

De acuerdo con sus raíces griegas, el término *etnometodología* se refiere literalmente a los «métodos» que las personas utilizan diariamente para vivir una vida cotidiana satisfactoria. En otras palabras, el mundo social se contempla como una realización práctica en curso. Se considera que las personas son racionales, pero usan un «razonamiento práctico», no una lógica formal, para vivir su vida cotidiana.

## DEFINICIÓN DE LA ETNOMETODOLOGÍA

Empezamos con la definición de *etnometodología* que ofrecimos en el Capítulo 2: la etnometodología es el estudio del «cuerpo de conocimiento de sentido común y de la gama de procedimientos y consideraciones [métodos] por medio de los cuales los miembros corrientes de la sociedad dan sentido a las circunstancias en las que se encuentran, hallan el camino a seguir en esas circunstancias y actúan en consecuencia» (Heritage, 1984: 4).

Comprenderemos mejor la esencia de la etnometodología si nos detenemos en la definición ofrecida recientemente por Garfinkel (1988,1991). Igual que Durkheim, Garfinkel cree que los «hechos sociales» constituyen el fenómeno sociológico más fundamental. Sin embargo, los hechos sociales de Garfinkel difieren considerablemente de los de Durkheim. Para Durkheim, los hechos sociales son externos y coercitivos para los individuos. Los que adoptan semejante enfoque tienden a considerar a los actores como constreñidos o determinados por las estructuras y las instituciones sociales y apenas capaces de ejercer su juicio de manera independiente. En términos propios de los etnometodólogos, esos sociólogos tendían a tratar a los actores como «idiotas desprovistos de juicio».

En cambio, la etnometodología trata la objetividad de los hechos sociales como el logro de los miembros (enseguida expondremos una definición de «miembros»), como un producto de las actividades metodológicas de los miembros. Garfinkel, con su inimitable y casi impenetrable estilo, describe así el interés central de la etnometodología:

Para la etnometodología la realidad objetiva de los hechos sociales es todo logro práctico de la sociedad que se produce local y endógenamente, naturalmente organizado, reflexivamente explicable, en curso; el esfuerzo de los miembros que tiene lugar en todas partes, siempre, de manera única, exacta e íntegra, sin interrupción ni posibilidad alguna de elusión, ocultamiento, desatención, posposición o negociación, es, *por tanto*, el fenómeno fundamental de la sociología.

(Garfinkel, 1991: 11)

Dicho de otro modo, la etnometodología se ocupa de la organización de la vida cotidiana o, en términos de Garfinkel, de la «sociedad inmortal y corriente» (1988: 104). Pollner hace referencia a «la organización extraordinaria de lo ordinario» (1987: xvii).

La etnometodología no es en absoluto una macrosociología en el sentido de la sociología de Durkheim y su concepto de hecho social, pero sus exponentes no la ven tampoco como una microsociología. Así, mientras los etnometodólogos se niegan a tratar a los actores como idiotas desprovistos de juicio, tampoco creen que las personas sean «casi infinitamente reflexivas, conscientes y calculadoras» (Heritage, 1984: 118). Antes bien, de acuerdo con Alfred Schutz, reconocen que la acción suele ser casi siempre rutinaria y relativamente irreflexiva. Hilbert (1992) señala que los etnometodólogos no se centran en los actores o individuos, sino en los «miembros». Sin embargo, los miembros no son considerados individuos, sino «estricta y únicamente [como] actividades de pertenencia, las prácticas astutas por las que producen lo que *para ellos* son la gran estructura organizativa y la pequeña estructura personal o interaccional» (Hilbert, 1992: 193). En suma, los etnometodólogos no se interesan *ni* por las estructuras micro *ni* por las macro; se ocupan de las prácticas astutas que producen *ambos* tipos de estructuras. Así, lo que pretendía Garfinkel y lo que buscan los etnometodólogos es una nueva manera de analizar la preocupación tradicional de la sociología por las estructuras objetivas micro y macro (Maynard y Clayman, 1991).

Uno de los argumentos clave de Garfinkel es que para él los etnométodos son «reflexivamente explicables». Las explicaciones suponen un esfuerzo de los actores que incluye procesos tales como la descripción, la crítica y la idealización de situaciones específicas (Bittner, 1973). La explicación es el proceso por el que las personas dan sentido al mundo. Los etnometodólogos prestan mucha atención al análisis de las explicaciones de las personas, así como de los modos en que las personas ofrecen y aceptan (o rechazan) las explicaciones. Esto explica su enorme interés por el análisis conversacional. Por ejemplo, cuando un estudiante explica a su profesor por qué no pudo hacer el examen, le está ofreciendo una explicación. El estudiante se esfuerza por explicarle lo ocurrido. Los etnometodólogos se interesan por la naturaleza de esa explicación, pero en términos más generales se preocupan por las prácticas explicativas (Sharrock y Anderson, 1986) de las que se sirven estudiante y profesor para ofrecer y aceptar o rechazar la explicación. En su análisis de las explicaciones, los etnometodólogos adoptan una postura de «indiferencia etnometodológica». Es decir, no juzgan la naturaleza de las explicaciones, sino que las analizan en función de cómo se usan en la acción práctica. Les preocupan las explicaciones así como los métodos necesarios que utilizan emisor y receptor para emitir, comprender y aceptar o rechazar las explicaciones (para una visión más amplia, véase Young, 1997).

En su desarrollo de la idea de las explicaciones los etnometodólogos suelen esmerarse en subrayar que los sociólogos, como todo el mundo, ofrecen explicaciones. Así, los estudios sociológicos pueden ser considerados también como explicaciones y, desde el punto de vista de los etnometodólogos, son susceptibles de ser analizados como una explicación más. Esta idea contribuye al desencanto de la obra de los sociólogos y, de hecho, de todos los científicos. Una buena parte de la sociología (y de todas las ciencias) implica interpretaciones de sentido común. Los etnometodólogos pueden estudiar las explicaciones de

## HAROLD GARFINKEL: Reseña biográfica\*



Como muchos otros que llegaron a la mayoría de edad durante la Depresión y posteriormente vivieron la Segunda Guerra Mundial, Harold Garfinkel siguió un camino enrevesado hasta llegar a la sociología. Garfinkel nació en Newark, Nueva Jersey, el 29 de octubre de 1917. Su padre era un pequeño empresario que vendía a plazos artículos para el hogar a las familias inmigrantes. Si bien su padre quería que Harold aprendiese el negocio familiar, él deseaba ir a la universidad. Empezó a trabajar en el negocio de su padre, pero también a tomar cursos de empresa en la entonces no famosa Universidad

de Newark. Como los cursos los solían dictar licenciados en Columbia, tenían mucha calidad y, como carecían de experiencia práctica, eran muy teóricos. Su orientación teórica posterior y su orientación más específica hacia las «cuentas» se atribuyen, al menos en parte, a esos cursos en general y, en particular, a un curso de contabilidad llamado «teoría de las cuentas». «¿Cómo hacer que las columnas y las cifras encajen [para los superiores]?» «era la pregunta más importante para Garfinkel» (Rawls, en prensa). También fue importante que Garfinkel conectara con otros estudiantes judíos en Newark que estudiaban sociología y llegaron a ser científicos sociales.

Tras licenciarse en 1939 pasó un verano en un campo de trabajo cuáquero de la Georgia rural. Allí se enteró de que la Universidad de Carolina del Norte tenía un programa de sociología orientado también a proyectos de trabajo social como aquél en el que estaba trabajando. Admitido en el programa con una beca de investigación, Garfinkel eligió a Guy Jonson como director de su tesis, y el interés de este último por las relaciones raciales le impulsó a hacer su tesis doctoral sobre el homicidio interracial. Allí se expuso también a la influencia de varias teorías sociales, sobre todo a la obra de los fenomenólogos y a la entonces recientemente publicada (en 1937) *La estructura de la acción social* de Talcott Parsons. Mientras la inmensa mayoría de los estudiantes licenciados del momento en Carolina del Norte se orientaban hacia la estadística y la «sociología científica», Garfinkel se sintió atraído por la teoría, especialmente por la obra hoy casi olvidada de Florian Znaniecki sobre la acción social y la importancia del punto de vista del actor.

En 1942 le llamaron a filas y entró en las fuerzas aéreas. Finalmente se le asignó la tarea de formar a tropas para que se especializaran en tanques de guerra en un campo de golf ubicado en la playa de Miami en el que no había ni un solo tanque. Garfinkel sólo disponía de fotos de tanques procedentes del *Life Magazine*. Los verdaderos tanques estaban todos en la guerra. El hombre que iba a insistir en

los detalles empíricos concretos en lugar de dar explicaciones teóricas estaba enseñando a tropas auténticas a punto de entrar en combate real a luchar sólo contra tanques imaginarios en circunstancias en las que cosas como la proximidad de las tropas a los tanques imaginarios podía determinar la diferencia entre la vida y la muerte. Apenas podemos imaginarnos la influencia de esta experiencia en el desarrollo de sus ideas. Tenía que enseñar a sus tropas a tirar explosivos a las cadenas de unos tanques imaginarios; tenía que adiestrarlas para que mantuvieran a sus tanques imaginarios fuera del alcance del fuego enemigo en refugios imaginarios para tanques. Esta tarea planteó de una manera nueva y concreta los problemas de la descripción adecuada de la acción y la contabilidad que Garfinkel había analizado en Carolina del Norte como cuestiones teóricas.

(Rawls, en prensa)

Cuando terminó la guerra, Garfinkel se marchó a Harvard y estudió con Talcott Parsons. Mientras Parsons subrayaba la importancia de las categorías abstractas y las generalizaciones, Garfinkel se interesaba por la descripción detallada. Cuando Garfinkel destacó en la disciplina, este debate pasó a ser central en la sociología. Sin embargo, pronto le interesó más la demostración empírica de la importancia de su orientación teórica que discutirla en términos abstractos. Siendo todavía estudiante en Harvard enseñó durante dos años en Princeton, y tras finalizar su doctorado se trasladó al estado de Ohio donde durante dos años ocupó un puesto en un proyecto escasamente financiado para investigar el liderazgo en aviones y submarinos. La investigación duró poco debido a recortes de financiación, pero Garfinkel se sumó a un proyecto de investigación sobre los jurados en Wichita, Kansas. Cuando preparaba una charla sobre ese proyecto para la reunión de 1954 de la Asociación Americana de Sociología, Garfinkel empezó a usar el término «etnometodología» para describir lo que le fascinaba de las deliberaciones del jurado y la vida social en general.

En otoño de 1954 Garfinkel aceptó un puesto en UCLA en el que se mantuvo hasta su jubilación en 1987. Desde el principio usó el término etnometodología en sus seminarios. Una serie de alumnos destacados adoptaron el enfoque de Garfinkel y lo propagaron por los Estados Unidos y más tarde por el mundo. Había especialmente un grupo de sociólogos, especialmente Harvey Sacks, Emmanuel Schegloff y Gail Jefferson que, inspirados por el enfoque de Garfinkel, desarrollaron lo que hasta el momento constituye la versión más importante en la etnometodología: el análisis conversacional.

\* Esta reseña biográfica está basada en «Harold Garfinkel», de Anne Rawls, en George Ritzer (ed.), *The Blackwell Companion to Major Social Theorists*. Cambridge, MA y Oxford, Inglaterra: Blackwell, en prensa.

los sociólogos del mismo modo que estudian las explicaciones de los profanos en la materia. Así, las prácticas cotidianas de los sociólogos y de todos los científicos son susceptibles de caer bajo el escrutinio de los etnometodólogos.

Podemos afirmar que las explicaciones son reflexivas en el sentido de que forman parte de la constitución del estado de cosas que hacen observable y que están diseñadas para comprender. Así, al intentar describir lo que la gente está haciendo, estamos alterando la naturaleza de lo que está haciendo. Esto es cierto tanto para los sociólogos como para los profanos. Cuando estudian e informan sobre la vida social, los sociólogos cambian lo que están estudiando. Es decir, los sujetos alteran su conducta como resultado de ser objeto de escrutinio y en respuesta a las descripciones de esa conducta (para una idea similar, véase el análisis de la «doble hermenéutica» de Giddens en el Capítulo 11).

## LA DIVERSIFICACIÓN DE LA ETNOMETODOLOGÍA

La etnometodología la «inventó» Garfinkel a finales de los años cuarenta, pero apareció sistematizada por vez primera en la publicación en 1967 de su *Studies in Ethnomethodology*. Con los años, la etnometodología cobró importancia y se desarrolló en varias direcciones diferentes. Esto llevó a Don Zimmerman a concluir en 1978 que ya no había una única etnometodología, sino diversas variantes de ella. Como Zimmerman señaló, la etnometodología «abarca una serie de líneas de investigación más o menos diferentes y, en algunos casos, incompatibles» (1978: 6). Una década más tarde, Paul Atkinson (1988) subrayó la falta de coherencia de la etnometodología y llegó a afirmar que algunos etnometodólogos habían ido demasiado lejos desde las premisas fundamentales del enfoque. Así, aunque constituye un tipo de teoría sociológica llena de vitalidad, en los últimos años la etnometodología ha experimentado «dificultades de desarrollo» cada vez mayores. Se puede afirmar con seguridad que la etnometodología, su diversidad y sus problemas tenderán a proliferar en los próximos años. Después de todo, el objeto de estudio de la etnometodología es la infinita variedad de la vida cotidiana. En consecuencia, se producirán muchos más estudios, más diversificación y surgirán más «dificultades de desarrollo».

**Estudios de ambientes institucionales.** Maynard y Clayman (1991) describen una serie de variantes de trabajo etnometodológico, pero desde nuestro punto de vista dos de ellas son las más importantes<sup>1</sup>. La primera hace referencia a

<sup>1</sup> Otro cuerpo de esfuerzo etnometodológico se ocupa del *estudio de la ciencia*, particularmente en campos tales como las matemáticas, la astronomía, la biología y la óptica (por ejemplo, Lynch, 1985; 1993). En común con el resto de los esfuerzos etnometodológicos, los estudios de este tipo se concentran en los procedimientos de sentido común, en el razonamiento práctico que han empleado los científicos incluso en los descubrimientos de mayor importancia en la historia de las matemáticas y la ciencia. El foco de atención es el trabajo de los científicos y las conversaciones que mantienen. Los etnometodólogos se preocupan por las prácticas que emplean los científicos diariamente.

los *estudios etnometodológicos de ambientes institucionales*. Los primeros estudios etnometodólogos que realizaron Garfinkel y sus colegas (que analizaremos más adelante) se centraron en ambientes no institucionalizados y corrientes tales como el hogar. Más tarde, se produjo un movimiento hacia el estudio de las prácticas cotidianas en una amplia variedad de ambientes institucionales: los juzgados, las clínicas médicas (Ten Have, 1995) y los departamentos de policía. El objetivo de estos estudios era comprender el modo en que las personas realizan sus tareas oficiales en estos lugares y el modo en que, al realizarlas, crean la institución a la que pertenecen.

Los estudios sociológicos convencionales sobre esos ambientes institucionales se centran en su estructura, sus normas formales y sus procedimientos oficiales para explicar lo que hacen las personas en esos lugares. Para los etnometodólogos tales constreñimientos externos son inadecuados para explicar lo que realmente sucede en esas instituciones. Las personas no están determinadas por estas fuerzas externas; antes bien, las usan para realizar sus tareas y para crear la institución de la que forman parte. Las personas emplean sus procedimientos prácticos no sólo para vivir su vida cotidiana, sino también para manufacturar los productos de la institución. Por ejemplo, la tasa de delitos registrada por la policía no se debe exclusivamente a que los funcionarios de policía cumplan rigurosamente las normas definidas para su producción. Antes bien, los oficiales utilizan una serie de procedimientos de sentido común para decidir, por ejemplo, si las víctimas deben ser calificadas de homicidas. Así, tales tasas se basan en el esfuerzo interpretativo de los profesionales y este tipo de recogida de información es una actividad práctica que merece ser estudiada.

**Análisis conversacional.** La segunda y más importante variante de la etnometodología es el *análisis conversacional*<sup>2</sup>. Su objetivo es «el análisis minucioso y la comprensión de las estructuras fundamentales de la interacción conversacional» (Zimmerman, 1988: 429). La *conversación* se define en términos de los elementos básicos de la perspectiva etnometodológica: «La conversación constituye una *actividad interactiva* que exhibe propiedades *estables y ordenadas* que constituyen *logros* analizables de los conversadores» (Zimmerman, 1988: 406; cursivas añadidas). Si bien existen reglas y procedimientos de las conversaciones, éstas no determinan lo que se dice, sino que más bien se usan para «llevar a cabo» una conversación. El análisis de la conversación se centra en los constreñimientos sobre lo que se dice, que son internos a la misma conversación y no fuerzas externas que la constriñen. Se considera que las conversaciones están interna y secuencialmente ordenadas.

---

<sup>2</sup> Aunque trato el análisis conversacional como una rama de la etnometodología, debemos advertir que el análisis conversacional tiene raíces distintivas en el trabajo de Harvey Sacks (que era discípulo de Erving Goffman, no de Harold Garfinkel) y con el paso del tiempo ha desarrollado un conjunto distintivo de intereses.

Zimmerman detalla cinco principios básicos que ha de seguir el análisis de la conversación. Primero, el análisis conversacional requiere la recolección y el análisis de unos datos sumamente detallados sobre las conversaciones. Estos datos incluyen no sólo palabras, sino también «vacilaciones, interrupciones, vueltas a empezar, silencios, sonidos respiratorios, aclaraciones de garganta, resuellos, risas y sonidos similares a la risa, prosodias, etc., y por supuesto, conductas «no verbales» grabadas en cintas de vídeo que generalmente se encuentran integradas con el flujo de actividad captado en las cintas de audio» (Zimmerman, 1988: 413). Todas estas cosas forman parte de la mayoría de las conversaciones, y han de ser consideradas como recursos metódicos que utilizan los actores para llevar a cabo una conversación.

Segundo, en todos los detalles mínimos de una conversación puede presumirse que hay una realización ordenada. Estos pequeños aspectos de la conversación son ordenados por el etnometodólogo, pero, antes que nada, están previamente, «ordenados mediante las actividades metodológicas de los propios actores sociales» (Zimmerman, 1988: 415).

Tercero, la interacción en general, y la conversación en particular, tienen propiedades estables y ordenadas que constituyen realizaciones de los actores implicados. Al analizar las conversaciones los etnometodólogos lo hacen como si fueran autónomas, separables de los procesos cognitivos de los actores así como del contexto general en el que se producen.

Cuarto, «el marco fundamental de las conversaciones es la organización secuencial» (Zimmerman, 1988: 422). Finalmente, y en relación con este último punto, «el transcurso de la interacción conversacional se produce por turnos o sobre una base local» (Zimmerman, 1988: 423). Aquí Zimmerman recuerda la distinción de Heritage (1984) entre las conversaciones «configuradas por el contexto» y las «renovadoras del contexto». Las conversaciones se configuran de acuerdo con el contexto cuando lo que se dice en un momento determinado está en función del contexto secuencial precedente de la conversación. Las conversaciones configuran y renuevan el contexto cuando lo que se está diciendo en el turno presente se convierte en parte del contexto del siguiente turno.

En términos metodológicos los analistas conversacionales estudian conversaciones en situaciones que ocurren naturalmente, y para ello suelen utilizar cintas de vídeo y audio. Este método permite que la información proceda directamente del mundo cotidiano en lugar de imponerla el investigador. El investigador puede examinar y reexaminar cada detalle de una conversación real en lugar de confiar en sus notas. Esta técnica también permite al investigador hacer análisis muy minuciosos de las conversaciones.

El análisis conversacional se basa en el supuesto de que las conversaciones constituyan el pilar fundamental de otras formas de relaciones interpersonales. Constituyen la forma de interacción más generalizada: una conversación «contiene la matriz más completa de prácticas y procedimientos comunicativos socialmente organizados» (Heritage y Atkinson, 1984: 13).

En estas últimas páginas hemos intentado ofrecer una definición general de la etnometodología. Sin embargo, el hecho es que el núcleo de la etnometodología no se encuentra en sus enunciados teóricos sino en sus estudios empíricos. Sus teorías se derivan de estos estudios. De manera que analizaremos ahora algunos de estos estudios para que el lector perciba mejor qué es la etnometodología.

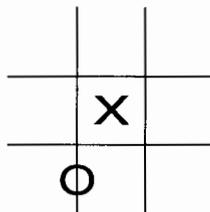
## PRIMEROS EJEMPLOS

Comenzaremos con algunos de los primeros métodos de investigación que le proporcionaron a la etnometodología su reputación original. Aunque hoy en día estos primeros métodos apenas se utilizan, nos ofrecen información acerca de la naturaleza de la investigación etnometodológica.

### Experimentos de ruptura

En los experimentos de ruptura se viola la realidad social con el fin de arrojar luz sobre los métodos que utilizan las personas para construir la realidad social. El supuesto subyacente a este tipo de investigación no es sólo que la producción metódica de la vida social sea constante, sino también que los participantes no son conscientes de que realizan tales acciones. El objetivo de los experimentos de ruptura es interrumpir los procedimientos normales de manera que pueda observarse y estudiarse el proceso por el que se construye o reconstruye el mundo cotidiano. En su obra, Garfinkel (1967) ofreció algunos ejemplos de experimentos de ruptura, y una buena parte de ellos los realizaron sus estudiantes en lugares corrientes para ilustrar los principios básicos de la etnometodología.

Lynch (1991: 15) ofrece el siguiente ejemplo de ruptura derivado de la obra temprana de Garfinkel (1963) Figura 7.1.




---

Fuente: Michael Lynch, 1991. «Pictures of Nothing? Visual Constructs in Social Theory». *Sociological Theory* 9: 15.

**Figura 7.1.** Ruptura de las tres en raya.

Por supuesto, se trata del juego de las tres en raya. Las reglas permiten a los participantes de este juego poner una marca *dentro* de cada celda, pero en este caso se han roto las reglas y se ha puesto una marca *entre* las dos celdas. Si esta ruptura se produjese en realidad en el juego de las tres en raya, el otro jugador (jugador 2) insistiría en que su rival pusiese la ficha en un sitio correcto. Si esto no ocurriese, el jugador 2 intentaría explicar por qué el jugador 1 ha procedido de manera tan extraordinaria. Las acciones del jugador 2 serían estudiadas por los etnometodólogos para comprender cómo se reconstruye el mundo cotidiano de las tres en raya.

Pongamos otro ejemplo. Garfinkel pidió a sus alumnos que pasaran entre quince minutos y una hora en sus casas imaginando que eran huéspedes y actuando como si lo fueran. «Les dije que se comportaran de una manera circunspecta y educada. Debían evitar el contacto personal, y les aconsejé que se dirigieran a sus miembros de una manera formal y que hablaran sólo cuando les hablaran» (Garfinkel, 1967: 47). En la inmensa mayoría de los casos los miembros de la familia se pasmaban ante su comportamiento: «Sus trabajos estaban llenos de descripciones de asombro, desconcierto, sorpresa, ansiedad, incomodidad, indignación y de insultos por parte de varios miembros de la familia que calificaban al estudiante de mezquino, desconsiderado, egoísta, desagradable o maleducado» (Garfinkel, 1967: 47). Estas reacciones revelan la importancia que tiene el que las personas actúen de acuerdo con los supuestos de sentido común acerca del modo en que supuestamente deben comportarse.

Lo que más interesaba a Garfinkel era el modo en que los miembros de la familia tanteaban maneras de sentido común para salvar tal ruptura. Pedían a los estudiantes que explicaran su conducta. Sus preguntas solían sugerir la demanda de una explicación de su aberrante comportamiento:

- ¿Te has enfadado?
- ¿Te encuentras mal?
- ¿Te has vuelto loco o es que eres tonto?

(Garfinkel, 1967: 47)

Los miembros de la familia también se esforzaban por explicarse las conductas en términos de motivos previamente comprendidos. Por ejemplo, pensaron que uno de ellos se comportaba así porque trabajaba mucho y muy duro o porque se había enfadado con su novia. Estas explicaciones son importantes para los participantes —en este caso, para los demás miembros de la familia— porque les ayudan a sentir que en circunstancias normales la interacción sería como siempre había sido.

Si el estudiante no reconocía la validez de estas explicaciones, los miembros de la familia solían retirarse y aislarle, denunciarle o emprender represalias contra él. Al rechazar el estudiante el esfuerzo por restaurar el orden mediante explicaciones se desencadenan emociones intensas. En este momento los

demás miembros de la familia sienten la necesidad de proferir frases y realizar acciones más duras para restaurar el equilibrio:

- ¡No te preocupes por él!, está otra vez de mal humor.
- ¿Por qué siempre tienes que ser tú el que rompa nuestra armonía familiar?
- ¡No quiero volver a verte con esa actitud hacia mí y si no puedes tratar a tu madre decentemente, mejor te largas!

(Garfinkel, 1967: 48)

Al final, los estudiantes explicaron el experimento a sus familias y en la mayoría de los casos se restauró la armonía. Sin embargo, en otros casos persistieron los sentimientos negativos.

Los experimentos de ruptura se realizan para ilustrar el modo en que las personas ordenan su vida cotidiana. Estos experimentos revelan también la fragilidad de la realidad social y de los modos del sentido común con los que las personas intentan comprender y arreglar las rupturas. Se supone que el modo en que las personas manejan estas rupturas nos sugiere ideas sobre la manera en la que viven su vida cotidiana (Handel, 1982). Aunque estos experimentos parecen inocentes, suelen conducir a reacciones altamente emocionales. Estas reacciones extremas reflejan lo importante que es para las personas actuar de una manera rutinaria y congruente con el sentido común. Las reacciones a las rupturas son en ocasiones tan extremas que Hugh Mehan y Houston Wood advirtieron los riesgos que implicaba su uso: «*A los interesados se les ha aconsejado fervientemente que no realicen ningún otro experimento de ruptura*» (1975: 113).

## Práctica del género

Parece indiscutible que el género de una persona —femenino o masculino— tiene una base biológica. Por lo general, se considera a las personas simplemente como individuos que exhiben conductas derivadas de su dotación biológica. No se las suele concebir como individuos que *realizan* su género. En cambio, el atractivo sexual es claramente una realización; las personas han de hablar y actuar de maneras específicas para que se las considere sexualmente atractivas. Se supone que una personas no tiene que hacer o decir *nada* para ser considerada mujer u hombre. La investigación etnometodológica sobre esta cuestión ha llegado a conclusiones hartamente inusuales.

La perspectiva etnometodológica sobre esta cuestión se expresó por vez primera en una de las demostraciones de Harold Garfinkel, ahora considerada clásica (1967), de la utilidad de su orientación. En los años cincuenta, Garfinkel conoció a una persona llamada Agnes que, sin lugar a dudas, parecía una mujer<sup>3</sup>. Aparte de tener un tipo femenino, éste era virtualmente «perfecto» debido a sus medidas

<sup>3</sup> Para un interesante debate sobre la interpretación que hace Garfinkel de Agnes, véase Denzin, 1990a, 1991; Hilbert, 1991; Lynch y Bogen, 1991; y Maynard, 1991b.

ideales. Era guapa, tenía buena complexión, llevaba las cejas depiladas, los labios pintados y carecía de vello facial, ¿acaso no era una mujer?; Garfinkel descubrió que Agnes no había sido siempre mujer. De hecho, cuando la conoció, estaba intentando convencer a los funcionarios de que necesitaba una operación en la que le extirparan sus genitales masculinos y le crearan una vagina.

Cuando nació Agnes la definieron como niño y fue un niño hasta que cumplió dieciséis años. A esa edad se percató de que algo iba mal. Se marchó de casa y comenzó a vestirse como una adolescente. Pronto descubrió que vestirse como mujer no era suficiente; tenía que *aprender a actuar* como («pasar» por ser) una mujer si quería que la aceptasen como tal. Aprendió las prácticas comúnmente aceptadas y llegó a lograr definirse y que la definieran como mujer. La idea más general subyacente a este caso es que no sólo nacemos hombres o mujeres, sino que también debemos aprender y usar rutinariamente las prácticas comunes que nos definen como hombres o mujeres. Solo aprendiéndolas y usándolas llegamos a ser, en sentido sociológico, hombre o mujer. Así, incluso una categoría como el género, considerado como un estatus adscrito, puede comprenderse como el logro de un conjunto de prácticas situacionales.

## ANÁLISIS CONVERSACIONAL

Nos ocuparemos ahora del principal tipo actual de investigación en la etnometodología: el análisis conversacional. Su meta es analizar los modos dados-por-supuestos en los que se organizan las conversaciones. Los analistas de las conversaciones tratan la relación entre expresiones más que la relación entre hablante y oyente (Sharrock y Anderson, 1986: 68).

### Conversaciones telefónicas: identificación y reconocimiento

Emanuel A. Schegloff (1979) especificó que su análisis de las conversaciones telefónicas formaba parte del esfuerzo general por comprender el carácter ordenado de la interacción social:

El trabajo que estamos realizando mis colegas y yo se ocupa de la *organización de la interacción social*. El material con el que trabajamos —las cintas audio y vídeo que graban la interacción que *sucede de forma natural*, y las transcripciones de estas cintas— nos sirve para *detectar y describir* los fenómenos *ordenados* que componen la conversación y la interacción, y para describir las *organizaciones sistemáticas* por referencia a las cuales se producen esos fenómenos.

(Schegloff, 1979: 24, cursivas añadidas)

Schegloff y sus colegas se interesaron por diversos fenómenos ordenados que se producían en la interacción tales como la organización de turnos para

hablar en las conversaciones y los modos en que las personas intentaban reparar las rupturas de los procedimientos convencionales de las conversaciones. Además, se preocuparon por la estructura general de la conversación: los comienzos, los finales y las secuencias internas que se suceden con regularidad.

En este contexto, Schegloff analizó el comienzo de una conversación telefónica, definido por él como «un lugar en el que el tipo de conversación que se inicia puede ser propuesta, expresada, aceptada, rechazada o modificada, en suma, constituida incipientemente por las partes que la integran» (1979: 25). Aunque la charla telefónica apenas difiere de las conversaciones cara a cara, el hecho es que los participantes carecen de contacto visual. Schegloff se centró en un elemento de las conversaciones telefónicas que no existe en las conversaciones cara a cara: la secuencia en la que las partes, sin tener contacto visual, se identifican y reconocen.

Schegloff descubrió que los comienzos telefónicos suelen ser bastante directos y estandarizados:

- A. ¿Diga?
- B. ¿Sharon?
- A. ¡Hola!

(Schegloff, 1979: 52)

Pero otros comienzos «parecen y suenan idiosincrásicos, realizaciones casi virtuosas» (Schegloff, 1979: 68):

- A. Diga.
- B. ¿Margie?
- A. Sí.
- B. Esto... Estamos pintando, dando apariencia de antigüedad,
- A. ¿De verdad?
- B. bueno...je-je
- A. je, je, je, je
- B. ja, ja, ja, ¡ja! je
- A. ja, ja
- B. tengo las herramientas
- A. ¡(je, je)! ja, ja
- B. Perdona, no me di cuenta.

(adaptación de Schegloff, 1979: 68)

Aunque este tipo de comienzos difieren de los comienzos usuales, no están exentos de organización. Se «forman a partir de una organización secuencial sistémica adaptada y realizada por las partes para determinadas circunstancias particulares» (Schegloff, 1979: 68). Por ejemplo, la conversación anterior es prácticamente incomprensible sin comprender que *B* telefona a *A* para pedirle disculpas por tener en su poder demasiado tiempo unas herramientas que le

prestó. *B* hace una broma de ello al referirse a que está pintando, dando apariencia de antiguo y, sólo al final, después de reír ambos, *B* expresa su disculpa.

La conclusión de Schegloff es que deben examinarse también los casos idiosincrásicos y buscarse en ellos su patrón de organización:

Por tanto, hay que examinar los casos particulares y buscar su interés local, interactivo, biográfico, etnográfico u otros aspectos idiosincrásicos. Pueden inspeccionarse los mismos materiales para extraer de sus particularidades locales la organización formal en la que se han inscrito sus peculiaridades. Para los estudiosos de la interacción, las organizaciones mediante las cuales se produce el funcionamiento de la vida social ocupan el centro de atención.

(Schegloff, 1979: 71)

### Iniciación de la risa

Gail Jefferson (1979; véase también Jefferson, 1984) analizó la cuestión de cómo saber cuándo reír en el curso de una conversación. La opinión del profano es que la risa es un acontecimiento totalmente espontáneo en el curso de una conversación o interacción. Sin embargo, Jefferson descubrió que hay algunos rasgos estructurales básicos en la conversación cuya intención es provocar la risa del interlocutor. El primero es cuando el hablante se ríe al final de su expresión:

Dan. Creí que era impresionante. Me has oído decir que eres un drogadicto...je, je Dolly. Je, je, je.

(adaptación de Jefferson, 1979: 80)

La segunda característica es la risa del hablante en medio de su expresión, por ejemplo, en medio de una frase:

- A. Sabes que no hice... lo sabes
- B. Diablos, tú sabes que me contengo (ja, ja);
- A. ¡Eh! Je, je, ja, ja.

(adaptación de Jefferson, 1979: 83)

A partir de estos ejemplos Jefferson concluye que la ocurrencia de la risa está más organizada de lo que nosotros creemos:

Parece, por tanto, que el orden de las respuestas alternativas a algo risible no está organizado tan libremente como puede suponerse; *v. gr.*, la cuestión no es que algo debe ocurrir, sea la risa o cualquier otra cosa, sino que la risa debe ocurrir bien voluntariamente, bien por invitación.

(Jefferson, 1979: 83)

Sin embargo, a Jefferson no sólo le interesaba la decisión de reír, sino también el rechazo a una invitación a reír. Descubrió que el silencio tras una invitación no es suficiente, que es necesario que se produzca una señal más clara que indique el rechazo a la invitación. Por ejemplo, si alguien se negara a reírse, comenzaría una estrategia de persecución rigurosa del tópico inmediatamente después de haberse producido la risa del hablante.

Glenn (1989) ha examinado la iniciación de la risa compartida en una conversación de varios participantes. Mientras Jefferson se centró en la interacción entre dos personas, la existencia de varias personas hace más compleja la cuestión de la risa. Glenn afirma que mientras en las interacciones entre dos personas el hablante normalmente ríe el primero, en las interacciones entre varias personas algún otro que no es el hablante proporciona por lo general la primera risa. En una interacción entre dos personas, el hablante se ve prácticamente obligado a reír de su propia expresión por el hecho de que sólo hay otra persona presente que pueda realizar esa función. Sin embargo, en una interacción de varias partes, el hecho de que haya muchas otras personas que pueden reír primero significa que el hablante puede asumir mejor el riesgo de no tomar la iniciativa de ser el primero en reír.

## Generación de aplausos

John Heritage y David Greatbatch (1986) estudiaron la retórica de los discursos políticos británicos (inspirándose en el trabajo desarrollado por J. Maxwell Atkinson (1984a, 1984b), e identificaron en ellos mecanismos básicos que utilizaban los oradores para provocar el aplauso de sus audiencias. Afirman que el aplauso se provoca mediante «frases que están verbalmente construidas (a) para *enfaticar* y subrayar su contenido frente al material lingüístico que las rodea y (b) para *proyectar un claro punto final* del mensaje en cuestión» (Heritage y Greatbatch, 1986: 116). El énfasis comunica a la audiencia que el aplauso es apropiado, y un aviso de terminación de la frase hace que la audiencia comience a aplaudir más o menos al unísono. En su análisis de los discursos políticos británicos, Heritage y Greatbatch identificaron siete mecanismos retóricos básicos:

1. *Contraste*: por ejemplo, un político podría afirmar: «Se gasta demasiado en la guerra...y muy poco en la paz». Esta frase genera aplauso porque, mediante el énfasis, la misma cuestión se hace primero en términos negativos y luego positivos. La audiencia también puede anticipar el momento del aplauso al comparar la segunda mitad de la frase con la primera.
2. *Lista*: la relación de cuestiones políticas, sobre todo la habitual que consta de tres puntos, la más usada, proporciona énfasis y también un punto final que la audiencia puede anticipar.
3. *Solución al problema*: el político plantea un problema a la audiencia para luego ofrecer la solución. Esta doble presentación de la cuestión

proporciona énfasis y la audiencia puede anticipar la terminación de la frase al final de la solución.

4. *Cabecera-culminación ingeniosa*: el político propone una frase para luego pronunciarla.
5. *Combinación*: implica el uso de dos o más de los mecanismos que acabamos de señalar.
6. *Adopción de postura*: supone una descripción inicial de un estado de cosas con la intención de que el hablante lo perciba con más intensidad. Sin embargo, al principio se presenta de un modo indiferente. Sólo al final el orador expresa la postura que ha adoptado.
7. *Persecución*: sucede cuando una audiencia no responde a un mensaje determinado. El orador puede perseguir activamente el aplauso mediante, por ejemplo, la repetición y reafirmación de la cuestión central.

En los congresos de los partidos políticos analizados por Heritage y Greatbatch, estos siete mecanismos explicaban más de las dos terceras partes del total de los aplausos. De los siete, el *contraste* (que daba cuenta de aproximadamente una cuarta parte de los aplausos) constituía, con mucho, el mecanismo más eficaz. Además de estos mecanismos, también es importante la manera en que el orador ofrece el mensaje («la entonación, la habilidad para escoger el momento oportuno y los gestos») (Heritage y Greatbatch, 1986: 143). Por último, Heritage y Greatbatch señalaron que estos siete mecanismos podían identificarse no sólo en los discursos políticos, sino también en los lemas publicitarios, las editoriales de los periódicos, los textos científicos, etc. De hecho, concluyeron que estos mecanismos tenían sus raíces y podían encontrarse en la interacción conversacional natural y cotidiana. La conclusión es que todos utilizamos diariamente estos mecanismos para provocar reacciones positivas de las personas con las que interactuamos.

## Abucheo

En una investigación paralela posterior, Steven Clayman (1993) estudió el abucheo como expresión de desaprobación en el contexto del discurso público. Mientras el aplauso permite a la audiencia adherirse al orador, el abucheo es un acto de desafección.

Existen dos maneras fundamentales en las que se inician respuestas como el aplauso y el abucheo: como resultado de una toma individual de decisión independiente y como producto del control mutuo de la conducta de los miembros de una audiencia. Investigaciones anteriores demostraron que la toma individual de decisión predomina en el inicio del aplauso. Como la decisión se toma individualmente en su mayor parte, el aplauso se produce casi inmediatamente después de que se exprese una observación de gran aceptación. También en concordancia con la toma individual de la decisión está el hecho de que el aplauso se produce en un arranque que alcanza su punto culminante en los primeros

segundos. Además, como se demostró en el apartado anterior, los oradores emplean una serie de mecanismos para llevar a los miembros de la audiencia a la decisión de aplaudir y luego al aplauso mismo.

Sin embargo, el abucheo es resultado de un control mutuo antes que de la toma individual de decisión. Normalmente existe un lapso de tiempo significativo entre la pronunciación de palabras censurables y el inicio del abucheo. Si el abucheo fuese resultado de una serie de decisiones individuales e independientes, se produciría casi tan rápido como el aplauso. El lapso de tiempo suele indicar que los miembros de la audiencia controlan la conducta de los demás antes de decidir si es apropiado o no el abucheo. Además, el inicio del abucheo suele estar precedido por ciertas manifestaciones de la audiencia. Por ejemplo, la audiencia se implica en manifestaciones incipientes de desafección<sup>4</sup> del orador mediante «varias vocalizaciones: murmullo o charla entre unos y otros, hablar, gritar o burlarse del orador... el sonido resultante se puede describir como “murmullo”, “zumbido” o “rugido”» (Clayman, 1993: 117). Los miembros de la audiencia controlan esos sonidos; indican a los miembros que la audiencia está predispuesta a desaprobado el comentario en cuestión. Un miembro dado de una audiencia se siente más libre para abuchear porque tiene razón para creer que no estará solo y no padecerá la desaprobación de los demás miembros de la audiencia.

Por supuesto, podríamos preguntarnos de dónde proceden las manifestaciones incipientes si no es de una decisión independiente. Clayman cree que en este proceso hay implicado cierto grado de toma independiente de decisión. La toma individual de decisión se produce en el caso de manifestaciones incipientes porque las conductas resultantes (por ejemplo, el cotilleo entre vecinos, los comentarios para uno mismo) son más privadas y tienden menos a ser desaprobados por el resto de la audiencia que el abucheo. Así, hay poca o ninguna necesidad de controlar la audiencia para determinar la conveniencia de estas conductas.

Clayman se muestra también interesado por los métodos que usan los oradores para afrontar el abucheo. Por ejemplo, el orador puede interpretar la razón del abucheo e intentar ofrecer otra posición que provoque una respuesta de aprobación de la audiencia. O puede bromear sobre el abucheo. Sin embargo, Clayman encuentra que esas técnicas explícitas se usan con poca frecuencia para afrontar episodios particularmente intensos de abucheo. Por lo general, los oradores no afrontan explícitamente el abucheo porque si lo hacen realzan la importancia del abucheo, detienen el progreso del discurso y generan otros actos de abucheo, cuya probabilidad aumenta al reconocer incidentes anteriores recibidos del orador.

El orador suele usar defensas implícitas como hablar sin cortapisa en medio del abucheo. Esta acción puede oscurecer el abucheo, hacerlo menos claro y

---

<sup>4</sup> El abucheo suele ocurrir también tras manifestaciones de aprobación como el aplauso, pero en este caso está implicado un proceso diferente que no analizaremos aquí.

acortarlo. Curiosamente ocurre lo contrario con el aplauso, caso en el que el orador intenta evitar hablar hasta que termina completamente. Esto es así porque el orador desea que el aplauso dure el máximo tiempo posible y hablar durante el aplauso equivaldría a acortarlo.

Clayman concluye que el aplauso y el abucheo colectivos se asemejan bastante al acuerdo y el desacuerdo que se produce en la conducta cotidiana. En ambos casos «los acuerdos tienden a producirse pronto y sin reservas, y son tratados como si no requiriesen ninguna explicación especial. En cambio, los desacuerdos típicamente se retrasan, se plantean reservas y necesitan explicación» (Clayman, 1993: 125). Esto conduce a la conclusión de que el aplauso y el abucheo pueden explicarse por principios generales de la interacción que atraviesan todos los sectores de la vida y no sólo las estructuras y normas institucionales y organizativas implicadas en el discurso público. Esos «principios generales de la conducta humana» forman parte de la interacción que «es una especie de institución social en sí misma, anterior y constituyente de la mayoría de las demás instituciones sociales y posee sus propias propiedades organizativas y prácticas convencionales» (Clayman, 1993: 127). En otras palabras, los principios fundamentales que descubre el analista conversacional nos permiten entender la respuesta positiva (el aplauso) y la negativa (el abucheo) a los discursos públicos.

## El surgimiento interactivo de frases e historias

Charles Goodwin (1979) desafió el supuesto lingüístico tradicional de que las proposiciones podían examinarse aisladas del proceso de interacción en el que surgen. Su opinión era que «las oraciones surgen con la conversación» (Goodwin, 1979: 97). El hecho es que el «emisor puede reconstruir el significado de su oración *al mismo tiempo que la produce* con el fin de garantizar que sea oportuna para el receptor del momento» (Goodwin, 1979: 98; cursivas añadidas).

El hablante presta mucha atención al oyente cuando está hablando. En función de la reacción verbal, facial o corporal del oyente, el hablante adapta la oración a medida que surge. Las reacciones permiten al hablante decidir si está provocando una reacción deseada o no, y en función de ello alterar la estructura de la oración. Goodwin describe algunas de las alteraciones que se producen en una secuencia determinada de la oración:

En el curso de su producción, el significado implicado en la oración de John se reconstruye dos veces, se añade un nuevo segmento y se elimina otro antes de su producción para reemplazarlo por otro diferente. La oración final emerge como el producto de un proceso dinámico de interacción entre el hablante y el oyente a medida que construyen mutuamente el turno de palabra.

(Goodwin, 1979: 112)

En otras palabras, las oraciones son productos de procesos de colaboración.

Mandelbaum (1989) ha examinado la emergencia interactiva de los relatos. Su argumento central es que la audiencia no es pasiva, tal y como por lo común se acepta, sino que se la puede considerar «coautora» del relato. De manera paralela al análisis de Goodwin sobre la emergencia interactiva de las oraciones, Mandelbaum muestra que los miembros de la audiencia disponen de recursos que les permiten colaborar con el autor para alterar el relato mientras se les está ofreciendo. La audiencia participa permitiendo la suspensión del intercambio de turnos de palabra con el fin de que el que ofrece el relato domine la conversación. Los miembros de la audiencia también contribuyen al relato demostrando su comprensión mediante el uso de expresiones tales como «ya, ya» o «mm, mm». La audiencia también puede «reparar» algún problema del relato permitiendo así que prosiga. Y lo que es más importante aún para los objetivos de esta sección, la audiencia puede intervenir en el relato y causar un cambio de dirección. Así, en un sentido totalmente real, los relatos, como las oraciones y las conversaciones en general, son productos interactivos.

## Formulaciones

Heritage y Watson (1979) se interesaron por la cuestión general del orden interno de las conversaciones y la situaron dentro del contexto general de las preocupaciones etnometodológicas:

El análisis del razonamiento sociológico práctico mediante el cual puede explicarse y ordenarse la actividad social constituye una preocupación central del trabajo etnometodológico. Esta preocupación implica la noción de que todos los rasgos escénicos de la interacción social [por ejemplo, las biografías, los eventos, las personalidades, las situaciones] se ocasionan y establecen como realizaciones prácticas concertadas en y a través de las cuales las partes demuestran su competencia en la manipulación práctica del orden social. Como analistas que somos, debemos esforzarnos por explicar los métodos por los que los miembros expresan, manipulan y reconocen ese orden en las ocasiones en las que su uso ocurre de forma natural.

(Heritage y Watson, 1979: 123-124)

La preocupación específica de estos autores era la cuestión del momento en que el orden conversacional se convierte en un tópico de la conversación para los participantes. En concreto, analizaron las *formulaciones*, que definieron como una parte de la conversación utilizada para describir esa conversación. En particular, se centraron en un tipo específico de formulación por medio de la cual la intención del actor es «describir los estados de cosas ya descritos o negociados (en su totalidad o sólo en parte) en el discurso precedente» (Heritage y Watson, 1979: 126).

Las conversaciones que analizaron Heritage y Watson son demasiado extensas como para incluirlas en este apartado, pero la siguiente nos aclara su definición de formulación:

- A. Estaba tan deprimido que...  
 B. Dime  
 A. ...que me subí a la barandilla del puente  
 B. *Te estabas preparando para suicidarte porque...*  
 A. Sí, estoy tan cansado.

En este ejemplo, cuando *B* dice que *A* se estaba preparando para suicidarse, está formulando lo que *A* intentaba decir en sus dos oraciones precedentes.

Estas formulaciones ilustran la manipulación práctica de las conversaciones. Una formulación es una parte de la conversación en la que el objetivo «es clara y específicamente demostrar la comprensión de los participantes» (Heritage y Watson, 1979: 129). Una formulación es un ejemplo de cómo los miembros demuestran su comprensión de lo que está ocurriendo.

### **Integración de la charla y de las actividades no orales**

Mientras los analistas de la conversación se centran en el discurso verbal, otros etnometodólogos se preocupan por las actividades no vocales. Algunos investigadores utilizan cintas de vídeo para analizar la integración de actividades verbales y no verbales. Goodwin (1984), por ejemplo, examinó una cinta de vídeo en la que se había grabado una cena de dos parejas. Una de las cuestiones que analizó en el estudio de la relación entre las actividades verbales y las no verbales fue la postura corporal que adopta un comensal (Ann) mientras cuenta una historia durante la cena:

Ann tiene las manos cruzadas, apoya ambos codos sobre la mesa, y se inclina hacia adelante mirando fijamente a la persona a quien va dirigida su historia, Beth. Con esta postura, el hablante demuestra total orientación hacia quien dirige su historia, plena implicación en el relato de su historia y falta de atención por cualquier otra actividad que no sea la conversación. La postura parece... constituir una demostración visual de que la historia progresa.

(Goodwin, 1984: 228)

En términos más generales, Goodwin concluye «la historia de Ann se hace visible no sólo en su discurso sino en el modo en que ella organiza su cuerpo y otras actividades mientras cuenta su historia» (1984: 229).

Goodwin analizó también la mirada, otra actividad no verbal que relaciona con el discurso:

Cuando un emisor mira a un receptor, éste debe mirarle fijamente. Cuando los hablantes miran a receptores que no les miran e identifican una trasgresión de la norma, suelen producir interrupciones de frases tales como recomienzos y pausas en su discurso. Estas interrupciones fraseológicas definen el evento como una violación al resituar el discurso en el punto en el que de alguna manera quedó dañado, y también proporcionan un remedio al requerir la mirada del oyente. De este modo, inmediata-

mente después de las interrupciones fraseológicas los receptores que no miran a los emisores suelen empezar a dirigir su mirada al hablante.

(Goodwin, 1984: 230)

La postura corporal y la mirada son sólo dos de las muchas actividades no verbales que están estrechamente relacionadas con las actividades verbales.

## La timidez y la confianza en uno mismo

Tendemos a pensar que la timidez y la confianza en uno mismo son rasgos psicológicos, pero Manning y Ray (1993) han intentado mostrar que son cosas que «hacemos» cuando tenemos conversaciones. Hay una serie de procedimientos típicos que usamos todos para familiarizarnos con los que no conocemos, y la timidez y la confianza en uno mismo modifican estos procedimientos, aunque de diferentes maneras, para abordar distintas situaciones sociales. Así, la timidez y la confianza en uno mismo emplean diferentes estrategias conversacionales.

Manning y Ray dirigieron un estudio de laboratorio con estudiantes de universidad utilizando cintas de vídeo y la transcripción de la interacción entre diez díadas tímidas y diez díadas con confianza en sí mismas. Mientras todos se implicaban en una «charla de preparación», es decir, la charla sobre nuestro entorno inmediato, las personas tímidas lo hacían con más frecuencia que las que tenían confianza en sí mismas.

Tomemos el próximo ejemplo:

- A. (risa nerviosa) Un micrófono
- B. Nos están grabando
- A. Probablemente sí
- B. Uh
- A. Bueno
- B. Supongo que van a observar lo nerviosos que estamos (risas)
- A. Ya sé

(Manning y Ray, 1993: 182)

Manning y Ray descubrieron que los participantes tímidos solían implicarse más que los seguros de sí mismos en una proporción de más de dos veces y media en la charla de preparación al principio de la conversación. Además, en una proporción de ocho veces los tímidos tendían más a regresar a la charla de preparación siempre que la conversación decaía. Manning y Ray concluyen: «Creemos que los participantes tímidos usaban la charla de preparación como un tema «seguro» comparable al del tiempo en las charlas. En cambio... los participantes seguros de sí mismos consideraban la charla de preparación como un punto muerto que había que evitar» (1993: 183). Sin embargo, los muy seguros de sí mismos tendían más a intercambiar nombres y a introducir de forma

inmediata un tema de conversación («una frase pretema»). Mientras los participantes tímidos tendían a rechazar esas frases pretemas, los seguros de sí mismos tendían a responder y a ahondar en ellas.

Una cuestión clave es si éstas y otras diferencias en la conversación son síntomas de diferencias psicológicas fundamentales o si la timidez y la confianza en uno mismo *son* diferentes procedimientos conversacionales. Huelga decir que para Manning y Ray, desde su perspectiva etnometodológica, tienden a preferir lo último:

Es posible que los síntomas de la timidez y el «estado» que indican esos síntomas sean una y la misma cosa... las personas «tímidas» probablemente son tímidas sólo en ciertos momentos y bajo ciertas circunstancias. Por tanto, es razonable suponer que existe un mecanismo interactivo para representar timidez, que puede ser «activada» o «desactivada» mediante esfuerzos de colaboración por mantener una conversación sobre un tema.

(Manning y Ray, 1993: 189)

## ESTUDIOS DE INSTITUCIONES

Como señalamos al principio de este capítulo, algunos etnometodólogos han mostrado un interés creciente por el estudio de la conversación y la interacción en diversas instituciones sociales. En este apartado examinaremos algunos ejemplos de estos estudios.

### Entrevistas de trabajo

Ciertos etnometodólogos se han ocupado del mundo del trabajo. Por ejemplo, Button (1987) analizó las entrevistas de trabajo. No es sorprendente que este autor considere la entrevista como una conversación secuencial con turno de palabra y como una «adaptación situacional práctica de las partes» (Button, 1987: 160). Una de las cuestiones que se aborda en este estudio son las cosas que los entrevistadores pueden hacer, una vez que se ha emitido una respuesta, para dirigir la conversación hacia otros asuntos, impidiendo así que el entrevistado cambie o corrija su respuesta. En primer lugar, el entrevistador puede señalar que la entrevista es enteramente abierta. En segundo lugar, el entrevistador puede formular otra pregunta para cambiar la dirección de la conversación. Y en tercero, el entrevistador puede sopesar la respuesta de modo que impida al entrevistado que la cambie.

Button se pregunta lo que realmente define una entrevista de trabajo. Señala que en la puerta no hay señal alguna que lo indique, ni existe una masa de gente. Antes bien, «lo que hacen las personas y el modo en que estructuran y organizan sus interacciones con otras personas es lo que define algunas situaciones sociales como entrevistas. Esto implica totalmente el modo en que los

participantes organizan su intercambio oral entre ellos» (Buttón, 1987: 170). Así, es la naturaleza de la interacción, de la conversación, lo que define una entrevista de trabajo.

## Negociaciones entre ejecutivos

Anderson, Hughes, y Sharrock (1987) han examinado la naturaleza de las negociaciones entre ejecutivos de empresas. Uno de sus hallazgos sobre estas negociaciones es el alto grado en que son razonables, impersonales e independientes:

Todo se realiza de una manera pensada, calculada y razonable. En sus maniobras no hay nada de animosidad personal. Simplemente trabajan; es parte de su día de trabajo.... Los rencores, desacuerdos y disputas siempre se contienen, están bajo control. Si no puede hacerse un trato esta vez... no se hará.

(Anderson, Hughes, y Sharrock, 1987: 155)

Este tipo de interacción nos sugiere muchas ideas sobre el mundo de los negocios.

Curiosamente, Anderson, Hughes, y Sharrock llegaron a afirmar que lo que ocurre en el mundo de los negocios apenas difiere de lo que sucede en la vida cotidiana. En la mayoría de nuestras relaciones sociales nos comportamos de la misma manera que hemos descrito antes acerca de los ejecutivos. «La vida de los negocios no transcurre en el departamento de ventas, apartada del resto de la vida social. Aquella es una continuación y está entrelazada con ésta» (Anderson, Hughes, y Sharrock, 1987: 155).

## Llamadas a centros de urgencia

Whalen y Zimmerman (1987) examinaron llamadas telefónicas a centros de urgencia. El contexto de estas llamadas supone una reducción de las conversaciones telefónicas abiertas. En las conversaciones telefónicas corrientes encontramos normalmente frases que denotan citas, identificación-reconocimiento, saludos y preguntas acerca del estado de las personas implicadas. En las llamadas de emergencia, sin embargo, las secuencias de apertura se reducen y los saludos, las preguntas sobre el estado de las personas implicadas y los reconocimientos suelen no existir.

Otro aspecto interesante de las llamadas de emergencia es que algunos elementos de apertura, que suelen ser ignorados en una conversación normal, son tratados con bastante seriedad:

...aquellas situaciones en las que el que llama se desconcierta ante ciertas respuestas, o cuando se produce un silencio en la línea o se oyen sonidos de fondo tales como el ladrido de un perro, gritos, chillidos o una alarma detectora de incendios. A pesar de su falta de implicación conversacional directa en la línea, los que respon-

den a la llamada consideran inicialmente estos eventos como posibles indicadores de la necesidad de asistencia y, por tanto, como requisitos funcionales o *virtuales* de ella.

(Whalen y Zimmerman, 1987: 178)

La naturaleza peculiar de la conversación telefónica de emergencia conduce a éstas y otras adaptaciones a la estructura de la conversación normal.

En un estudio similar, Whalen, Zimmerman, y Whalen (1988) analizaron una conversación telefónica específica de emergencia que fracasa por llegar tarde la ambulancia y, como consecuencia, muere una mujer. Mientras en este caso los medios de comunicación de masas suelen culpar al que responde a la llamada, Whalen, Zimmerman, y Whalen atribuyen la culpa a la naturaleza de este tipo de conversación telefónica:

Nuestra investigación ha demostrado que los participantes tienen comprensiones muy distintas de lo que sucede y diferentes expectativas de lo que supuestamente ocurre en esa conversación. En el curso de la interacción, tanto las palabras del que telefonaba como las de la enfermera que respondía (y su supervisor) intervinieron para ampliar y hacer más hondo el malentendido. Ese malentendido contribuyó de modo fundamental a una discusión que contaminó y transformó las actividades de los participantes.

(Whalen, Zimmerman, y Whalen, 1988: 385)

De esta manera, es la naturaleza de la conversación específica, no las capacidades del que responde, el elemento que «causa» el malentendido.

## **Resolución de las disputas en las sesiones de mediación**

Ángela García (1991) analizó la resolución de conflictos en un programa de California diseñado para mediar entre diferentes disputas, entre un propietario y un arrendador, sobre pequeñas sumas de dinero, y entre miembros de la familia o amigos. Su objetivo último es comparar la resolución del conflicto institucional con la que se produce en las conversaciones corrientes. El argumento clave de García es que la mediación institucional facilita la resolución del conflicto eliminando procesos que conducen a niveles cada vez más altos de disputa en las conversaciones corrientes. Además, cuando surgen disputas en la mediación, existen procedimientos que no existen en la conversación corriente y que hacen posible la terminación del conflicto.

García empieza por la conocida preocupación de los analistas conversacionales por el turno de palabra. La mediación estipula quién puede hablar en un momento dado y qué forma pueden adoptar las respuestas. Por ejemplo, los que se quejan hablan primero y no pueden ser interrumpidos por los demás durante su presentación. Estas constricciones sobre las interrupciones restringen enormemente la magnitud del conflicto en las disputas mediadas. En cambio, la in-

terrupción en conversaciones corrientes aumenta mucho la probabilidad y la magnitud del conflicto. También reduce la posibilidad de conflicto el hecho de que los que disputan pueden pedir permiso al mediador para hablar o usar sanciones. La solicitud puede ser denegada e, incluso si no lo es, el hecho de hacer una solicitud sirve para mitigar la posibilidad de conflicto directo entre los que disputan. Otro factor clave que reduce la posibilidad de conflicto es el hecho de que los adversarios dirigen sus observaciones al mediador en lugar de a su contrincante. Durante el tiempo en el que se somete una cuestión a discusión conjunta, el mediador, no los participantes, controla el tema de la discusión, así como quién participa haciendo preguntas directas a los participantes. Por tanto, el mediador sirve de amortiguador y controlador y en ambos papeles actúa para limitar la posibilidad de conflicto.

El mediador busca ante todo limitar la posibilidad de acusaciones y desmentidos directos e indirectos de los que disputan. Este «cruce de palabras» tiene muchas probabilidades de conducir a un conflicto, y los mediadores buscan evitar que ocurra y están preparados para actuar cuando se inicia. Para detener el cruce de palabras, el mediador puede intentar cambiar el tema, redirigir una pregunta o sancionar a los litigantes.

En suma, «en la mediación, los comentarios enfrentados directos o indirectos que constituyen una disputa no se pronuncian» (García, 1991: 827). García resume sus conclusiones ofreciendo cuatro características de la mediación que permiten a los adversarios reducir o eliminar sus disputas mientras al mismo tiempo salvan la cara:

1. Las acusaciones y los desmentidos no se producen de seguido en el sistema de turno de palabra de una disputa mediada, reduciéndose así la posibilidad de que la disputa se intensifique.
2. Los desmentidos no se emiten inmediatamente después de las acusaciones sino como respuesta a preguntas del mediador. En consecuencia, como están separados de las respuestas, los desmentidos no suelen provocar respuestas conflictivas.
3. Como hay demora entre acusación y respuesta, a los litigantes no se les permite responder directamente a ciertas acusaciones, de modo que su falta de respuesta no implica culpabilidad. La demora permite a los que discuten «evitar algunas acusaciones, centrarse en las acusaciones más importantes o ignorar las acusaciones que no pueden negar con credibilidad» (García, 1991: 830). Por lo general, el resultado es que al final hay menos asuntos sobre la mesa sobre los que discutir.
4. El sistema de mediación mitiga las acusaciones y los desmentidos. Por ejemplo, se puede identificar al agente acusado implícita en lugar de explícitamente, calificarlo colectivamente como «nosotros» de modo que el que se queja se incluye a sí mismo dentro de la parte acusada, o las acusaciones pueden rebajarse mediante el uso de palabras y frases como «me lo imagino» o «es posible».

A diferencia de Clayman en su estudio del abucheo, García no afirma que la estructura de la interacción en la mediación es similar a la organización de la interacción en la vida cotidiana. De hecho, su argumento es que existen órdenes interactivos muy diferentes. Sin embargo, al igual que Clayman y otros analistas conversacionales, García (1991: 833) identifica la clave para comprender lo que pasa en la interacción, en este caso en la mediación, en «el orden interactivo de la mediación en sí» más que en la estructura normativa o social de la mediación.

Recientemente Greatbatch y Dingwall (1997) examinaron las sesiones de mediación en casos de divorcio en diez agencias de Inglaterra. A diferencia del estudio de García, los litigantes hablan directamente entre ellos y con frecuencia se implican en disputas. Así, Greatbatch y Dingwall se interesaron por cómo se zanja las disputas. Si bien los mediadores pueden emprender varias acciones, el estudio se centra en lo que hacen los litigantes para zanjar una disputa como, por ejemplo, que una parte deje pasar su turno de palabra dando la palabra a la otra parte, tomar la iniciativa y dirigirse al mediador en lugar de al otro litigante, anunciar que uno se retira de la disputa y ofrecer explicaciones conciliatorias (por ejemplo, «es culpa mía»). A pesar de estas importantes diferencias, en la mayoría de los casos británicos los litigantes no hablan directamente entre ellos, se dirigen a los mediadores. Quizá más importante que las diferencias específicas entre los dos estudios es el hecho de que Greatbatch y Dingwall (1997: 164) manifiestan su desacuerdo con el argumento de García de que lo que pasa en esas sesiones no es similar a lo que ocurre en la vida cotidiana: «Las prácticas de reducción de la intensidad que aquí se describen no son exclusivas de la mediación; son prácticas verbales genéricas que se derivan de la conversación corriente». En otras palabras, lo que hacen los litigantes para zanjar una disputa es similar a lo que hacemos para librarnos de las disputas en la vida cotidiana.

## CRÍTICAS A LA SOCIOLOGÍA TRADICIONAL

Los etnometodólogos critican a los sociólogos tradicionales por imponer su concepción de la realidad social al mundo social (Mehan y Wood, 1975). Creen que la sociología ha dedicado escasa atención o no ha sido fiel al mundo cotidiano, que debe constituir su fuente última de conocimiento (Sharrock y Anderson, 1986). Y lo que es aún más importante, la sociología ha descuidado los aspectos más esenciales del mundo social (los etnométodos) para centrarse, en cambio, en un mundo construido que oculta las prácticas cotidianas. Cegados por su propia visión del mundo social, los sociólogos han tendido a no percibir la realidad social de sus objetos de estudio. Como Mehan y Wood señalaron: «En su esfuerzo por hacer *ciencia* social, la sociología se ha separado de lo social» (1975: 63).

Dentro de esta orientación general, Mehan y Wood (véase también Sharrock

y Anderson, 1986) hicieron una serie de críticas concretas a la sociología. Los conceptos usados por los sociólogos distorsionan el mundo social y destruyen su flujo y reflujo. Una distorsión todavía mayor se produce como consecuencia de la confianza de los sociólogos en las técnicas científicas y los análisis estadísticos de datos. Por lo general, las estadísticas no reflejan fielmente la elegancia y la sofisticación del mundo social. Las técnicas codificadoras utilizadas por los sociólogos, quienes traducen la conducta humana a sus propias categorías preconcebidas, distorsionan el mundo social. Además, la aparente simplicidad de los códigos oculta la complejidad y la perturbación que se produce al convertir ciertos aspectos del mundo social en categorías preconcebidas. Por añadidura, los sociólogos suelen aceptar incondicionalmente las descripciones que hacen los entrevistados de un fenómeno, en lugar de analizar el fenómeno en sí. De este modo, una descripción de una situación social suele ser aceptada como la *definición* de la situación, y no como lo que realmente es, una concepción de esa situación. Finalmente, Mehan y Wood afirman que los sociólogos tienden a ofrecer abstracciones del mundo social que cada vez se corresponden menos con la realidad de la vida cotidiana.

**Confusión de tópico y recurso.** Don Zimmermann y Melvin Pollner (1970), quienes adoptaron una postura ligeramente diferente, afirmaron que la sociología convencional había confundido *tópico* y *recurso*. Es decir, el mundo social cotidiano constituye un recurso para los tópicos característicos de la sociología, pero raramente constituye un tópico por sí mismo. Esto puede ilustrarse mediante varios ejemplos. Por ejemplo, Roy Turner (1970; véase también Sharrock y Anderson, 1986) señaló que los sociólogos suelen analizar el discurso cotidiano no como un tópico en sí, sino como un recurso para estudiar realidades ocultas tales como normas, valores, actitudes, etc... Sin embargo, lejos de constituir un recurso, el discurso cotidiano debe ser considerado como uno de los modos en los que la vida social se realiza y es, por tanto, un tópico en sí mismo. Matthew Speier (1970) señaló que cuando los sociólogos estudian la socialización infantil no analizan los procesos mismos, sino una serie de «etapas» abstractas generalizadas a partir de aquellos procesos. Speier afirmó que «*la socialización es la adquisición de la competencia para la interacción*» (1970: 189). Así, el etnometodólogo debe ocuparse del análisis del modo en que se adquieren y usan esas capacidades en la realidad cotidiana del mundo real.

Otro análisis de la socialización infantil realizado por Robert W. Mackay (1974) puede tomarse como una dura crítica a la sociología tradicional y a su confusión entre tópico y recurso. Mackay comparó el enfoque «normativo» de la sociología tradicional con el enfoque interpretativo de la etnometodología. El enfoque normativo concibe la socialización simplemente como una serie de etapas durante la cuales los adultos «completos» enseñan a los niños «incompletos» las maneras de la sociedad. Mackay calificó esta concepción de errónea porque ignora la realidad de que la socialización implica interacción entre niños y adultos. Los niños no son receptáculos pasivos, incompletos; antes bien,

son participantes activos en el proceso de la socialización porque disponen de la capacidad de razonar, idear y adquirir conocimiento. La socialización es un proceso bilateral. Mackay creía que la orientación etnometodológica «restaura como objeto de estudio la interacción entre adultos y niños que se basa en la capacidad interpretativa» (1974: 183).

Zimmerman y Pollner (1970) citaron otros ejemplos para ilustrar la confusión entre tópico y recurso. Por ejemplo, afirmaron que los sociólogos explican normalmente la acción en las burocracias mediante las reglas, las normas y los valores de la organización. Sin embargo, si hubieran considerado las organizaciones como tópicos, habrían visto lo que los actores suelen *aparentar* con sus acciones: que esas acciones pueden explicarse mediante reglas. No son las reglas, sino el *uso* que hacen los actores de las reglas lo que debe ser objeto de la investigación sociológica. Zimmerman y Pollner citaron el ejemplo del código de conducta entre los prisioneros convictos. Mientras la sociología tradicional examina los modos en los que los actores se ven constreñidos por un código penal, los etnometodólogos analizan cómo usan los convictos el código como un mecanismo explicatorio y persuasivo. Don Zimmerman y Lawrence Wieder ofrecieron la siguiente generalización sobre la confusión entre tópico y recurso:

El etnometodólogo *no* se esfuerza por proporcionar explicaciones causales de acciones observables repetitivas, pautadas y regulares mediante cierta suerte de análisis del punto de vista del actor. Se *preocupa* por el modo en que los miembros de la sociedad realizan la tarea de *comprender, describir y explicar* el orden del mundo en el que viven.

(Zimmerman y Wieder, 1970:289)

Para el etnometodólogo el orden social no es una realidad en sí, sino una realización de los actores sociales.

## PRESIONES Y TENSIONES EN LA ETNOMETODOLOGÍA

Sin bien la etnometodología ha progresado enormemente dentro de la sociología y ha demostrado tener cierta capacidad de acumular conocimiento sobre el mundo de la vida cotidiana, especialmente mediante el análisis conversacional, es preciso mencionar algunos de sus problemas.

Primero, aunque la etnometodología tiene mucha más aceptación hoy día que hace una década, muchos sociólogos la miran con recelo (Pollner, 1991). Consideran que se centra en cuestiones triviales e ignora las cuestiones crucialmente importantes a las que se enfrenta la sociedad en nuestros días. La respuesta de los etnometodólogos es que ellos se *ocupan* de las cuestiones de más trascendencia, porque lo más importante es la vida cotidiana. Paul Atkinson resume así la situación: «Algunos sectores siguen mostrando incompreensión y hostilidad hacia la etnometodología. Sin embargo, es indudable que sigue siendo una orientación que merece reconocimiento por lo que respecta a

la teoría, los métodos y la corriente empírica de la investigación sociológica» (1988: 442).

Segundo, la dirección micro de la etnometodología plantea ciertos problemas. Es decir, hay algunos que creen (por ejemplo P. Atkinson, 1988) que la etnometodología ha dado la espalda a sus raíces fenomenológicas y a su preocupación por los procesos conscientes cognitivos (entre las excepciones figuran Cicourel [1974] y Coulter [1983, 1989], aunque este último es propenso a encuadrar la cognición en el mundo cotidiano). En lugar de centrarse en esos procesos conscientes, los etnometodólogos, especialmente los analistas de la conversación, se centran en las «propiedades estructurales del discurso» (P. Atkinson, 1988: 449). Ignoran los motivos y las motivaciones internas de la acción. En opinión de Atkinson, la etnometodología se ha «limitado indebidamente» y ha llegado a ser «conductista y empirista» (1988: 441). Al moverse en esta dirección, la etnometodología se ha alejado de sus principios básicos, incluido su deseo de no tratar al actor como un idiota sin capacidad de juicio:

La inspiración inicial de Garfinkel fue rechazar la imagen del idiota carente de juicio con el fin de centrarse en el esfuerzo metódico, habilidoso y diestro invertido en la producción del orden social. Sin embargo, durante los años siguientes hasta ahora algunas variantes de la etnometodología han adoptado como modelo de actor al idiota que carece de juicio. La intencionalidad y el significado han quedado completamente eliminados.

(P. Atkinson, 1988: 449)

Tercero, a algunos etnometodólogos les interesa vincular las preocupaciones de su campo (por ejemplo, las conversaciones) con la preocupación por las grandes estructuras sociales. Este interés existe a pesar de que, como hemos señalado ya, los etnometodólogos tienden a considerarse como un puente entre lo micro y lo macro. Por ejemplo, hace algunos años, Zimmerman señaló que el cruce con la macrosociología era «una cuestión abierta y una posibilidad fascinante» (1978: 12). Más tarde Pollner sugirió que la etnometodología debía «regresar a la sociología para entender las prácticas [dadas por supuestas] en grandes contextos sociales.... la razón mundana en términos de procesos estructurales e históricos. La razón mundana no es simplemente el producto del esfuerzo local de los razonadores mundanos, porque también está configurada por una dinámica a largo plazo y a gran escala» (1987: xvi). Algunos pensadores han emprendido la tarea de cruzar estos enfoques, como Giddens (1984), que integró ideas etnometodológicas en su teoría de la estructuración. En términos más generales, Boden (1990 a; véase el siguiente apartado) ha subrayado que la etnometodología tiene ideas que ofrecer al problema de la relación entre estructura y acción. Afirma que los hallazgos de los estudios etnometodológicos son relevantes no sólo en el ámbito de las microestructuras, sino también en el de las macroestructuras. Hay alguna esperanza

depositada en que los estudios sobre instituciones que realizan en la actualidad los etnometodólogos arrojen luz sobre las macroestructuras y su relación con los fenómenos micro.

Cuarto, y desde el campo de la etnometodología, Pollner (1991) ha criticado la etnometodología por perder de vista su reflexividad radical original. La reflexividad radical conduce a la idea de que toda actividad social, incluyendo las actividades de los etnometodólogos, debe ser analizada. Sin embargo, la etnometodología ha ganado aceptación entre los sociólogos de la corriente principal. Como Pollner señala, «la etnometodología se está asentando en la periferia de la sociología» (1991: 370). Al ganar aceptación, los etnometodólogos han tendido a perder de vista la necesidad de analizar su propio trabajo. A resultas de ello, en opinión de Pollner la etnometodología corre el riesgo de perder su espíritu crítico y autoanalítico y convertirse en tan sólo otra especialidad teórica.

Por último, debe advertirse que aunque se analizan bajo el mismo encabezamiento, la relación entre la etnometodología y el análisis conversacional es cada vez más tensa (Lynch, 1993: 203-264). Como hemos mencionado ya, tienen raíces algo diferentes. Y lo que es más importante, últimamente el análisis conversacional ha hecho grandes progresos en la sociología. Su tendencia a estudiar empíricamente las conversaciones lo hace aceptable a los ojos de la corriente principal de la disciplina. La tensión entre los dos campos aumentará si el análisis conversacional sigue asentándose en la corriente principal y los estudios etnometodológicos de las instituciones continúan en la periferia.

## SÍNTESIS E INTEGRACIÓN

Incluso la etnometodología, una de las perspectivas micro más extremas de la teoría sociológica, ha mostrado ciertos indicios de apertura hacia la síntesis y la integración. Por ejemplo, la etnometodología parece expandirse en dominios que parecen pertenecer más bien a la corriente principal de la sociología. Un buen ejemplo es el análisis de Heritage y Greatbatch (1986) de los discursos políticos británicos y de los métodos utilizados para generar el aplauso del público y el estudio de Clayman (1993) sobre el abucheo. La tipología de estos mecanismos que estos autores desarrollaron apenas difiere de las tipologías empleadas por otros teóricos de la sociología.

Sin embargo, la etnometodología sigue atrincherada e insegura, a resultas de lo cual parece ir a contracorriente del movimiento hacia la síntesis teórica. Garfinkel, que supuestamente rechaza la idea de la síntesis, considera que la etnometodología constituye una «sociología inconmensurablemente alternativa» (1988: 108). Boden (1990a) cree necesario hacer una *defensa* fuerte, aunque algo cohibida, de las perspectivas de la etnometodología y el análisis conversacional. Es realmente cierto, tal y como Boden señala, que la etnometodología ha experimentado un aumento en lo que a número de defensores y exponentes

se refiere. Sin embargo, podemos preguntarnos si ésta —o cualquier otra teoría sociológica— «se ha establecido», como Boden afirma. En cualquier caso, este argumento contradice la idea del debilitamiento de las fronteras teóricas y el surgimiento de nuevas perspectivas sintéticas. Es posible que la etnometodología sea aún demasiado joven e insegura como para soportar la erosión de su fronteras.

No obstante, la mayor parte del ensayo de Boden (1990a) se centra en los esfuerzos sintéticos que se han realizado *dentro* de la etnometodología, especialmente en el análisis de cuestiones integradoras tales como la relación entre la acción y la estructura, el marco de la acción y los acontecimientos pasajeros que se dan en el curso de la historia. Boden también analiza el grado en el que una serie de teóricos estadounidenses y europeos han comenzado a integrar la etnometodología y el análisis conversacional en su orientación. Desgraciadamente, lo que brilla por su ausencia es un análisis del grado en que los etnometodólogos integran actualmente en su perspectiva ideas procedentes de otras teorías sociológicas. Los etnometodólogos reaccionan de buen grado ante el hecho de que otros teóricos integren perspectivas etnometodológicas en sus teorías, pero se muestran más bien reacios a la integración de otras ideas en su teoría.

## Etnometodología e interaccionismo simbólico

El estudio de Boden (1990b) sobre los vínculos de la etnometodología con el interaccionismo simbólico ha contribuido a un leve movimiento hacia la síntesis en la etnometodología. El análisis conversacional se centra focalmente en el habla. Como Boden señala: «El habla constituye el nervio central de la interacción social. El análisis conversacional estudia el aspecto mundano de la charla momentánea de las personas en su realización cotidiana» (1990b: 244). Si bien los interaccionistas simbólicos se interesan por el habla, su principal preocupación es la acción y la interacción. Boden (1990b: 244) nos ofrece el vínculo entre tales intereses en su definición del *habla* como «lenguaje-interacción», señalando que «es aquí, cuando a través del lenguaje aparece la acción, donde convergen el análisis conversacional y la interacción simbólica (y viceversa)». Y llega a señalar que el mundo social requiere «ser estudiado *in situ*, y las fuerzas creativas de la interacción simbólica y el análisis conversacional descubren, en combinación, la naturaleza momentánea, aunque recurrente y pautada, del mundo» (Boden, 1990b: 246).

Para reforzar el vínculo entre el interaccionismo simbólico y el análisis conversacional Boden sugiere una redefinición de este último. Afirma que el término *análisis conversacional* es, en realidad, demasiado estricto debido al hecho de que los investigadores se interesan por algo más que el simple intercambio de palabras. Sugiere, en cambio, la denominación de «análisis interaccional» ya que los investigadores se ocupan de «todo lo que tiene lugar en la interac-

ción, desde una pausa en la respiración hasta la organización espacial y temporal del escenario» (Boden, 1990b: 248). Al utilizar el término *análisis interaccional* para describir el interés por fenómenos verbales y no verbales, Boden claramente coloca el análisis conversacional en las filas del interaccionismo simbólico.

Como vimos en el Capítulo 6, Mead se interesó por los procesos mentales, pero los concibió como formas de la acción y la interacción. Esta concepción forma parte del esfuerzo de Mead por extender el conductismo al reino de la mente. Boden afirma que «el *pensamiento*, que en sentido meadiano constituye una interacción simbólica, se convierte en algo concreto y disponible, tanto para analizarlo como para teorizar a través de las intensas actividades del habla en la interacción» (1990b: 253). Así, al estudiar el habla, los analistas de la conversación (y los interaccionistas simbólicos) arrojan luz sobre los procesos mentales. Asimismo, Boden intenta vincular el análisis conversacional con el interés de Blumer por la «acción conjunta». Subraya que la conversación constituye una acción conjunta no sólo en el sentido de que es negociada localmente, sino también en el sentido de que «el habla y las tareas se construyen mutuamente por turnos alternativos (Boden, 1990b: 255).

En su conclusión, Boden nos ofrece algunos vínculos generales entre el análisis conversacional y el interaccionismo simbólico: «Los interaccionistas simbólicos y los analistas de la conversación viajan juntos por el mismo camino a fin de examinar la interrelación de los significados, de los símbolos compartidos, de la acción conjunta y del orden social» (1990b: 265). Además, liga explícitamente las dos teorías a las preocupaciones integradoras que acaban de ser analizadas en el capítulo anterior: «Así, en la amplia intersección de *la acción y la estructura*, los sociólogos pueden esperar por lo general encontrar a interaccionistas simbólicos, así como a analistas de la conversación» (Boden, 1990b: 265; cursivas añadidas).

## Etnometodología y orden micro-macro

El esfuerzo de Boden por vincular la relación entre el análisis conversacional y el interaccionismo simbólico con la acción y la estructura nos conduce a la obra de Hilbert (1990) sobre la relación entre la etnometodología y el orden micro-macro. Hilbert rechaza la idea convencional de que la etnometodología constituye una microsociología, pero tampoco debe ser considerada, en su opinión, una macrosociología. Antes bien, Hilbert afirma que la etnometodología «trasciende» la cuestión micro-macro porque su preocupación central son «las prácticas sociales que constituyen los métodos para la producción de la microestructura y de la macroestructura, así como cualquier presunto “vínculo” entre las dos» (1990: 794).

Hilbert reduce, de manera en cierto modo errónea (véase el Capítulo 10), la cuestión del vínculo micro-macro a una serie de preocupaciones estructurales. Es decir, a un enfoque sobre las microestructuras, las macroestructuras y el vín-

culo que hay entre ellas. Desde el punto de vista de Hilbert, los etnometodólogos son «indiferentes» a las estructuras *en cualquier* nivel. En lugar de interesarles las estructuras, ya sean micro o macro, los etnometodólogos se ocupan de las prácticas, de «los etnométodos», de «la correcta producción» de la estructura en general. Es decir, los etnometodólogos se centran en «los métodos de la producción, el mantenimiento, la conservación y la reproducción de la estructura social a través de la pertenencia al grupo, ya estén orientados a las grandes estructuras institucionales (macro) o a las estructuras más íntimas y pequeñas (micro)» (Hilbert, 1990: 799).

Hilbert nos ofrece lo que llama la «tesis radical» de la etnometodología, que la hace trascender la cuestión del vínculo micro-macro:

Los fenómenos empíricos que identifican los analistas de la conversación, pero que los miembros no son capaces de identificar, y... los fenómenos estructurales hacia los que los miembros se orientan y dan por supuestos pero que, sin embargo, no son empíricos y no están disponibles para los científicos sociales son (sutilmente)... *los mismos fenómenos*.

(Hilbert, 1990: 801)

En otras palabras, los etnometodólogos creen que no es necesario hacer distinción alguna entre las estructuras micro y las macro porque, desde su punto de vista, se generan simultáneamente. Sin embargo, ni los etnometodólogos ni otros teóricos de la sociología han ofrecido la solución última a la cuestión micro-macro. El esfuerzo de Hilbert no es válido debido a su reducción de la cuestión a una preocupación por el vínculo entre las *estructuras* micro y macro. Como veremos en el Capítulo 10, esta cuestión implica más cosas que el simple vínculo micro-macro. No obstante, los etnometodólogos ofrecen un enfoque interesante, aunque radical, sobre esta cuestión, y la resuelven afirmando ¡que lo micro y lo macro son lo mismo! Ciertamente, un modo de analizar la cuestión micro-macro es negarse a separar los dos niveles, considerando ambos como parte del mismo proceso general.

## RESUMEN

En este capítulo nos hemos ocupado de un tipo distintivo de sociología y teoría sociológica: la etnometodología. Se define como el estudio de las prácticas cotidianas que usan los miembros corrientes de la sociedad para vivir su vida diaria. Considera que las personas llevan a cabo su vida cotidiana mediante el uso de varias prácticas astutas. Con los años la etnometodología ha ganado diversidad. Sin embargo, las dos variedades principales de la etnometodología son los estudios institucionales y el análisis conversacional.

Analizamos varios ejemplos tempranos de etnometodología como los «experimentos de ruptura» y el famoso estudio de Garfinkel sobre Agnes y los modos