarse más.

Abandonar el ambiente y conservar las relaciones.

5. La recolección de datos

Los datos de contextualización y el marco administrativo.

La toma de notas o apuntes y el registro.

¿Dónde colocarse?

¿Cuándo y dónde tomar notas?

Elección de momentos, lugares, personas y posiciones.

La secuencia principal.

Primeras cosas que se han de observar: el dispositivo estable, definir la situación.

Contar los flujos, las personas, los actos.

Comparación y movilidad: ir a otra parte.

Complemento: las conversaciones o diálogos y las discusiones.

6. La redacción de notas (ver cap. siguiente)

¿Qué apuntar? La escritura.

Un patrón para empezar.

Tener un diario personal.

Los tres tipos de apuntes.

7. Codificación y presentación de los resultados (ver cap. V)

La práctica de la observación participativa se inscribe principalmente en la tradición norteamericana de investigación de organizaciones sociales más o menos cerradas, a las cuales, casi siempre, el observador no pertenece y respecto a las que se tiene una mezcla de curiosidad intelectual y escrúpulo moral. Estas organizaciones se revelan más o menos a aquellos que les son ajenos y presentan al mismo tiempo algunos aspectos públicos y otros confidenciales, secretos o privados. La observación participante apunta precisamente a penetrar un ambiente para captar sus distintos aspectos.

La tensión entre la necesidad de dedicarse a un ambiente para conocer todos sus aspectos y el desapego necesario para analizar su funcionamiento fue sistematizado por Buford Junker bajo la forma de cuatro roles distintos, según el grado de participación del observador en la situación estudiada.

Las formas de observación participante de Junker

“I. PARTICIPACION TOTAL: En este rol, las actividades del observador como tales son completamente ocultas. El investigador de campo es o se convierte al ciento por ciento en miembro de un grupo constituido, y comparte, así, informaciones secretas ignoradas por la gente de afuera. Su libertad para observar desde fuera del sistema de relaciones propias del grupo es limitada. [...] Cuando el participante aparece a plena luz como un investigador que muestra sus observaciones, puede esperarse que le consideren un espía [...]”.

(Este rol será descrito con ejemplos extraídos de las observaciones clandestinas de Laud Humphreys y las de Festinger y su equipo).

“II. EL PARTICIPANTE OBSERVA: En este rol, las actividades de observación del investigador no son completamente disimuladas, pero, por así decirlo, están escondidas o sometidas a sus actividades de participante, las que dan a las personas presentes en la situación los elementos esenciales para evaluar el rol del observador. Este rol puede limitar el acceso a ciertas informaciones y acaso, en especial, a las que se consideran secretas. Justamente, por ser considerado el observador ‘un miembro de la fiesta’, tendrá dificultades a la hora de establecer una relación que rebase lo que usualmente se puede decir en público. En su informe final, el investigador que interpretó ese rol tiene la obligación de respetar el carácter secreto o confidencial de las informaciones recogidas de común acuerdo con

las personas. Eso, porque su presencia se basa en el acuerdo implícito de que fue aceptado más como participante (un amigo) que como un observador (un extraño que mete su nariz en todas partes)".

(Este rol será ilustrado con los ejemplos de observación participativa de William Foote Whyte y Elliot Liebow).

"III. EL OBSERVADOR PARTICIPA: En este rol, las actividades del observador son dadas a conocer públicamente por las personas estudiadas. Ellas no se ocultan y lo hacen intencionalmente. El observador puede así tener acceso a una gran variedad de informaciones e incluso a ciertos secretos, si se sabe que guardará y respetará su carácter confidencial. En este rol, el sociólogo podría, en principio, beneficiarse al máximo de libertad para recoger la información, aunque el precio del constreñimiento es muy grande respecto al contenido de su relato ...".

En resumen, según Junker, incluso más que en el rol anterior, el observador tiene la obligación de respetar la libertad que se le ha dado y de ajustarse al contrato de confianza que ha hecho.

(Este rol será en parte ilustrado por la situación del observador dentro de varias organizaciones formales).

"IV. SIMPLE OBSERVADOR: Esta situación implica una gran cantidad de roles en los cuales, en un extremo, el observador se oculta detrás de un espejo sin azogue, eventualmente equipado con una cámara sonora, y al otro extremo, sus actividades son conocidas por un grupo 'hipotético' en el cual, por 'consenso', no hay 'ni secretos' ni 'nada sagrado'. No se halla espontáneamente grupos de este tipo en la sociedad, pero los grupos experimentales donde el observador asume un papel formal, como en las situaciones creadas en los laboratorios de dinámica de grupo, constituyen un acercamiento, tanto por su forma como por su funcionamiento".

Nosotros no desarrollaremos este rol de tipo experimental [Junker, 1980, p. 35-37]

El rol de las características del observador

Las diferencias que se dan dentro de una misma sociedad condicionan la posibilidad, para un observador, de entrar a tal o cual ambiente. Las características del investigador -sexo, edad, etnia, clase social- tienen un doble papel. Por una parte, contribuyen a explicar el interés del investigador por el medio observado; por otra, determinan parcialmente sus capacidades de penetrar en ese ambiente, ser aceptado y encontrar en él un rol. Como lo observa la antropóloga social Rosalie Wax [1971], no son intercambiables todos los observadores, y las características de

cada uno de ellos determina en parte los ambientes que les son accesibles. Deben evitarse dos prejuicios opuestos: según el primero, todos los ambientes son accesibles para todo observador; según el segundo, es imposible para un observador de características opuestas a las de un ambiente dado penetrar en el mismo. Sin prejuizar su capacidad respectiva de observar y adaptarse, las mujeres y los hombres, los jóvenes y los menos jóvenes, las personas que tienen uno u otro modo de vida y, en términos más generales según su condición de familiares o ajenas a tal o cual ambiente social, no son susceptibles de penetrar con la misma facilidad en los mismos ambientes. Las propiedades particulares de estos ambientes -características de las personas que sean observadas y forma de organización social que los rige- determinan estas posibilidades o imposibilidades.

¿Una observadora en un mundo masculino?

La socióloga norteamericana Arlene Kaplan-Daniels, en los años Sesentas, fue encargada de realizar una investigación sobre las condiciones en que reclutas sometidos a la instrucción militar soportaban tal estado. Su encuesta, situada en California, no tenía que investigar las operaciones militares, sino la vida en el cuartel de ciertos grupos de oficiales. Ella tuvo la doble responsabilidad de dirigir la encuesta y de estar presente en ese mundo cerrado, escéptico respecto a la investigación e irónico frente a las mujeres. La investigadora, al comienzo, fue muy mal vista por su estatus de directora que daba órdenes a unos subalternos militares y por ser mujer. Ella pensó que era una astucia neutralizar toda forma de feminidad con el objeto de obtener a la fuerza el respeto y la buena voluntad de los militares. Se dio cuenta de que esta táctica para hacerse aceptar por un mundo masculino muy empapado de jerarquía no era conveniente; después de un tiempo, entendió que debía, al mismo tiempo, responder a la expectativa de estos militares, siempre inclinados a relaciones de seducción frente al sexo opuesto, pero también tenía que evitar en absoluto dar la impresión de estar haciendo propuestas: "Para una mujer que observa el ejército, es una torpeza manifestar demasiado brío y curiosidad. Sí, al contrario, la mujer muestra timidez, los oficiales se sienten seguros, porque eso prueba que ella tiene una justa percepción de su posición. Entonces ellos pueden tener la satisfacción de hacer sentir cómoda a la mujer e integrarla hasta cierto punto a su grupo..." [Kaplan - Daniels, 1967].

Este asunto no puede ser abordado de manera general y dejar de lado toda consideración de situación específica e histórica. Ilustramos las diferentes combinaciones posibles entre las características del observador y las del ambiente por el cruce de la pertenencia del encuestador a uno de los dos sexos con la del ambiente. La posibilidad o la imposibilidad para hombres o mujeres de estudiar ambientes de su sexo o del opuesto es susceptible de evolucionar notablemente por las transformaciones recientes en la división del trabajo y las tareas en las formas de vida. Actualmente, una joven investigadora francesa puede tomar en cuenta la posibilidad de observar la vida ordinaria de una comisaría donde otras jóvenes mujeres pueden ser oficiales de policía. Su universo de observación no está limitado a las casas de jubilados o a los centros de vida al aire libre.

3. Tres contextos distintos

La observación clandestina en ambiente cerrado

Ciertos ambientes cerrados no pueden admitir a gente extraña ni a nadie que no participe en su actividad. Estos ambientes, denominados, marginados o secretos que suponen desviaciones, han sido estudiados por medio de la observación. Puede suceder que el observador ya sea miembro de los mismos y que tenga cierta experiencia de ellos o, al contrario, que sea relativamente extraño. Si no conoce ese ambiente, debe encontrar el sitio que se dedica a su actividad, hacerse aceptar, convertirse en un miembro regular para poder entrar sin despertar sospechas. Entonces, poco a poco, va descubriendo las reglas a las cuales debe someterse y halla así la función que puede tener como participante.

El observador no declarado no negocia su ingreso a ese ambiente, no se dirige a un individuo o a una institución para pedir autorización de observar. Trabaja en la clandestinidad más total. No promete nada y no obtiene ninguna garantía. No podrá tomar apuntes durante la acción ni recoger informaciones complementarias al hablar con los participantes. Pero tiene la

casi total certeza de no trabar el funcionamiento ordinario de una actividad que no admite testigos externos. Se esfuerza por penetrar en el ambiente que supone desviaciones de una manera anónima y, por tanto, disimula su verdadera identidad. Miente, pues, por omisión o se convierte en el “extraño anónimo” [Cressey, 1983, p. 109] que se integra al grupo, desarrollando su tarea como los demás. Sus características deben ser compatibles con el ambiente: debe tener la edad, el sexo, el aspecto, la pertenencia social y la forma de actividad habituales para esa organización social. Puede, pues, presentarse tal como es o cambiar su apariencia. Es testigo de actividades ilegales, prohibidas o secretas. Sin haberse comprometido con nadie, tiene la obligación, por un código de deontología implícito, a no revelar la identidad de las personas observadas, ni en su informe final ni en ninguna otra forma. Debe esperar una reacción de hostilidad de los observados si estos descubren su verdadera identidad o se reconocen en el texto del informe. Comparte la inseguridad del ambiente frente al resto de la sociedad y está bajo el peso de la amenaza que pende sobre cualquiera que sea considerado un espía. Por eso vamos a abordar sólo brevemente los distintos problemas de negociación o relación de confianza que pueden presentarse cuando un observador clandestino no tiene cómplices o informadores en el ambiente.

Dos investigaciones de las cuales los autores han descrito los sistemas, ilustrarán este tipo de contexto.

A mediados de los años cincuentas, un equipo de investigadores norteamericanos emprendió el estudio de la organización de una secta que anunciaba el fin del mundo en fecha inminente. El equipo deseaba observar clandestinamente cómo esta organización social iba a enfrentar la desmentida de los hechos. Leon Festinger dirigió esta investigación titulada *El descabro de una profecía* [*L'Échec d'une prophétie*, Festinger y otros, 1956 y 1993]. El estudio siguió paso a paso el desarrollo de la difusión de la creencia dentro de una pequeña comunidad, y muestra cómo los fieles convierten a los novatos. Estos abandonan poco a

poco su manera de vivir y sus lazos profesionales. El diluvio tan esperado no apareció y la secta tuvo que “administrar” la desmentida de los hechos. Los más convencidos de sus miembros encontraron en tal denegación razones suplementarias para creer y continuar con su cruzada.

El segundo ejemplo es el de Laud Humphreys (1931-1988), pastor de la Iglesia Episcopal, padre de familia, profesor de sociología, que ha observado desde 1966 las relaciones sexuales anónimas y sin mañana entre hombres homosexuales que se encontraban en servicios públicos de parques de una gran ciudad de Estados Unidos. Estos lugares son conocidos con el nombre de *tearoom* (letrina, *tasses* entre los homosexuales en Francia), y de ahí viene el nombre de la obra, *Tearoom Trade* [1970], o sea, el “comercio de letrina”. Así Humphreys analizó, antes de la aparición del SIDA, las relaciones sexuales anónimas, silenciosas y sin compromiso afectivo de esos hombres que se comunicaban mutuamente según un código de gestos conocido por todos realizando una división de roles para satisfacer su deseo. Estos encuentros que implican desviaciones son imposibles salvo en esos lugares abandonados por los demás usuarios potenciales. La Policía interviene poco, pero controla estos lugares desde lejos. Humphreys logró hacer el gran esfuerzo de observar la otra faz de la vida de esos hombres yendo a sus domicilios y estableciendo que eran, por otra parte, ciudadanos muy distintos, provenientes de lugares y ambientes sociales variados y considerados padres de familia para unos en la misma medida en que homosexuales declarados para otros.

Esta encuesta plantea tres problemas clave de la observación participante:

- a) Un problema ético surgido de la observación, sin que ellos lo sepan, de hombres que se abandonan a actos sexuales delictivos a los ojos de la ley.
- b) El equilibrio entre una observación muy metódica y planificada y la improvisación y toma de iniciativa en función de la interacción con el ambiente.

c) La combinación de un sistema de observación que ignora la identidad de las personas que actúan y una encuesta que establece la de las mismas personas fuera del ambiente de observación.

Para describir las etapas de los sistemas usados por esas dos encuestas, vamos a alternar la presentación de la forma de trabajo específico de cada una con el fin de abordar la mayor variedad posible de problemas planteados por este tipo de observación clandestina. El lector, por tanto, deberá poner atención a esta alternancia.

- *Relaciones anteriores con el ambiente que se ha de observar*

Totalmente extraños a ese ambiente, los observadores buscaban una ocasión para estudiar los movimientos proféticos. Se les presentó bajo la forma de un artículo periodístico en el cual una mujer relataba ciertos mensajes recibidos del planeta Clairon que le anunciaban un cataclismo para el 31 de diciembre. El equipo de observación comprendía, además de tres hombres autores del estudio, a dos mujeres y tres hombres más.

Laud Humphreys era pastor y tenía un interés intelectual, religioso y personal respecto a los hombres homosexuales. Mantenía lazos pastorales con ese ambiente antes de estudiarlo. Su proyecto implicaba un comportamiento considerado como delito en la mayoría de los estados americanos: las actividades homosexuales en las letrinas públicas. De ese ambiente conocía solamente los lugares más abiertos y visibles, como los bares. Su experiencia anterior era la de un pastor que ayudaba a las personas, mientras que la observación lo llevaba a una actitud de distanciamiento científico y de participación más o menos directa.

- *El ingreso al ambiente*

Encontrar el lugar y las personas. Humphreys sabía que las letrinas públicas -las “tazas”- servían como lugar de encuentro.

Pero había que encontrar el lugar de la acción. Sin que él preguntara nada, un guardia del parque vestido de civil le indicó el lugar. Después de una larga exploración, comprendió que las letrinas aisladas en medio de los parques, pero cercanas a una gran vía de circulación, eran los lugares más frecuentados por ser accesibles a una población heterogénea de automovilistas que iban o volvían del trabajo. Las letrinas de los grandes almacenes, por ejemplo, eran más privadas y más custodiadas. La observación se realiza, pues, en las letrinas para hombres de los parques públicos elegidos en función del número de automóviles estacionados durante cierto tiempo frente a estos servicios, que se identifican externamente por los *graffiti* que los cubren y su organización particular: ventanas rotas, letrinas sin puerta, etc. Allí se encuentra una población libre de “desviados” que se dedica a actos homosexuales.

La observación debía durar dos años. Este ambiente no admite extraños y se defiende contra cualquier intrusión siempre asimilada a la de la Policía. El ingreso, pues, es problemático: “... no se puede tener acceso al ambiente de los desviados sin relaciones previas con el mismo y no se puede establecer relaciones sin tenerlas ya” (Donald Black, citado en [Humphreys, 1970, p. 25; trad. H. P.]). El investigador decidió, pues, hacerse pasar por homosexual y frecuentar, a su vez, esos lugares. Pero el observador no puede presentarse a los participantes sin correr el riesgo de modificar un comportamiento tan íntimo.

¿Con quién negociar? ¿Qué prometer? Problema moral. Humphreys no hizo ningún acuerdo con los participantes; sólo unos pocos supieron de su verdadera identidad, especialmente aquellos a quienes pudo entrevistar al descubierto. Afirma que nunca hizo el mínimo juicio moral sobre lo que vio. Algunos sociólogos lo acusaron de haber entrado en un ambiente amenazado disimulando su proyecto. Este reproche puede formularse así: “Es inmoral para un sociólogo penetrar en un universo privado al cual, de otra manera, no sería admitido. Es inmoral para un

sociólogo disimular conscientemente el carácter de una investigación en la cual está empeñado” [Kai T. Erikson, 1967, p. 368; trad. H. P.]. Laud Humphreys contesta que él no ha ocultado su identidad más que todos los participantes anónimos de esos lugares y que ha representado un rol natural; ha ocultado su auténtico proyecto tan sólo más tarde, en el curso de la encuesta a domicilio, con el pretexto de una investigación de salud. Su mayor preocupación fue proteger el anonimato de los observados: les dio nombres falsos, disimuló su lista de números de matrícula, colocó sus datos en una caja fuerte de banco y rehusó comunicar sus apuntes a la Policía cuando fue amenazado y luego arrestado.

El ingreso a la secta. El ingreso se hizo bajo la forma de una infiltración individual en el grupo por parte de varios observadores que no manifestaron públicamente ninguna relación entre sí. Los primeros encuestadores recogieron informaciones con un miembro del grupo, al hacerse pasar por simples curiosos. Creyeron que una infiltración masiva del grupo podría realizarse mediante la asistencia a las reuniones abiertas que revelaron ser decepcionantes. Supieron, de los propios labios de uno de los líderes, que solamente las personas que habían tenido experiencias sobrenaturales tenían realmente su lugar allá; se proporcionó a dos de los observadores la narración de dos experiencias místicas distintas que ellos contaron, y cada cual se presentó por su cuenta a dos personajes clave. Estas nuevas profecías inventadas fueron acogidas con entusiasmo y reforzaron las certidumbres del grupo. Estas dos entradas fueron interpretadas por el ambiente como señales proféticas suplementarias. El ingreso a una secta profética implica, pues, una socialización previa o fingida del tipo de comportamiento y las creencias que se quiere observar.

Desde el comienzo, el proyecto estaba concebido según el carácter de observación oculta. No se trataba, pues, de establecer negociación con cualquiera de los miembros: no se hizo ningún acuerdo. Los encuestadores respetaron bajo su responsabilidad

los principios de anonimato y confianza a la hora de la publicación de la obra. Durante la observación, su voluntad de estar omnipresentes les vedó cualquier escrúpulo moral: lo que iban a hacer era fingir que compartían las creencias del grupo y entre tanto estudiar al mismo.

- *Establecerse en un ambiente*

Un observador inactivo en las letrinas es considerado sospechoso. Entonces, ¿cómo observar haciendo algo natural en esa situación? La propia organización proporcionó a Humphreys el rol del participante que observa: *El temor y la suspicacia misma que reinan en las letrinas crean un rol de participante cuya actividad sexual no es obligatoria, el papel del vigilante... que consiste en colocarse cerca de la puerta o de las ventanas de donde se pueden observar las vías de acceso. Cuando alguien se acerca, el vigilante tose...* [Humphreys, 1970, p. 28; trad. H. P.]. Generalmente, el vigilante es también un mirón que ve las actividades sexuales de los otros. Este fue el rol principal adoptado por el observador.

El ingreso a la secta también necesita que el observador participante adopte un rol existente: el del creyente. Pero la lógica social de la creencia profética implica proselitismo y participación total en la vida del grupo. El observador, sin embargo, desea permanecer en la neutralidad, adherirse a un grupo por pura comodidad y no ejercer personalmente influencia en los verdaderos adeptos a la secta. De manera que, cuando, como iniciados, se les encargó que convencieran a unos nuevos adherentes, se esforzaron para entretenerse con éstos de una manera banal. Pero eso puede ser difícil, a veces imposible: la pasividad en semejante situación social puede conllevar tantas consecuencias como la acción: *El caso más asombroso fue el de uno de los autores a quien Marian Keech propuso, o mejor dicho, ordenó con sequedad, presidir la reunión del 23 de noviembre. Él eligió invitar al grupo a meditar en silencio y esperar la inspiración. Y el silencio aterrador que siguió fue interrumpido por la primera inmersión de*

Bertha Blatski en el estado de médium. Sin ese silencio y la falsa personalidad del adepto fingido, acaso este acontecimiento no se hubiera producido [Festinger y otros, 1993, p. 241 - 242]. A pesar de todo, los observadores, en la mayoría de situaciones, respetaron la norma de neutralidad.

Como lo hemos anunciado, la etapa del desarrollo de las relaciones de confianza con un ambiente que se observa clandestinamente rara vez ocurre. Humphreys había establecido, fuera de las letrinas, relaciones con algunos participantes, que por tanto conocían su auténtica identidad y aceptaron contestar a sus preguntas. Los observadores de la secta no tenían a ningún cómplice, pero se esforzaron en sobrellevar charlas anodinas. Así, mientras la espera de órdenes del más allá deja a menudo a los participantes en el ocio, los encuestadores aprovechaban la situación para conversar con los adeptos y dialogar informalmente para recoger numerosos elementos de su biografía.

• *La recolección de datos. Toma de apuntes*

Una muestra de momentos, personas y lugares. La actividad desviada que se observa en las letrinas estaba sometida a las variaciones del flujo de hombres que se dedicaban a eso. Laud Humphreys, entonces, dedicó particular cuidado a elaborar un muestrario representativo de la población que frecuentaba esos lugares. Comenzó enumerando la intensidad de las visitas y pasos de los participantes para determinar su plan de observación final. De hecho, uno de los resultados esperados era conocer la diversidad de los mundos sociales a los cuales pertenecían esos hombres, reunidos clandestinamente para dedicarse a ese tipo de relaciones sexuales. Era, pues, necesario que tal diversidad pudiera manifestarse. La muestra de los ‘desviados’ fue hecha así: *Durante varios meses apunté las variaciones en el número de coches que se quedaban más de quince minutos delante de las letrinas elegidas para mi muestrario. Constante que, salvo los coches de la Policía, todos esos carros pertenecían a participantes, como los que*

aparecían frente a dos o más letrinas en una hora. En los cuatro parques adonde me iba todos los días durante el verano, registré esas variaciones de frecuencia por un período de media hora entre las once de la mañana y las siete de la noche. Establecí unos promedios por cada período de treinta minutos, distinguiendo, para evitar toda equivocación, los días laborables y los fines de semana. A pesar que tales tomas de datos se efectuaban por separado en cada parque, no se observó ninguna diferencia importante en el conjunto del esquema así registrado (...) [Op. cit., p. 32 - 33; trad. H. P.]. Entonces, el investigador hace su muestrario y se esfuerza por retener un número de participantes equivalente al 10% del número total registrado por período de media hora. La tensión y el temor de ser descubierto a veces perturbaron ese principio.

De un muestrario anónimo a una población identificada. Paralelamente, Humphreys examina el número de matrícula de los vehículos de los participantes y registra, por medio de un diccionario, una muestra del 10% de tales indicaciones. Identifica de esta manera a unos cien participantes al consultar el expediente de papeles grises (lista de placas y dueños correspondientes) y se lanza a hacer una encuesta en sus domicilios. Observa primeramente indicios de su forma de vida: tipo de casa, tipo de barrio, señales de vida familiar. Encuentra en los catálogos anuales la indicación de su pertenencia a una profesión. Establece el perfil socioeconómico de los participantes. Luego incluye a los miembros de este muestrario de 'desviados' en una población aleatoria sometida a una encuesta hecha por medio de entrevistas concernientes a la salud. Visita en sus casas a estos 'desviados'. Nadie le reconoce. Les hace un cuestionario completamente clásico y anodino.

No se elige el momento para observar una secta. La observación de la organización de la secta, de su espera del cataclismo y de su reacción frente al fracaso de la profecía supone una presencia permanente, disponibilidad completa y capacidad de inicia-

Toma de muestras

El observador no puede ir a los lugares de su encuesta sin conocer las variaciones del uso del tiempo que determinan la presencia o la ausencia de la población que desea estudiar, sea ésta calificada de desviada o no. Debe, pues, resolver el problema general de la toma de muestras en ciencias sociales, cuya formulación es la siguiente en el caso de la observación: "El riesgo es que la recolección de datos se desarrolle en un momento tal en que la población seleccionada aparezca frente al observador, mientras que otra población igualmente periódica, dedicada al mismo comportamiento, se presenta sólo cuando el observador está ausente. Así mismo, el comportamiento de los individuos puede cambiar según las horas del día y la semana. El mejor remedio contra esta fuente de invalidez es la muestra aleatoria" [Webb y otros, 1970, p. 136. Trad. H. P.]. Una de las primeras cosas que debe hacerse al comienzo de una observación sistemática de larga duración es pasar todo el tiempo posible en las horas en que esa actividad se realiza: no se eligen los momentos de observación de la primera semana, hay que esforzarse en hacer una observación total de lo que sucede. Se cuenta la frecuencia horaria y diaria de las acciones, el flujo de las personas y cualquier otro dato que indique la intensidad de la actividad que se ha de estudiar. Se obtiene de tal manera un diagrama de la intensidad de la actividad en función de la hora y el día. Pero los cálculos hechos durante una sola semana no dan informaciones sobre las variaciones debidas a la estación, el clima, la economía, determinantes en el caso de numerosas actividades sociales: momentos de comida, diversiones, prácticas religiosas, vida en la calle, salud, etc. El observador determina así el calendario de su presencia en los lugares al tomar en cuenta sus variaciones.

Pero las preguntas que el observador se hace a lo largo de su estudio lo impulsan a constituir un muestrario. Como lo sugieren Barney Glaser y Anselm Strauss [1967], el observador puede estimar que el análisis de los datos ya recogidos impone volver al terreno, armado de nuevas interrogantes. Estos sociólogos, promotores del sistema llamado "de descubrimiento de la teoría fundada", dan a esta etapa de su método el nombre de "tomas teóricas de muestras", es decir, un nuevo procedimiento de toma de muestras que aparece conveniente cuando el investigador se hace una nueva pregunta teórica pertinente que lo incita a observar a grupos diferentes del grupo estudiado. Así, al examinar sus datos recogidos en servicios de hospitales con enfermos en estado terminal, los investigadores han resaltado los diversos grados de conciencia de las personas que componen este contexto social de la muerte ya cercana al enfermo, incluidos los propios enfermos. Deciden entonces volver a varios servicios en los cuales esta conciencia varía: zonas o servicios que tratan a personas en coma versus servicios de cuidados leves en los que la muerte es inesperada: Este procedimiento supone que la colección inicial de datos esté siempre orientada por una pregunta y que, llegado a la etapa final, el investigador no considere innecesario volver a observar nuevos casos escogidos en razón de una característica ligeramente distinta de la del contexto ya estudiado.

tiva. De hecho, la observación tenía el objeto de medir el grado de entrega y creencia de los adeptos, para ver cómo se preparaban al cataclismo y, finalmente, estudiar cómo los jefes tomaban iniciativas. No se trataba, pues, de ir de vez en cuando según un calendario representativo de las actividades del grupo, es decir, de obedecer a un procedimiento de toma de muestras de los momentos, los lugares, las personas. La encuesta fue exhaustiva e integral: los observadores estuvieron presentes día y noche durante al menos veintinueve días, sin poder siquiera soñar en turnarse, por lo difícil que les resultaba prever los acontecimientos. Es así como el curso de los eventos imponía una manera de observación sin plan previo: ¿iría a suceder algo, o no ocurriría nada, ya que las órdenes venían del más allá?

Toma de apuntes e instructivo de observación. La observación clandestina impide generalmente cualquier toma simultánea de notas. Humphreys redacta sus apuntes enseguida después de haber abandonado los sitios en su coche antes de irse a otro parque. Utiliza una grabadora a la cual dicta sus datos. Luego, al cabo de cierto tiempo, redacta una ficha sistemática de observación que llena tanto en su vehículo como en su casa. Las rúbricas son: “El momento y el lugar; la descripción de los participantes (edad, traje, vehículo, rol en el encuentro), condiciones climáticas y del entorno, un esquema en el cual se pueden señalar los movimientos de los protagonistas, así como el lugar exacto del contacto y la relación sexual; se puede también agregar una descripción completa del desarrollo del encuentro y las reacciones del observador” [Op. cit. p. 36; trad. H. P.].

Los observadores de la secta, por su parte, participaban de una manera tan intensa y permanente que no podían utilizar ni abierta ni mentalmente el instructivo de observación; por otra parte, esa no hubiera tenido objeto frente a lo imprevisible: “Nuestra plantilla de observación había sido más difícil de emplear, por ser casi imposible asegurar la presencia de un observador fresco y vigilante en las horas en que algo podría producirse,

es decir, todo el tiempo” [Ob. cit., p. 248]. El desarrollo de la acción y la forma de participación hacían imposible la toma simultánea de datos. Sin embargo, los observadores se esforzaron por tomar notas en todas las ocasiones. En general, esta actitud fue totalmente incompatible con los acontecimientos, salvo en casos raros. He aquí las tácticas que utilizaron: “Los datos recogidos por nuestros observadores comportan unos informes detallados de los eventos a los cuales pudieron asistir [...] Las mismas circunstancias de la observación hacían imposible la toma ostensible de notas. Una sola vez, durante la sesión del 23 de noviembre, el Creador ordenó que alguien tomara notas. Tomar notas en secreto no dejaba de ser problemático: los observadores rara vez estaban solos en la casa [...] Uno de los procedimientos a los cuales periódicamente tuvieron oportunidad de recurrir consistía en ir a los baños para escribir las notas ahí, lo cual no era completamente satisfactorio: visitas demasiado frecuentes al baño podían despertar la curiosidad e incluso la sospecha. ¡Llegamos al punto de turnarnos en el baño!” [Ob. Cit., p. 249]. Otra solución consistía en ir a un “QG de campaña” a cualquier hora del día o de la noche, después de las reuniones, y dictar las observaciones conservadas en la memoria a unas grabadoras permanentemente allá instaladas. Además, algunas sesiones públicas de la secta habían sido registradas por medio de una grabadora escondida.

La observación al descubierto en un grupo informal

El segundo tipo de contexto concierne a un grupo de individuos cuya composición no está sometida a un marco jurídico y cuyas actividades están estructuradas por un marco de reglamentos escritos. El observador participa al descubierto en la vida ordinaria de esta organización informal: al ser extraño en ese grupo, penetra en el mismo de acuerdo con las personas y les revela su papel de observador. Para asegurar su permanencia por un largo período, participa en distintos grados de la vida ordinaria de las personas. No puede realmente redactar sus apuntes du-

rante la acción y debe memorizar lo que observa, y luego poner en el papel sus observaciones. Alternamos una vez más la presentación de dos investigaciones para analizar las condiciones de observación en tal contexto.

Primeramente, el estudio de William F. Whyte (1914 -), autor de *Street Corner Society* [1943 y 1995], que observó la organización de los grupos de hombres jóvenes de origen italiano en Boston al final de la gran depresión durante el periodo entre las dos guerras mundiales (ver cap. I).

Luego, Elliot Liebow (1925-1994), antropólogo y funcionario americano que participó en los años Sesentas en una encuesta sobre la educación de los jóvenes en los barrios pobres de Washington D. C. Su primera tarea fue entrevistar a madres y a sus hijos. Luego se le confió la misión de hallar a los padres, población mucho más difícil de encontrar por su forma de vida inestable y débiles lazos con el hogar. La observación directa de este grupo social en la calle y los diversos lugares de encuentro se reveló como el método más apropiado. Liebow pasó año y medio entre un grupo de varones negros en las calles de la capital americana y escribió una monografía titulada *Tally's Corner* [1967]. Estos hombres inestables que vivían en las esquinas de las calles forman entre sí una red estable de amistad y se ayudan mutuamente y reinterpretan sus fracasos y debilidades. Sus lazos con la sociedad americana consisten en el trabajo y el matrimonio. Pero ellos no son abastecidos por la educación de medios para obtener un empleo calificado, ni están preparados para asumir las cargas de una vida familiar. Encuentran en la vía pública, en la esquina de la calle, una especie de santuario en donde olvidan sus desgracias. Van allá para huir de la Policía, la familia o el aburrimiento, multiplicando los actos y las iniciativas sin futuro.

- *Relaciones anteriores con el medio que se ha de observar*

Los dos observadores tienen interés social y moral por el ambiente al cual no pertenecen. Su experiencia previa es amplia: Whyte ha visitado barrios de este tipo durante sus estudios; Lie-

bow vivió en uno de ellos en su infancia. Whyte decide estudiar a los inmigrantes italianos cuando era estudiante en Harvard. Liebow, por su parte, es investigador en un instituto de salud mental. Ambos, pues en grados diferentes eran ajenos al medio al cual entraron como investigadores. Liebow está menos alejado que Whyte del medio que se propone observar. Claro que es extraño al mismo por características personales: blanco, judío, de unos treinta y siete años, muy alto, diplomado, padre de familia. Tiene la piel clara con respecto a la de los negros, pero bastante oscura respecto a la de los blancos. En compensación, tiene cierta experiencia de los barrios negros: ha pasado la infancia cerca de los negros que constituían la clientela de su padre, tendero de un barrio pobre.

- *El ingreso a los ambientes*

El ambiente constituido por los negros de ese barrio es informal, ya que ellos no tienen domicilio fijo ni trabajo permanente. Esta inestabilidad es el propio objeto del estudio e impone al investigador ciertas condiciones específicas de observación: ningún sistema administrativo es necesario ni posible. Debe ir descubriendo este grupo. El investigador no tiene ninguna lista de sus miembros e inclusive evita toda indicación de los trabajadores sociales por temor a estudiar solamente a la clientela de éstos.

El ingreso como socialización: cometer un error. El rechazo soportado por los investigadores en su primer contacto con el ambiente se debe con frecuencia a la ignorancia completa de las reglas que rigen ese ambiente. Así, su primera experiencia, si no lleva a la exclusión total, les enseña una regla que debe observarse y les reorienta su investigación. Como lo subraya John Johnson [1975], los investigadores rara vez cuentan sus fracasos y errores en esta etapa de la observación. Citamos, pues, el error cometido por Whyte al intentar establecer un contacto en el barrio italiano de Boston y creer, sobre la base de los consejos de

Disponibilidad del medio, disponibilidad del observador

El barrio le es señalado a Liebow por un investigador negro. Su plan inicial es quedarse poco tiempo y dirigirse a un sindicato, y luego recoger algunas historias de vida. Calibra el barrio al quedarse en el perímetro restringido y espera que se establezca la relación según las reglas sociales habituales. No provoca ningún encuentro, pero observa y aguarda en la calle: "Para mi primera salida, yo había recorrido apenas unas pocas cuadras cuando observé cierta agitación en la calle. Un hombre -el oficial de policía Wesley, según supe más tarde- llevaba a una mujer que chillaba desde un puesto de llamada policial que ella golpeaba con las manos. Se formaron grupitos en cada una de las cuatro esquinas de la encrucijada y observaron. Me acerqué a dos hombres y pregunté qué había hecho la mujer ...". Luego de este inicio de diálogo, Liebow va a discutir largo en el café con uno de sus interlocutores que, intrigado, le pregunta si no es él también un policía. El investigador le dice quién es y le explica las razones de su presencia. Vuelve a su casa y redacta unas notas de terreno con la idea de prolongar la relación al día siguiente. De vuelta, no halla a su interlocutor de la víspera y aprovecha otra oportunidad: "El día siguiente, a las nueve de la mañana, me fui a la misma calle. Cuatro hombres estaban allí delante del tendero que atendía (*take-out*) ... El grupo se me acercó y el más anciano me dijo: '¿No es bonito este cachorro?'. Contesté que sí y me puse a palmoear al perro. 'Lo acaba de comprar ahora', dijo otro hombre..." [Liebow, 1967, p. 237 - 239; trad. H. P.]. Liebow va a comprar leche para el perro y se pone a conversar con uno de los hombres; los otros, bastante bebidos, se alejan. El nuevo interlocutor se llama Tally y discute durante cuatro horas con el investigador. Observan juntos esa esquina de la calle. Así es como comienza su observación de y con Tally. Va a compartir en parte la vida de este grupo de hombres negros durante unas semanas.

otro investigador, que podía dirigir la palabra directamente a una de las chicas sentadas en el bar de un hotel que la comunidad italiana frecuentaba, en realidad, poco. Fue rudamente regañado por un joven [Whyte, 1995, p. 316 - 317]. Un extraño que ignora las reglas informales -en esa ocasión no se aborda chicas desconocidas sin tener consecuencias- del grupo al cual se aspira integrar, las aprende cometiendo errores.

¿Con quién negociar?, ¿qué prometer?, ¿qué preguntar? Un medio informal no conoce reglas ni procedimientos destinados

a autorizar la presencia de un observador. La negociación individual con un personaje clave puede sellar un acuerdo sin condiciones. El investigador no debe encontrar a un personaje oficial que ocupe una posición jerárquica importante para explicarle su plan y prometerle, en forma oral o escrita, el anonimato, la reserva, la discreción. Ese ambiente no se presta a negociaciones formales o escritas: uno es aceptado o no lo es. Así, Whyte conoció, por intermedio del hogar social, a Doc, un personaje central del barrio a quien expuso su proyecto y especialmente su voluntad de conocer desde dentro esa comunidad italiana para la cual era entonces un extraño. Doc no le puso la menor condición: en cambio, le explicó de inmediato cómo debía hacer:

“¿Usted quiere ver la gran vida o la vida diaria?

- Yo quiero ver todo lo que es posible ver. Quisiera tener una imagen lo más completa posible de la comunidad.

- Bueno, si una de estas noches tiene ganas de ver algo, yo le llevo. Puedo enseñarle los locales -los locales de juego-, puedo llevarle a ver las bandas de la calle. Usted simplemente recuerde que es mi amigo. Eso es todo lo que ellos necesitan saber” [Ob. cit., p. 318].

Liebow, por su parte, tampoco oculta su plan a aquellos con quienes entra en contacto, pero resalta el hecho de que es un policía, el típico extraño que observa la vida de ellos.

A partir del interlocutor -Tally o Doc-, se van formando lazos con los demás miembros del grupo a fe del primer interlocutor. El rol de observador se establece conforme continúan los encuentros. Todos los novatos deben ignorar que esos éxitos ejemplares de ingreso en un grupo étnico se inscriben en un contexto particular e histórico en que el observador era percibido, al mismo tiempo, como miembro del sistema universitario americano y como alguien que respetaba al grupo.

Ser consciente del sitio en que se está. La socialización. Poco a poco, Liebow pierde la sensación de ser un extraño, no tanto

por sus propios esfuerzos sino por el sentimiento de ser aceptado a pesar de ser diferente. Los negros de la esquina lo llaman por su nombre y él hace lo mismo con todos. Pero algunos nunca dejaron de desconfiar de él; otros recién llegados lo consideran como un concurrente fijo y le hacen preguntas sobre el barrio. Él contesta como un habitante antiguo del lugar. En varias oportunidades, él siente que es el único blanco. Sin embargo, su presencia no impide que los miembros del grupo hablen libremente de otros blancos en términos sumamente groseros.

El problema moral. La utilización del método de la observación directa de acuerdo con un grupo social y el hecho de compartir su vida diaria no han creado, en ese caso, problemas morales. Los observados han aceptado a los investigadores y éstos han mantenido su compromiso de respetar su anonimato. Así, los libros publicados ulteriormente sobre la base de las observaciones no contienen el nombre exacto del barrio estudiado ni el nombre de las personas, que son cómicamente indicados con seudónimos: Tally o Doc. Sin embargo, la participación no debe empañar la integridad moral del investigador. Si, por una parte, él no debe traicionar la confianza del ambiente estudiado, por otra, también debe conservar su libertad de acción. Liebow fijó ciertos límites a su participación: nunca juega por dinero y evita toda relación con mujeres. Esta es una manera de afirmar su situación marginal respecto al ambiente. Tiene, pues, el sentimiento de ser librado de participar en estas actividades, más que de ser excluido de las mismas. En otro contexto, y para llegar más lejos en la comprensión del grupo, Whyte había jugado *bowling*, y había salido con chicas.

- *Establecerse en el ambiente*

Los roles y tareas asignados por la situación o por los miembros del grupo al participante que observa (ver a Junker) se

dividen en dos grandes categorías: algunos podrían ser realizados personalmente por cualquier miembro del grupo, ya que es su actividad ordinaria la que el observador estudia; otros son realizados solamente por estos observadores, en razón de su situación de extraños diplomados: servir de secretario o dar un consejo jurídico. Liebow y Whyte forman parte, pues, de la categoría de participantes que observan al descubierto. Liebow no ha concebido *a priori* ningún rol. Toma su lugar en las actividades ordinarias del grupo. Por un lado, se mantiene en la esquina de la calle y frecuenta por turno las tiendas que ocupan las cuatro esquinas. Por otro, sigue a sus compañeros en las calles, las salas de billar y en ocasiones a sus casas. Fuera de estos actos rutinarios, se deja llevar por el curso de los acontecimientos inesperados y dramáticos en los cuales Tally se involucra convirtiéndose en el sostén jurídico de un joven negro acusado de varios crímenes. Encuentra a toda una serie de personas, privadas o miembros de instituciones, con las cuales está relacionado el destino del acusado. Poco a poco, Liebow va a todas partes y entra sin avisar a la casa de unos y otros.

La presencia permanente del observador le impone una relativa adaptación al ambiente. Adopta una forma de vida, una apariencia con cierta ropa y un uso del tiempo compatibles con los del grupo. Desde los primeros días, Liebow ha observado la indumentaria de sus nuevos compañeros: como ellos, se pone en verano una camiseta o camisa deportiva y pantalón caqui. En su ambiente profesional, lleva terno y corbata. Modifica ligeramente su lenguaje, pero sin llegar por eso a hablar como los otros. Se acostumbra al ambiente y se siente más cómodo y ve que los demás aprecian tal cosa. Whyte ha aprendido el italiano, se viste sencillo y no imita a sus compañeros, que siempre llevan sombrero o gorro.

Contrariamente a Whyte, quien era joven estudiante soltero al comienzo de la encuesta, se instala en el barrio sobre una pizzería y más tarde, casado con una anglosajona, toma un departamento en el lugar; Liebow llega al barrio todos los días desde su domicilio y queda, por tanto, fuera del barrio mismo.

Adapta su uso del tiempo al de los miembros del grupo: ya que los observa sobre todo en sus diversiones, los vuelve a encontrar al final de la tarde y se queda con ellos hasta altas horas de la noche. Estos dos observadores quedarán bastante tiempo dentro de estos ambientes, para convertirse en gente habitual del lugar, ser testigos de la diversidad, de variedad de eventos que constituyen la vida ordinaria y, finalmente, para asistir a eventuales cambios.

- *Desarrollar relaciones y evitar relaciones exclusivas*

En un ambiente informal en el que las relaciones personales con los miembros del grupo constituyen la forma principal de interacción, el investigador debe dejar que actúen las inclinaciones. Whyte centró su estudio en un personaje, Doc, quien al mismo tiempo llegó a ser su introductor y el actor omnipresente en el estudio. Así mismo, Liebow se pegó a los talones de Tally y compartió gran parte de la vida de éste, lo cual será el tema de su obra. Estos dos observadores abandonaron el ambiente cuando consideraron que su encuesta estaba terminada. Ambos conservaron relaciones con sus interlocutores. La prueba más temida por los observadores es, primeramente, la lectura de su manuscrito; luego, de su libro por parte de los observados, sobre todo cuando vuelven al barrio.

- *La recolección de datos*

La observación de un grupo informal no se apoya en documentos escritos que aporten informaciones sobre su forma de vida o las características individuales de sus miembros. Whyte y Liebow se han dedicado, sobre todo, a tratar los datos que ellos recogían con las mismas personas observadas: narraciones de eventos pasados, autobiografías, escenas observadas. Está claro que algunos de los individuos observados pudieron tener relaciones con instituciones que conservaron papeles que documentaban tales pasajes. Este es el caso de la justicia, la protección infantil o la salud. Estos observadores han utilizado poco tales

escritos. La principal documentación viene de sus apuntes de observación.

Seguir incesantemente la actividad de los demás, participar en eso y no afectarles, prohíbe el tomar apuntes durante el desarrollo de la acción. Whyte y Liebow estaban demasiado mezclados en actividades que reclamaban completamente su participación para poder escribir mientras observaban. Ya de pie, ya caminando, ya en medio de un grupo, a veces sentados para charlar frente a una taza de café, registran mentalmente y transcriben sus observaciones desde el momento en que se encuentran solos y tranquilos. Whyte, al principio, memorizó los datos utilizando, por una parte, ciertos métodos mnemotécnicos y, por otra, las categorías por medio de las cuales redactaba enseguida sus notas. Cuando la observación se desarrolla en un mismo lugar, elabora un plano, ubica a las personas, les da un nombre, un apodo o un número y finalmente inscribe sus movimientos en el plano.

La toma de muestras del tiempo, el lugar, las personas. Whyte y Liebow no intentaron observar a un grupo escogido en función de su carácter representativo, sino que se dedicaron a las personas a quienes encontraron y con las cuales establecieron relaciones permanentes. La familiaridad con este grupo, y sobre todo el tiempo pasado con sus miembros, les dio la convicción de que allá había, al mismo tiempo, una organización social particular ligada a un contexto que el observador conocía, y un caso similar a otros muchos dentro de la misma sociedad. Liebow insiste en el hecho de que no analiza otras vidas fuera de las de los hombres negros de la esquina de la calle con quienes ha estado relacionado.

La presencia permanente y duradera del observador le proporciona datos representativos de un período casi completo de la vida de la organización social observada. La participación en amplia proporción en la vida de los miembros de ese grupo es un método intensivo para componer una colección de los momen-

tos y las situaciones representativas de su funcionamiento social ordinario durante la larga temporada de observación. Estar siempre allá, desplazarse pisándoles los talones, encontrar a quienes encuentran asegura una colección casi exhaustiva.

La secuencia principal o el personaje principal. Las experiencias de Whyte y de Liebow nos permiten explicar detalladamente una de las condiciones esenciales de la realización de cierto tipo de observación. Ellos siguieron a un personaje central -Doc y Tally- y a un grupo durante algunas de sus experiencias sociales; entonces, no han observado una situación única que involucraba por igual a un flujo de individuos conocidos y desconocidos por ellos. Así, el elemento permanente de la observación es un personaje o un grupo, y no un lugar o escena única. Tuvieron que adaptarse al camino recorrido por tales personajes y descubrir situaciones nuevas con las cuales fue necesario familiarizarse rápidamente. No tuvieron que construir una guía única y sistemática de observación para una sola interacción que constituyera la acción central que debía observarse. En compensación, ciertas situaciones se han repetido y les parecieron que constituían una secuencia esencial y particularmente significativa de la vida del grupo. Así, Whyte quiso registrar sistemáticamente y de una manera repetida las secuencias del juego por medio de las cuales se expresaba a sus ojos la jerarquía de los grupos. Pero también vivió, y por tanto observó y registró, escenas únicas a partir de las cuales pudo construir, al verlas mientras se producían, el esquema inalterable y formal.

La observación al descubierto de una organización formal

En este contexto, el observador es aceptado como tal dentro de una organización social regida por reglas formales y jerarquizadas; él vive en medio de los participantes a sabiendas, o casi, de todo el mundo. Puede tomar apuntes simultáneos, circular libremente, consultar documentos.

La observación de las instituciones, las actividades profesionales legales y las empresas industriales o comerciales, parecen imponer al inicio cierto número de limitaciones formales, de las cuales el observador debe librarse para ver mejor aquello que con frecuencia se pretende ocultar.

A falta de una narración sistemática y completa de la etapa de observación dentro de una misma organización formal, nosotros vamos a tomar prestados ciertos elementos de varias encuestas dentro de unidades diferentes: institución escolar [Geer, 1970 y Sirota, 1988], fábricas [Roy, 1970], administración [Blau, 1963 y Dodier, 1993], empresas [Dalton, 1959], hospitales [Penett, 1993].

- *Relaciones anteriores con el medio o ambiente observado*

Primeramente, vamos a considerar el caso del ambiente con el cual el estudiante o el investigador tiene más familiaridad: el ambiente escolar. El observador casi siempre está relacionado con distintos grados de la universidad: el mundo social más cercano a él es el de las escuelas y los estudios. Así puede considerar que la observación de un lugar escolar corresponde a su propia experiencia social y que está bien preparado a entrar en ese ambiente y estudiarlo. Pero, como observa Blanche Geer [1970], su punto de vista puede ser diferente al de los administradores, estudiantes y familiares. Como sociólogo, puede toparse con otros especialistas sociales: otros sociólogos, educadores, sicólogos y así tener que evitar ciertas connivencias entre colegas o perturbarlos con la expresión de una visión demasiado realista del ambiente.

La aparente permanencia o la eventual transformación de la institución pueden engañarle o desviarle. En un ambiente cada día más feminizado, ¿hay lugar para un observador masculino? El investigador a menudo es más anciano que los estudiantes y más joven que los profesores. Su situación en un ambiente tan atento a la jerarquía, los diplomas y los títulos no es algo muy

evidente: ¿es acaso superior por ser dependiente de la universidad? ¿Es un simple estudiante? ¿O un privilegiado que enseña poco a poco y pasa su tiempo viendo trabajar a los colegas? ¿Cuáles son sus relaciones con la administración? La familiaridad del observador con la institución le facilita el acceso a la misma, pero crea problemas de relación con los participantes y le impone definir el punto de vista que adopta: ¿el de los profesores, de los administradores, de las familias, del personal subalterno?

Las relaciones y la familiaridad de un observador con ambientes diferentes de la escuela varían en función de su experiencia social. La industria o el comercio son con frecuencia las más difíciles de penetrar. Las administraciones públicas son a menudo reticentes. Los hospitales, como la policía, se han abierto recientemente a los observadores.

- *Ingreso al ambiente*

Nada es más fácil que encontrar una población escolar siempre más o menos presente dentro de los edificios visibles y estables en el espacio social. Varias fuentes de documentación administrativa indican los diferentes tipos de establecimiento, sus efectivos, su especialidad y localización. Esta investigación documental permite al observador, por otra parte, tomar contacto con una de las actividades importantes de la institución: la producción de datos manifiesta, en efecto, a través de categorías administrativas propias, su funcionamiento ordinario. Estas fuentes, al ofrecer un punto de vista interno, le permitirán prepararse a la observación directa. No deberá descuidarlas antes de su ingreso, se esforzará en consultarlas una vez instalado en el lugar, observará cómo están compuestas por los administradores locales y las comparará con sus propios datos. Pero deberá elegir entre el estudio de estos documentos considerados un punto de vista entre otros, y un interés exclusivo por éstos. En efecto, el ingreso de un observador es en todo caso un proceso de negocia-

ción con una administración que sirve de barrera de acceso a todas las otras categorías de usuarios de la institución. Muy pronto el observador experimentará el sistema jerárquico.

Derecho y deber: negociación. Primero la negociación se hará al nivel local más alto de la jerarquía: director de colegio o rector de escuela superior. Primeramente, el observador pedirá permiso a la administración para ir a los sitios que quiera y observar los diferentes aspectos de la vida de la institución, hablar con quien quiera, quedarse en el sitio durante cierto periodo, pero sin indicar una fecha establecida de salida, consultar documentos y publicar o difundir sus resultados sin intervención de la administración. Deberá explicar que este tipo de experiencia tiene una tradición, y manifestar, incluso por escrito, sus compromisos: el nombre del establecimiento y de las personas no estarán en el texto, se utilizarán seudónimos. El texto final será presentado antes de la difusión pública, pero no se comunicarán las notas de observación en bruto que contengan eventualmente el nombre de las personas con el fin de proteger a las personas de cualquier eventual sanción. El observador no interviene en el desarrollo de la vida de la institución y, en caso de conflicto, permanecerá neutral. Conviene, así mismo, no asustar a la administración y evitar manifestar vivo interés por sujetos emocionantes o candentes: violencia, ausentismo, conflictos, estado de los locales, derogaciones diversas.

Los efectos del respeto inicial hacia la jerarquía. La lectura del organigrama de una organización formal indica al observador la diversidad de personas que va a encontrar en el curso de su encuesta y su posición jerárquica. La negociación que ha realizado con la administración tiene a menudo una contrapartida: la de marcar su propia posición. Él es percibido como un espía ligado a la administración y *a priori* sospechoso de ser partidario de la misma, o sea, de controlar o juzgar a los subalternos. Antes de emprender su observación, debe explicar de nuevo, a cada uno si es necesario, lo que hace y cómo lo hace, y ofrecer las

mismas garantías de anonimato y aclarar que no está del lado de nadie. Si adopta el principio de tratar a todo el mundo de la misma manera, deberá tomar en cuenta el tamaño de la institución y el número de gente que la componen. Si se trata de una institución de tamaño modesto, verá a todo el mundo. La llegada de un observador a una institución desencadena en todos los niveles de la jerarquía una reacción contradictoria: por una parte, de la cúpula para abajo, una sospecha y cierto rechazo inicial en colaborar; por otra, un despecho por parte de aquellos que habrían llamado la atención del observador. Para evitar tales obstáculos en sus relaciones, pero también para no cometer errores en la toma de muestras o negligencias respecto de una categoría de personas, el observador examinará el trabajo de cada cual, escuchará las interpretaciones o recriminaciones de cada uno y, sobre todo, evitará tener una relación más personal o exclusiva con los que ocupan un lugar alto en la jerarquía (por ejemplo, ir a almorzar solamente con los jefes). En compensación, evitará colocar en posición embarazosa a aquellos que se incomodarían por la relación demasiado personal con un investigador asimilado a la categoría de los superiores con quienes ellos no tienen más relaciones que las de subordinación. Tales adaptaciones revelarán al observador si el organigrama oficial que consultó antes de su encuesta es efectivo. Muy pronto, descubrirá sistemas de alianzas, enemistades, clanes, frente a los cuales deberá permanecer neutral.

¿Se puede realizar observaciones solo, frente a una institución? La observación dentro de una institución formal choca a veces con el problema surgido de la amplitud de la población. Una empresa o una institución pueden tener decenas o cientos de individuos: unos ligados a la organización, es decir, los agentes permanentes -profesores, administradores, empleados, ejecutivos, obreros-, otros que forman el flujo inestable manejado por estas organizaciones -estudiantes, pacientes, clientes, fieles-.

Más que en cualquier otro contexto de observación, el investigador solitario se encuentra en una situación intelectual y

social particular: frente a una institución, debe necesariamente realizar una elección que puede llegar hasta la toma de muestras de las personas: ¿deberá ser una elección formal o informal? ¿Hecha con pragmatismo o con rigor?

Una toma de muestras concreta. Un primer sistema puede consistir en realizar toma sistemática de muestras de personas y lugares de trabajo que ha de observar en función del organigrama de la organización. Tal procedimiento puede aplicarse con los criterios usuales de las encuestas cuantitativas a gran escala: muestra según el porcentaje o muestra aleatoria. Pero esta elección es a menudo poco adecuada para la observación. En efecto, prejuzga respecto a la primacía de la organización formal sobre la organización real, y corre así el riesgo de disfrazar, a los ojos del observador, ciertas situaciones y posiciones decisivas que descubrirá poco a poco y cuya importancia era *a priori* insospechada. Una elección *a priori* de las personas puede disimular las redes de cooperación o la hostilidad entre agentes que hacen posible o imposible la acogida del observador y que revelan también las interacciones en el trabajo común. Por último, la amplitud del muestrario depende de las condiciones de la observación: un observador solo no puede dedicarse a un examen largo, sistemático y minucioso del trabajo de unas cien personas. Sería, pues, erróneo creer que un ambiente institucionalizado y que presente al observador una fachada muy formal deba necesariamente obligarle a utilizar esta forma de tomar muestras. En efecto, al adoptarla, corre el riesgo de dejarse imponer la elección de las personas o las situaciones que ha de observar, y por consiguiente de no ver los aspectos menos evidentes de su funcionamiento. El observador tendrá entonces interés en no manifestar exigencias demasiado rígidas en materia de toma de muestras. Deberá más bien dejarse guiar por los descubrimientos y las relaciones que irá desarrollando a lo largo de su estudio. Esta capacidad de improvisar será aún más necesaria si el observador capta rápidamente el hecho de que el ambiente se preocupa, al mis-

mo tiempo, de ocultar su funcionamiento, y es el terreno de luchas sordas entre pandillas.

Hacer un esfuerzo por no observar solo las zonas más presentables. El observador corre el peligro de que los miembros de una organización formal le impongan la posibilidad de estar presente solamente en las zonas que ellos consideran más conformes a la percepción común del desarrollo de su funcionamiento ordinario. Así, al haber primeramente observado las partes más públicas, el observador visitará las otras zonas del lugar y se quedará en éstas; son las que Erving Gottman llamaba *backstages* o bastidores [Gottman, 1959]. Será testigo de acciones determinantes para el funcionamiento de la acción principal y entenderá propósitos que no se manifiestan en público.

Jean Penett [1992] procedió a la observación del servicio de urgencias de un gran hospital del Oeste. La actividad de esta institución no cesa jamás, incluso si tiene ritmos variables en función del flujo de enfermos. El personal médico subalterno ocupa así los lugares veinticuatro horas por turno; el trabajo propiamente dicho se mezcla con actividades ordinarias: comer, lavarse, discutir, escuchar los llamados. El personal dispone de una sala de descanso en la cual se forja o se deshace la vida del grupo. El observador, integrado él mismo al grupo, iba allá y podía así analizar las relaciones entre los miembros del personal [Penett, 1992, p. 193].

- *Instalarse en la organización*

¿Un rol compatible con la observación y la toma de apuntes?

El rol del investigador es definido por las tareas realizadas dentro de la organización formal. Se puede decir, para simplificar, que mientras más alejadas están estas tareas de las actividades ordinarias del investigador -observar y redactar apuntes- más deberá él mismo adaptarse a una función no habitual para él, y disociar en el tiempo su presencia en el sitio y la redacción. A la inversa, mientras más cercanas sean las actividades ordinarias de

No dejarse encerrar por el organigrama

Melville Dalton [1959] aporta uno de los mejores ejemplos de ágil flexibilidad frente a una organización formal. Este autor estudió las relaciones de trabajo y de autoridad entre ejecutivos en varias grandes firmas americanas en los años cincuentas. Antes de doblegarse ante las sugerencias y autorizaciones de una jerarquía suspicaz y afectada por numerosos conflictos, se trazó un solo camino y se aseguró buenas relaciones a todo nivel.

Al conocer el organigrama de las funciones en los distintos niveles de responsabilidad, deliberadamente esquivó esta estructura formal para establecer relaciones fructíferas en varios niveles, sobre todo inferiores.

Él insiste en destacar la superioridad de las relaciones abiertas con algunas personas respecto a las que se efectúan con un gran número de individuos: "Al establecer relaciones personales, progresé en mi investigación gracias a aquellos con quienes intimaba, es decir, que me brindaban ayuda en información con el riesgo de que, si se hubiera sabido, hubieran arriesgado sus carreras [...] El número y el grado de los íntimos varía según las empresas.

El número es menos importante que la posibilidad de confiar en alguien y los conocimientos de cada cual o la calidad de la relación. En Fruhling, por ejemplo, donde dediqué la mayor atención a una sección de 3.500 personas, mantenía en relaciones de amistad solamente con 33 de ellas, incluidos Jessup (jefe de la sección) y otros 18 responsables de la producción (13 capataces y obreros) y 14 miembros del personal administrativo.

Dediqué más tiempo a la firma Milo y a cultivar relaciones, y de ahí vino el gran número de íntimos" [Dalton, 1959, p. 275; trad. y adapt. De H. P.]. Al privilegiar las relaciones personales y sobre todo las relaciones con las categorías subalternas -las mujeres secretarías-, Dalton analizó los diferentes tipos de relaciones profesionales en esas empresas y estableció un resultado sustancial: la autoridad real es muy diferente de la autoridad formal inscrita en el organigrama.

las realizadas habitualmente por el investigador, menos se alejará éste del rol que le corresponde.

El primer caso es, por ejemplo, el del trabajo obrero durante el cual el observador ocupa un puesto de trabajo incompatible con la toma de apuntes. Así, Donald Roy [1952 y 1970] se había hecho dar un puesto de tornero por once meses y espera-

ba, al final del día, para hacer su redacción. A veces, incluso si la actividad realizada por el observador no imposibilita materialmente la toma simultánea de notas, este acto suscita, en un contexto particular, la desconfianza. El propio Donald Roy, cuando observaba las campañas de reclutamiento de los sindicatos obreros del sur de Estados Unidos, se imponía la prohibición de tomar apuntes durante la acción cuando las organizaciones conocían su rol (ver cap. I).

El segundo caso consiste en que la escritura y el trabajo de escritorio constituyen las actividades ordinarias de todos. El observador puede, en este caso, conciliar observación y toma de apuntes, tanto si ocupa un cargo de escritorio o cualquier otro cargo natural, como si observa y redacta sin tener otra actividad.

Establecido a la vista de todos en una administración, un observador puede pasar inadvertido cuando toma notas y redacta un texto como lo hace todo el mundo. Peter Blau observó, a finales de los años cuarentas, diversas agencias federales de empleo [1963]. Comenzó tomando notas en los propios escritorios de las oficinas, sin dejar de volverlas a hacer por la noche cuando los acontecimientos se desarrollaban precipitadamente bajo sus ojos. Tuvo días de dieciséis horas de trabajo: durante ocho horas tomó apuntes en el terreno al mismo tiempo que se mezclaba en las diferentes actividades de la oficina; en las restantes ocho horas reescribía y analizaba todo. Para un observador aceptado por un establecimiento escolar, el “fondo de la clase” constituye una posición en el doble sentido del término: rol y ubicación para examinar el funcionamiento ordinario de un curso. [Sirota, 1988]. Esa es, en efecto, la ubicación de un inspector o del profesor pasante: las organizaciones formales ofrecen así algunos roles preexistentes propicios a la observación. Nicolas Dodier, que observó las actividades de los médicos del trabajo, escribió: “Algunos médicos me dirigían la palabra de vez en cuando para atraer la atención en algo o explicarme alguna cosa. Yo estaba sentado, con mi cuaderno de notas en las rodillas” [1993, p. 34]. Observamos que este relativo confort del observador reina también en los lugares públicos, como los cafés, las iglesias o las pis-

tas de carreras, en los cuales nadie realmente presta atención al investigador. Pero la toma de notas simultánea puede incomodar a los observados si se hace al descubierto. Hacer saber a la gente que se van a tomar apuntes puede atenuar las eventuales reacciones de incomodidad u hostilidad: la gente, si sorprendiera al observador, lo acusaría de espionaje. Incluso cuando están avisados, los observadores necesitarán cierto tiempo para dejar de prestar atención al registro de sus actos; surgirán unas frases dichas en broma por unos momentos: “¿Tan interesante es lo que estoy haciendo?” Como puntualizan Emerson y sus colegas [1995], el observado acostumbrado a la presencia del testigo tiene deseos de averiguar las razones de la actitud intermitente del observador: de pronto lo ve detenerse mientras toma notas; en otros momentos, sumergido en su cuaderno, da la impresión de no mirar a nadie; a ratos apunta algo que el actor considera sin importancia o incómodo. Entonces, toda la habilidad del investigador consiste en tomar apuntes adaptándose al ritmo de la acción, en evitar parecer ausente o, al contrario, reaccionar bruscamente frente a un acontecimiento; debe manifestar cierto humor frente a las observaciones de los observados. Pero el observador no puede evitar sus eventuales reacciones. Peter Blau se dio cuenta de que, a pesar de su franqueza con los agentes de la administración, el hecho de apuntar cada mínimo gesto de los mismos comenzaba a irritarlos: “Otros sospechaban que yo quería medir el tiempo que ellos desperdiciaban, como uno de ellos, que dejó el cuarto y murmuró contra mí este comentario: ‘Voy al baño y vuelvo en dos minutos’. La observación permanente a la cual este registro somete a las personas las incomoda y las irrita”. [Blau, 1963, p. 179 - 280; trad. H. P.].

Capítulo IV
**REDACCIÓN DE LAS NOTAS
DE OBSERVACIÓN**

1. Observar y apuntar

Como mostramos en el capítulo anterior, el contexto determina las condiciones de la observación y la toma de apuntes. En términos generales, el observador rara vez se encuentra en una situación estable y confortable apropiada para el ejercicio de la atención y la reflexión. Por ejemplo, el propio contenido de las observaciones está en parte determinado por la elección de la posición ocupada. Con frecuencia, el observador adopta al comienzo una posición que le permite una visión general de los lugares, como ocurre con el viajero que se coloca en algún sitio alto. Esta posición conviene inicialmente, cuando se empieza la observación y se va familiarizando con los lugares. Pero una vez iniciada la observación, el observador busca las posiciones desde donde ver los diferentes componentes de la situación. Deberá, pues, colocarse en varios sitios distintos, y desplazarse para multiplicar los puntos de observación. Como lo sugieren Schatzman y Strauss [1973], el observador puede adoptar tres posiciones diferentes: quedarse permanentemente en el mismo lugar para tomar datos comparables; adoptar posiciones distintas, con el fin de ver la diversidad de las situaciones o, finalmente, dejar de tomar los lugares como puntos fijos, y tomar como tales, en cambio, a las personas. Así, en un lugar que recibe a una variedad de personas, como un almacén, el observador puede tanto seguir a un cliente desde su ingreso hasta su salida, como seguir al profesional que trata con una variedad de clientes o quedarse delante del mismo mostrador.

El contenido de la percepción selectiva de lo que sucede bajo los ojos del observador se expresará en el lenguaje de las notas de observación. Su redacción pretende convertir el flujo de las informaciones fugitivas que atraviesan los sentidos y el espíritu del observador en datos estables, ya más o menos organizados, consultables y que podrán ser restituidos y tratados durante la escritura del informe final. Al registrar sin cesar sus observaciones, el encuestador orienta también su percepción ulterior de la situación y elabora lentamente una forma de recolección e interpretación de la situación. Dos sencillos principios deben guiar al observador-redactor: muy pronto, el contenido de sus apuntes implicará elecciones intelectuales al orientar su investigación; durante todo el tiempo que ocupará la observación, se impondrá un vaivén incesante entre sus apuntes ya escritos y lo que percibirá en cada regreso al terreno.

Registro mecánico de los apuntes

En caso de resultar imposible tomar apuntes durante la acción, el observador puede recurrir a diversas técnicas. Se puede efectuar una grabación simultánea de las observaciones con varios aparatos. En situaciones cada vez más numerosas, se realiza un control por medio de cámaras: si el observador obtiene la autorización y no tiene trabas morales, utilizará tales cintas. Deberá entonces analizarlas y redactar sus notas a partir de las imágenes grabadas. Otro procedimiento para el observador consiste en disponer de una grabadora del tipo microcassette o pequeño dictáfono, que puede ocultar fácilmente y al cual puede dictar sus apuntes. Este uso supone el acuerdo con al menos una parte de las personas, en todo caso aquellos a quienes llamamos “permanentes”. En numerosos lugares públicos, las personas observadas pueden pensar que se encuentran ante un guardia de seguridad que se comunica con sus colegas y considerar al observador como un simple empleado habitual. Un grado superior de esta técnica consiste en entregar un aparato de este tipo al personal permanente y dejar a su iniciativa el grabar sus interacciones.

Por su parte, el observador se mantiene entonces fuera de la vista y dicta a su propio aparato lo que ve y oye. Más tarde analizará estos documentos sonoros y deberá transcribirlos. Como observa John Johnson [1975], que se esforzaba por entregar una grabadora a los trabajadores sociales a quienes acompañaba en sus visitas a los clientes, no era posible reanudar la observación al día siguiente teniendo que transcribir íntegramente las informaciones grabadas por el trabajador social. Por otra parte, el empleado, al saber que estaba siendo grabado y que él mismo era el que se autogrababa, puede acentuar o atenuar tal o cual forma de hacer o de decir. Al contrario, aunque no todo sucede bajo los ojos del observador, la grabación no contiene principios explicativos del comportamiento de quien habla.

Existe, finalmente, un último empleo de la grabadora para efectuar una grabación diferida: después de un día completo de observación, John Johnson debía manejar varias horas para volver a casa por la noche. Entonces narraba a una grabadora colocada en su asiento del coche lo que había visto y pensado.

Memorizar

Tanto si simplemente observa como si dicta a una grabadora o redacta sus notas, el encuestador debe memorizar las informaciones que ha recogido. A pesar de la voluntad de respetar el anonimato de las personas, el investigador pronto dará un nombre o apodo a las personas que están permanentemente en el lugar: los empleados o los clientes habituales, en caso de una empresa o una institución. Estas formas de identificación podrán ser, al comienzo, unas simples abreviaciones -como lo hacía el propio Whyte-, pero poco a poco la observación evidenciará ciertas características significativas, cierta clase de gente, y también a menudo hará que se manifiesten algunas categorías de clasificación utilizadas por los propios actores. Así, el observador percibirá a las personas o las situaciones a través de unas categorías, es decir, de palabras que le permitirán memorizar los datos en el momento mismo de iniciar su clasificación. Durante la observa-

Las fotografías

Los distintos elementos de la observación pueden ser representados por clichés fotográficos. Es deseable que estas imágenes sean contemporáneas a la observación, salvo si se quiere realizar comparaciones con el pasado. Si el observador puede, hará él mismo las fotografías o estará al lado del fotógrafo para determinar claramente qué desea grabar. Hacer posar a las personas equivale a una descripción minuciosa, pero también incluye una intervención muy visible en la postura habitual de los participantes. Las instantáneas pueden restituir las acciones, pero también modificarlas si la toma atrae la vista.

Los profesionales aconsejan el uso de aparatos de mira baja colocados a la altura del estómago, más que de mira alta a la altura de los ojos. El uso del blanco y negro realza los contrastes y modera el aspecto realista que el color resalta. Todas las fotos presentadas al lado del texto deberán llevar una leyenda que identifique los elementos y aclare las condiciones de la toma de la foto, sobre todo la fecha y la ocasión. Indicará el significado que el observador da a ese cliché y especialmente dirá qué aspecto del contexto o cuál situación describe. La elección del cliché a partir de un amplio muestrario es tan delicada como la codificación de los datos, habida cuenta, además, de las limitaciones técnicas debidas a la calidad variable de las imágenes.

ción de la venta de ropa en *boutiques* parisienses, yo hacía lo posible para observar punto por punto la diversidad de las interacciones entre clientes y vendedores [Peretz, 1992]. Utilizaba los términos vendedores a propósito de los clientes: “un tipo de m...”, “indeciso”, “un dormido del sábado”, “un cazarrupas”, etc.

Escribir

En el terreno, la toma de apuntes se hace, pues, simultánea o consecutivamente a la observación. La redacción consecutiva es a veces posible en el propio terreno, en un sitio particular: es habitual que el observador desaparezca en el baño para escribir. Pero él debe imponerse al mismo tiempo una frecuencia regular para no olvidar nada y nunca alejarse de la escena observada en medio de una secuencia o un acontecimiento excepcional que se

presente. Casi siempre el observador redacta sus apuntes después de la jornada de trabajo, en su casa o su oficina. La redacción se realiza en varios materiales: por mucho tiempo se hizo en papel, pero cada vez más se transcriben las notas directamente en una computadora o simplemente en ficheros para tratamiento de texto, o en fichas elaboradas poco a poco por medio de un programa lógico de clasificación (por ejemplo, File Maker Pro, Claris o Nudist).

2. La redacción de las notas

Primeras cosas que deben hacerse al iniciar la observación

Al dar por descontado que el observador no dejó de apuntar o grabar los datos concernientes a su ingreso en la organización (ver más arriba), ahora debe familiarizarse con la situación misma y recoger en los primeros momentos de su encuesta los datos básicos. Tanto si la situación le es totalmente desconocida como si tiene alguna familiaridad con la misma, debe esforzarse en apuntar los elementos que le parecen nuevos o extraños, sin dejar de hacer en esta situación las preguntas sociológicas pertinentes en la mayoría de los contextos sociales. Esta actitud mezcla los elementos de una cultura nueva -la del ambiente que ha de observar-, la experiencia social del observador respecto de este mismo ambiente y, finalmente, su cultura sociológica general y específica en ese campo. Desde sus primeras visitas, el observador escribirá un primer texto en el cual se esforzará por responder a tres preguntas nacidas de estos tres acercamientos. Al observar el funcionamiento ordinario de una gran iglesia católica del centro de París, los estudiantes -algunos católicos, otros completamente ignorantes sobre esta religión- compusieron muy libremente, después de su primera jornada, una nota que resumía los siguientes puntos: ¿qué sucede en ese lugar?, ¿qué entendí y qué no entiendo de lo que vi?, ¿en qué consiste un acercamiento sociológico en un lugar de este tipo? Este último punto fue compuesto en parte con una documentación que concernía a esa

iglesia (datos históricos, estadísticas de frecuencia, culto particular), su entorno social (resultado del último censo en ese barrio) y algunos elementos de sociología de las religiones.

El instructivo de observación

A partir de ese texto y de una reflexión individual o colectiva, el observador puede componer un plan de observación que orientará su acercamiento, lo familiarizará con el lugar y le permitirá definir una problemática.

El instructivo o protocolo de la observación directa, diferente del instructivo de codificación, constituye el primer enunciado de las categorías de recolección que permiten captar las propiedades elementales de la situación y los componentes de un primer inventario. En este nivel, el observador introduce solamente las categorías más generales de su propia cultura y ajusta su percepción a las características del lugar y sus propiedades materiales e instrumentales. Se esfuerza en hacer un inventario de las personas, la decoración, los instrumentos, los objetos y actos necesarios para el cumplimiento de la situación. Esta es la función de un instructivo de acercamiento destinado a registrar las propiedades generales y permanentes de un lugar.

Vamos a hacer una distinción entre el instructivo de acercamiento y el instructivo sistemático de observación de la interacción central o de las diferentes interacciones. Luego de un período de familiarización, el observador define la acción central y las distintas acciones o personas que observará de manera continua, sin dejar de controlar los otros aspectos: en la iglesia, las mujeres que entran para una breve plegaria; en la comunidad italiana, los partidos de *bowling* o los otros juegos [Whyte, 1943]; en las calles de Washington, la reacción de los negros frente al chofer de camión que propone trabajo [Liebow, 1967]; en los baños, los encuentros homosexuales anónimos [Humphreys, 1970]; en los almacenes de ropa, las pruebas [Peretz, 1992]. El observador eligió tales secuencias, entre otras que no descuidará, como manifestación significativa de la acción social estudia-

da; puede elaborar un instructivo a partir de los datos recogidos en los primeros tiempos de su encuesta y apuntar ya sus observaciones repetidas en tal marco.

Mientras observaba sistemáticamente escenas de juego, Whyte llenaba una especie de plan-esquema, el instructivo donde apuntaba notas que son la fuente de ciertas partes de su libro. Cada persona es designada con un número o un apodo, las tablas de juego están señaladas en el plan, las sillas están diferenciadas, las formas de estar de las personas, una frente a la otra, son indicadas por medio de flechas, etc.

“En el ejemplo adjunto, dos hombres jugaban damas y otro observaba, cuatro en una mesa jugaban *whist* y dos miraban, seis charlaban al fondo de la sala. Mientras yo observaba el local, contaba el número de hombres presentes con el fin de saber de cuántos tenía que dar cuenta más tarde (...). Desde el momento de mi regreso del club, dibujaba uno o varios planos de las posiciones ocupadas que había observado y agregaba todos los cambios de posición que recordaba (...). En este caso, redactaba las siguientes notas: Once se dirige hacia Uno y le pellizca la mejilla muy duro, sale de la sala, vuelve y le pellizca la mejilla. Hace el gesto de amenazar a Once con un cenicero. Once se ríe y va a sentarse sobre un sofá; yo -el observador- pregunto a Once el objeto de la reunión del club” [Whyte, 1941, p. 650 - 651; trad. H. P.].

El instructivo sistemático de observación puede ser reproducido en gran número de ejemplares y utilizado para cada una de las secuencias que registra. Además de las rúbricas propias de los diferentes momentos de la secuencia observada, este plan contiene las siguientes indicaciones: día, hora, circunstancias particulares, identificación de las personas observadas y apodado. Al pie de cada hoja, el observador clasificará la secuencia observada o le dará un nombre.

¿Qué hay que apuntar?

Schatzman y Strauss [1973] proponen tres categorías de apuntes: las notas de observación propiamente dichas, que proporcionan la descripción de la organización social; las notas de método, en las cuales el encuestador comenta los problemas de acercamiento, de relaciones y de captación encontrados; finalmente, las notas teóricas, que tratan de los conceptos y toda forma de generalización que llegue a la mente del investigador durante la observación y sus lecturas. Los datos de observación recogidos por el observador se pueden clasificar en cinco campos: las acciones, los grupos sociales, los dispositivos materiales, los puntos de vista de los participantes y, por último, la situación del observador.

Las acciones comprenden las secuencias que constituyen la actividad principal del ambiente, realizada por los participantes en forma de gestos, interacciones y expresiones verbales y no verbales, así como las secuencias que constituyen las acciones secundarias. La anotación de estas actividades deberá comprender fecha, hora y duración; así mismo, mencionará las circunstancias atmosféricas, los acontecimientos particulares propios del lugar (ausencia de ésta o de otra persona, inspección, etc.) o los eventos más generales que pueden conllevar ciertas consecuencias (por ejemplo, la huelga de transportes). Las acciones dan lugar a ciertos cálculos: flujo de personas, interacciones, toma de iniciativas, tipo de conclusión de cada secuencia.

Los grupos sociales comprenden el conjunto de las personas observadas, clasificadas si es posible en categorías sociodemográficas, por su puesto en la división del trabajo y su rol dentro de ese ambiente. Unos datos biográficos y autobiográficos, narraciones de trabajos propios del ambiente observado, aclaran la historia de los participantes antes de la llegada del observador o fuera de su campo de observación. Casi siempre los participantes se dividen en personajes principales y secundarios.

Los dispositivos materiales conllevan la implantación y localización de los lugares, el tipo de decorado y de las instalaciones, los instrumentos y objetos utilizados o producidos y la ropa de trabajo o de representación llevada por los participantes. El punto de vista de los participantes comporta sus propósitos expresados en las distintas situaciones observadas, según se dirijan a este o este otro participante o al observador, especialmente durante los diálogos. Este punto de vista sobre las situaciones y las personas se expresa en las categorías de clasificación, de juicio y de percepción, propios del conjunto del ambiente o solamente de algunos de sus miembros. Puede también comportar un vocabulario propio del lugar, una jerga o argot.

Por lugar del observador, entendemos los roles que el investigador tuvo a lo largo de su encuesta como investigador mismo, y especialmente su posición en la acción común o su relación individualizada con tal o tal otro participante (tales datos dependen, según Schatzman y Strauss, de la categoría del método).

Estos diferentes campos se comprueban en las notas de observación ya que, por ejemplo, los individuos que componen los grupos sociales actúan dentro de cierto medio y manipulan objetos y expresan puntos de vista.

Límites del instructivo

El uso de un plan de observación puede encerrar al observador en un marco demasiado rígido, cuando ciertos aspectos de la situación se revelan poco significativos mientras que aparecen otros no previstos en este instructivo. Es evidentemente peligroso componer demasiado pronto una ficha de este tipo, cuando la situación que se ha de observar es poco conocida o ignorada por el investigador. Además, un instructivo achica el espacio para apuntes al dar un mínimo espacio a los puntos destinados a acontecimientos imprevistos o demasiado ricos en información.

Al contrario, el observador llenará en buenas condiciones los puntos más cortos y estables destinados, por ejemplo, a edad, sexo, pertenencia social y étnica de las personas observadas. A pesar de tales restricciones, pensamos que un instructivo de observación puede ayudar al observador novato a examinar una situación bastante estable y única: almuerzo, ceremonia, trabajo repetitivo, clases, etc.

Paralela o contrariamente al instructivo, el observador redactará sus apuntes con la ayuda de un cuaderno espiral de cuadros, formato para bolsillo o en unas hojas. Al escribir solamente recto, podrá más tarde recortar unos extractos para pegarlos con goma en otras partes. Por precaución, dejará un margen grande, o dividirá cada página en dos para agregar comentarios, correcciones; enumerará las páginas para evitar pérdidas. Tales anotaciones serán cronológicas y obedecerán al orden de desarrollo de los acontecimientos observados. Estos datos, recogidos en sucesión, se repartirán en varios puntos sistemáticos en forma de fichas manuales e informáticas separadas. Se dará, pues, unos nombres a situaciones o se las colocará bajo categorías establecidas a lo largo de la observación. Para eso, uno debe obligarse cada secuencia observada, con el fin de crear una categoría nueva o insertar la nueva secuencia en una categoría ya existente. En hojas separadas o en el margen, el observador apuntará las ideas que se le ocurren: lo que esperaba ver, lo que quisiera ver, los conceptos sociológicos que la secuencia parece ilustrar.

Instructivo de acercamiento utilizado para la observación dentro de la iglesia

1) *Definir la situación que se ha de observar:* lo que está en juego, la conclusión, la cultura específica (se dejan espacios vacíos reservados a la redacción).

Lugar abierto: plegaria, misa, confesión, visita de turistas, lugares de cita, acción social, etc.

Nombre del lugar: San X.

Expresiones verbales, gestos, silencio impresionante desde los primeros momentos: el lenguaje verbal y expresivo usado en esta iglesia católica.

2) *Inventario de los objetos,* instrumentos, utensilios, elementos de decoración necesarios para la acción: sillas, reclinatorios, cirios, pilas de agua bendita, confesionarios uno viejo y otro nuevo, cepillo del culto, mesa de entrada, cuadros, esculturas.

Averiguar siempre el uso de tales dispositivos.

Capacidad de acogida: contar el número de sillas.

Apuntar las diferentes consignas y la literatura ofrecida.

Hacer un plano del lugar.

3) *Reglas formales que definen la presencia en ese lugar.*

Además de las reglas religiosas -liturgia- conocidas o no por el observador, que fijan el orden de las ceremonias, apuntar: horas de apertura, horario de los cultos, de las confesiones, reglamentos expuestos en afiches.

4) *¿Quién hace qué? ¿Quiénes son los profesionales del lugar? ¿Los clérigos, el sacristán, el pertiguero, los laicos voluntarios? División del trabajo, jerarquía, hombres y mujeres, vestimenta de trabajo.*

5) *Los usuarios del lugar:* quedarse bastante tiempo y en horarios diferentes (por ejemplo, un día de la semana, horario de misas, horario sin culto, domingo) para contar las personas que entran y salen, con el fin de definir la variación de flujo y establecer un muestrario de momentos y personas (cuadros con líneas y columnas para hacer los cálculos, se preparan de antemano).

Apuntar el sexo de las personas, edad aparente, su ropa, su origen geográfico, cualquier indicio de pertenencia social y si están solas o acompañadas.

¿Cuántos se persignan al entrar? ¿Cuántos en el sentido usual? ¿Cuántos se arrodillan?

6) *Los diferentes usos del lugar:* atención a la estación de observación (por ejemplo, Navidad o Pascuas).

Definir las secuencias que componen la acción rutinaria: las secuencias de una plegaria (cronometrar).

Otros usos: turismo, citas, calentarse en invierno.
Uso desviante del lugar: robar, orinar, escupir, etc.

7) *Situar este establecimiento en su entorno*: iglesia católica más cercana, acceso con un medio de transporte, tipo de edificios cercanos (casas, oficinas, estación, almacenes). Esta iglesia, ¿ofrece otros servicios: ayuda social, hogar, restaurante, etc.?

Pasearse por el barrio, observar a las personas y la forma del conjunto.

Escriban ustedes un texto que presente sus impresiones después del uso del plan anteriormente citado, y critíquenlo, definan un acercamiento menos amplio; ¿qué aspecto van ustedes a estudiar?

Una parte de las rúbricas conviene prácticamente a todos los sitios que se observen (3, 4, 6, 7); ellas recuerdan las primeras notas que se han de hacer para cualquier contexto.

Este plan conviene particularmente en las primeras sesiones de observación, y no está centrado en ninguna interacción en especial. Para observar a una de éstas -plegaria, misa, confesión, ayuda social o visita turística-, el estudiante deberá elaborar un plan más sofisticado o tomar notas mucho más detalladas. El instructivo de acercamiento habrá servido para contextualizar las interacciones diferentes y sucesivas que se desarrollan en una iglesia cuyos elementos permanentes ya han sido inventariados.

Diario de campo: notas de método y sucesión en episodios

La tradición etnográfica impone que el investigador llene su diario cada día, o al terminar cada sesión en el terreno. El diario trata generalmente dos asuntos: la relación del investigador con el ambiente y la narración de las jornadas de observación. En su primera parte, trata, de hecho, sobre las notas de método y a veces las notas teóricas en el sentido de Schatzman y Strauss. Es útil que el observador apunte las condiciones de su ingreso, la evolución de sus relaciones, sus dificultades y sus proyectos. Estos apuntes le ayudarán durante su larga estadía y le permitirán orientar o reorientar su trabajo. Las mismas tendrán su lugar en el informe final. Si el observador necesita desahogarse y hablar de sí mismo después de haber conocido dificultades, descalabros, conflictos, tiene derecho a hacerlo. Esta parte del diario de campo depende, entonces, del diario casi íntimo o de la confe-

sión y no tiene utilidad en el relato o informe final. Sugerimos la siguiente orientación: lo importante son los demás, los observados, y la implicación de la relación del investigador con ellos en la recolección de datos.

En su otro registro, el diario adopta a menudo un tono narrativo: relata la jornada transcurrida como una sucesión de episodios que tienen un comienzo, un desarrollo y un final. Cuando el observador sigue los pasos de una acción durante todo un día, asiste necesariamente a una serie de episodios y comportamientos de la gente. El observador narra cronológicamente la sucesión de tales incidentes, pero captará, conforme avanza en su investigación, que estos episodios valen por los eventos que contienen, pero que no sirven para elaborar una serie de episodios que tienen un comienzo y un final como los de una novela tradicional. En las narraciones novelescas, los acontecimientos se entrelazan, son unos las causas de otros, sobre todo cuando uno de ellos es el origen de todos los demás; sirven de alguna manera a la apertura y el fundamento de la narración.

Un diario de terreno hecho según este sistema narrativo representa un relato demasiado pasivo y desorganizado de las observaciones y debe dejar lugar a otra forma de narrar.

3. La escritura de las notas de observación

Las notas redactadas durante toda la observación no constituyen el relato fiel y en bruto -el proceso verbal- del desarrollo de la acción. Todas las notas de observación empeñan la percepción del observador y su relación con el mundo observado e implica elecciones a cada instante. Estas elecciones se elucidarán conforme continúa la observación: éste es un aprendizaje paciente de las reglas y categorías propias de toda organización social. Las notas de observación pertenecen, pues, a un registro de escritura particular: ellas son, antes que todo, el texto del observador y no dependen de la ficción ni del proceso verbal. El observador debe restituir los rasgos del mundo estudiado y respetar el punto de vista de las personas, sin dejar de proponer la for-

ma de interpretación del sociólogo. Es importante reflexionar sobre la forma de redactar estas notas escritas durante todo el curso de observación, ya que no solamente expresan las elecciones del observador durante la encuesta, sino que serán la fuente del texto final. Su interpretación o transcripción integral en el informe dependen de su contenido exacto y de su formulación. ¡Imaginemos, por ejemplo, el caso de un observador que modifica sus notas de observación seis meses después de su recolección, con el propósito de que las mismas entren mejor en su texto final!

Algunas costumbres del novato

- *La narración cronológica.* El novato, al haber hecho estudios generales y dedicarse por primera vez a la observación sociológica, casi siempre redacta sus apuntes adoptando casi automáticamente la siguiente manera, más o menos tomada del estilo de redactar de la escuela primaria y la superior [Palmero y Félix, 1951]. Después de haber observado, en todo caso, la primera vez e inclusive antes de haber repetido la experiencia, redacta un texto que sigue el desarrollo cronológico de las secuencias sucesivas de la observación y que respeta la sucesión de los eventos. Al no poder construir un texto sobre la base de ninguna categoría ni organizar los datos observados según un esquema cualquiera a causa de su novedad, recurre a la forma de exposición más sencilla: la narración cronológica. Para superar esta forma de redacción, hay que clasificar muy pronto los acontecimientos observados en la acción principal y en las acciones secundarias, dividir cada una de las mismas en secuencias, darles un nombre, averiguar los diferentes tipos de conclusión.

- *La elección de los epítetos.* La segunda característica de la forma de escribir del novato es la ausencia de control de los calificativos aplicados a las personas, situaciones y objetos descritos. Son posibles diversas modalidades, según la voluntad del novato para caracterizar lo que observó y evitar lo que él considera

la trivialidad de la observación. Citamos la generalización apresurada y sin explicación: aplicación de categorías muy generales sin justificación. Así, las personas observadas son consideradas como miembros de una u otra clase social sobre la base de la percepción de un rasgo no expresado en los apuntes: el observador deduce del tipo de ropa de las personas “tipo clase media” que las mismas pertenecen a esta categoría. Esta generalización consiste en vincular un rasgo de las personas observadas con el conjunto más amplio de las que se supone presentan el mismo rasgo en la sociedad. Esta forma de aplicación de una categoría difiere de otra forma de generalización que se da cuando el observador es tentado de utilizar el mismo epíteto para todas las personas que acaba de ver: utiliza de esta manera el plural: “ellos están todos vestidos como unos ...”. En compensación, la descripción precisa puede justificar una caracterización social plausible (ver a Beatrice Le Wita [1988, p. 9]), fundada en una experiencia social anterior a la observación o adquirida en el curso de la misma. Al participar en un ejercicio de observación dentro de una iglesia del centro de París, una estudiante nota hábilmente respecto a la clientela del restaurante del hogar: “Noviembre 1996 (...) Observo, sentadas frente a mí, a tres jóvenes mujeres ‘elegantitas, buen tipo’ (las comillas son de la estudiante), que muy bien pudieran vivir tanto en el distrito XVI como en el VIII. Pañuelos de seda, perlas en las orejas, calzado de excelente calidad con hebilla dorada, terno sastre la una, chaqueta y falda cuidadosamente elegidas la otra, con un contraste de colores deportivos; pantalón de tercera”. Las personas son primeramente categorizadas en los términos conocidos de las generaciones que poseen una experiencia de indumentaria directa (lo que uno mismo lleva) o indirecta (visto y etiquetado en otros a finales de los años Sesentas). La observación deduce, como consecuencia de esta observación bastante refinada, que estas personas pueden vivir en los barrios burgueses y bastante ricos de la ciudad, y por tanto deduce cuál es su clase social.

Pero el defecto más común es atribuir a los datos ciertos calificativos tomados de diversos registros de lenguaje que quie-

ren ser, en su mayoría, expresivos o brillantes. Estos epítetos son casi siempre, en caso positivo, irónicos; en caso negativo, despreciativos: el observador no es capaz de dejar de resumir su visión en la iglesia al utilizar el término “beaterías”. Este epíteto tiene una connotación anticlerical que el observador no puede formular por su cuenta. Pero si este término fuera usado por una persona observada o entrevistada, el investigador debería citarla sin vacilar y ponerla entre comillas.

- *Dificultad de usar el lenguaje propio del ambiente.* No debe descuidarse el efecto de extrañeza producido por el ingreso de un observador novato y totalmente ajeno al ambiente. Además de las diferencias de clase, las diferencias culturales o religiosas inducen ciertas transposiciones en las categorías habituales del observador, y la ingenuidad del novato expresa el impacto cultural. Otros estudiantes debutantes y de orígenes étnicos y religiosos variados tuvieron grandes dificultades para describir los objetos del culto católico y sus actores, que descubrieron en la misma iglesia católica. La mayoría de ellos no pudo utilizar el término “cirio” para describir tal objeto; incluso después de averiguar, siguieron usando por escrito “velas”. La vista de un cura que oficia y su vestimenta suscitaron descripciones ligadas a analogías con otros cultos: “el cura, de unos treinta años, estaba vestido con túnica africana blanca y ‘chipa’ en la cabeza”.

- *Las propuestas verbales.* A menudo, el observador novato se contenta con apuntar las informaciones visuales y descuida las palabras y los diálogos que acompañan las situaciones. A veces compone un simple resumen de los diálogos, como si una transcripción auténtica estuviera reservada al diálogo formal cerca de una grabadora colocada sobre la mesa. Resume, pues, a grandes rasgos, las conversaciones, y elimina así un aspecto esencial de las interacciones entre gentes.

Los testimonios escuchados y pronunciados por los participantes durante la situación observada no constituyen, por supuesto, respuestas a preguntas hechas por el observador, sino

diálogos intercambiados con los distintos participantes o reflexiones solitarias audibles. Expresan su perspectiva sobre su situación y sobre las acciones que están desarrollándose delante del observador. Nadia Rachedi [1987], quien encontró un lugar entre choferes de taxi, muy pronto se impresionó por el uso constante por parte de estos profesionales, de la expresión “atra-car la sartén” para decir “falsificar el taxímetro”. Se expresaban así cuando se encontraban en los cafés o se quedaban en grupo esperando clientes, especialmente en los aeropuertos.

La cita de tales diálogos y su transcripción no son fáciles, ya que, contrariamente al registro de un diálogo, las personas no son registradas o grabadas con su aprobación. Técnicamente, es posible usar actualmente pequeñas grabadoras poco visibles que se ponen en movimiento sólo a partir de cierto nivel de sonoridad. En caso contrario, el observador deberá memorizar las propuestas y transcribirlas lo más pronto posible.

El diálogo, forma tópica de la interacción

Uno de los mejores aportes de las notas de observación - que constituye su valor especial- consiste en la restitución de los diálogos. Los individuos que realizan una acción, dialogan, salvo si están solos, si son mudos o si la situación no se presta: (por ejemplo, en una iglesia católica); el fiel que reza solo frente a un altar murmura. Pero sí dialoga en especial con el cura cuando se confiesa. El cliente de ANPE, el paciente con el médico, el consumidor en el café, el alumno en el aula, el inspector del trabajo, el oficial de policía, todos hablan a alguien y esperan una respuesta. Dialogan porque el diálogo es una parte intrínseca de la acción observada y orienta esta acción. Además, los diálogos están acompañados de expresiones no verbales que sirven de apoyo en la comunicación: miradas, gestos. Estos elementos son tanto más importantes cuanto que a menudo escapan a la mirada de los propios participantes, quienes controlan menos su postura que sus palabras.

Consejos para la escritura

Se pueden sacar ciertos consejos de las obras de Becker [1986], Van Maanen [1988] o Emerson [1995], que adoptamos para la escritura de apuntes en francés. Estos consejos responden a la preocupación de restituir en las notas, cabalmente, el valor de los datos recogidos por medio de la observación y conservar su estatuto de hechos reales y actos realizados por personas.

Empleen la estructura gramatical activa, de un sujeto con respecto al verbo y precisen la identidad del sujeto por medio de una abreviación, sin dejar de preservar su anonimato; no escriban: “El medicamento es dado por enfermeras”, sino “Una enfermera (o la enfermera F4) da un medicamento”.

Eviten el uso del infinitivo sin sujeto del verbo, como en el ejemplo “Dar medicinas es la tarea de las enfermeras”; eviten también el uso del pronombre impersonal “se”, usado en el ejemplo “Se da unas medicinas”.

Eviten el uso del futuro en la exposición de los acontecimientos, tipo “La enfermera se acercará al paciente, entonces, y le dará su medicina”. Utilicen más bien el presente narrativo, ya que el hecho que deben narrar tuvo lugar durante la observación y se pretende relatarlo como si tuviera lugar en el momento del análisis: “La enfermera (F4) se acerca al enfermo (M2) y le da la medicina”.

Sean conscientes del uso de los adverbios y locuciones generalizantes cuyo efecto es muy impreciso: la enfermera no es la única que da la medicina, a menudo lo hacen las enfermeras, la mayoría de las enfermeras, las enfermeras en general. Midan, pues, claramente, el grado de generalidad que sus datos les brindan y el grado de generalización que ustedes desean lograr.

- *Estilo directo e indirecto.* Las notas comprenden testimonios expresados por los individuos observados, tanto en situación ordinaria como en situación de conversación o diálogo con el encuestador. Tales testimonios son relatados por el investigador, que debe optar muy claramente entre dos estilos: el *estilo di-*

recto, que “reproduce textualmente las palabras dichas: es el discurso citado por el narrador” [Grevisse, 1980, n. 2751], que sale de la boca de las personas; en este caso, los testimonios deben estar precedidos de los dos puntos, seguidos por las comillas; o bien el *estilo indirecto*, es decir, “ya no haciendo salir las palabras de la propia boca de aquel que las dijo, sino *indirectamente*, por medio del narrador, que da de ellas al lector o al oyente no el texto, sino la sustancia: es el discurso narrado” [ib., n. 2751].

El estilo directo se impone mejor para ligar los testimonios citados con la acción descrita, sobre todo cuando se trata de diálogos, esenciales en la restitución de las situaciones observadas. Los testimonios restituidos serán, pues, precedidos de los dos puntos seguidos por las comillas y guiones cuando una segunda persona interviene en el diálogo:

La enfermera da la medicina al paciente. Ella le pregunta:
“¿Usted no ha tomado nada esta mañana?”
-No”.

Los paréntesis permiten insertar en el texto algunas informaciones necesarias para la comprensión de los datos. En caso de acciones así como en el de testimonios, pueden brindar una caracterización sociodemográfica del individuo que aparece por primera vez o remitir a una tabla sinóptica de presentación de la totalidad de los principales individuos, que se va componiendo durante el trabajo: la enfermera F2 (de 23 años, diplomada del Estado, en servicio desde hace seis meses) o (ver tabla de recapitulación, persona n. 12).

Los paréntesis pueden también contener indicaciones sobre las expresiones o cualquier actitud que acompañe la propuesta:

La enfermera dijo: “No es interesante (poniendo la mano sobre la boca) eso de (ella duda) dar unas medicinas”.

Capítulo V
**CODIFICACION Y PRESENTACION
DE LOS RESULTADOS**

1. La organización del trabajo

Detener la observación

En un momento dado, el observador decide que la etapa de recopilación de los datos ha terminado y que puede abandonar el terreno para tratar al conjunto de documentos a su disposición. ¿Cuándo debe dejar de recoger datos? Así como no existe una respuesta *a priori* acerca de las interrogantes concernientes a la realización de la observación, tampoco hay respuesta general *a priori* sobre este punto. Nadie puede decir de antemano que una observación debe durar un mes, dos meses o tres años. Claro que las obras clásicas fundadas en la observación resultan de varios años de presencia (ver capítulo I). En el caso de un relato de estudios, el imperativo del calendario puede imponer una fecha. Pero la propia lógica del ambiente observado, la familiaridad adquirida con el mismo, la lenta evolución de la comprensión, la cantidad de acontecimientos y la suma de las notas de observación recogidas indicarán que un alto es posible. Además, el contrato hecho con los huéspedes o cualquier otro evento puede imponer la partida del observador.

Sí, como aconsejamos, el observador se esforzó en organizar su percepción del ambiente y la redacción de sus apuntes alrededor de las categorías que poco a poco se le fueron imponiendo, podrá cesar la recopilación de datos, abandonar el terreno y tener una línea de dirección. Sin embargo, puede sentirse tentado u obligado a retomar su decisión en varios casos. Primeramente, cuando empieza a leer sus datos, el investigador se percató de que ciertas notas son demasiado abstractas, otras demasia-

do narrativas, que algunas personas que aparecen en las mismas no están identificadas o que falta la conclusión de una secuencia. Puede también descubrir que un evento esperado no sucedió [Johnson, 1975, p. 200]. ¿Habrá que seguir observando por más tiempo para completar los datos? ¿El observador verá suceder lo que le falló?

Los datos disponibles al terminar la observación

Estos datos se distinguen en dos grandes categorías según su origen: unos han sido recogidos en el curso de la observación, pero constituyen documentos que no han sido redactados por el observador; los otros, son el producto de su trabajo.

En la primera categoría, colocaremos al conjunto de los documentos estadísticos, históricos o administrativos que permiten contextualizar los datos de observación. La mayoría de tales documentos ha sido producido por instituciones o agentes - administradores o investigadores- que estudiaron el ambiente observado desde otra óptica. Los censos realizados por INSEE constituyen su mejor ejemplo: permiten al observador conocer el tamaño y las características sociodemográficas de la población global de la cual la población observada es una parte. Los documentos que rodean cualquier estudio sociológico para contextualizar su objeto hacen parte del material utilizado por el observador: texto legal, reglamento interior, etc.

El segundo tipo de documentos, de los cuales puede disponer el observador y de los cuales no es el autor, está constituido por el conjunto de los escritos que el propio medio produce en el marco de su funcionamiento ordinario. Estos textos pueden representar tanto la actividad exclusiva de las personas observadas como el simple informe del conjunto de sus actividades. Así, la observación de las actividades ordinarias de la Policía toma en consideración la redacción hecha por tales funcionarios, de las actas y otros textos [Lévy, 1985]. Documentos de este tipo serán tratados al mismo tiempo como testimonios del ambiente sobre sí mismo y como la expresión de las categorías

por medio de las cuales este ambiente organiza sus actos. Aaron Cicourel [1976] estudió la manera en que la Policía de ciertas ciudades de Estados Unidos definía a los delincuentes juveniles: analizó las estadísticas producidas por los agentes de esas instituciones y mostró cuál tipo de clasificación y anticipación guiaba a los oficiales de Policía en su codificación de los individuos como delincuentes. En este último caso, la observación consiste en tratar la producción de los documentos en que se apoyan numerosos estudios teóricos como actividad ordinaria observable e interpretable dentro de un contexto correcto.

2. La codificación de los datos de observación

La especificidad de esta clase de codificación

Con el término codificación entendemos indicar el inventario exhaustivo de los datos recogidos, su examen sistemático, su interpretación por medio de categorías generales, su clasificación, su inserción en el informe final y la reflexión acerca de su pertenencia.

La codificación es un vaivén entre las preguntas surgidas de la consulta de los datos y las que el investigador formula a partir de su cultura sociológica. Incluso antes de proceder a la codificación, debe saberse que ciertas preguntas que se hace el observador, y que las formuló en sus notas teóricas [Schatzman y Strauss, 1973, p. 99], no hallarán los datos correspondientes. Así mismo, ciertos datos serán inclasificables o no entrarán en el marco conceptual usado en un momento dado. El investigador deberá tanto descartar estos datos inclasificables como descubrir una nueva categoría apropiada para interpretarlos. Finalmente, como lo han hecho observar Becker [1960], la codificación de los datos cualitativos no es una codificación exclusiva en que un elemento puede figurar sólo en una categoría. Al contrario, ciertos elementos -actos o declaraciones- pueden depender de varias categorías y tener varias clasificaciones.

Lo que más le impresiona al lector de un informe final de observación es el hecho de que el conjunto de los datos presentados en este estado final, que difiere de la totalidad de los datos recogidos, pueda resumirse en algunas proposiciones generales, que se integre a un desarrollo de tales proposiciones y que una parte de estos datos sean presentados en el texto. Este estado de la redacción es el resultado de un largo proceso de codificación y escritura.

Como lo sugiere Emerson [Emerson y otros, p. 142 y ss.], la codificación de los apuntes comprende tres etapas principales: el análisis exhaustivo de todos los apuntes, la codificación limitada de una parte de los mismos en función de un esquema principal y la redacción de un informe que integre las notas.

El análisis exhaustivo

Vamos a tomar en cuenta el momento de la nueva lectura cuando la observación ha terminado. El observador volverá a leer la totalidad de sus notas, todas de una vez, con un lápiz en la mano. Sin duda se tratará de cientos de páginas cuya lectura creará un sentimiento de confusión, desorden e inutilidad. El objetivo es encontrar un significado a este conjunto de episodios. Entonces no habrá que eliminar ninguna parte de ese largo texto; todo deberá ser codificado: se dará un nombre a cada secuencia. A cada una se le hará unas preguntas: ¿cuál es el lugar en la acción? ¿Quién participa en ella? ¿Qué hacen las personas para llevarla a cabo? ¿Qué dicen? ¿Cuál es el lazo entre esa secuencia y las otras? Se pondrán juntos los episodios que se han repetido en forma idéntica, se cerrará con un guión cuando una secuencia se diferencia de las otras. Se harán cálculos. Cada tipo de secuencia manifestada será objeto de un corto texto que aclare su significado. Algunas categorías surgidas de los testimonios de los observados o del pensamiento del propio redactor serán resaltadas a propósito de cada clase de acontecimientos.

Para ilustrar la codificación inicial y abierta de un amplio conjunto de apuntes que relatan las diferentes actividades de un

ambiente, voy a utilizar, en este punto, mi propia experiencia de observación de *boutiques* de ropa de lujo en París.

• *¿Cuáles son las acciones?* Como cliente, pensaba yo que la actividad esencial de esos almacenes era la venta durante la interacción con un miembro del personal. Tenía conciencia de la sucesión de algunas etapas o secuencias que terminaban con una compra o una partida sin compra. Al consultar mis apuntes, me doy cuenta que los acontecimientos que se desarrollan en ese lugar son mucho más variados de lo que pensaba. La diversidad de las acciones observadas brinda un amplio repertorio de interacciones y escenas sociales que ninguna elección puede excluir o interpretar *a priori*. Decido, pues, hacer el inventario de tales actividades y escribir un breve texto al final de cada secuencia e ilustrarla. Primeramente, leo de nuevo todas mis notas de la sucesión completa de los clientes y me hago preguntas sobre la conclusión de su paso. El cálculo de las entradas y salidas de ellos demuestra que, en ciertos días, casi el 85% de las personas que entran a esas *boutiques* salen sin haber comprado nada, y que más de la mitad de las mismas no tuvo ninguna interacción con el personal.

He aquí, a continuación, algunos ejemplos sacados de mis apuntes de observación:

«Sábado 17/12/83, entre 14:45 y 15:45 p.m., cuarenta y cinco unidades de clientes (o sea, personas solas o en grupo) entraron en la *boutique* ECLI, en el distrito XVI de París, y se han realizado 16 compras. Cerca de 30 unidades de visitantes que no han comprado nada ni tenido interacción prolongada con los empleados han sido observados: N° 3, una pareja formada por un joven y una chica vestidos con suéter rechaza a un vendedor que se les acerca; ella dice: “Sólo queremos ver”. “Dan vueltas” (términos usados por los vendedores), se besan y se van después de coger una tarjeta... N° 21, una pareja de edad con una chica muy joven entra y da una vuelta completa en la *boutique*; desde el momento de entrar el hombre está exasperado y lanza suspiros. Salen rápidamente y dicen hasta luego a la cajera».

Esta clase de eventos, pues, se incluye ampliamente en mis observaciones, y por consiguiente caracteriza tanto el mundo social de la *boutique* como la actividad de compra y venta. Entonces yo escribo el siguiente texto que resume este conjunto de notas: “Pasan flujos de personas y tienen relaciones visuales y en ocasiones táctiles solamente con los artículos expuestos, y prácticamente no las tienen con los empleados, y no realizan ninguna transacción financiera. Una amplia categoría de actos sociales, pues, se ofrece al análisis y requiere de una forma de codificación sin que sea necesario, ni realmente posible, relacionarlos con las actividades de venta del personal. La observación de los clientes que escapan a todo control orienta el análisis hacia la cultura y el comportamiento de los usuarios”.

El significado de esta gran clase de comportamientos puede surgir de las numerosas preguntas que yo apunto en cada nota: ¿Quiénes son esos visitantes? ¿Son en su mayoría hombres o mujeres? ¿Edad? ¿Clase social? ¿Tienen acaso ciertas tácticas para evitar a los vendedores o eso no es necesario? ¿Algunos de ellos conocen a los vendedores? ¿Están solos? ¿Cuál es su proyecto? Coloco al margen de estas notas todas las informaciones de que dispongo, y me permito dar unas respuestas.

- *¿Cuál es la perspectiva del grupo social observado frente a los clientes?* Frente a este comportamiento, así como frente a todos los que están representados en las notas, hay que averiguar cuál es la perspectiva que estas personas tienen respecto a sus actos. El investigador vuelve a coger sus notas y hace un intento por descubrir el punto de vista de las personas. El punto de vista que el observador encuentra con más frecuencia es el de las personas cerca de las cuales estuvo más durante la investigación, generalmente el de las personas que aceptaron su presencia. Pero este punto de vista está en obra en las interacciones de los personajes centrales -en este caso, los vendedores- con los otros, los clientes. Y éstos, a su vez, están expresando su punto de vista que habrá que examinar.

Los autores de *Boys in White* (ver caps. I y II) propusieron el esquema de perspectiva para comprender la experiencia social de los estudiantes de medicina que observaban: “Una perspectiva (...) comprende muchos elementos: una definición de la situación en que los actores están implicados, una formulación de los objetivos que ellos se esfuerzan por lograr, un conjunto de ideas que aclaren cuáles géneros de actividades son propicios y apropiados y un conjunto de actos o de prácticas en consonancia con los mismos. Los estudiantes de primer año definen su situación como aquella en la cual ellos tenían más trabajo de lo que les era posible hacer” [Becker y otros, 1961, p. 436; trad. H. P.].

Este esquema puede guiar el análisis de los datos que restituyen la actividad de la gente: recorro mis apuntes que hablan del comportamiento efectivo y de las palabras de los vendedores a propósito de este amplio conjunto de clientes. Encuentro allí las expresiones y categorías: “Se dan vueltas” y “En busca”, que corresponden a una ausencia completa de iniciativa en el trabajo. Resumo en un corto texto el punto de vista expresado por medio de estas categorías: «Desde el punto de vista del vendedor, un cliente con quien no existe ninguna interacción está fuera del proceso de compra inmediato; hay que “dejar que se vaya” y no iniciar con él ninguna interacción antes de que demuestre alguna señal de interés; por ejemplo, coger una ropa. Ni siquiera es considerado “indeciso”. Un cliente “en busca” no tiene interés, está buscando un artículo que posiblemente comprará en liquidación».

Como lo sugieren los autores de *Boys in White*, yo distingo las perspectivas expresadas por los vendedores según las circunstancias en que ellos enunciaron este propósito: diálogo conmigo, situación de trabajo o discusión con los demás vendedores a propósito de los clientes. Es importante, en efecto, saber si esta perspectiva a propósito de los clientes es explícita, compartida por todos los vendedores o surgió de una eventual pregunta mía.

- *Las categorías en su contexto.* A partir de tales categorías, recorro mis notas y subrayo con lápiz rojo las fechas y horas en que aparecen con más frecuencia estos tipos de visitantes. Son mucho más numerosos en los días que preceden las ofertas y liquidaciones, pero también en los días en que las parejas suelen pasearse, como el sábado por la tarde. Escribo, en el margen de las notas que corresponden a estos dos puntos del calendario, la mención “liquidaciones” o “se dan la vuelta”. Así se abren dos caminos: interpretar a esos flujos como la expresión de una cultura del cliente prudente que se prepara a las liquidaciones o como la de una actividad social más indefinida.

- *Reajustar la codificación.* Vuelvo a leer mis notas y marco todas las situaciones de interacción entre cliente o clienta y vendedor o vendedora, distinguiendo las que se terminan con una compra y las que no se concluyen. Me doy cuenta de que apunté mucho más las interacciones con la clientela femenina que con la masculina. ¿Por qué? Constató que estas secuencias son más largas y son las que se concluyen con más frecuencia con la compra de varios artículos.

- *Evolución del interés del observador.* Me percaté de que mi punto de vista se ha centrado cada vez más en los vendedores y vendedoras que sirven a la clientela femenina y que las anotaciones sobre la ropa de trabajo son sistemáticas y precisas. Decido volver a leer todas mis notas que conciernen a este aspecto de la venta y me hago la siguiente pregunta: este punto, la ropa de trabajo, ¿es acaso un elemento significativo de la interacción? Muy pronto hago la clasificación en mis notas entre aquellas que tomé en las *boutiques* en las que el personal no está sometido a ninguna obligación en cuanto a la ropa que lleva y las notas tomadas en los establecimientos que exigen un uniforme de la casa. Redacto un texto que resume los diferentes elementos al diferenciar la forma de trabajo y de interacción con los clientes en los dos contextos. ¿Estos elementos van acaso a constituir el es-

queleto de mi interpretación? Hago la síntesis de las preguntas por plantear a mis notas antes de volverlas a leer una vez más, y me doy cuenta de que he descuidado algunos aspectos esenciales que asoman entre mis datos: la forma de retribución del personal, pero también los robos, la reorganización completa de las *boutiques* para las liquidaciones, el trabajo de los vendedores en ausencia de los clientes, etc. Todas estas acciones y otras más, como el trabajo de la exhibición de los artículos ofrecidos en los días ordinarios o los días de liquidación a la clientela que el investigador pudo observar, rebasan el marco de la acción principal. Será necesario elegir.

La codificación restringida

Con el fin de redactar un informe organizado alrededor de un esquema principal y al organizar las notas de observación, se debe hacer una elección y extraer de las notas uno o dos temas. La lectura de las notas será, pues, selectiva, y su codificación se limitará a aquellas que sugirieron del tema reservado y lo ilustran. A causa de mi interés por la relación entre el personal subalterno y una clientela que pertenecía a las clases superiores y principalmente femenina, decido examinar nuevamente mis notas, y me limito a las interacciones efectivas entre estas dos categorías de agentes. Con el propósito de realizar comparaciones, acompaño tal etapa de mi codificación con la lectura de diferentes estudios, uno dedicado a la venta en las *boutiques* de ropa usada [Wiseman, 1979] y el otro a un sector diferente de la venta, el de los automóviles [S. J. Miller, 1964].

• *Una regularidad de secuencias.* A la luz del texto de Miller, recorro mis notas y descubro, como en el caso de los automóviles, un desarrollo casi inmutable del proceso de compra, según una serie de secuencias que resumo entonces en términos generales, sin referencia a ninguna situación en especial: la clientela entra, se da unas vueltas, toca un artículo, el vendedor o la vendedora interviene, se establece un diálogo, el artícu-

lo es presentado y comentado, la clienta se lo prueba dentro de una cabina, hay un nuevo diálogo, la clienta decide sola o dialoga con el vendedor y eventualmente compra. Se abren varios caminos o rumbos de codificación: por ejemplo, adoptar el esquema de presentación cronológica que marca la serie sucesiva de secuencias y analizarlas una por una a partir de los casos particulares observados. Preguntarse luego, por ejemplo, cómo sugería Erving Goffman, acerca de las reglas implícitas necesarias para que se lleve a cabo cada una de las etapas y el paso de una a otra.

- *La expresión frecuente de una categoría.* Mis notas de observación me señalan que casi todas las primeras secuencias de la interacción comienzan con la frase: “¿Puedo ayudarle?”, pronunciada por un miembro del personal al cliente que contesta que sí o no, y de esta manera abre o cierra la puerta a la primera secuencia de interacción. Esta regla implícita podía convertirse en un esquema de interpretación, y el análisis de cada secuencia podía esforzarse en revelar las otras reglas en uso en ese ambiente. Yo no opto por esta serie de etapas una por una ni por el análisis de las reglas preliminares de cada una de éstas. Pienso que mi material contiene unos elementos más específicos.

- *El contexto social.* Vuelvo a mi pregunta inicial de las relaciones entre agentes de estatuto diferente y tomo la expresión “¿Puedo ayudarle?” como el esbozo del control progresivo de un cliente de clase social alta por parte de un profesional que dispone de un estatuto bajo y una competencia bastante poco diferente de la del comprador. Eso será mi esquema principal de codificación, que comprenderá una gran parte de los datos. Entonces busco, por medio de las etapas de la interacción, el momento durante el cual las perspectivas de los participantes se aproximan en la interpretación misma de todos los elementos de la situación. Las notas de observación tomadas en el momento de la prueba de los artículos por parte del cliente brindan el extracto

más rico en palabras, gestos, movimientos corporales, por medio de los cuales se manifiesta la interacción, y que ilustran mi esquema. Todos estos elementos de la interacción se expresan de hecho o se resumen alrededor de la pregunta: “¿Me queda bien?”, hecha por el cliente. Es el momento de elegir entre varias formas de restitución de los datos, a la luz del esquema elegido: descarto definitivamente el modo narrativo de contar todas las etapas de una venta. Insisto en el análisis del momento decisivo de la prueba, en el encuentro entre la cultura profesional de un empleado de estatuto bajo y la competencia, respecto a la ropa, de un cliente de clase alta, en una relación casi íntima. Sacaré, pues, de mis notas todas las que ilustran este momento de la interacción. Muy pronto comprendo que estas notas permiten la manifestación de diferencias significativas provenientes de las propiedades de los clientes y de las de los vendedores, y que conducen a conclusiones diversas. Hay que clasificar esas diferentes notas, contar su frecuencia, preguntarse, acerca de aquellas que parecen únicas. Decido examinar las interacciones entre las “clientas habituales” y un vendedor.

- *Una diversificación del esquema principal.* Mis notas de observación derivan del seguimiento completo de un día de trabajo. Las palabras en cursiva resaltan el intento de elaboración de un punto de vista común sobre la apariencia de la cliente, la debilidad de la argumentación propia de la cultura profesional y, por último, el fracaso del vendedor. La cliente, que en este caso es una asidua del almacén, tiene su propia percepción de lo que le queda bien y lo que no; el vendedor tiene poco poder sobre ella. Esta secuencia ilustra el fracaso de la habilidad del vendedor, mientras que otros extractos a veces ilustran éxitos de este mismo vendedor, a veces de sus colegas:

“Mujer de unos cuarenta años, sin actividad, cliente asidua, ella mide más o menos 1.62m. y calza el número 38. Después de una bermuda, se prueba una falda recta con una chaqueta negra. Al salir de la cabina y mirarse en el espejo, declara: ‘No

está bien, y empieza el siguiente diálogo con Ho. N. (nacido en Italia en 1963, de un padre jefe de obras, bachiller, antiguo vendedor de electrónica). Ella dice: 'Soy demasiado flaca arriba, demasiado ancha abajo, no llevo escotes'. Él dice: *Es muy elegante. Ella, mostrando el pecho: Demasiado delgada aquí. Él: Eso no es problema, en absoluto. Ella [interrumpiendo]: Me veo todos los días: soy muy flaca aquí. [Hace el mismo gesto anterior]. Él: Entonces usted nunca usa escote.* Ella no contesta y pide probarse una camiseta y declara: Voy a probarla sin nada debajo. Su decepción la hará renunciar [Peretz, 1992, p. 69].

La codificación de las notas sacadas continúa a la luz de este caso: vuelven dos preguntas hechas en el estadio de la lectura exhaustiva: ¿las vendedoras tienen más competencia para hacerles compartir su punto de vista a los clientes que sus homólogos masculinos? ¿Aparecen algunas diferencias significativas, según lleve o no lleve el personal una ropa de trabajo compuesta de artículos ofrecidos a la clientela? Las notas así seleccionadas serán leídas nuevamente y, a su vez, codificadas y colocadas en su contexto. Si las notas revelan una secuencia particularmente alta de éxitos de las vendedoras con uniforme de la casa, este contexto ocupará un lugar esencial en la ilustración del esquema principal.

- *Reflexión sobre la generalidad y la extensión de los datos.*

En esa etapa, el redactor se pregunta acerca de la pertenencia de los datos tomados en cuenta: ¿serán singulares o generalizables? Los actos serían anécdotas; los testimonios, unas simples charlas; las propiedades deducidas, singularidades locales. Su encuesta viene del estudio casi exhaustivo de uno o muchos casos a título comparativo, y la duración de sus observaciones garantiza su validez. La codificación de los datos y su composición constituyen un procedimiento de generalización interna. En realidad, lo que principalmente debe preocupar al observador, en este punto, es la frecuencia de los datos observados en el ambiente y no la representatividad del ambiente en un conjunto más amplio. Como

lo formulan Becker y Geer: "... el observador, que está al frente de problemáticas provisionales, de conceptos e indicadores, en esta etapa desea saber cuáles, entre esos elementos, son los que vale la pena conservar como objetivos de su estudio. Contesta a tal pregunta, por una parte intentando saber si los eventos que sugieren unos desarrollos son típicos o ampliamente difusos y, por otra parte, observando si tales eventos se distribuyen entre las categorías de personas y las diferentes unidades de la organización. Saca conclusiones que son esencialmente cuantitativas y que utiliza para describir la organización que estudia" [Becker y Geer, 1960, p. 275; trad. H. P.]. Apliquemos estos procedimientos al ejemplo de la venta.

- *Verificar la frecuencia.* Establecí que la apariencia de los vendedores y vendedoras y su uniforme de trabajo (llevar lo que se está vendiendo) son un factor importante en su competencia profesional. Verifico la validez de esta propiedad en las notas que conciernen al uniforme de 16 vendedores y vendedoras observados en la *boutique Z*. En cambio, constato que el personal de las cajas no se vestía como los vendedores y no llevaba ropa del tipo vendido en el almacén. Además, mis notas muestran que, en otras *boutiques* de tipo similar, el personal de venta presentaba características de apariencia diferente, especialmente al no llevar ropa en venta en esos mismos establecimientos. Limito, pues, el valor de mi esquema de análisis a cierto contexto.

- *Verificar el campo de aplicación.* Pienso establecer que la apariencia de los vendedores y vendedoras sirve de modelo para clientes y los incita a comprar. Primeramente, hay que distinguir el caso en que los clientes compran estrictamente lo que lleva el empleado del mismo sexo o un artículo del mismo estilo, y el caso en que el cliente desea simplemente un artículo sin que éste sea llevado por un empleado. Solamente la primera circunstancia puede servir de prueba a mi esquema. Así mismo, la apariencia seductora de las vendedoras me parece debe favorecer la

compra. Frente a clientes de sexo femenino, esta propiedad no vale en numerosos casos. Hay que averiguar acerca de estos casos negativos. Verifico entonces la tasa de éxito de las jóvenes y atractivas vendedoras con la clientela masculina: una tasa muy alta. El campo de la aplicación de mi esquema debe ser circunscrito.

- *Verificar el carácter colectivo del punto de vista de los observados.* Al haber establecido el rol de la apariencia en el trabajo de los vendedores, me pregunto si todos comparten este punto de vista. Para contestar a tal interrogante, hay que haber escuchado a las personas los términos en que expresan este punto de vista y distinguir las ocasiones en que estas palabras son pronunciadas. Escuché a los empleados discutir sobre este punto entre ellos sin mi intervención y reprocharse mutuamente por representar mal la línea del almacén. Concluí sobre tal base que existe cierta unanimidad sobre este punto de vista. En compensación, recogí, en el curso de diálogos, lamentos y críticas respecto a lo que algunos llamaban “la llevada del uniforme”. Hay, pues, que distinguir las expresiones públicas y privadas de esta perspectiva profesional.

Integración de las notas en el informe final

- *La elección del esquema principal.* Los datos significativos ya están limitados y se fundirán en la interpretación sociológica. La interpretación de los datos de observación no se realiza a partir de una hipótesis sociológica formulada antes de empezar la encuesta, salvo si ésta tiene por objeto verificar un modelo general o sus variaciones (ejemplo, Sirota [1988]). Su codificación es guiada por una o varias preguntas que el investigador elabora luego de un vaivén de relaciones entre la cultura sociológica de que dispone, la cultura adquirida en el curso de la observación y, finalmente, su propia experiencia social. La composición de los datos de observación es un sistema inventivo que empezó al inicio de la encuesta y prosigue hasta que un esqueleto sostenga todas las notas seleccionadas. El observador experimentado tiene muy

pronto una idea, desde que redacta o vuelve a leer sus notas, pero esta idea es a menudo muy general y puede ser desmentida por nuevos datos. Estos podrán contradecir la idea inicial a causa de características propias del contexto, y en ocasiones sugerir una nueva idea o varias ideas, cada cual ligada a diferentes conceptos sociológicos. No debe imaginarse la composición de las notas de observación como una alternativa entre una teoría única y ya completa y una ausencia total de idea en la espera de una revelación a partir de la observación. La realidad del sistema se sitúa entre ambas cosas y toma la forma particular que un investigador elabora al confrontar las propiedades notables del ambiente observado con la cultura sociológica de que dispone.

Para ilustrar esta necesaria flexibilidad del observador en la última fase de su trabajo, tomaremos un ejemplo sacado de la observación de las profesiones, en este caso la de taxista, estudiada por Fred Davis (1925-1993), que hizo la narración de la composición de sus apuntes para componer un análisis de la relación efímera entre el taxista y la clientela [Davis, 1958 y 1974].

Este ejemplo (presentado al final de este párrafo) tiene el mérito de presentar claramente las opciones que pueden ofrecerse a un investigador que por una parte mira a su propia cultura sociológica y los esquemas que le ofrece ésta y, por otra, a una propiedad notable y aún no conceptualizada del ambiente observado. Cada campo revelará así una propiedad particular. Al realizar sus apuntes de terreno consecutivos a una encuesta en las minas de Nueva Inglaterra, Maurice Stein comprende que los mineros de las profundidades, que extraen el yeso, se esfuerzan por definir un ritmo común de trabajo, descartan toda división del trabajo y realizan una rotación de las tareas porque su seguridad y su productividad dependen de su colaboración [Stein, 1964]. Confronta tal interpretación con las notas que conciernen a los capataces; luego, los obreros de superficie. Citamos otros ejemplos de interpretaciones: la resistencia ejercida por unos obreros [Roy, 1952], la obsesión del tiempo en las salas de redacción de los diarios televisados [Altheide y Rasmusen, 1976], la imposibilidad para ciertos grupos étnicos de adaptarse a las obli-

gaciones del trabajo legal [Bourgois, 1995; Liebow, 1967], el dilema entre la cultura de la comunidad de origen y el éxito en el país que los acoge [Horowitz, 1983]. Estas propiedades y muchas otras, aparecidas en el curso de la observación particular, serán entonces examinadas a la luz de los conceptos sociológicos conocidos por el investigador. De esta comparación nace el esquema general, es decir, la trama del informe final.

- *Las notas o apuntes en el texto final.* El informe final de observación mezcla varias formas de redacción. El autor oscila continuamente entre varios lenguajes: como sociólogo, usa un lenguaje bastante abstracto y generalizante; empapado de conceptos y obras de autores que conoce y que remite sólo, a lo lejos, a las notas particulares nacidas de su observación; pero como observador de un ambiente particular, desea al mismo tiempo analizar en términos generales los hechos observados y restituirlos en su particularidad. Para relatarlos, mezcla con su lenguaje abstracto y fuertemente desligado de las situaciones particulares un lenguaje narrativo que otras personas, y sobre todo las del ambiente observado, podrían utilizar y que él mismo parcialmente usó al tomar sus apuntes (ver cap. IV).

La restitución de los hechos observados en el texto final e inicialmente registrados en las notas implica una elección de la forma de redacción. En efecto, en esta parte del texto en que hace de frente el análisis de los datos y la restitución de las notas iniciales de observación conservadas durante la codificación, el autor dispone de dos soluciones. Un texto del tipo A mezcla las frases de interpretación de los datos y las que resumen las situaciones singulares y surgidas de las notas originales de observación. Un texto del tipo B salvaguarda las notas iniciales de observación y claramente disocia éstas de las frases que las interpretan (texto de tipo B y B'). Presentamos unos ejemplos de estos dos modos de redacción, que ciertos informes disocian y otros mezclan.

• *Dos posibles modos de restitución de las notas de observación*

Texto de tipo a.- El autor compone, principalmente a partir de sus notas de observación cuyo texto aparece tan sólo rara vez, un análisis que incluye situaciones y eventos cuya singularidad y circunstancias particulares no son mencionadas. Piensa así lograr un nivel bastante alto de generalidad, ya que transformó los datos particulares de cada nota de observación, que sólo el conoce, en casos que se han convertido en clases de situaciones más asimilables al análisis*.

Jean Peneff [1992] publicó como libro el informe de sus observaciones de urgencias en el hospital X. El texto final es principalmente redactado en la forma A: análisis sintético que engloba la mayoría de las notas de observación en un discurso generalizante. El siguiente extracto habla de las relaciones de autoridad en el personal frente a ciertos pacientes: “Enfrentar la violencia de ciertos pacientes irascibles es un deber, como ya lo dijimos. Pero tal violencia puede hacer estallar al grupo [*no se trata de un grupo preciso sino, sin duda, de varios grupos observados*]; para que el grupo mantenga su cohesión, debe manifestarse unanimidad de opinión y un frente de acción. La actitud que debe tenerse frente a un alcohólico violento o un enfermo mental [*se baja el nivel de una categoría particular de incidentes sin presentar de ellos un ejemplo particular*] requiere del acuerdo rápido sobre las maneras de actuar. Se pone una inyección. Se cierra bajo llave al agitado [*¿el sujeto de la acción no es precisado*]? ¿Hay que llamar o no a la Policía? Se debe avisar a la administración”. [Peneff, 1992, p. 186].

[*Estilo que relata, en resumen, propósitos que expresan puntos de vista contrarios de miembros del personal observados*].

* Mis comentarios de los extractos están en cursiva y entre corchetes

Varios escenarios para una misma observación

Fred Davis, estudiante, en los años cincuentas, de la Universidad de Chicago, hizo el oficio de chofer de taxi para pagar un tratamiento psicoanalítico. Fue fácilmente empleado en ese trabajo que requería de pocas calificaciones. Frecuentaba entonces el seminario de sociología de las profesiones y de trabajo realizado por Everett Huges. Se puso a escribir apuntes sobre su empleo sin una idea precisa. Al volver a leer estas notas suyas, encuentra en ellas varios temas distintos: una tipología de los clientes propia de la percepción del chofer de taxi, los conflictos entre taxistas y camioneros para tener un vehículo en buen estado, la administración de las recaudaciones, los esfuerzos del taxista para mantener el control de los pasajeros más difíciles y finalmente la obsesión permanente por parte del taxista de la propina. ¿Qué hacer con todo ese material? “Intenté construir una historia a partir de esta mezcla de elementos. Los esquemas que encontraba eran las más habituales en sociología. Finalmente, uno se imponía y englobaba a los otros, pero no por eso lo conservaba”. Cuatro esquemas principales son los que aplica, o sea, cuatro teorías sociológicas corrientes en esa época en Chicago:

1) “El viejo esquema de Louis Wirth sobre la sociedad de masa y el carácter impersonal y anónimo de las grandes ciudades (...). Después de todo, usted es taxista, recoge a un pasajero del cual nada sabe y que nunca volverá a ver.” Davis no mantiene esta trama porque ésta descuida el otro aspecto del oficio, el control muy personal de las condiciones del trabajo.

2) “El esquema de la cultura profesional inspirada en Huges parecía convenir a este oficio ‘humilde’ (...). Pero incluso si (este esquema) ofrecía una imagen completa de la ‘vida profesional’ en todas sus etapas, como esquema narrativo no ilustraba suficientemente la puesta en juego central de este oficio: la cuestión de la propina”.

3) “Había también la historia de magia de Malinowski, que veía yo actuar en la manera con que el taxista clasificaba a sus clientes. Su tipología era una manera de dar cierta coherencia y cierto orden a un universo esencialmente desordenado y caprichoso tal como los Trobriandeses que recurrían a ritos mágicos cuando dudaban de la eficacia de sus técnicas profanas. Por muy seductora que sea y a pesar de que utilizó unos elementos de la misma, esta historia no podía por sí sola hacer inteligible un número suficiente de datos”.

4) Al hablar de Goffman, que entonces estaba en sus comienzos, Davis llega a interpretar la forma particular de interacción entre taxistas y clientela, derivada de la búsqueda de propina. “Al empezar a mirar lo que sucedía en términos de relaciones de intercambio, llegué a medir cuánto estaba ligado el carácter social de la propina a tantas características del oficio de taxista. Por ejemplo, el hecho de una relación efímera entre éste y su cliente, una relación completamente impersonal y sin ninguna consecuencia particular; todo eso contribuía a hacer de la propina algo especialmente apropiado” [Davis, 1974, p. 313 - 315; trad. H. P.].

Fred Davis organiza su informe de observación alrededor de este esquema de relación efímera y de los actos por medio de los cuales el taxista intenta obtener una propina de su cliente. Su análisis de esta forma de transacción es aclarado por una comparación con otras formas más estables de transacciones, como el de brindar un vaso de vino, el salario de la propina prevista.

Texto de tipo b y b'. El autor compone principalmente a partir de las notas de observación retenidas -de las cuales se presentan numerosos extractos a título de ejemplos- un análisis que concluye unos acontecimientos y situaciones cuyas circunstancias particulares son explicadas. Las situaciones elegidas después de la codificación tienen cierto grado de generalidad y pertenecen a una clase de acontecimientos, pero el lector tiene bajo sus ojos el relato de casos identificables*.

Nadège Planson [1996] observó el trabajo diario del personal de una casa de jubilados. En un capítulo dedicado a las relaciones entre el personal y los residentes, se pregunta cuáles serán las reacciones del personal frente a las exigencias de las personas de edad. Quiere mostrar que el personal intenta diferenciar los casos urgentes y los requerimientos excepcionales y que les parecen ilegales. Ilustrar esta clase de situación implica presentar un ejemplo.

Texto de análisis sociológico (B) escrito en términos un poco generalizantes y que implica una expresión corriente en sociología: "legitimidad" y fórmulas más corrientes en el lenguaje común -excepcional, rutinario-, que describa además bien el punto de vista del personal [ibid., p. 67 - 68]:

"Así, a menudo no es tanto la naturaleza de la demanda cuanto su carácter extraordinario, pasajero, que decide respecto a su legitimidad. Por ejemplo [*aquí pasa el caso, y hace un resumen sintético de la circunstancia particular observada que será descrita después*], la simple demanda por parte de un residente se considera legítima sólo si se debe a una situación juzgada relativamente excepcional. Si la demanda de presencia es rutinaria, será rechazada por el personal: [*los dos puntos indican el comienzo de la transcripción de notas y no un cambio de autor, texto B'*].

La señora WL está particularmente ligada a una acompañante-cuidadora, Nadia, que terminó su contrato de trabajo, a finales de octubre, pero fue llamada de nuevo por las huelgas. Todos los residentes

* Para hacer resaltar claramente estos datos del resto de texto (B), su presentación (B') se hará con letra más pequeña.

se fueron a su estudio. Nadia está en la recepción cuando se registra un llamado de la señora WL. Nadia habla a otra acompañante que llega, Adela:

‘Es la señora WL, ve tú allá, ella llama justo para que yo vaya y así me llamará nuevamente en media hora, sin duda.’

Adela va unos minutos más tarde y regresa:

Sabes, la señora WL me dijo que no había llamado, Nadia.

-Yo tenía razón, era sólo para verme.

Recordemos que, en este estadio de la redacción, el autor del texto de tipo B y B' depende de alguna manera de sus notas de observación, y no podrá aportar más que escasas modificaciones a sus notas. Se comprende por qué, en este último caso, la forma de tomar notas en el curso de la observación determina en parte el estilo del texto final [Emerson y otros, 1995].

Estos dos tipos de texto integran en forma distinta las notas iniciales. El texto A las formuló y sintetizó. Recoge una variedad de notas en una frase. El texto B prepara la presentación de la nota de observación, y debe conducir al lector entre las diferentes situaciones; por tanto, formula unos principios de variación que exigen la cita de las notas retenidas.

Estas dos maneras de dar forma a los datos de observación tienen, cada cual, sus méritos: no son inconciliables y a menudo un mismo texto combina ambas. Cada uno hallará la forma más apropiada para el tipo de notas de observación recopiladas y el grado de generalización deseado. El texto A logra cierto grado de generalidad, pero hace desaparecer la calidad y la autenticidad de las notas de observación. El texto B y B' conserva mejor la especificidad del contexto y de la situación local o coyuntural y permite restituir los diálogos. Mal construido, un texto puede caer en la anécdota desprovista de significado. A veces, el texto B no hace más que parafrasear la nota de observación (B') que analiza o es mucho más corto que ésta. Pero el defecto más común es su grado de generalidad y abstracción, comparado con la especificidad de los datos.

Proponemos un ejemplo de plan de informe de observación:

Introducción

Definición de la situación observada: lo que está en juego en la misma literatura sociológica, histórica o novelesca sobre el tema o un tema similar.

El ángulo de estudio elegido y el esquema principal, los aspectos no conservados.

Condiciones de realización

La elección del terreno: ocasión, relación previa con ese ambiente.

Condiciones de entrada del observador

Calendario

Roles

Toma de notas

Informadores y documentación diferentes de las recogidas por el observador.

El contexto: descripción y presentación

Localización

Aspectos históricos

Marco legal

División del trabajo y organización

Obligaciones económicas (precio, costo, distribución)

Características sociodemográficas de los observadores (indicación de consultar un cuadro sinóptico).

Los dispositivos materiales y sus implicaciones sociales.

La cultura propia del ambiente (indicación de que se consulte un cuadro de la jerga y la terminología propia del lugar).

Observación importante: esta parte deberá retener solamente los elementos de la presentación que son útiles para la

interpretación de los datos. Se debe evitar una descripción demasiado larga y minuciosa, que parecería ajena a los asuntos tratados en el desarrollo principal. No rebasar el diez o quince por ciento del texto total.

Los resultados: Análisis propiamente dicho de los datos según el esquema principal

Los datos son clasificados según unas categorías surgidas de la observación y de los distintos aspectos del esquema principal.

Estos diversos aspectos compondrán las diferentes partes de tal desarrollo.

Las notas de observación pueden ser escritas de nuevo o insertadas bajo esta nueva forma en el informe final (texto de tipo A), o bien insertadas en su forma original para la ilustración de las proposiciones generales (texto de tipo B y B').

(Se evitará el plan estrictamente cronológico, que sigue el desarrollo de la acción principal).

Conclusión

¿Qué se sabía de ese ambiente antes de la observación? ¿Y después?

Lugar de esta observación en la literatura sociológica.

¿Se trata de un caso muy particular? ¿Qué debe este caso a su contexto o a las condiciones de observación?

¿Con qué es comparable este caso?

¿Se observaron cambios en el curso de la observación?
¿Qué no pudo ser observado?

CONCLUSIÓN

Nuestro afán fue mostrar cómo un investigador, generalmente solo, sin grandes medios financieros, con tiempo disponible, paciencia, interés por los demás y sin arrogancia ni falsa modestia, podía realizar etapa por etapa una observación.

Nuestro objetivo fue manifestar la continuidad que debe establecerse en la realización de la observación, especialmente por medio de la combinación de los actos sociales y los actos intelectuales: el observador debe estar presente en el sitio mientras elabora sin cesar su reflexión. No comienza a escribir al terminar un número N de sesiones, en espera de que la realidad se aclare. Sus primeros apuntes ya son una reflexión que asocia su cultura y los descubrimientos en el mundo observado. Además de los obstáculos encontrados en el curso de la encuesta en sí misma (mundo inaccesible, miedo, trabas morales), el joven observador teme, sobre todo, no saber qué hacer con los datos recogidos. Por eso una gran parte de la presente obra trató sobre la redacción de las notas de observación y su inserción en un informe final organizado.

Insistimos en la necesidad de ser sistemáticos en la observación (por ejemplo, en la toma de muestras), sin por eso dejarse encerrar en recetas *a priori*. Así, la presentación de ejemplos de observaciones realizadas en distintos contextos atestigua la necesidad de adaptarse al modo de organización singular de cada ambiente estudiado. A causa de la abundancia y la calidad de las encuestas en observaciones hechas por los investigadores norteamericanos, la mayoría de las experiencias retenidas trataban sobre la sociedad americana. Nada permite afirmar que la observación, dentro de la sociedad francesa, deba seguir exactamente el mismo camino ni, sobre todo, llegar a los mismos resultados.

La observación en sí no es más que una parte del trabajo de campo, o sea, de la estadía prolongada en un ambiente que se ha de estudiar, en el cual el investigador recoge una variedad de documentos. Salvo si el contexto los hace imposibles, la observación debe ser acompañada por la realización de conversaciones para caracterizar a las personas, cálculos estadísticos y la consulta de archivos y otros informes producidos por la institución, el grupo o la empresa estudiada. Estos documentos tienen su lugar en el análisis final al lado de los datos de observación. Estos deben ser interpretados en un contexto sociológico a menudo fuera del alcance del observador. Por otra parte, uno de los aspectos esenciales del trabajo del observador es la comparación de los propios datos con aquellos ya existentes. Además, la realización de la observación permite entender cómo unos documentos a menudo utilizados, como si no hubieran sido elaborados por un testigo sumergido en un contexto particular, fueron recogidos por otros observadores particulares de la realidad, como los administradores, los jueces, los directores de establecimientos escolares o de la policía, etc.

La observación directa tiene sus límites: puede revelarse en ocasiones imposible o inútil. Así, los actos o situaciones que no admiten testigos o pertenecen a un tiempo lejano dependen exclusivamente del diálogo; el observador está ahí solamente por un período: el mundo social que examina existió antes que él y continuará después de su partida.

Finalmente, es legítimo juzgar la observación sobre la base de los resultados que permite poner de manifiesto. Su utilización se basa en cierto número de principios que vienen, primeramente, del sentido común sociológico; el más evidente es que las personas no hacen necesariamente lo que dicen ni dicen lo que hacen [La Piere, 1934]. El segundo, que está por debajo de la interpretación de los datos de la observación, viene de una elección teórica: los actos realizados por las personas están en parte determinados por el punto de vista que ellas tienen sobre la situación y sobre los demás. Es este punto de vista en acto lo que

el observador desea captar e interpretar. Por lo tanto, ¿es necesario encerrar los datos recopilados por medio de la observación en un marco rígido de principios abstractos que deberían verificarse en cada ocasión? Sin duda, los resultados deducidos de una observación entran en un marco conceptual preexistente, pero no se limitan a tal marco. Uno de los rasgos esenciales de la observación es la presentación sistemática de hechos nuevos o rara vez examinados. La propia calidad de un estudio se expresa por medio de la restitución de datos nuevos que puedan colocarse en un marco teórico susceptible él también de evolución. Porque repetir por enésima vez la observación sobre un barrio o incluir las observaciones en una teoría que integre todo evento nuevo, aporta poco [Jonh Lofland, 1995].

BIBLIOGRAFÍA

- ALTHEIDE David. L et RASMUSEN Paul K.
1976 «Becoming News. A study of Two Newsroom», *Sociology of Work and Occupations*, vol 3, n° 2, mai, p. 223-246.
- ANDERSON Elijah
1990 *Street Wise*, The University of Chicago Press, Chicago.
- ANDERSON Nels
1993 *The Hobo: The Sociology of the Homeless Man*, The University of Chicago Press, Chicago, 1923; trad. fran,c. Annie Brigant, Éditions Nathan, «Essais et Recherches».
- BEAUD Stéphane
1996 «Un ouvrier, fils d'immigrés "pris" dans la crise», *Genèses*, 24 septembre, p. 5-32.
- BECKER Howard S. et GEER Blanche
1957 «Participant Observation and Interviewing: a Comparison», *Human Organization*, vol XVI, n° 3, p. 28-32, automne.
- BECKER Howard S. et GEER Blanche
1960 «Participant Observation: The Analysis Of Qualitative Data», in *Human Organisation Data Research*, Richard N. ADAMS et Jack I. PREISS (eds), The Dorsey Press, Homewood Ill.
- BECKER Howard S., GEER Blanche, HUGHES Everett et STRAUSS Anselm L.
1961 *Boys In White Student Culture In Medical School*, The University of Chicago Press, Chicago.
- BECKER Howard S.
1970 «Problems of Inference and Proof in Participant Observation» et «Field Work Evidence», in *Sociological Work, Method and Substance*, Aldine Publishing, Chicago.
- BECKER Howard S.
1986 *Writing for Social Scientists*, The University of Chicago Press, Chicago.
- BECKER Howard S.
1993 «How I Learned What was a Crock?», *Journal of Contemporary Ethnography*, vol. 22, n° 1, p. 28-35, avril.
- BERNOUX Philippe, MOTTE Dominique et SAGLIO Jean
1973 *Trois Ateliers d 'OS*, Les Éditions ouvrières, Paris.

- BLAU Peter M.
1963 *The Dynamics of Bureaucracy. A Study of Interpersonal Relations In Two Governement Agency*, The University of Chicago Press, Chicago, 1^{re} éd. 1955, 2^e éd.
- BOOTH Charles
1902-1903 *Life and Labour of the People in London: Poverty, Industry, Religious Influences, Notes on Social Influences and Conclusions*, 17 volumes avec cartes, MacMillan, Londres, 3^e éd.
- BOOTH Charles
1967 *On the City Physical Pattern and Social Structure*, extraits du précédent édités et présentés par H. W. Pfautz, The University of Chicago Press, Chicago.
- BOURGOIS Philippe
1995 *In Search of Respect. Selling Crack in El Barrio*. Cambrigde University Press, New York.
- BRIAND Jean-Pierre et CHAPOULIE Jean-Michel
1991 «The Uses of Observation in French Sociology», *Symbolic Interaction*, n° 4, vol. 14 p. 449-469 .
- BULMER Martin
1984 *The Chicago School of Sociology*, The University of Chicago Press, Chicago.
- CHALVRON-DEMERSAY Sabine
1984 *Le Triangle du Quartorzième*, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, coll. «Ethnologie de la France», Paris.
- CHAPOULIE Jean-Michel
1984 «Everett C. Hughes et le développement du travail de terrain en sociologie», *Revue française de sociologie*, XXV, p. 582-608.
- CHAPOULIE Jean-Michel
1996 Présentation de la traduction française de E. C. HUGHES, *Le Regard sociologique*, Maison des sciences de l'homme, Pans.
- THE CHICAGO COMMISSION ON RACE
1922 *RELATIONS, The Negro in Chicago*, The University of Chicago Press Chicago.
- CICOUREL Aaron,
1976 *The Social Organization of Justice*, Heinemann, Londres, 2^e éd.
- CLIFFORD James
1988 *The Predicament of Culture*, University of Harvard Press, Cambridge.
- COHEN Phil
1980 «Subcultural Conflict and Working-Class Community», in HALL Stuart *et al.* (éds).

- COULON Alain
 1992 *L'École de Chicago*, PUF, «Que sais-je ?», Paris.
- CRESSEY Paul G.
 1932 *The Taxi-Dance Hall: A Sociological Study in Commercialized Recreation and City Life*, The University of Chicago Press, Chicago, rééd. 1969, Patterson Smith.
- CRESSEY Paul G.
 1983 «A Comparison of The Roles of “the Social Stranger” and “The Anonymous Stranger” in Field Research», *Urban Life*, vol. 12, n° 1, p. 102-120, avril.
- DALTON Melville
 1959 *Men Who Manage. Fusions of Feeling and Theory of Administration*, John Wiley and Sons, New York, 1959.
- DAVIS Fred
 1965 «The Cabdriver and his Fare: Facets of a Fleeting Relationship», *American Journal of Sociology*, 65, 2, p. 158-165, septembre.
- DAVIS Fred
 1974 «Stories and Sociology», *Urban Life and Culture*, vol. 3, n° 3, p. 310-316, octobre.
- DEPARDON Raymond
 1987 *Urgences*, film sur cassette vidéo, La Sept/Vidéo.
- DEPARDON Raymond
 1994 *Délits flagrants*, film sur cassette vidéo, La Sept/ Vidéo.
- DEUTSCHER Irwin
 1973 *What We Say/ What We Do*, Scott Foresman and Company, Glenview.
- DODIER Nicolas
 1993 *L'Expertise médicale. Essai de sociologie sur l'exercice du jugement*, Métailié, Paris.
- DOPPAGNE Albert
 1978 *La Bonne Ponctuation: clarté, précision, efficacité de vos phrases*, Duculot, Paris.
- DOUGLAS Jack D.
 1976 *Investigative Social Research. Individual and Team Field Research*, Sage Publications, Beverly Hills.
- DUBOIS, W.E.B.,
 1899 *The Philadelphia Negro: A Social Study*, Publications of the University of Pennsylvania, Philadelphie.
- DUNEIER Mitchell
 1992 *Slim's Table*, The University of Chicago Press, Chicago.
- EMERSON Robert M.
 1981 «On Last Resorts», *American Journal of Sociology*, 87, p. 1-22.

- EMERSON Robert M., FRETZ Rachel I. et SHAW Linda L.
 1995 *Writing Ethnographic Fieldnotes*, The University of Chicago Press, Chicago.
- ERIKSON Kai T.
 1967 «Disguised Observation in Sociology», *Social Problems*, vol. 14, n° 4, 1967.
- EVANS-PRITCHARD E. E.
 1968 *Les Nuer. Description des modes de vie et des institutions politiques d'un peuple nilote*, trad. franç., Gallimard, Paris.
- FAVRET-SAADA Jeanne
 1977 *Les Mots, la Mort, les Sorts*, Gallimard, Paris.
- FARIS R.E.L.
 1967 *Chicago Sociology 1920-1932*, The University of Chicago Press, Chicago.
- FESTINGER Leon, RIECKEN Hank et SCHACHTER Stanley
 1956 *When Prophecy Fails*, Harper and Row, New York; trad. franç. de Sophie Mayoux et Paul Rozenberg, *L'Échec de la prophétie*, PUF, Paris, 1993.
- GEER Blanche
 1970 «Studying a College», in HABENSTEIN R.W. (éd.), *Pathways to Data*, Aldine, Chicago, p. 81-98.
- GÉRANDO Joseph-Marie DE
 1801 *Considérations sur les diverses méthodes à suivre dans l'observation des peuples sauvages*, Société des observateurs de l'homme, Paris.
- GLASER G. Barney et STRAUSS Anselm L.
 1992 *Awareness of Dying*, Aldine, Chicago, 1965 (le chapitre six est traduit par H. Peretz, in *La Trame de la négociation*, sous la direction de I. BASZANGER, L Harmattan, Paris).
- GLASER G. Barney et STRAUSS Anselm L.
 1967 *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Aldine/De Gruyter, New York.
- GOFFMAN Erving
 1961 *Asylums Garden City*, Double Day; trad. franç. de Liliane et Claude Lainé, *Asiles*, Éditions de Minuit, 1968. Paris.
- GOULDNER Alvin W.
 1954 *Patterns of Industrial Bureaucracy*, avec un appendice sur la méthode de Maurice Stein, Free Press, Glencoe III.
- GRAFMEYER Y. et JOSEPH I.
 1970 *L'École de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Aubier, Paris.

- GREVISSE Maurice
1980 *Le Bon Usage. Grammaire française*, Éditions Duculot, Paris, 11^e éd.
- GRIAULE Marcel
1957 *La Méthode de l'ethnographie*, PUF, Paris.
- GRIFFIN John H.
1960 *Black Like Me*, Penguin Group, New York; trad. franç., *Dans la peau d'un Noir*, Gallimard, 1962. Paris.
- GRIMSHAW Roger
1980 «Green Farm Scout Camp», in HALL Stuart *et al.* (éd.).
- HALL Stuart, HOBSON Dorothy et WILLIS Paul (éds)
1980 *Culture, Media, Language*, Center for Cultural Contemporary Studies, Hutchinson, Londres.
- HOBSON Dorothy
1980 «Housewives and the mass-media», in HALL Stuart *et al.* (éds).
- HOGGART Richard
1970 *The Uses of Literacy*, Penguin Books, Londres, 1958; trad. franç. de Jean-Claude Garcia, *La Culture du pauvre*, Éditions de Minuit, Paris.
- HOROWITZ Ruth
1986 *Honor and the American Dream. Culture and Identity in a Chicano Community*, Rutgers University Press, New Brunswick.
- HUGHES Everett C.
1984 «Of Sociology and Interview», in *Sociological Eye*, Transactions Books, New Brunswick, p. 507-515, 1984; trad. franç. in J.-M. CHAPOULIE (sous la dir. de), 1996 *Le Regard sociologique*, Maison des sciences de l'homme, Paris, p. 281-290.
- HUGHES Everett C.
«Social Role and the Division of Labor», in *Sociological Eye*, Transactions Books, New Brunswick, p. 304-310; trad. franç. in *Le Regard sociologique, op. cit.*, p. 61-68.
- HUMPHREYS Laud
1970 *The Tea-Room Trade*, Aldine, Chicago.
- JAHODA Marie, DEUTSCH Morton et COOK W. Stewart
1951 *Research Methods in Social Relations. With Special Reference to Prejudice*, The Dryden Press, New York, 2 vol.
- JOHNSON John M.
1975 *Doing Field Research*, The Free Press, New York et Londres.
- JUNKER Buford H.
1980 *Field Work*, The University of Chicago Press, Chicago, 1960; rééd. par Midway, avec une introduction de E.C. Hughes, «La

- place du travail sociales», traduit in *Le Regard sociologique*, op. cit., p. 267-279.
- KAPLAN-DANIELS Arlene
 1967 «The Low Caste Stranger in Social Research», in SJOBERG G. (éd.), *Ethics, Politics and Social Research*, Cambridge; trad. franç. inédite de Françoise Bugnon, «L'étranger de bas statut dans la recherche en sciences sociales», université de Paris-VIII.
- KUCKHOHN Florence
 1940 «The Participant Observer Technique in Small Communities», *American Journal of Sociology*, 46, p. 331-343.
- LAË Jean-François et MURARD Numa
 1985 *L'Argent des pauvres. La vie quotidienne en cité de transit*, Seuil, Paris
- LA PIERE Richard T.
 1934 «Attitudes Vs Actions», originellement publié en 1934 et repris in DEUTSCHER Irwin, *What we Say/What we Do*, Scott Foresman and Company, Glenview, 1973; trad. franç. inédite de E. Beldame et I.-P. Briand, université de Paris-VIII.
- LECLERC Gérard
 1979 *L'Observation sociale. Une histoire des enquêtes sociales*, Seuil, Paris.
- LÉVY René
 1985 «*Scripta manent*: la rédaction des procès-verbaux de police», *Sociologie du travail*, 27 (4), p. 408-423.
- LIEBOW Elliot
 1967 *Tally's Corner. A study of Negro Streetcorner Man*, Little, Brown and Company, Boston Toronto.
- LE WITA Béatrice
 1988 *Ni vue, ni connue, approche ethnographique de la culture bourgeoise*, Éditions de la MSH, Paris.
- LOFLAND John
 1995 «Analytic Ethnography, Features, Failings and Futures», *Journal of Contemporary Ethnography*, vol. 24, n° 1, p. 30-67, avril.
- LOHMAN Joseph D.
 1937 «The Participant Observer in Community Studies», *American Sociological Review*, vol. 2, n° 6, p. 890-897.
- MALINOWSKI Bronislaw
 1922 *Argonauts of the Western Pacific*, 1922; trad. franç., *Les Argonautes du Pacifique*, Gallimard, 1963, Paris.
- MAGET Marcel
 1962 *Guide d'étude directe des comportements culturels*, CNRS, Paris.

- MILLER Stephen J.
1964 «The Social Base of Sales Behaviour», *Social Problems*, vol. 19, n° 1, p. 15-24.
- MONJARDET Dominique
1996 *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, La Découverte, Paris.
- PALMERO Jean et FÉLIX Alexis
1951 *Rédigeons. La Composition française l'observation*, Classiques Hachette, Paris.
- PENEFF Jean
1992 *L'Hopital en urgence*, Métaillié, Paris.
- PERETZ Henri
1991 «Post-War Philosophy and Sociology in France», *International Journal of Politics, Culture and Society*, vol. 4, n° 4, p. 549-572.
- PERETZ Henri
1992 «Le vendeur, la vendeuse et leur cliente. Ethnographie du prêt-à-porter de luxe», *Revue française de sociologie*, XXXIII, p. 49-47.
- PERETZ Henri
1995 préface a *Street à Corner Society*, de W.F. Whyte [1943], trad.
- PLANSON Nadège
1996 *Monographie d'une maison de retraite. Travailler et vivre dans une résidence pour personnes âgées dépendantes*, mémoire de DEA/EHESS-ENS, Fontenay/Saint-Cloud-université de Paris-VIII.
- RACHEDI Nadia
1981 *Les Chauffeurs de taxi parisiens*, mémoire de maîtrise de sociologie, université de Paris VIII.
- ROY Donald
1952 «Quota Restriction and Goldbricking in a Machine Shop», *American Journal of Sociology*, LVII, n° 5, p. 427-442.
- ROY Donald
1970 «The Study of Southern Labor Union Organizing Campaign», in HABENSTEIN R.W. (éd.), *Pathways to Data*, Aldine, Chicago, p. 216-243.
- RUBINSTEIN Jonathan
1973 *City Police*, Farrar, Strauss and Giroux, New York.
- SCHATZMAN Leonard et STRAUSS Anselm L.
1973 *Field Research. Strategies for a Natural Sociology*, Prentice Hall, Englewoods N.J.

- SIROTA Régine
1988 *L'École primaire au quotidien*, PUF, «Pédagogie d'aujourd'hui», Paris.
- STEIN Maurice
1964 «The Eclipse of Community: Some Glances at the Education of a Sociologist», in VIDICH A., BESMAN J. et STEIN Maurice (éds), *Reflections on Community Studies*, John Wiley and Sons, New York, p. 207-263.
- STRAUSS Anselm L.
1992 *La Trame de la négociation*, textes traduits et présentés sous la direction d'Isabelle BASZANGER, L'Harmattan, Paris.
- SUTTLES Gerald
1968 *The Social Order of The Slum*, The University Press of Chicago, Chicago.
- THOMAS William Isaac et ZNANIECKI Florian
1959 *The Polish Peasant in Europe and America*, Gorham Press, Boston, 1918-1920, réédité par Dover.
- TOURAINÉ Alain
1955 *L'Évolution du travail ouvrier aux usines Renault*, CNRS Centre d'études sociologiques, Paris.
- TRISTAN, Anne
1987 *Au front*, Gallimard, Paris.
- VAN MAANEN John
1988 *Tales of the Field. On Writing Ethnography*, The University of Chicago Press, Chicago.
- WACQUANT J. D. Loïc
1989 «Corps et ame. Notes ethnographiques d'un apprenti boxeur», *ARRS*, n° 80, p. 33-67.
- WACQUANT J. D. Loïc
1996 «Un mariage dans le ghetto», *ARRS*, n° 113, p. 64-84.
- WALLRAFF Gunter
1986 *Tete de Turc*, trad. franç. de A. Bossat et K. Schuffels, La Découverte, Paris.
- WAX Rosalie H.
1971 *Doing Field Work: Warnings and Advice*, The University of Chicago Press, Chicago.
- WEBB Eugene J., CAMPBELL Donald T., SCHWARTZ Richard D.
1970 et SECHREST Lee, *Unobstrusive Measures: Non Reactive Research in The Social Sciences*, Rand Mc Nally & Company, Chicago.
- WEBER Florence
1989 *Le Travail à coté*, Éd. EHESS/IMRA, Paris.

- WHYTE William Foote
1941 «Corner Boys: A Study Of Clique Behavior», *American Journal of Sociology*, vol. XLVI, n° 5, p. 647-654.
- WHYTE William Foote
1943 *Street Corner Society*, The University of Chicago Press, Chicago, 1943; trad. franç. de Suzy Gum *et al.*, La Découverte, 1995, Paris.
- WILLIS Paul E.
1977 *Learning to Labour: How Working Class Kids Get Working Class Jobs*, Gower Publications, Westmead.
- WISEMAN Frederick
1983 *The Store*, film, cassette vidéo, La Sept/Vidéo.
- WISEMAN Jacqueline
1974 «The Research Web», *Urban Life and Culture*, vol. 3, n° 3, p. 317-328.
- WISEMAN Jacqueline
1979 «Close Encounters of The Quasi-Primary Kind Sociability in Urban Second-Hand Store», *Urban Life and Culture*, vol. 8, n° 1, p. 21-51.
- ZOLA Émile
1986 *Carnets d'enquêtes. Une ethnographie inédite de la France*: présentation d'Henri Mitterrand, Plon, «Terre humaine», Paris.