

Temas de Psicología/4

Colección dirigida por César Coll y Fernando Gabucio

1. M. Romo, *Psicología de la creatividad*
2. M^a J. Rodrigo y J. Arny (comps.), *La construcción del conocimiento escolar*
3. R. P. Abelson, *La estadística razonada: reglas y principios*
4. J. Potter, *La representación de la realidad*
5. M. Mòreno y otras, *Conocimiento y cambio*

Jonathan Potter

La representación de la realidad

Discurso, retórica
y construcción social

PAIDÓS 
Barcelona • Buenos Aires • México

paciones a las que pertenecen, sobre la retórica de los artículos propios y ajenos, y sobre el fin mismo de la controversia en sí. El problema reside en tratar el estancamiento de la controversia como algo que simplemente está ahí, como un hecho social, cuando el propio estancamiento forma parte de lo que está en discusión. Es decir, el estancamiento puede ser un logro retórico pero no se alcanza mediante estrategias retóricas que permiten ganar a un bando, como Collins afirmaba: intentar presentar una controversia como zanjada es, en sí mismo, un elemento más de la controversia.

Considerémoslo de otra manera. Collins debe limitar cuidadosamente la eficacia de la retórica para hacer que su realismo social funcione. Si la retórica es demasiado débil, entonces no tiene el poder suficiente para forzar el fin de las controversias o, lo que es aún peor para el argumento de Collins, las controversias se zanján mediante la acumulación de consideraciones racionales como evidencias contundentes, análisis novedosos de datos y teorizaciones con éxito. Sin embargo, si la retórica es demasiado fuerte, el realismo se desintegra porque el aparato social —los grupos, los debates cerrados, las estrategias— se ve sometido a una reelaboración retórica. En este libro se explorarán las consecuencias de una noción fuerte de la retórica en la que nada (unos datos, los bandos de una controversia, el texto que estoy escribiendo) que se libera *a priori* de ser considerado como una construcción retórica. En el capítulo siguiente se examinan las perspectivas que más tienen que decir sobre los hechos como acción: la etnometodología y el análisis conversacional.

2 ETNOMETODOLOGÍA Y ANÁLISIS CONVERSACIONAL

Los hechos han constituido durante mucho tiempo un tema fundamental para los estudios y la teorización en el campo de la etnometodología. En uno de los primeros escritos etnometodológicos, Harvey Sacks (1963) destacó que las autocaracterizaciones son fundamentales en la vida social. El mundo social está imbuido de historias, versiones y representaciones cuyo tema es el propio mundo social. Además, no se trata de meras imágenes deslavazadas, sino que están muy organizadas y son muy consecuentes; estas caracterizaciones están ahí para hacer algo. Sacks prosiguió argumentando que las actividades descriptivas que subyacen a estas caracterizaciones deberían ser un importante tema de estudio, y en el curso de sus conferencias insistió una y otra vez en esta cuestión. Harold Garfinkel (1967) desarrolló el mismo tema aunque en direcciones algo diferentes. Uno de los objetivos básicos de su programa para la etnometodología era estudiar los métodos que emplean las personas para producir descripciones del mundo social que parezcan racionales, adecuadas y justificables. La etnometodología es el estudio de los métodos empleados por la gente para desarrollar una vida social explicable; por tanto, una de sus principales áreas de estudio es la variedad de métodos empleados por las personas para producir y comprender descripciones factuales.

Aunque la investigación etnometodológica tiene unas raíces muy distintas de la mayoría de los estudios sociales de la ciencia examinados en el capítulo anterior, existen algunas similitudes notables en sus argumentos contra los puntos de vista tradicionales sobre los hechos y su construcción. Estudios recientes sobre la ciencia han atacado el modelo de libro de cuentos que considera que la ciencia está basada en alguna forma de empirismo simple. Paralelamente a esto, la etnometodología ha cerrado filas contra una visión ya antigua del lenguaje según la cual lo importante de una descripción es la relación abstracta entre una palabra, o expresión, y un objeto. En esta tradición, las descripciones «representan» algo del

mundo; y, en consecuencia, lo interesante de las descripciones es la calidad de su «representación»: ¿son precisas, deformes, vagas, verídicas, etc.?

Lo interesante es que las consecuencias de esta visión tradicional del lenguaje para el análisis social han sido similares a los efectos del modelo de Merton en la sociología de la ciencia. Conduce a una ciencia social centrada en el error, donde lo factual no requiere explicación porque es un mero producto del lenguaje que refleja el mundo de alguna manera. Dicho de otro modo, se presupone que no hay literalmente nada que el científico social pueda explicar sobre los relatos factuales porque éstos no son más que meras impresiones lingüísticas dejadas por el objeto factual. En esta tradición, son los relatos erróneos los que necesitan el análisis social, ya que si están deformados o son el resultado de una confabulación y no están confirmados por el mundo, es necesario recurrir a algunos procesos psicológicos o sociales para explicar su desviación de la realidad: «A los adeptos les habían lavado el cerebro para que vieran a Koresh como a un dios», por ejemplo, o «cegada por su amor, era incapaz de ver su violento pasado», o incluso «la falta de conciencia impide a los trabajadores darse cuenta de su explotación». De la misma manera que la sociología del conocimiento científico ha intentado elaborar una forma de análisis que elimine esta presuposición de su campo, también los etnometodólogos han intentado el mismo tipo de descontaminación a una escala mayor, y también acentúan la importancia de adoptar un enfoque simétrico que intente comprender, de la misma manera, las expresiones consideradas verdaderas y falsas.

En este capítulo intento explorar temas pertenecientes tanto a la etnometodología como a la tradición, afín a ella, del análisis conversacional, centrándome especialmente en los que examinan con detalle los procedimientos empleados para elaborar descripciones que se consideran factuales, y el papel de los hechos, los informes o las descripciones en el desarrollo de ciertas actividades. Inicialmente empezaremos con algunos de los conceptos básicos de la etnometodología tal como fueron planteados en el trabajo clásico de Harold Garfinkel. Discutiremos el importante trabajo de Melvin Pollner sobre cómo se mantienen, durante una interacción, las presuposiciones básicas acerca de una realidad intersubjetiva. La parte final del capítulo se centrará en el análisis conversacional, la disciplina más orientada analíticamente que se desarrolló a partir de la etnometodología; y el capítulo finalizará con una discusión sobre algunas de las limitaciones que tendría un enfoque puramente etnometodológico del discurso factual.

Etnometodología

En esta exposición voy a centrarme en tres conceptos etnometodológicos —la indicación, la reflexividad y el método documental de interpretación— que

son esenciales para su comprensión radicalmente distinta de la naturaleza de los hechos. Después examinaré algunos estudios etnometodológicos sobre la elaboración de hechos en el seno de organizaciones.

Indicación (indexicality)

La idea fundamental de la indicación es que el significado de una palabra o expresión depende del contexto en que se usa. Esto se aplica independientemente de que la expresión se conciba formalmente como una descripción, una pregunta, una orden o lo que sea. Dicho de otra manera, el estudio del significado de una expresión no llegará a una conclusión satisfactoria si no se tiene alguna comprensión de la ocasión en la que se utiliza la expresión. Y es importante destacar que cuando los etnometodólogos hablan de «ocasión» y «contexto» no se limitan a la situación institucional general donde se produce el habla (por ejemplo, un aula o un juzgado): destacan los detalles específicos de la interacción en la que intervienen los participantes. Por tanto, decir que una expresión está «ocasionada» es decir que está adaptada a una secuencia de habla, que a su vez forma parte de un contexto social más amplio.

Cuando los filósofos han reflexionado sobre el significado, tradicionalmente han distinguido dos elementos: el sentido y la referencia. Los etnometodólogos destacan que estos dos elementos varían según la ocasión de su empleo. Por ejemplo, si consideramos la expresión «me duele la barriga» dicha por un niño, Sam, existen aspectos de sentido y de referencia. En el nivel más básico, deberíamos anotar que la expresión es de Sam y no de su amiga Sophie. Si hubiera sido ella la hablante y hubiera utilizado las mismas palabras, habría aludido (o «indicado»: de ahí la expresión «indicación») a una barriga diferente. Además, cuando Sam dice «me duele la barriga» la referencia precisa podría ser el estómago, el pecho o el bajo vientre; podríamos necesitar algo más de conversación para averiguarlo. El empleo de la palabra «barriga» no garantiza, en sí mismo, un referente particular. Además, el sentido de la frase puede variar mucho. En los contextos adecuados podríamos interpretarla como una petición de alimento o, si Sam ya se ha comido dos manzanas y un helado, podríamos interpretarla como un ruego de que no se le dé más comida. Sam podría utilizar esta frase como una manera de indicar que necesita ir al servicio; o podría ser señal de una forma de dolor menos convencional que podría requerir una ratificación médica más experta para obtener un sentido definitivo como, por ejemplo, apendicitis.

John Heritage (1984) hace la importante observación de que la indicación no se debe ver como un defecto del lenguaje ordinario. No deberíamos pensar que el lenguaje no es lo bastante bueno —o no está lo suficientemente definido o elaborado— como para hacer referencias con precisión en todos los contextos. Al contrario: éste

es uno de los puntos fuertes del lenguaje ordinario. Su naturaleza indicativa permite el empleo de un número relativamente pequeño de términos descriptivos en una gran variedad de ocasiones diferentes para conseguir la inflexión justa que necesita un relato. Los términos abiertos y generales adquieren un sentido y una referencia precisos a causa de su empleo en un contexto. De hecho, sin esta característica haría falta una gran cantidad de términos descriptivos exclusivos que deberían ser aprendidos y entendidos por los hablantes y por los oyentes potenciales.

Dicho en pocas palabras, la cuestión básica es que la combinación de palabras y contexto es lo que da sentido a una expresión. De hecho, esto es bastante evidente por sí mismo (aunque tiene repercusiones que se suelen ignorar en la ciencia social). Uno de los éxitos del trabajo etnometodológico ha sido demostrar las importantes consecuencias que tiene esta cuestión básica para el análisis y la teoría sociales. En función de la teoría, hemos llegado a un punto de vista del empleo y la comprensión del lenguaje que se aparta radicalmente de los tipos de teorías semánticas tradicionales, según las cuales el sentido se deriva de operaciones sobre el significado abstracto de las palabras. Lo que, por contra, ofrece la etnometodología, es un modelo de comprensión que se basa en restablecer el sentido de las expresiones producidas en un contexto mediante el empleo de una gama de métodos (Heritage, 1984). Desde este punto de vista, la comprensión del lenguaje no es el producto de unas representaciones semánticas compartidas —una especie de diccionario mental que todos los hablantes pueden consultar—, sino que es la consecuencia de compartir unos procedimientos para generar significados dentro de contextos (Edwards, 1996). En función del análisis, esta visión del lenguaje nos estimula a examinar estos procedimientos directamente (los etnometodólogos los denominan «métodos de los miembros»). En función de nuestro interés particular en la construcción de hechos, el foco de atención se desplaza hacia la naturaleza práctica del discurso factual. El enfoque etnometodológico nos orienta a observar los métodos mediante los cuales se construye el discurso factual, las ocasiones en las que se inscribe y los fines a los que sirve.

Descripciones indicativas en los tribunales de justicia

Ilustraré la importancia de la naturaleza indicativa de las descripciones factuales examinando brevemente parte del material procedente de un estudio etnometodológico sobre el empleo de descripciones en un contexto judicial, concretamente en un caso civil donde el litigante solicitaba una compensación por los daños causados en su vivienda por un escape de agua. La investigación de Anita Pomerantz (1987) se centró en las descripciones del momento en que se produjo la inundación del piso. Estas descripciones, aparentemente simples en principio, le permitieron demostrar claramente la naturaleza indicativa de las mismas.

En los dos fragmentos que siguen, Jz. es el juez y Qr. es el querellante que ha llevado el caso a los tribunales.

1. Jz.: a las dos de la madrugada.
Qr.: el día once
(Pomerantz, 1987, pág. 227)
2. Jz.: en marzo del año pasado cuando, bien entrada la madrugada
(Pomerantz, 1987, pág. 228)

Estas descripciones se dieron en relación al intento de determinar quién debía ser responsable de los daños causados por el agua en la vivienda. Pomerantz destaca que existen diferencias sutiles entre estas descripciones, y propone que deberíamos comprender la razón de estas diferencias en función de los contextos detallados en cuyo seno se produjeron estas descripciones. En particular, Pomerantz intenta socavar la visión, superficialmente atractiva, de que la descripción del primer fragmento es más precisa y exacta que la del segundo. Por contra, Pomerantz propone que estas descripciones, en vez de estar relacionadas con los sucesos de una manera abstracta, están llevando a cabo unos tipos particulares de trabajo y realizando unas actividades particulares en la ocasión específica de su empleo. Además, estas diferencias no son un accidente (como el agua que se filtra por el techo): las descripciones están diseñadas precisamente de esta manera para que puedan desempeñar mejor su misión.

Ilustraré este punto presentando más información sobre la secuencia de interacción donde se inscriben las descripciones. El primer fragmento corresponde al momento (contexto) en el que el juez aclara y formula los detalles de las circunstancias y solicita el testimonio del querellante.

3. Jz.: Creo que la inundación se produjo *a las dos de la madrugada* (0,4)
Qr.: *El día once*
Jz.: [El día: once
Qr.: ((se aclara la voz)) Así es.
Jz.: ¿Y qué—subió Vd. para ver qué ocurría?
(Pomerantz, 1987, pág. 232; en cursiva la cita presentada previamente. Véase en el apéndice una explicación completa de los símbolos utilizados en la transcripción)

Pomerantz propone que al identificar el momento del día con un número —«dos de la madrugada»— el juez emplea el tipo de descripción preferido para un testimonio. Aquí, el número se emplea como una formulación «insípida» de las cosas como son; es decir, de los «hechos». El contexto del segundo fragmento es bastante diferente; forma parte de la recapitulación del caso por parte del juez:

4. Jz.: Bueno: el caso que nos ocupa exige mucha comprensión hacia el señor M. Ha sido inquilino durante mucho tiempo y aquí nos encontramos con un incidente acaecido *en marzo del año pasado cuando, bien entrada la madrugada*, empieza a caer agua del techo de su vivienda con el consiguiente daño para sus alfombras y elementos decorativos.
(Pomerantz, 1987, pág. 238; en cursiva la cita presentada anteriormente)

Aquí, en vez de la descripción numérica «dos de la madrugada», se utiliza la caracterización «bien entrada la madrugada». Pomerantz propone que esta caracterización no se emplea por accidente; no es una manera descuidada de formular el tiempo; al contrario, se emplea porque ofrece una comprensión de lo que significa que nos entre un chorro de agua por el techo a las dos de la madrugada. No ocurre a una hora cualquiera: a esa hora hay que levantarse de la cama cuando uno está profundamente dormido. Levantarse a estas horas de la madrugada ya es algo de por sí desagradable la mayoría de las veces, ¡y es simplemente horroroso cuando parece diluviar dentro de casa!

La cuestión, pues, es que el juez ofrece una visión del suceso desde el punto de vista del querellante y al hacerlo se muestra solidario con él. No es que una descripción sea precisa y la otra vaga; es que cada descripción está formulada con precisión para llevar a cabo las acciones pertinentes: redactar el acta oficial y expresar solidaridad. Así pues, la lección, simple pero importante, que debemos retener de este estudio es que el sentido de las descripciones alternativas del momento en que el agua se filtró por el techo es inseparable del contexto en el que fueron proferidas. Ésta es la importancia de la indicación: nos recuerda que las expresiones son ocasionadas y que tratarlas de otra manera sería fuente de confusión.

Hay otra cuestión que es importante destacar. La forma de análisis y las descripciones del empleo del lenguaje utilizadas aquí pueden hacer creer fácilmente que lo importante es el empleo estratégico del lenguaje. La frase «las descripciones se diseñan de esta manera precisamente para llevar a cabo estas actividades» indica una planificación consciente; fácilmente se puede inferir que hay alguien que realiza el diseño. Abordaré esta cuestión con más detalle al final de la discusión del análisis conversacional. De momento, simplemente destacaré que es posible considerar que las expresiones se adaptan a contextos para llevar a cabo acciones, sin que ello implique necesariamente que el hablante ha pensado o realizado una planificación estratégica. Por ejemplo, finalizar una conversación telefónica es algo que prácticamente todos sabemos hacer; pero esto, según han mostrado los analistas conversacionales, posee una organización bastante compleja basada en turnos (Schegloff y Sacks, 1973). Nos costaría mucho explicar en abstracto cómo lo hacemos o qué elementos intervienen. No sería muy diferente de tratar de describir cómo montamos en bicicleta. Rara vez dedicamos tiempo a pla-

nificar cómo terminar una conversación telefónica o cómo impedir que finalice. Es una habilidad práctica: lo que el filósofo Gilbert Ryle (1949) denominó *know-how*. Así pues, tiene sentido hablar de habilidad y diseño sin implicar ningún tipo de estrategia ni planificación.

Reflexividad

El segundo concepto etnometodológico fundamental que examinaré es la reflexividad. Esta noción destaca el hecho de que las descripciones no son sólo acerca de algo sino que también hacen algo; es decir, no se limitan a representar alguna faceta del mundo; también intervienen en ese mundo de alguna manera práctica (Garfinkel, 1967; Wieder, 1974). Cuando los etnometodólogos destacan la naturaleza reflexiva del discurso, intentan socavar el dualismo que se suele dar por sentado entre una descripción y aquello a lo que ésta se refiere. Consideremos nuevamente el estudio de Pomerantz sobre la querrela por los daños derivados de una inundación. Es indudable que la caracterización «bien entrada la madrugada» que hace el juez es una descripción de algún aspecto del mundo; pero no es simplemente esto. También lleva a cabo una actividad indicando que es apropiado demostrar comprensión y, en consecuencia, hace una aportación al conjunto general de sucesos formado por los daños provocados por el agua, la querrela, las indemnizaciones, etc. Es una parte constitutiva de los sucesos; es decir, el sentido de los sucesos está constituido, en parte, por la descripción. Así pues, la reflexividad destaca el hecho de que una descripción es una referencia a algo y, al mismo tiempo, forma parte de ese algo.

Una manera simple de concebir esta cuestión es considerar que las personas no utilizan las descripciones sólo por su carácter descriptivo. Las descripciones forman parte de unas acciones que, a su vez, se inscriben en secuencias de interacción más amplias. Las nociones de reflexividad y de indicación están estrechamente relacionadas. En cuanto empezamos a tratar las expresiones descriptivas como ocasionadas, dejamos de tratarlas como si mantuvieran una relación incorpórea o abstracta con alguna parte del mundo. En cambio, nos fijamos en cómo intervienen de una manera práctica en la actividad en curso. En este punto se podría objetar que, en las prácticas de la ciencia por lo menos, la meta es lograr una descripción clara. Sin embargo, como muestran los trabajos sociológicos y filosóficos examinados en el capítulo anterior, las descripciones científicas se producen en un contexto de intereses teóricos y prácticos diversos, y tienen éxito en la medida en que convergen con estos intereses.

Cuando se presenta de esta manera, la naturaleza reflexiva del discurso puede parecer algo corriente o incluso evidente de por sí. Sin embargo, como ocurre con la indicación, sus implicaciones no son siempre bien reconocidas por los cien-

tíficos sociales. Por ejemplo, los psicólogos sociales han realizado muchas investigaciones bajo la rúbrica general de la teoría de la atribución (Hewstone, 1989). Típicamente, estos trabajos se basan en pedir a unas personas que expliquen unos sucesos y que luego intenten justificar estas explicaciones en función del tipo de información disponible y del tratamiento que han aplicado a esa información. Una característica sorprendente de la inmensa mayoría de estos trabajos es que no tienen en cuenta la dimensión reflexiva del habla y la escritura de las personas (Edwards y Potter, 1992, 1993; Potter y Edwards, 1990). Es decir, no tienen en cuenta las «explicaciones» y las «atribuciones» de los participantes en función de las acciones de las que forman parte.

Tomemos, por ejemplo, el siguiente fragmento de un discurso «aclaratorio» de la que fuera primera ministra británica. Forma parte de una «respuesta» dada en una entrevista de televisión a una «pregunta» sobre su papel en la dimisión del ministro de Hacienda (las palabras «aclaratorio», «respuesta» y «pregunta» van entre comillas porque lo que se discute es, precisamente, la naturaleza de las acciones que se realizan).

5. *Thatcher*. Hice todo lo posible para convencer al ministro de que siguiera (0,2)
 .hh pero su decisión era tan firme que, al final, tuve que aceptar su dimisión y nombrar a otra persona.
 (Edwards y Potter, 1992, pág. 133)

Quizá con un poco de esfuerzo, este fragmento se podría leer como una mera descripción: un relato neutral de los hechos. Sin embargo, en el contexto de una pregunta que formula la posibilidad de que la primera ministra sea culpable de la dimisión, esta descripción se puede interpretar como diseñada para demostrar su falta de culpa. Es decir, esta descripción se elabora y se ofrece precisamente de esta manera en función de las actividades actuales de culpar y atenuar. Se construyen sucesos y se formula la realidad para satisfacer la necesidad actual de responder a una acusación.

Reflexividad y formulaciones

Los etnometodólogos, y más recientemente los analistas conversacionales, no sólo han examinado la naturaleza reflexiva de las formulaciones de objetos y sucesos ajenos a la interacción en curso (como en la dimisión del fragmento 5), sino que también han estudiado la manera de formular lo que sucede en la interacción en sí. Todos estamos familiarizados con maniobras conversacionales como «entonces, estás diciendo que...». Estas palabras preceden a una formulación de lo que se acaba de decir. Como cabe esperar de las posibilidades reflexivas inheren-

tes al habla, estas formulaciones no son resúmenes abstractos y neutrales (sean éstos lo que sean), sino que están diseñadas así para poder obtener unos resultados específicos, aplicables a acciones futuras (Heritage y Watson, 1979, 1980). De hecho, sería muy sorprendente si fueran cualquier otra cosa; ¿qué sentido tendría producir una descripción incorpórea y abstracta de partes de una interacción anterior? No ofrecería ningún tipo de continuidad.

Por tanto, las formulaciones son acciones llevadas a cabo en el habla que «empaquetan» la interacción previa, quizá especificando su naturaleza y su resultado, de una forma que prepara una futura interacción. Los finales de conversaciones telefónicas proporcionan un ejemplo simple: es común que el final de una llamada incluya algunos intercambios para formular sobre qué ha versado la llamada y/o acordar un plan para una acción futura (Schegloff y Sacks, 1973). Espero que la mayoría de los lectores reconozcan el siguiente estilo de fin de llamada, donde la formulación del elemento importante de la misma (marcada con una flecha) está seguida por varios casos de lo que Schegloff y Sacks denominan turnos de pase y de precierre:

6. → *Ken*: Bueno, pues me esperas
Gordon: Vale sh::
Ken: ¿Vale?
Gordon: De acuerdo
Ken: Pues ↓nada, hasta luego.
Gordon: Has:ta ↓luego.
Ken: ¿Vale?
Gordon: Venga.
Ken: °R't° Adiós

(simplificación de una transcripción hecha por Elizabeth Holt, SO88: 1:9:4-5)

Aparecen procesos similares en contextos institucionales. Por ejemplo, según Derek Edwards y Neil Mercer (1987), los enseñantes hacen resúmenes de lo que han dado en clase en los que incluyen las actividades, los resultados y las conclusiones que se han producido, para reformular cualquier suceso imprevisto y problemático acaecido en clase en función de los resultados originalmente previstos. En realidad, suelen articular los sucesos acaecidos en clase en función de lo que «debería» haber sucedido. Otros autores han examinado el papel de las formulaciones en contextos jurídicos, periodísticos y científicos (Atkinson y Drew, 1979; Greatbatch, 1986; Watson, 1990; Yearley, 1981, 1985). En cada caso, las formulaciones hacen referencia a alguna parte de una interacción y, al mismo tiempo, constituyen una aportación a esa interacción; es decir, son reflexivas.

He dedicado un poco de tiempo a los conceptos etnometodológicos fundamentales de la indicación y la reflexividad. Ahora es importante explorar un ter-

cer concepto para acabar de perfilar la naturaleza radical de la reelaboración etnometodológica de las nociones de hecho y descripción. Este concepto es el «método documental de interpretación» de Harold Garfinkel.

Método documental de interpretación

3) La afirmación de Harold Garfinkel (1967) según la cual las personas emplean un «método documental de interpretación» para comprender el mundo, destaca que cuando las personas llegan a comprender sucesos y acciones, lo hacen en función de expectativas, modelos e ideas previas. Sin embargo, estas expectativas previas, a su vez, son modificadas por la comprensión que se obtiene. Es decir, se da una especie de proceso circular continuo en el que una expresión determinada se ve como evidencia de una pauta subyacente y, al mismo tiempo, el hecho de que la expresión forme parte de esta pauta subyacente se emplea para comprenderla. Garfinkel lo expresa de la siguiente manera:

El método [documental] consiste en tratar un aspecto real como si fuera «el documento de», «el indicador de» o «el representante de» una supuesta pauta subyacente. No sólo se deduce la pauta subyacente de sus evidencias documentales específicas, sino que éstas, a su vez, se interpretan basándose en «lo que se sabe» de la pauta subyacente. Cada una se utiliza para elaborar la otra (1967, pág. 78).

A primera vista, este razonamiento nos puede parecer vulgar: se trata de un proceso de confirmación de expectativas. Sin embargo, lo que dice Garfinkel es que no hay manera de escapar de este ciclo. Todos nos enfrentamos a esto en nuestra vida de cada día. Sólo podemos acceder a las pautas subyacentes mediante ejemplos, y los ejemplos sólo se pueden comprender basándose en las pautas a las que pertenecen. Aquí aparece una analogía con la tesis de Quine-Duhem y con las críticas filosóficas del empirismo según las cuales las afirmaciones sobre una observación siempre están necesariamente imbuidas de teoría (véanse las págs. 36-42). Ni las observaciones ni las teorías determinan las creencias: es la organización total de la red lo que las determina. Pero mientras que la tesis de Quine-Duhem contempla esto como un proceso más bien abstracto de llegar a conocer, el énfasis de la etnometodología en la indicación y la reflexividad sitúa esta comprensión dentro de secuencias de acciones.

Garfinkel ilustró el método documental en sus conocidos «experimentos» diseñados para exagerar y poner de manifiesto este proceso y para «coger al vuelo el funcionamiento de la “producción de hechos”» (1967, pág. 79).

El «experimento» del falso terapeuta y el método documental

El estudio de Garfinkel presenta similitudes superficiales con muchas investigaciones de la psicología social llevadas a cabo durante los últimos cuarenta años. Se reclutaban estudiantes voluntarios y se los colocaba en una situación en la que creían participar en un ejercicio con un terapeuta en período de prácticas. Primero se pedía a los estudiantes que explicaran los antecedentes de algún problema sobre el cual desearan consejo y después se les pedía que plantearan, mediante un interfono, una serie de preguntas tipo «sí o no» a un terapeuta que, supuestamente, estaba en una sala adyacente (la historia utilizada por Garfinkel como tapadera para que esta situación tan extraña tuviera sentido nunca se explica con total claridad y es dudoso que este estudio pudiera obtener la aprobación de la comisión ética de una universidad moderna). Después de cada pregunta, se producía una pausa determinada de antemano (para dar la impresión de que el terapeuta estaba pensando) y entonces aparecía la respuesta en forma de «sí» o «no».

Después de cada respuesta, se pedía al participante que apagara el interfono y que grabara un comentario sobre la respuesta diciendo en qué medida se había abordado el problema con eficacia. Naturalmente, el truco del estudio era que no había ningún terapeuta y que las respuestas «sí» o «no» se daban de una manera completamente aleatoria, sin que se tuviera en cuenta la naturaleza de la pregunta. Esta puesta en escena muestra el funcionamiento del método documental de interpretación. Los participantes solían utilizar la pauta de respuestas «sí» y «no» para construir alguna noción de la pauta subyacente de evaluación y de asesoramiento que, supuestamente, estaba siguiendo el terapeuta y, al mismo tiempo, utilizaban su noción cambiante y en desarrollo de la pauta subyacente para reinterpretar las respuestas «sí» y «no». Los evidentes vaivenes producidos por el carácter aleatorio de las respuestas pretendían poner al desnudo el funcionamiento del método documental.

La redacción y las transcripciones que hace Garfinkel de algunas sesiones ponen de manifiesto varios aspectos del método documental; aquí me centraré en tres. El primero y más básico es su flexibilidad. Ningún estudiante tuvo dificultades para llevar a cabo las presuntas entrevistas; ninguno abandonó diciendo que allí pasaba algo raro, que aquello no tenía sentido. Todos afirmaron haber oído las respuestas aleatorias «sí» y «no» como respuestas a sus preguntas que daban consejo sobre su problema. Naturalmente, en la vida de cada día existen diversos procedimientos para descubrir y solucionar los problemas que puedan aparecer para comprender una interacción (Schegloff, 1992a); parte del papel de la puesta en escena experimental era, precisamente, impedir que estos procedimientos entraran en juego.

El segundo aspecto a destacar de los intercambios de este estudio es que presentaban una orientación que Garfinkel denominó retrospectiva-prospectiva.

Esto significa que los sujetos no consideraban definitiva su comprensión de las respuestas del falso terapeuta. Cuando una respuesta no era evidente o era poco clara, reconsideraban su comprensión de las respuestas anteriores para tratar de comprender la actual, o bien hacían más preguntas para tratar de averiguar el significado de una respuesta problemática. Es decir, el sentido de lo que ya había pasado estaba constantemente abierto a nuevas reelaboraciones, mientras que el sentido de lo que aún estaba por venir dependía del marco formado por la comprensión de cada momento. Una consecuencia radical de esto es poner en tela de juicio las nociones simples del paso del tiempo. El pasado, en vez de presentar la solidez de una tira de plástico que sale por extrusión de una boquilla y se va enfriando, se convierte en un conjunto de formas provisionales que se pueden reformular y reelaborar a la luz de sucesos posteriores.

El tercer aspecto a destacar, y que al mismo tiempo es el más general, es que se podía ver cómo los participantes generaban significados para las respuestas que recibían; empezaban con la expectativa de que estas respuestas encajarían en una pauta comprensible y esta expectativa se mantenía aunque la pauta necesitara retoques frecuentes. Además, la pauta generaba expectativas sobre qué es normal y adecuado que digan los terapeutas, qué tipo de consejo se va a aplicar. Es decir, los estudiantes construían el sentido de las respuestas del consejero para que encajaran con sus expectativas normativas. Según Garfinkel, durante sus interpretaciones los estudiantes reproducían, en un sentido muy fundamental, las presuposiciones básicas de la cultura local.

Naturalmente, esta situación particular es muy artificial y se parece más a un juego de sociedad que a un fragmento de una interacción natural; por ejemplo, se parece al tipo de broma en la que el sujeto de la misma tiene que adivinar en qué piensa otra persona haciéndole preguntas que sólo se pueden responder con un «sí» o con un «no»; el sujeto cree que las respuestas son genuinas pero, en realidad, recibe un «sí» o un «no» según la pregunta acabe en vocal o en consonante. Con frecuencia, el resultado es extremadamente rebuscado y, en ocasiones, muy embarazoso. El «juego» particular de Garfinkel pretende ejemplificar procesos que actúan continuamente, y necesariamente, a medida que cada persona va comprendiendo su mundo. Los hechos sociales —que la continuidad de la Seguridad Social está en peligro, que nuestro compañero está deprimido, que un presunto chiste en el fondo era un insulto— se producen, inevitablemente, mediante métodos parecidos al método documental. Garfinkel recalca que estos métodos no ofrecen escapatoria. Como veremos más adelante en este mismo capítulo, la importancia de los procesos básicos puestos de manifiesto en el estudio del falso terapeuta ha sido explorada de una manera bastante diferente —con un enfoque más analítico y en el campo más naturalista del habla cotidiana— por los analistas conversacionales.

Prácticas institucionales en la producción de hechos

Aunque el estudio del método documental se basa en la interacción entre dos individuos, algunos estudios etnometodológicos importantes se han centrado en la producción de hechos en contextos más institucionales. En este caso, el objetivo son los procesos institucionales que intervienen en la producción de registros, datos estadísticos y muchas otras formas de datos oficiales, por parte de instituciones y personas como la policía y los asistentes sociales, los médicos, o los mismos investigadores sociales (véase una gama de estos estudios en Atkinson, 1995; Cicourel, 1974; Garfinkel, 1967; Mehan, 1986; Sudnow, 1967). En primer lugar abordaré esta cuestión mediante un sencillo ejemplo de «datos estadísticos sobre violaciones» y, a continuación, presentaré un ejemplo de investigación más avanzada procedente del trabajo de Max Atkinson (1978) sobre lo que se entiende por suicidio y sobre la construcción de datos estadísticos acerca del mismo.

Existen varios procesos sociales que contribuyen a la construcción de los registros oficiales sobre violaciones. Para que se considere que un suceso es un «caso de violación» y, por tanto, un dato estadístico, la víctima debe presentarse ante la policía y su descripción de los hechos debe ser aceptada. Por tanto, la incidencia oficial dependerá, entre muchas otras cosas, de las habilidades y los prejuicios de la policía y de las percepciones y los miedos de la víctima. Así, si un estudio estadístico muestra un «aumento en el número de violaciones», este aumento se puede deber a toda una gama de causas diferentes. Podría deberse a un aumento en la violencia sexual, pero también podría deberse a un cambio en la percepción o en la sensibilidad de la policía que llevaría a más víctimas a informar del delito, con lo que se convertirían en casos; alternatively, podría deberse a cambios en los criterios empleados para registrar casos de violación. Por desgracia, estos datos estadísticos siguen denominándose, de una manera simplificada y equívoca, datos estadísticos sobre violaciones en vez de datos estadísticos sobre la (in)sensibilidad de (la percepción de) la policía, o algo aún más engorroso.

Aunque algunos de estos aspectos de los datos estadísticos sociales son cada vez más reconocidos en discusiones populares sobre el tema, sus implicaciones potencialmente críticas se ignoran casi por completo, sin duda a causa de los problemas que plantean al proceso de hacer inferencias claras a partir de este material. Al mismo tiempo, una discusión de este tipo puede perjudicar el empleo retórico de estos datos estadísticos; por ejemplo, elaborar estadísticas mediante diversos procedimientos puede ser un mecanismo para justificar la petición de recursos adicionales. Así pues, la cuestión fundamental es que en la producción de un registro oficial, como por ejemplo un informe estadístico sobre violaciones, entrarán en juego diversos procesos institucionales que tendrán una repercusión importante en la naturaleza del registro.

Max Atkinson (1978) ofrece una de las mejores y más claras ilustraciones de los diversos procesos sociales que contribuyen al registro de «datos oficiales», en este caso de datos estadísticos sobre suicidios (que durante mucho tiempo se han considerado importantes para revelar la calidad de determinadas pautas de vida social). Atkinson empieza destacando los diversos problemas generales que plantea interpretar datos estadísticos sobre suicidios procedentes de países distintos y de distintas culturas. Por ejemplo, la facilidad para catalogar un método de suicidio como tal o como otra forma de muerte es muy variable. Mientras que ahogarse se puede clasificar como suicidio de una manera relativamente inequívoca, en el otro extremo encontramos que ahogarse se puede clasificar fácilmente como un accidente. Dadas las grandes cifras de muertos por accidentes de circulación que se consideran perfectamente normales en la red viaria, los conductores suicidas son especialmente difíciles de identificar. Además, el estigma del suicidio varía según los países y los grupos sociales. En culturas muy católicas, las familias pueden ser muy reacias a interpretar una muerte de esta manera; y esto puede tener una influencia importante en el juez instructor, en la propia práctica del suicidio y en el método elegido. Así, de la misma manera que los estudios estadísticos sobre violaciones reflejan puntos de vista sobre la policía, los datos estadísticos sobre suicidios reflejan tendencias culturales respecto al suicidio y también su significado más local. La cuestión fundamental es que los registros se relacionan sistemáticamente con una amplia gama de factores que se encarnan en su construcción; o, dicho en términos más etnometodológicos, reflejan la variedad de métodos de los miembros que entran en juego en su construcción.

Atkinson profundiza en esta cuestión general mediante una observación más sutil de los procesos de atribución de suicidio. Destaca que para clasificar una muerte como suicidio un juez instructor debe recurrir a un conjunto de información: posee una versión de la biografía del difunto, quizá una nota de suicidio, e información sobre las circunstancias de la muerte. Su manera de considerar estos materiales dependerá de sus propias presuposiciones y teorías populares sobre el suicidio. Por ejemplo, dado un conjunto de circunstancias ambiguas (una persona ahogada en un canal, no se sabe si por suicidio o por accidente), la información de que la víctima había sufrido una depresión puede favorecer el dictamen de suicidio; o puede ocurrir lo mismo con una información sobre el tiempo: no es probable que paseara por la orilla del canal mientras llovía; por otra parte, un montón de colillas en la orilla podría indicar una evaluación final de la situación antes de la zambullida mortal.

La conclusión importante que Atkinson extrae de este estudio es que, en el descubrimiento y la atribución de un suicidio, el juez instructor y otros informadores pertinentes (familia, policía, testigos) se basan en sus propias teorías sobre la naturaleza y las causas de los suicidios. Esto significa que los datos estadísticos sobre suicidios ya son un reflejo de versiones teorizadas del suicidio. Por tanto, los

científicos sociales que intentan utilizar estos datos para aclarar qué es el suicidio y cómo se relaciona con fenómenos como las enfermedades mentales, se ven envueltos inevitablemente en un proceso de redescubrimiento. Dicho en otras palabras, los «hechos» sobre el suicidio son inseparables de los métodos mediante los cuales se han construido estos hechos (véase también Smith, 1983). En algunos aspectos, esto es comparable a la ruptura de la distinción entre hechos y teoría que destacan los filósofos de la ciencia. En cada caso, el punto de vista usual es que los hechos están ahí para que el investigador los descubra y oriente así sus teorías, pero cuando alcanzamos una comprensión más sutil nos damos cuenta de que los hechos, aparentemente independientes, ya han sido construidos sobre la base de un conjunto de decisiones y presuposiciones teóricas.

Pollner y la razón mundana

Uno de los desarrollos más importantes de la etnometodología en relación al estudio de los hechos es el trabajo de Melvin Pollner (1987) sobre lo que él denomina «razón mundana». La idea básica es sencilla. Pollner observa que cuando discutimos aspectos de nuestro mundo con otras personas —qué ha sucedido, quién ha hecho qué, etc.— partimos de una presuposición fundamental. Presuponemos que todos tenemos acceso —por lo menos de una manera potencial— a la misma realidad subyacente. Cualquier observador competente y neutral, colocado en la misma posición, verá lo mismo. Ésta es una de las presuposiciones básicas del empirismo; y esto es lo que Pollner entiende por razón mundana.

Ahora bien, a primera vista podemos considerar extraño hablar de esto como si fuera un tipo de razón porque, seguramente, podríamos pensar que las cosas simplemente son así. Después de todo, siempre que damos instrucciones a alguien para que se reúna con nosotros para almorzar, suponemos que los caminos, las puertas y los edificios serán iguales para nuestro interlocutor que para nosotros. No pensamos que el camino se pueda trasladar doscientos metros hacia el sur y mucho menos que se convierta en un río. Sin embargo, Pollner pone mucho empeño en convencernos de que esto es, en realidad, un tipo de razonamiento, un método específico para comprender; y, además, se trata de un método fundamental porque está en el centro de una red de creencias sobre la realidad, el yo y las otras personas.

Uno de los mecanismos que emplea este autor para revelar el funcionamiento de la razón mundana consiste en examinar situaciones donde se plantean conflictos fundamentales sobre hechos básicos; Pollner denomina a estas situaciones disyunciones de la realidad.

Disyunciones de la realidad

Para empezar a revelar el funcionamiento de la razón mundana, Pollner vuelve del revés una presuposición básica: en vez de preguntar cómo podríamos creer en alguna otra cosa dado el abrumador apoyo en pro de la razón mundana, él pregunta cómo se puede sostener la razón mundana ante la abundancia de ejemplos contrarios. Así, ¿cómo se puede mantener la presuposición de que todos tenemos acceso, por lo menos de una manera potencial, a la misma realidad subyacente, ante los tipos de conflictos básicos entre relatos que tan comunes son en contextos como las salas de justicia? Aquí podemos ver que Pollner consigue afianzar su posición empleando un relativismo metodológico similar al que fue aplicado con eficacia en los estudios sociales de la ciencia y que examinamos en el capítulo anterior. En este caso, se resiste a utilizar «lo que todos sabemos» como punto de partida para el análisis social y, en cambio, se pregunta cómo se sostiene «eso que todos sabemos». En términos etnometodológicos, la pregunta es: ¿qué métodos se emplean para mantener el realismo mundano ante la amenaza planteada por las disyunciones de la realidad?

Pollner estudió el funcionamiento de este proceso en un juzgado dedicado a casos de tráfico. En esta situación, el realismo mundano se encontraba continuamente bajo la amenaza de las disyunciones de la realidad que abundaban cuando los demandados disientían en cuestiones básicas con agentes de policía y testigos. Sin embargo, los jueces no consideraban que esta abundancia de evidencias fuera una oportunidad para reelaborar sus presuposiciones epistemológicas básicas: los jueces no dictaminaban que el mundo era plural y abierto; más bien dictaban una serie de resoluciones prácticas de estas disyunciones orientadas a mantener la razón mundana.

El siguiente fragmento, procedente del material recopilado por Pollner en el juzgado, presenta a un demandado que se enfrenta a una acusación de complicidad en la organización de una carrera ilegal; el demandado afirma que no se había realizado ningún tipo de carrera. Desde las presuposiciones de la razón mundana esta escena no se puede dar: dos cosas contrarias no pueden suceder al mismo tiempo. El conflicto entre relatos genera la problemática mundana fundamental. En el fragmento que sigue, J es el juez y D el demandado, mientras que «veinticinco o cinco» se refiere a veinticinco dólares de multa o cinco días de cárcel.

7. J: ¿Cómo se declara usted?
 D: ¿Puedo declararme culpable pero con una explicación?
 J: Proceda.
 D: Bien, es verdad que me encontraba en la escena del incidente, pero no es verdad que sea culpable... Lo que ocurrió es que... Vi que mi madre y una amiga estaban aparcando... Sólo habían bajado para ver qué ocurría... y entonces

la policía tapó los dos extremos de la calle para que no pudiéramos salir y me acusaron de cómplice de organizar carreras, cuando no se estaba celebrando ninguna carrera en absoluto.

J: Bien, los agentes aparecieron en el lugar donde se celebraban varias carreras y calcularon que había cerca de trescientas personas. ¿Había unas trescientas personas en aquel lugar?

D: No, señorita; no es así.

J: Bien, entonces quizá-

D: Yo diría que había unas ciento cincuenta personas y me-

J: A ver... ¿qué estaban haciendo ciento cincuenta personas entre Riverside y Fletcher?

D: Bueno... A lo mejor se habían hecho carreras antes de que yo llegara, pero... mientras estuve allí, no hubo ninguna carrera, ni siquiera pasó ningún coche por la calle.

J: Que sean veinticinco o cinco.

(Pollner, 1987, págs. 38-39; ligeramente abreviado)

Esta conversación presenta muchos aspectos fascinantes. Para Pollner, el interés reside en la manera de controlar este manifiesto asalto a las bases fundamentales de la razón mundana. Después de todo, ante un conflicto inicialmente básico entre dos versiones que plantea la duda de si un aspecto del mundo se puede ver de una misma manera, juez y demandado resurgen con sus epistemologías básicas intactas, aunque uno se quede con veinticinco dólares menos. Por supuesto, cuando nosotros leemos este fragmento, tenemos que esforzarnos por mantener la postura escéptica que propugna Pollner; ni siquiera nos sentimos un poco sorprendidos por el conflicto que se da entre las versiones. Pero esto forma parte de lo que Pollner quiere decir.

A pesar de nuestro conocimiento mínimo de los participantes y de los sucesos descritos, e incluso del tipo de suceso que se menciona (puede que nunca hayamos asistido a una carrera de automóviles, y menos si es ilegal), ya disponemos de un conjunto de maneras de interpretar el relato que explican por qué se trata de versiones contradictorias de un solo suceso real y no de síntomas de un fallo epistemológico básico. Por ejemplo, dado el contexto cabe considerar que el demandado tiene un gran interés en rebatir la versión de la policía. Dedicaré parte del capítulo 5 a examinar cómo se vincula la atribución de intereses con la construcción y destrucción de relatos factuales. Al amparo de Pollner, nuestro empleo de este método interpretativo basado en la imputación de intereses ha sostenido la presuposición básica de la razón mundana contra cualquier amenaza.

En su discusión de este relato, Pollner destaca que los participantes mismos emplean otro tipo de método para enfrentarse a la amenaza de disyunción de la realidad. El demandado ofrece un relato que sitúa su versión y la de los agentes en diferentes periodos de tiempo. Los agentes informan sobre lo que ocurría cuando

las carreras estaban en su punto más álgido, mientras que el demandado afirma haber estado presente sólo después de que las carreras hubieran terminado y cuando los participantes ya se iban marchando. Ésta es una forma prototípica de resolución de disyunciones: «El conflicto se hace “desaparecer” porque los dos relatos ya no describen un referente idéntico» (Pollner, 1987, pág. 40).

Según Pollner, los participantes emplean una amplia gama de métodos para resolver conflictos entre versiones que amenazan con convertirse en disyunciones con todas las de la ley. Pollner agrupa estos métodos en tres niveles. En primer lugar se encuentra el nivel del objeto. Aquí, los relatos discordantes se tratan como si no hicieran referencia al mismo objeto o a la misma situación. El fragmento 7 anteriormente citado es un ejemplo. También puede ocurrir que el objeto sea el mismo y que el conflicto sea producto de las diferentes posiciones de cada observador. En segundo lugar se encuentra el nivel de la experiencia. Aquí puede intervenir algún tipo de distorsión de los procesos mentales. Por ejemplo, el hablante puede relatar como cierta una alucinación o puede haber bebido demasiado para recordar algo con precisión. En tercer lugar, existe el nivel de los relatos. Aquí el interés se centra en que los hablantes pueden tratar de conseguir diversos efectos a propósito. Pueden estar bromeando o empleando una metáfora; o, como en nuestra discusión del fragmento 7, pueden estar mintiendo. Utilizamos todos estos métodos en estos niveles diferentes para comprender los sucesos y distinguir los «hechos» en diferentes situaciones. Según Pollner, esto no tiene nada de malo o incorrecto; lo importante es que deberíamos comprender que son verdaderos métodos de comprensión y que, además, se emplean reflexivamente para mantener la razón mundana.

La política de la resolución de enigmas

Uno de los aspectos de la razón mundana que destaca Pollner es que, si bien disponemos de una gran variedad de técnicas para resolver los enigmas sobre la realidad que nacen de relatos contradictorios acerca de algo, estas técnicas no garantizan que se alcance una resolución consensuada de estos enigmas. Si alguien nos acusa de imaginar que se produjo una escena embarazosa durante la fiesta de la noche anterior porque estábamos borrachos, ¿podemos responder a quien nos acusa que no quiere admitir lo sucedido porque fue uno de los participantes y estaba sobrio! A causa de la naturaleza interconectada de las creencias y las presuposiciones, una disputa de este tipo puede acabar en un choque entre conflictos básicos morales o ideológicos.

Esto está bien ilustrado en un estudio llevado a cabo por Hugh Mehan (1990) sobre una entrevista psiquiátrica en la que un grupo de profesionales de la salud mental evalúa el estado de un paciente para ver si pueden darle el alta. El pacien-

te está enfadado porque, según dice, está confinado en el hospital sin ningún motivo y en contra de su voluntad, y los doctores malinterpretan sistemáticamente sus puntos de vista. En el discurso de los psiquiatras, se describe al paciente como un esquizofrénico paranoide que, claramente, tiene delirios acerca del papel de los doctores y debe continuar encerrado. Robert DeNiro actúa en una escena muy similar en la película de Penny Marshall *Despertares*; su personaje está cada vez más contrariado por su continua reclusión y los doctores tratan su ira como una buena razón para que siga encerrado. De hecho, tanto el paciente como los doctores tienen sistemas de comprensión que son relativamente impermeables porque reinterpretan las percepciones y las acciones de la otra parte en sus propios términos. En este caso, el conflicto carece de resolución como tal; más bien existe una relación asimétrica de poder para definir cuál es la situación. Los psiquiatras son quienes deciden la suerte de los pacientes que están limitados por su visión del mundo. Mehan resume esta situación parafraseando el famoso aforismo: «Todas las personas definen situaciones como reales; pero cuando alguien poderoso define una situación como real, entonces es real para todo el mundo implicado en sus consecuencias» (Mehan, 1990, pág. 160).

De hecho, los juicios de tráfico a los que Pollner se dedica exhiben precisamente esta característica. Cuando la juez del fragmento 7 llega a una decisión, ésta no ha sido consensuada aunque ha dedicado algún tiempo a explorar el relato del demandado; al final, el demandado es multado por complicidad en carreras ilegales, a pesar de sus protestas en contra.

Sin embargo, en contextos cotidianos y no institucionales, el poder no está tan definido ni respaldado y las disyunciones de la realidad no se controlan con tanta claridad. Ante la observación de Pollner de que los métodos de resolución de conflictos pueden constituir, ellos mismos, un nuevo foco de conflicto, John Heritage (1984) se pregunta cómo es que estos conflictos no se expanden continuamente hasta convertirse en graves disputas. Su respuesta es que las personas emplean una variedad de métodos para minimizar el desacuerdo y anticiparse a consecuencias potencialmente censurables. Examinaremos algunos de estos métodos en este y en posteriores capítulos.

Análisis conversacional

Pollner representa un desarrollo muy característico del pensamiento etnometodológico sobre los hechos que se dedica a replantear cuestiones sociológicas y epistemológicas básicas sobre la realidad y la comprensión. El empleo que hace Pollner de su trabajo analítico en los juicios de tráfico constituye un ejemplo. Deliberadamente, Pollner evita implicarse demasiado en los numerosos aspectos fascinantes de los pasajes que estudia. Por ejemplo, aunque perfila unas clases gene-

rales de resoluciones para las disyunciones de la realidad, se esfuerza poco en observar cómo se logra una resolución particular; tampoco se interesa mucho por la posibilidad de que estas resoluciones puedan tener unas propiedades sistemáticas. Por ejemplo, no investiga la posibilidad de que un tipo particular de afirmación hecha por un policía en calidad de testigo, pueda ser contrarrestada sistemáticamente por el demandado mediante un estilo particular de formulación de hechos (véase Drew, 1992). Esta falta de interés en los detalles del control de una acción particular y en la sensibilidad de este control ante aspectos de las secuencias de actividad es lo que, en parte, diferencia la postura de Pollner del trabajo de los analistas conversacionales.

Una manera de comprender la naturaleza del análisis conversacional es concebirlo como un desarrollo de la etnometodología que ha aplicado las ideas de la naturaleza indicativa y reflexiva de la acción al estudio específico de la interacción conversacional. Así, el interés en la indicación se manifiesta en la atención prestada a la relación entre las expresiones y las secuencias conversacionales a las que pertenecen; y el interés en la reflexividad se plasma en la consideración de los diversos tipos de trabajo interactivo realizado mediante expresiones y secuencias completas. Además de Harvey Sacks, sus colegas Emanuel Schegloff y Gail Jefferson, que han tenido una gran participación en el desarrollo del análisis conversacional, también adoptaron la idea etnometodológica general de que la interacción está basada metódicamente. Así, al estudiar la conversación partieron de la presuposición de que lo que se dice no se dice por accidente, que las formas de las palabras no son imprecisas ni improvisadas, sino que están diseñadas con todo detalle para que sean sensibles a su contexto secuencial y a su rol en la interacción (Sacks, 1992; Sacks y otros, 1974).

Es importante destacar que esta manera de abordar el lenguaje difiere radicalmente de la empleada en la mayoría de las investigaciones llevadas a cabo en las ciencias sociales, la filosofía e incluso —o quizá sobre todo— en la lingüística. Con frecuencia, el lenguaje se ha considerado portador de significados o ideas en el sentido de que, cuando alguien percibe una expresión, basta con que elimine el revoltijo de estilos, entonaciones, etc., que empaquetan el significado, para que afloren con nitidez los contenidos. La investigación basada en encuestas suele recurrir a esta noción de la comunicación: las «respuestas» desordenadas que los participantes dan a las preguntas se filtran y se codifican en un conjunto de categorías y posturas definidas con precisión (véanse, por ejemplo, Cicourel, 1964, 1974; Heritage, 1974; Suchman y Jordan, 1990). El análisis conversacional, guiado por la etnometodología, socava esta distinción entre significado y expresión. Los analistas conversacionales han tratado de demostrar que los «detalles» de la expresión, la entonación, etc., existen precisamente porque son útiles para la acción que se está realizando y no son una especie de aura borrosa que se pueda eliminar.

Los analistas conversacionales han argumentado que el «habla en interacción» (que es como prefieren denominar al empleo del lenguaje) está muy lejos de ser desordenada. De hecho está increíblemente ordenada; y la principal ambición del análisis conversacional es revelar este orden y explicarlo. Aunque este argumento se aplica al empleo del lenguaje en general, mi interés se centrará en la manera en que esta perspectiva nos permite comprender el discurso factual o descriptivo, es decir, lo que en términos cotidianos podríamos describir como informes, observaciones, retratos, etc. La pertinencia de esta consideración se manifiesta cuando examinamos relatos en el contexto de pares adyacentes.

Pares adyacentes y organización de preferencias

Una aproximación al discurso factual desde la perspectiva del análisis conversacional empezará considerando su papel en acciones que, a su vez, se inscriben en secuencias. Por tanto, antes de continuar con el tema de los hechos necesitaremos realizar una breve digresión sobre las secuencias de interacción dentro de las cuales se inscriben. La importancia de esto se verá con claridad más adelante.

Unas de las secuencias de acción más simples, y al mismo tiempo más fundamentales, es lo que los analistas conversacionales han denominado pares adyacentes. Con esto se da a entender que muchas acciones se vinculan entre sí formando pares; es decir, la realización de una acción específica tiende a provocar la realización de otra acción determinada. Por ejemplo, es probable que un saludo provoque otro saludo, que una pregunta conduzca a una respuesta y que una acusación conduzca a una negativa. Obsérvese que lo interesante no es la regularidad empírica bruta sino la pauta sutil de esa regularidad y lo que ésta nos puede contar sobre el discurso factual. El objetivo de los analistas conversacionales no es precisamente demostrar, mediante la investigación, que después de una pregunta... ¡suele venir una respuesta!

Lo primero que debemos hacer es desempaquetar estas metáforas de «vincular entre sí» y «provocar». ¿Cuál es exactamente la relación entre las acciones que constituyen un par adyacente? Una manera de describir esta relación es decir que es normativa. Cuando se produce una de estas primeras acciones se espera que la segunda venga a continuación o, como mínimo, que se produzca alguna respuesta pertinente. En los saludos, por ejemplo, cuando una de las partes hace un saludo espera que el receptor se lo devuelva. Pero esta regularidad no es causal: el receptor no está obligado a responder «hola» o «qué tal»; ni es puramente estadística: hay todo tipo de ocasiones en las que no se devuelve el saludo. Además, como John Heritage (1988) destaca, el hecho de que un saludo no se devuelva no es una excepción que socave las expectativas sobre el par de acciones. Cuando alguien

nos niega el saludo no se nos ocurre inferir algo parecido a «¡vaya, ahora resulta que no hace falta devolver los saludos!». En cambio, tratamos este rechazo como un suceso que puede dar pie a un rico conjunto de inferencias: «No le gusto», «no me ha oído», «me está tomando el pelo», etc. Desde el punto de vista del receptor, ignorar un saludo no significa abstenerse de participar en la interacción; precisamente significa todo lo contrario.

Aquí se plantea una complicación adicional; hay muchas acciones que pueden estar seguidas de dos acciones alternativas. Por ejemplo, aunque un ofrecimiento puede conducir a una aceptación, también es probable que conduzca a un rechazo. Sin embargo, estas opciones no son simétricas; se ordenan en función de la interacción. Esto se manifiesta en las maneras tan diferentes de tratar estas opciones por parte de los participantes en una conversación. Existen regularidades muy patentes en el modo de plasmar las dos posibilidades. Tomemos, por ejemplo, los dos fragmentos siguientes: el primero presenta un ofrecimiento seguido de una aceptación y el segundo muestra un ofrecimiento seguido de un rechazo o una negativa.

8. *Glády:* Tengo el papel aquí y he pensado que a lo mejor te gustaría tenerlo
Emma: Gracias
 (simplificación de una transcripción de Gail Jefferson NB:IV:5:R: 1)

9. 1 B: Eh Si fuera usted tan amable de venir a visitarme
 2 esta mañana, le ofrecería una taza de café.
 3 A: hehh
 4 Esto
 5 es usted muy amable,
 6 Pero esta mañana no creo que pueda venir .hh ehm
 7 He puesto un anuncio en el periódico y-y eh tengo que
 8 estar pendiente del teléfono
 (Atkinson y Drew, 1979, pág. 58)

Deseo destacar tres aspectos del fragmento 8 que son característicos de las aceptaciones de invitaciones. En primer lugar, la invitación es aceptada inmediatamente, sin demoras ni inserción de material. En segundo lugar, el turno de aceptación es breve, lo cual significa que el componente de aceptación se expresa directamente, sin que previamente se añada material extraño. En tercer lugar, la aceptación se hace sin reservas: es clara y positiva.

Comparemos esto con el fragmento 9, que muestra cinco aspectos muy característicos de los rechazos a invitaciones (las líneas están numeradas para facilitar la referencia). En primer lugar, se produce una demora antes de que el turno en sí empiece, que aquí se llena con la expresión «hehh» (línea 3). En segundo lugar, el turno está precedido por el término «Esto» (4). Este término actúa como un

marcador del tipo de turno que va a seguir (un rechazo en vez de una aceptación) y también aumenta la demora antes de que se introduzca el rechazo. En tercer lugar, vemos una apreciación de la invitación (5). En cuarto lugar, encontramos el rechazo en sí mismo. Obsérvese como se «suaviza» —no vemos un «no» rotundo y directo, sino un evasivo «no creo que pueda» (6)—. El quinto componente es un relato donde el hablante da una razón para rechazar la invitación: debe estar pendiente del teléfono por si responde alguien al anuncio del periódico.

Los analistas conversacionales consideran que estas diferencias habituales en la forma de los turnos forman parte de una organización de preferencias; para las invitaciones, la opción preferible es la aceptación y la opción desestimable es el rechazo. Las preferencias se emplean para evaluar casos donde los cursos de acción disponibles no son equivalentes y las alternativas están categorizadas (Sacks y Schegloff, 1979). Es importante destacar que el término preferencia se refiere a aspectos de las acciones en sí, no a los motivos o deseos psicológicos de los hablantes. Por ejemplo, aunque un hablante puede «preferir» —en el sentido psicológico usual— rechazar una invitación, puede optar por la «acción preferible» —en el sentido del análisis conversacional— de aceptarla. Las preferencias forman más parte de la conversación como institución que de la psicología individual de los hablantes, aunque algunos investigadores han argumentado que es difícil mantener separada una cosa de la otra (Bilmes, 1987).

También es importante destacar que la organización de las preferencias no es un conjunto de plantillas que emplean los conversadores para generar expresiones coherentes. Cuando se presentan las nociones de pares adyacentes y preferencias, se suelen utilizar ejemplos sencillos y claros que pueden hacer creer que se sigue una pauta rígida. Sin embargo, la mejor manera de conceptualizar la organización de las preferencias es verla como un conjunto de consideraciones a las que es probable que se preste atención en el curso de unas acciones particulares, aunque su papel preciso variará de un contexto a otro. Por ejemplo, es frecuente que una acción desestimable se distribuya entre varios turnos y que sus componentes de apreciación y relato estén muy elaborados. Diversos estudios han mostrado la presencia de diferencias regulares de este tipo en toda una gama de acciones (véanse, por ejemplo, Drew, 1984; Levinson, 1983; Heritage, 1984; Pomerantz, 1984a). En la tabla 2.1 se ofrece un resumen de la organización de preferencias para algunas de las acciones más importantes.

Relatos y descripciones

Puede parecer que la discusión se haya ido apartando del tema principal: los hechos y su construcción. Sin embargo, la pertinencia de lo expuesto deberá quedar clara cuando nos centremos en una característica particular de los pares adya-

TABLA 2.1. Organización de preferencias para algunos pares adyacentes comunes

<i>Acción</i>	<i>Respuesta preferible</i>	<i>Respuesta desestimable</i>
Ofrecimiento/invitación	Aceptar	Rechazar
Petición	Aceptar	Rechazar
Acusación/culpa	Negar	Admitir
Evaluación	Acuerdo	Desacuerdo
Humillación	Desacuerdo	Acuerdo

centes: el relato. Se han realizado muchísimas investigaciones sobre los relatos que tratan a éstos de una manera más bien abstracta, como acciones que llevan a cabo justificaciones o excusas (Scott y Lyman, 1968; Semin y Manstead, 1983; véase una descripción crítica en Antaki, 1994). La ventaja de los trabajos hechos desde la perspectiva del análisis conversacional es que trata los relatos en su contexto, tomándose en serio la insistencia etnometodológica en la importancia de la indicación. Es decir, estos trabajos prestan atención al papel de los relatos como parte de una acción desestimable y también se fijan en el tipo particular de acción de la que el relato forma parte. Por ejemplo, las invitaciones y las acusaciones ocasionan diferentes tipos de relatos.

Cuando observamos relatos con detalle nos encontramos con un aspecto sorprendente: normalmente están hechos de descripciones de uno u otro tipo. Volvamos a examinar parte del ejemplo anterior.

10. A: Esto
 es usted muy amable,
 Pero esta mañana no creo que pueda venir .hh ehm
 → He puesto un anuncio en el periódico y-y eh tengo que estar pendiente
 del teléfono
 (Atkinson y Drew, 1979, pág. 58)

Aquí, el hablante (A) describe un estado de cosas: ha puesto un anuncio en un periódico (véase la flecha). Esto proporciona una razón para rechazar la invitación, además de formular la limitación que el estado de cosas impone al hablante (debe estar cerca del teléfono por si alguien responde al anuncio). De esta manera, A puede presentarse como deseoso de aceptar la invitación, pero obligado a rechazarla. Paul Drew (1984) destaca que, en el contexto de rechazos a invitaciones u ofrecimientos, los relatos se suelen agrupar en torno a la cuestión de la capacidad. Así, A podría haber dado como razón para el rechazo que B era aburrido, que había algo más interesante que hacer, que charlar tomando café es perder el tiempo; y cada de una de estas razones podría ser lo que A, en otro contexto, des-

cribiría como «verdadera razón». Sin embargo, al destacarse en este caso la incapacidad de asistir, la invitación es rechazada sin que la culpa recaiga en ninguna de las partes.

Lo positivo del relato presentado en los fragmentos 9 y 10 se puede descomponer en tres facetas. En primer lugar, evita sugerir que la invitación es inoportuna o poco atractiva; evidentemente, esto es importante para mantener unas relaciones sociales positivas. En segundo lugar, funciona sobre la base de una información que es muy probable que el receptor desconozca. No existe ninguna razón por la que B deba saber que A ha puesto un anuncio en el periódico; desde luego, este tipo de suceso *ad hoc* y más bien poco interesante es precisamente el tipo de suceso que cabe esperar que B no conozca. Por tanto, B no puede responder de manera desconsiderada o insensible al relato que se le ofrece (compárese con «Todavía estoy preparando el funeral de fulano»). En tercer lugar, precisamente porque no se espera que B sepa algo del anuncio, su existencia no es algo que B pueda discutir con facilidad; un relato no sirve de mucho si el receptor lo puede esquivar con facilidad. Así pues, este relato se puede considerar como una descripción exquisitamente diseñada que satisface simultáneamente todos estos requisitos.

En consecuencia, lo que vemos aquí es que la descripción se ha convertido en un tema analítico por derecho propio. El relato de los fragmentos 9 y 10 nos permite empezar a ver cómo se construye una descripción para que posea unas características que la hagan útil y eficaz: tiene en cuenta las relaciones entre los hablantes y la tarea práctica de rechazar la invitación, y también es adecuada para la secuencia de acción de la que forma parte. A una escala pequeña, este ejemplo ilustra uno de los principales objetivos de este libro. Muestra que es posible considerar las descripciones, los informes y las versiones como tema de estudio, y que es posible investigar cómo se diseñan para que realicen unas acciones determinadas (véase también Wooffitt, 1993). Permítaseme presentar otro ejemplo para desarrollar estas posibilidades un poco más.

Construcción de un relato con éxito

Ya hemos destacado que muchos tipos de secuencias que implican acciones desestimables son más complejas que la del fragmento 9. El ejemplo que se presenta a continuación es mucho más elaborado. La característica a destacar en este caso es que la persona receptora resiste la fuerza del relato a pesar de sus múltiples reformulaciones. Esto brinda una oportunidad para estudiar la construcción de una descripción con éxito en el transcurso de una interacción. Las dos hablantes discuten sobre la cena del Día de Acción de Gracias; la hija (Bárbara) y los nietos de Emma tenían que venir a pasar unos días.

11. 1 Gladys: ¿Todo preparado para el fin de semana?
 2 Emma: Ah:: No quiero que vengan los niños. No me siento con ánimos para que vengan
 3 Gladys
 4 Gladys: Oh↓:.....
 5 Emma: Es que eh:: cuatro días con ellos es que la verdad me dejan destrozada
 6 y Bud d-(.) Bud d-dice que lo anule así que
 7 Gladys: ¿Y la pobre Bárbara? con las ganas que tiene
 8 de venir a ce-ce:lebrarlo aquí
 9 Emma: Bueno no sé es que no tengo ganas — voy a hablar con ella no tengo ganas de cocinar
 10 tanto: (0,2) y que vengan
 11 Gladys: Oh no sé si haces
 12 bien Emma (0,4) la verdad::
 13 Emma: ¿No?
 14 Gladys: Y creo que para Bud sería bueno estar con los chicos (.) Y verlos y eh (0,3) jugar con ellos
 15 Emma: Bud: me ha dicho que la anule Así que supongo que haré lo que diga el gran
 16 padre blanco No sé
 17 Gladys: Bue::no ehh mujer tú sabrás
 18 mejor lo que te conviene mujer
 19

(simplificación de una transcripción de Gail Jefferson, NB:IV:5:R:4-5)

Este caso es mucho más complejo que el del fragmento 9. Por ejemplo, no se trata de una invitación a la propia Gladys (nótese la falta de un componente de apreciación en la línea 2). Otro ejemplo es que el relato de Emma sobre su cambio de planes no finaliza la secuencia, ya que Gladys muestra su decepción por la anulación. Sin adentrarme demasiado en estas complejidades, deseo concentrarme en las diferentes descripciones utilizadas por las dos hablantes.

En primer lugar, obsérvese el cambio en la descripción que hace Emma de sus motivos para anular la cena en las líneas 2 y 5. En la línea 2, Emma alega cansancio diciendo: «No me siento con ánimos». Sin embargo, después de la expresión de desilusión/preocupación de Gladys en la línea 4, Emma produce una formulación más elaborada: «Cuatro días con ellos es que la verdad me dejan destrozada». Aquí, el significado de «quedarse destrozada» se realiza destacando la tarea implicada: tratar con niños durante cuatro días. Obsérvese también que la descripción «cuatro días» contrasta con la formulación «el fin de semana» de Gladys: un período de tiempo más largo acentúa la importancia del «cansancio».

Así pues, lo que vemos aquí es una modificación y un fortalecimiento del componente de relato de esta secuencia, después del fracaso de la primera formulación en generar reconocimiento y lástima (Gladys no ha dicho: «Oh, lo siento,

ya veo que sería insoportable»). Es fácil pasar por alto los detalles profundos de este caso, ya que estamos muy familiarizados con interacciones mundanas de este tipo. Lo importante es ver que se produce una descripción de estados mentales y circunstancias precisamente para realizar una acción particular. Emma no da más detalles sobre su estado mental y físico que los necesarios para explicar el problema que plantea la visita de los niños. La formulación que emplea para describir el tiempo es extrema y pretende destacar la gran duración de la visita y, en consecuencia, las dificultades que ésta plantea. Su descripción es reflexiva: es indudable que se refiere al estado de Emma y a la duración de la visita; pero estos elementos se formulan por lo que hacen: explicar la acción problemática de anular la visita.

Me extenderé brevemente en este análisis para considerar otros aspectos de las descripciones empleadas en los relatos. En la línea 6, Emma ofrece una nueva razón para anular la visita: «Bud [su cónyuge] d-dice que lo anule». Esto ofrece un tipo diferente de limitación para las acciones de Emma: podría esforzarse en superar su cansancio, pero no es responsable de la opinión de Bud. Esto dispersa la responsabilidad de la anulación, aumentando la fuerza del relato ante la carencia de apoyo por parte de Gladys.

Como hemos visto antes, en las respuestas desestimables a una invitación los hablantes tienden a producir relatos que aluden a conocimientos privilegiados. En este caso, sólo Emma puede pronunciarse con autoridad sobre su propia condición mental y física. Sin embargo, aunque Gladys no pone en duda su condición de «destrozada», vuelve su significado del revés: precisamente porque está destrozada, la visita de los niños les hará bien a ella y a Bud. Emma esquivada esta observación reiterando que Bud le había dicho que anulara la visita —la limitación externa— y esto acaba con las dudas sobre su decisión por parte de Gladys. Existe otro aspecto fascinante de la manera en que se emplean las descripciones en esta interacción: la diferencia entre la construcción más bien insípida «Bud dice que lo anule» y la posterior caracterización, más vívida, «supongo que haré lo que diga el gran padre blanco».

Sin tratar de ofrecer aquí una discusión exhaustiva, hay dos cosas que destacan en la descripción que finaliza la secuencia. En primer lugar, cuando Emma utiliza esta frase hecha (el tipo de descripción que podrían utilizar los «indios» de las películas del Oeste de los años cincuenta para describir al líder de los «colonos») indica que reconoce la autoridad de su cónyuge y, al mismo tiempo, ironiza sobre esa autoridad. Se trata de un fragmento muy complejo. Construir la autoridad de las instrucciones de él retratándolo de esta manera, ofrece una explicación externa para la anulación de ella. Pero la identidad de Emma podría quedar en entredicho a causa de su presunto sometimiento. La formulación potencialmente crítica «gran padre blanco» hace que no parezca tan servil. Otro aspecto a destacar es que las expresiones de este tipo, basadas en fórmulas o frases hechas, apa-

recen con frecuencia en conversaciones donde uno de los participantes no puede conseguir apoyo cuando expresa una queja. En un análisis de expresiones de este tipo, Paul Drew y Elizabeth Holt (1989) proponen que su calidad figurativa les otorga una fuerza que las hace difíciles de desafiar: de ahí que los participantes en una conversación las empleen para finalizar secuencias problemáticas. Como antes, lo que cabe destacar aquí, más que los detalles específicos de este análisis un tanto especulativo, es la cuestión general: vemos que una descripción se construye y se utiliza de una manera totalmente adecuada para la acción que se está llevando a cabo.

Intención y verdad

Antes de finalizar esta discusión del análisis conversacional, debemos considerar dos importantes cuestiones generales: la intención y la verdad. La intención, que ya examiné brevemente al principio de este capítulo, es la noción de que las descripciones están diseñadas de una manera estratégica e intencional por quienes las expresan con el objetivo de satisfacer sus propios intereses. He estado utilizando palabras como «diseñar» y «construir», que suelen comportar mucha planificación; pero ¿qué es, exactamente, lo que se quiere decir con esto? Esta pregunta es muy complicada y su respuesta dependerá de las presuposiciones que tengamos sobre la planificación de los hablantes y sobre su manera de representar conscientemente los resultados.

Siguiendo a Harvey Sacks (1992), mi propuesta es que, desde una perspectiva analítica, es más fructífero adoptar una postura agnóstica en relación a esta cuestión. No es inconcebible que los hablantes, en ocasiones, puedan planificar cuidadosamente los efectos de una conversación, especialmente cuando trabajan con materiales desarrollados o ensayados antes de una interacción: recuérdese la actuación de la primera ministra en el programa *Question Time*, después de una breve instrucción previa sobre las preguntas que podrían surgir (Edwards y Potter, 1992). Sin embargo, parece dudoso que así ocurra la mayoría de las veces y, de todos modos, para un analista es muy difícil distinguir los casos donde se da una planificación estratégica de los casos donde no se da (Heritage, 1990/1991; sin embargo, véase Pomerantz, 1990/1991). Y si lo que nos interesa es el análisis social de las prácticas de las personas y no la psicología cognitiva del empleo del lenguaje, puede importar poco el hecho de que una expresión esté «cuidadosamente planificada» o se diga de una manera «clara y natural». Las personas se pasan toda la vida practicando las diversas facetas del habla y parece muy plausible que acaben desarrollando unas habilidades prácticas, afinadas con gran precisión, para producir con sutileza descripciones adecuadas para determinadas acciones sin tener que planificar o pensar conscientemente en lo que hacen.

Lo difícil es conseguir que el lenguaje analítico empleado pueda describir el «habla en interacción». Las opciones tienden a ser el tipo de lenguaje estratégico común en un ámbito de la psicología o el tipo de lenguaje mecanicista de causa y efecto típico de otro ámbito. La resolución, quizá insatisfactoria, que he adoptado ante este dilema, consiste en combinar el enfoque más intencional y estratégico que considera las descripciones como diseñadas para desempeñar unas acciones o como construidas para producir unos efectos, con consideraciones sobre las implicaciones en el aspecto cognitivo.

El segundo problema se refiere a la verdad y se puede expresar de la manera siguiente. Sin duda, la cuestión relativa al diseño de los relatos del fragmento 11 carece de importancia: puede que Emma se sienta mal o puede que no, y puede que Bud le haya dicho que anule la visita, o puede que no. Entonces, o bien Emma simplemente describe el mundo, lo cual no es muy interesante, o bien miente, en cuyo caso puede que la pillen o puede que no, y tampoco es que esto sea muy interesante. Ahora bien, uno de los problemas que plantea formular algo de esta manera es que no hay nada de «simple» en describir. Describir implica, entre otras cosas, categorizar objetos en clases, hacer formulaciones, ofrecer u ocultar detalles, emitir juicios, etc. Ya vimos algunas de estas cuestiones en el capítulo anterior, cuando examinamos los ataques de la filosofía de la ciencia a la distinción tradicional entre teoría y datos. Y filósofos tan distintos como Popper y Wittgenstein han planteado importantes problemas conceptuales para las «simples» nociones de describir, referir y nombrar.

Desde una perspectiva analítica conversacional, este problema se aborda como prácticas de descripción. En vez de preguntarnos qué es una descripción en términos abstractos, debemos preguntarnos cómo es tratada una descripción por los participantes en el transcurso de una actividad. Si consideramos el fragmento 11, la diferencia entre las descripciones «Bud» y «el gran padre blanco» no es epistemológica; en este contexto, ninguna plantea problemas de referencia: Gladys sabe a quién se refiere Emma, como indica su respuesta. La importancia reside en la acción que realizan. Como Emanuel Schegloff (1972) ha argumentado, virtualmente cualquier situación o cosa se puede formular de muchísimas maneras diferentes y cada manera puede ser correcta basándose en algún criterio lógico o abstracto. Las escenas no determinan sus descripciones y se pueden hacer selecciones particulares que sean defendibles como verdaderas y capaces de sugerir diversos resultados y evaluaciones.

La segunda dificultad de la formulación «simplista» sobre si Emma dice la verdad, es que presupone que el analista tiene acceso a una verdad establecida contra la cual se puede comprobar la verdad de las expresiones de los participantes. En este caso, el analista se encuentra tan a oscuras como Gladys acerca de si Bud ha dado instrucciones sobre la celebración o no. Sin embargo, al igual que ocurre con la verdad de las teorías científicas examinada en el capítulo 1, el análi-

sis puede y debe continuar sin tratar de aislar estas verdades. Se pueden hacer las mismas observaciones sobre el papel de las expresiones de Emma en esta interacción, independientemente de lo que pueda ocurrir en otros casos. Es decir, el análisis anterior considera que la prohibición es simétrica.

Etnometodología, análisis conversacional y discurso factual

En este capítulo he presentado algunas nociones básicas de la etnometodología y el análisis conversacional, y de su aplicación al discurso factual. Los tres conceptos revisados (indicación, reflexividad, y método documental) tienen importantes consecuencias para la manera en que se debe comprender el discurso factual. Cuando examinamos alguna descripción o algún informe, el énfasis en la indicación nos conduce siempre a preguntar: ¿cuál es aquí el contexto? ¿Cómo se ha ocasionado esta descripción? El énfasis en la reflexividad nos insta a considerar los informes y las descripciones en relación al suceso o acción que describen y, al mismo tiempo, en relación a lo que hacen. ¿De qué acciones forman parte?

El método documental de interpretación dirige nuestra atención a los tipos de prácticas que emplean las personas para gestionar la factualidad y, en particular, a la relación bidireccional entre los modelos del mundo desarrollados localmente por las personas y los fenómenos específicos con los que éstas se encuentran. Este método permite una considerable flexibilidad al abordar cualquier fenómeno, de manera no muy distinta a la flexibilidad del razonamiento científico destacada por la tesis de Quine-Duhem, donde la manera de abordar una observación depende de la totalidad del sistema de creencias. El método documental destaca que las personas revisan continuamente sus percepciones pasadas y sus expectativas futuras basándose en su comprensión actual. La historia se está reescribiendo constantemente, tanto a pequeña como a gran escala. Por último, estos tipos de métodos para comprender el mundo son convencionales: el mundo se rehace continuamente para que sea como se espera que sea.

Algunas de estas nociones se ilustran mediante estudios etnometodológicos de prácticas institucionales dedicadas a la elaboración de hechos. Estos estudios se centran en los procedimientos empleados para producir registros o datos estadísticos particulares. Por ejemplo, he descrito el trabajo de Atkinson dedicado a la producción de datos estadísticos sobre el suicidio, y hemos visto cómo estas prácticas mismas se basaban en teorías populares sobre el suicidio. El trabajo de Pollner sobre la razón mundana tomó otro rumbo para dilucidar, mediante un estudio de las disyunciones de la realidad, algunos de los métodos básicos empleados por las personas para mantener la idea de un mundo sólido y consensuado al que tienen acceso todos los observadores.

He presentado el análisis conversacional como una exploración y un desarrollo, con una sólida base analítica, de algunos de los conceptos básicos de la etnometodología en el contexto de la conversación. Una de las grandes virtudes del análisis conversacional es que ha tratado de convertir cuestiones teóricas o filosóficas sobre los hechos y las descripciones en preguntas que se pueden abordar analíticamente mediante estudios de grabaciones de interacciones. Nos conduce a observar las secuencias conversacionales donde se emplean las descripciones, los tipos de actividades de las que forman parte las descripciones y cómo se modifican o rebaten las descripciones en el transcurso de una interacción. Aunque aquí se han utilizado relatos como ejemplos, este enfoque general se puede aplicar a muchos elementos diferentes de una interacción.

Una de las características de la etnometodología y del análisis conversacional es su gran insistencia en los datos específicos y los detalles que forman parte de contextos particulares. Por ejemplo, cuando examinamos la interacción de Emma y Gladys en el fragmento 11, no hicimos ningún intento de contextualizar los sucesos en función de la edad, la clase social o la base cultural de los hablantes: no entró en juego ninguna de las «grandes» variables sociológicas. Tampoco interpretamos este fragmento basándonos en unos supuestos factores psicológicos de los individuos: sus actitudes, sus creencias, sus motivos, etc. Analistas conversacionales como Emanuel Schegloff (1991, 1992b) han argumentado que la pertinencia de estos factores no se puede dar por sentada: después de todo, existen muchas «variables» consecuentes de este tipo que operan en la mayoría de las interacciones; es preciso demostrar que son consecuentes para la interacción en sí. En realidad, sólo están presentes cuando los participantes consideran que lo están. En el próximo capítulo examinaremos las tradiciones, muy diferentes, de la semiología, el postestructuralismo y el posmodernismo. También éstas tienen poco tiempo que dedicar a las «variables» sociológicas y psicológicas tradicionales; sin embargo, se dedican con gran empeño al estudio de la ausencia. Por ejemplo, para comprender la operación de algunos términos descriptivos utilizados, es necesario comprender los términos descriptivos que no se utilizan.