

## **El giro dialógico de las Ciencias Sociales: hacia la comprensión de una metodología dialógica**

CARMEN ELBOJ SASO  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA  
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

JESÚS GÓMEZ ALONSO  
DEPARTAMENTO DE MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN  
Y DIAGNÓSTICO EN EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD DE BARCELONA

Partimos de la base de que las sociedades cada vez son más dialógicas. El análisis sociológico también descubre valores en la sociedad que —cada vez— son más dialógicos, así como una progresiva correlación entre esos valores y las transformaciones dialógicas que contribuyen a impulsar.

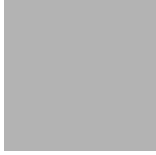
La metodología dialógica se fundamenta en una concepción que parte de las actuaciones contextualizadas de los diferentes actores sociales y de las interacciones que se producen, entendidas como generadoras de conocimiento. Por el contrario, la voz, y por tanto, las interpretaciones y teorías de los participantes en la investigación, tradicionalmente no están presentes en los estudios científicos que se llevan a cabo en diferentes disciplinas, ofreciendo, en el mejor de los

casos, el comentario o reflexión de las personas a partir de la interpretación realizada por el investigador, que es el que «cientifiza» las opiniones recogidas.

La investigación científica basada en el enfoque dialógico permite una perspectiva de análisis que nos ayuda a plantear salidas para superar las desigualdades y la exclusión social. Este enfoque permite: 1) hacer posible el desarrollo de una teoría interpretativa y de análisis de la realidad, 2) profundizar en una metodología crítica e innovadora y 3) superar las diferentes dualidades más habituales como son la de estructura/individuo, objeto/sujeto y relativismo/universalismo en las ciencias sociales.

**Palabras clave:** sociedad de la información, investigación social, metodología dialógica, sujetos activos de la investigación, interacción, pretensiones de validez, efectos ilocucionarios.

# El giro dialógico de las ciencias sociales: hacia la comprensión de una metodología dialógica



Carmen Elboj Saso<sup>1</sup>  
Jesús Gómez Alonso

## 1. Sociedades dialógicas

Las sociedades actuales son cada vez más dialógicas. Si las industriales constituyeron el contexto material donde se desarrollaron democracias políticas, las sociedades de la información son el contexto simbólico donde el diálogo está penetrando las relaciones sociales, desde el ámbito más macro de la política internacional, hasta el más micro de la convivencia dentro de un domicilio.

El análisis sociológico también descubre valores en la sociedad que —cada vez— son más dialógicos, así como una progresiva correlación entre esos valores y las transformaciones dialógicas que contribuyen a impulsar.

Los análisis sociológicos descriptivos demuestran que el diálogo juega ahora un mayor papel que en la sociedad industrial y, aún más, que en las sociedades premodernas. En la primera mitad del siglo xx, los matrimonios se regían por los roles tradicionalmente reservados a los diferentes géneros y edades; en el siglo xxi, un número creciente de parejas dialogan y renegocian constantemente las tareas a desarrollar por cada persona.

Este movimiento dialógico tiene considerables limitaciones, como pueden refrendar los importantes grupos de poder que condicionan el voto o las muchas mujeres que sufren relaciones

---

<sup>1</sup> La metodología de orientación dialógica que aquí se expone está basada en la metodología desarrollada por CREA, Centro de Investigación Social y Educativa de la Universidad de Barcelona, al que pertenecen los autores de este artículo.

impuestas. Entre los muros que dificultan las transformaciones dialógicas, podemos distinguir dos tipos: tradicionales y sistémicos.

Los muros tradicionales no cuestionan la perspectiva dialógica, porque son ámbitos a los que todavía no ha llegado el diálogo. Por ejemplo, a pesar de las muchas discusiones al respecto, éstas no están consiguiendo un reparto igualitario del trabajo doméstico; incluso ni siquiera se están acercando significativamente a ese objetivo. Pero esto no significa que vamos a un mundo menos dialógico, sino que es muy larga y difícil la marcha hasta conseguirlo.

Los muros sistémicos sí que ponen en entredicho la perspectiva dialógica, porque son generados por los mismos sistemas creados para hacer posible el diálogo. Por ejemplo, las burocracias de los partidos políticos o de los medios de comunicación no son resistencias feudales que se atrincheran para defenderse de la dinámica dialógica; muy al contrario, son realidades que han crecido como parte de las mismas sociedades democráticas. Partidos políticos que han sido creados para vehiculizar el derecho de voto y la participación de la ciudadanía, secuestran ese derecho; por ejemplo, imponiendo listas cerradas, que siempre son controlables más fácilmente por sus burocracias que por el electorado.

En la sociedad informacional no sólo hay, cada vez más, «realidades» dialógicas, sino también propósitos más dialógicos. Nos encontramos, día a día, con más diferencias entre personas y grupos que tratamos de resolver a través del diálogo.

Entre los objetivos dialógicos de los movimientos progresistas y las realidades prácticas, hay mucha distancia; pero esos objetivos y el esfuerzo que se hace por alcanzarlos, están moviendo hacia ellos las realidades, aunque a un ritmo mucho más lento de lo deseado por quienes luchan por alcanzarlos. Esa distancia ha servido para atacar a las sociedades dialógicas, afirmando que son una farsa donde el diálogo no va más allá de la declaración de unos principios que, a la hora de la verdad, nadie hace caso. Sin embargo, y muy al contrario, es la prueba de una fuerza humana que empuja esas sociedades hacia unas rutas más dialógicas.

La modernidad dialógica es un proyecto que extiende el diálogo igualitario, cada día más, hacia más ámbitos sociales y que es compartido (con diversos grados de aceptación) por diferentes grupos y personas.

Quienes querían extender la identidad de mujer occidental a todo el mundo, estaban dentro del marco de una modernidad tradicional que resultó una imposición destructora de la identidad de

muchas personas y culturas. Las contradicciones y crisis de esta perspectiva tradicional, reorientaron la modernidad hacia una opción dialógica donde los valores que guían las transformaciones no surgen de la imposición de unas culturas o personas sobre otras, sino de los acuerdos entre ellas.

La modernidad dialógica permite realizar la igualdad de diferencias, es decir, que gentes diferentes puedan vivir juntas en los mismos territorios con una igualdad de derechos que refuerce sus respectivas identidades.

## **2. La metodología dialógica**

La investigación científica basada en el enfoque dialógico permite alcanzar diversos objetivos. Por una parte, hace posible el desarrollo de una teoría interpretativa y de análisis de la realidad. Por otra parte, constituye una profundización en una metodología crítica e innovadora. Y por último, permite superar una de las dualidades más habituales en las ciencias sociales, es decir, la relación sujeto/objeto. Constituye pues, una manera de incorporar las opiniones y los intereses de los participantes, normalmente excluidos de los procesos de legitimación científica.

De acuerdo con las fuentes analizadas en el marco teórico, los datos obtenidos a través de las diferentes técnicas de investigación, son interpretados dialógicamente por los participantes en la investigación.

Ante la disputa o enfrentamiento tradicional entre las posturas teorícistas o practicistas radicales, hay que significar que la metodología de investigación que propone CREA supone ese nivel de intermediación que conecta los fundamentos teóricos seleccionados y utilizados para realizar la interpretación científica y el nivel práctico o de desarrollo de los fenómenos que se quieren estudiar.

Las aplicaciones de la metodología dialógica se fundamentan en una concepción que parte de las actuaciones contextualizadas de los diferentes actores sociales y de las interacciones que se producen, entendidas como generadoras de conocimiento. La voz, y por tanto, las interpretaciones y teorías de los participantes en la investigación, tradicionalmente no están presentes en los estudios científicos que se llevan a cabo en diferentes disciplinas, en el

mejor de los casos se ofrece el comentario o reflexión de las personas a partir de la interpretación realizada por el investigador, que es el que «cientifica» las opiniones recogidas.

En la construcción teórica de la metodología dialógica se recogen las concepciones de diferentes autores: Habermas, Freire, Schütz, Berger y Luckmann, Mead y Garfinkel.

De Habermas se recoge la tipificación del tipo de acción que permite explicar tanto las interacciones que se producen entre los actores sociales como las distorsiones en la comunicación y aquello que las genera.

Las acciones teleológica, normativa y dramática no contemplan un diálogo orientado al entendimiento. Las personas participantes más hábiles, o el investigador investido de autoridad, imponen sus puntos de vista. Así, las metodologías basadas en estas acciones provocan distorsiones en la comunicación.

En cambio, en la acción comunicativa, los juicios dependen de la intersubjetividad. El diálogo se orienta en relación al entendimiento y se construye a partir de este diálogo. No existe un desnivel metodológicamente relevante entre los actores y los investigadores. Las conceptualizaciones de ambos («conceptos de los científicos sociales/conceptos de los participantes») son expuestos a través del diálogo en términos de igualdad. Ambos se convierten en sujetos en el proceso de construcción del conocimiento. Por ello, las metodologías cualitativas basadas en la acción comunicativa implican un diálogo intersubjetivo entre iguales.

Como en el caso de Habermas con el concepto de acción comunicativa, Freire nos aporta con la perspectiva dialógica, tanto un concepto teórico como una posición metodológica. Freire aporta su definición de relación dialógica cuando explica: «por cuestión de método, jamás oriento de forma directa mi atención a un objeto que me desafía en el proceso de conocimiento. Al contrario, tomando distancia epistemológica del objeto, hago mi aproximación rodeándolo». (Freire, 1997: 100).

En la perspectiva dialógica de Freire, el distanciamiento no implica aislar a los sujetos investigados, ya que pretende conocerlos a través de sus relaciones con los otros. Por tanto, no nos hemos limitado a recoger las opiniones de las personas a partir de los temas propuestos por los investigadores, sino que hemos pretendido captar y reflejar sus interpretaciones en sus contextos habituales.

El diálogo comporta una postura crítica por lo que es fundamental para la construcción de la curiosidad epistemológica. Cuando a través del diálogo ponemos en duda cuestiones que hasta ese momento considerábamos válidas, nos vemos obligados a utilizar procesos dialógicos para comprender las interpretaciones de los otros y buscar argumentos para refutar, afirmar o replantear la situación. A través de este proceso llegamos a interpretaciones consensuadas.

Habermas y Freire constituyen la principal fundamentación de nuestra metodología. La acción comunicativa y el diálogo son elementos clave en la construcción del conocimiento y, a la vez, son el principal instrumento de transformación social. Para complementar nuestro desarrollo metodológico hemos considerado también otros autores.

De la sociología fenomenológica de Schütz es interesante la aplicación conceptual que realiza del sentido común. El sentido subjetivo depende de la experiencia de la vida y de la conciencia de las personas. A menudo, se hacen inferencias a partir de las tipificaciones del propio contexto cultural. Es decir, ante una determinada acción de una persona se pueden hacer múltiples interpretaciones, de manera que sólo se puede interpretar la realidad preguntando a los sujetos cuáles son sus propias interpretaciones. Por lo tanto, el investigador tiene que estar conectado con las tipificaciones de la vida cotidiana del sentido común de los actores y tiene que conocer las interpretaciones de la cultura que realizan los actores porque son las que condicionan la acción.

Para algunos autores como Berger y Luckmann, el sentido común de la vida cotidiana es un conocimiento relevante, y este conocimiento común de los actores, se ha de utilizar en los contextos de sus vidas cotidianas (Berger&Luckmann, 1988).

El interaccionismo simbólico de Mead (1982), explica cómo las personas elaboran sus propios significados y la definición de las situaciones a partir de la interacción con las otras personas. Los conceptos y la diferenciación que realiza (yo, mi) nos sirven para explicar la construcción social de la persona.

El «yo» de Mead se acerca al concepto de «face» de Goffman (1981), quien entiende que las personas, en función de las reglas del contexto y de las expectativas que respecto a ellas tienen los demás, actúan elaborando una representación que se ajusta a las reglas del contexto y a dichas expectativas. Esta representación constituye una protección ante estas reglas pero no refleja la sub-

jetividad del actor. Las personas que contestan encuestas son actores frente al público (el entrevistador) ante el cuál es necesario salvar la cara.

Por lo tanto, es necesario generar propuestas metodológicas que permitan a los actores expresar su propia subjetividad sin acudir a las acciones dramáticas ni sentirse amenazados o descalificados. Las propuestas metodológicas basadas en una acción comunicativa permitirán superar algunos de estos límites de la interacción.

Siguiendo con este tema y conectando con Habermas, autores como Searle, justifican la tesis de que el lenguaje es esencialmente constitutivo de la realidad institucional, es decir las palabras, símbolos u otros mecanismos convencionales significan, expresan, representan o simbolizan algo que está más allá de ellos mismos, y lo hacen de un modo que es públicamente comprensible (Searle, 1995).

Para Searle, desde una posición interdisciplinar, se ha de mostrar que las vidas humanas son tanto reflejo de la cultura y la historia, como de la biología y los recursos físicos. No existe un sola «explicación» de la persona, biológica o de otro tipo. En última instancia, ni siquiera las explicaciones causales más potentes de la condición humana pueden tener sentido sin ser interpretadas a la luz del mundo simbólico que constituye la cultura.

Con la etnometodología Garfinkel (1967) se entiende el análisis de la conversación como una metodología que nos permite descubrir cuáles son las expectativas escondidas, los conocimientos implícitos, las reglas establecidas desde el sentido común de los actores. Este análisis incluye la propia interpretación de los actores respecto de sus experiencias cotidianas.

La investigación sobre las acciones prácticas se tiene que basar en las categorías que parten del sentido común, aquello que conceptualizamos como tipificación. Así, las personas interpretan sus experiencias cotidianas a través del sentido común y actúan en consecuencia (Schütz, 1977).

### **3. Algunas consideraciones sobre metodologías cualitativas de orientación dialógica**

La metodología cualitativa de orientación dialógica pretende captar la reflexión de los propios actores, sus motivaciones e inter-



pretaciones. Las técnicas utilizadas pretenden recoger y reflejar la interacción entre todas las personas que participan en el proceso de investigación.

La investigación cualitativa de orientación dialógica se basa en las siguientes líneas:

- La revisión de las metodologías cualitativas desde las actuales líneas teóricas de las ciencias sociales. Se aprecian desfases importantes entre las metodologías que se utilizan habitualmente en la investigación cualitativa y la literatura actual de las ciencias sociales. Estas metodologías no han incorporado de forma global algunas teorías actuales que son muy relevantes sobre esta cuestión.

La utilización de la metodología cualitativa, que considera a las personas actores capaces de elaborar interpretaciones reflexivas y creadores de cultura, supone una alternativa de investigación social que no corre el peligro de instrumentalizar a las personas, ignorando que son sujetos que interpretan sus vidas. Además, cuando se trata de personas culturalmente excluidas este peligro es todavía mayor. En este sentido, la investigación cualitativa ha evolucionado hacia la consideración de que estas personas son actores. Sin embargo, esta circunstancia no nos permite dejar de considerar que todavía en el desarrollo habitual de estas metodologías se puede encontrar la presencia importante de las teorías del déficit que pueden llegar a establecer conclusiones, como la de que estas personas no son capaces de construir un debate. Por ello, es necesario recoger en el desarrollo de estas metodologías conceptos como el de inteligencia cultural, que no anulan el carácter de protagonistas que tienen los actores, ya sea con su aportación material o con su interpretación.

- La constatación de que en la nueva Sociedad de la Información los factores más determinantes de las habilidades que desarrollan las personas hay que encontrarlos en su vida cotidiana y en cómo la interpretan y la construyen.

La vida cotidiana de los actores en la actual Sociedad de la Información es sensiblemente diferente de la que se contempla implícitamente en los desarrollos habituales de la investigación cualitativa, porque se utilizan planteamientos basados únicamente en la estructura social y sólo se tienen

en cuenta a las instituciones y a determinados aspectos de la vida social.

- La consideración y corroboración de que los presupuestos ontológicos de las investigadoras y de los investigadores no son menos complejos que las que se atribuyen a los actores. Porque desde la jerarquización establecida en las instituciones que realizan investigaciones se transmite una jerarquía cultural por parte del investigador, que propicia que se de por hecho que éste tiene la clave de la interpretación de las realidades sociales. Con ello se olvida que los presupuestos ontológicos de las personas investigadas pueden tener tanta solidez o más que los de los mismos investigadores. Es siempre por medio del diálogo y de la comunicación en igualdad entre investigadores e investigados como se pueden encontrar las claves interpretativas de los hechos sociales.

## **4. Técnicas cualitativas utilizadas en la investigación dialógica**

### *4.1 Tertulias Dialógicas*

La tertulia o técnica de los grupos de discusión no siempre se desarrolla teniendo en cuenta para crear una situación de diálogo entre iguales. Muchas veces, el planteamiento de los grupos de discusión se basa en una acción estratégica tanto por la organización como por la disposición de los grupos, y no en una acción comunicativa conseguida como fruto de un saber común, interactivo y recíproco.

Estos planteamientos pueden provocar importantes distorsiones en la comunicación que se pueda establecer en los grupos de discusión. Las principales distorsiones hacen referencia a las aportaciones de las personas del grupo o a la influencia que ejerce la persona que investiga.

Las aportaciones de las personas de un grupo de discusión organizado a partir de la acción estratégica, en la que la persona alcanza sus fines utilizando el medio que le permite lograr su propósito, serán el fruto de una predisposición (positiva o negativa) provocada por la organización del grupo que haya establecido el investigador, por la función que se otorga a sí mismo y por las funciones que otorga a las otras personas participantes del grupo.

Por otro lado, la relación que se establece en un grupo de discusión, entre el grupo y la persona que investiga, no es una relación de diálogo entre iguales, sino que puede ser una relación en condiciones de desigualdad y producir efectos perlocucionarios. Esto sucede cuando el investigador tiene unas pretensiones y unas estrategias que las personas que forman parte del grupo de discusión no conocen y que él está utilizando para conseguir unos efectos determinados.

Para eliminar estos efectos, hemos planteado la tertulia dentro de las coordenadas de la acción comunicativa, puesto que tanto investigador como participantes adoptan la actitud de hablantes y oyentes que se entienden entre sí sobre la situación y la forma de abordarla. Por ello el diálogo en el grupo ha de ser orientado hacia procesos de interpretación cooperativa con pretensiones de validez.

Las tertulias se fundamentan en tres premisas importantes:

- a) El estudio del mundo de la vida cotidiana se basa en la reflexión de los propios actores.
- b) Los actores orientan sus acciones dependiendo de sus propias interpretaciones, que resultan de la interacción con los demás.
- c) Los actores están permanentemente interpretando y definiendo sus vidas a partir de su situación actual, en relación con los demás y con su contexto.

Las tertulias pretenden crear espacios de diálogo entre iguales donde la comunicación no quede sometida a la acción estratégica. Las interpretaciones surgen a partir de la comunicación intersubjetiva que se establece entre las personas que participan en ella. Con esta intención, las tertulias han de responder a unas características básicas encaminadas a conseguir este espacio de diálogo entre iguales:

#### *4.1.1 Los grupos de tertulia tienen que estar formados por grupos naturales*

Como grupos naturales se considera a aquéllos que están formados por personas que ya se conocen y que tienen algún nexo o algo en común, como participar en alguna actividad o coincidir regularmente en algún espacio. De esta manera, las tertulias están formadas por personas que previamente ya han establecido

comunicación entre ellas. El grupo natural facilita la existencia de este espacio de diálogo necesario para la tertulia.

El grupo tiene que llegar necesariamente a un consenso previo, tanto para la realización de la tertulia como para la constitución del mismo. Esta necesidad previa a la realización de la tertulia provoca una primera reflexión, tanto en las personas como en el conjunto del mismo, sobre el tema general que se propone. De este modo, se produce la primera construcción de la propia opinión sobre el tema propuesto, lo que contribuye a poder establecer una relación de igualdad con la persona que investiga.

#### *4.1.2 La tertulia se tiene que realizar en una de las situaciones comunicativas habituales del grupo.*

El desconocimiento de los espacios donde se ha realizado la tertulia puede provocar efectos no deseados y distorsionadores de la comunicación.

Los grupos naturales suelen tener también un espacio natural de encuentro. Es éste el lugar donde se realiza la tertulia, de manera que el diálogo que se establece llegue a ser uno más en el conjunto de los diálogos que el grupo ha tenido o pueda mantener.

El uso del contexto físico habitual del grupo permite una relación relajada, en un entorno conocido donde los movimientos no constituyan una fuente de tensión. Esta distensión que ofrece un entorno conocido ayuda a la creación del espacio entre iguales necesario para el desarrollo de la tertulia.

#### *4.1.3 La tertulia es una comunicación entre iguales, por lo que el investigador tiene que integrarse en el grupo.*

El investigador, cuando propone y realiza una tertulia con un grupo natural no tiene como objetivo la observación o el análisis de las personas que forman el grupo, sino que participa con el grupo que se establece.

El rechazo del uso de estrategias que podrían provocar efectos perlocucionarios y de cualquier situación de dominio dentro del grupo, permite que la comunicación se desarrolle entre iguales, y al mismo tiempo, da validez al texto construido colectivamente porque las interpretaciones que surgen del grupo son las interpretaciones de la realidad que son aceptadas y compartidas por éste. De este modo, el propio grupo es quien va orientando y reorientando el contenido del diálogo. La persona que investiga tiene la

función de dinamizador y facilitador y la responsabilidad de evitar que el desarrollo de la tertulia derive hacia temas fuera del objeto de estudio acordado.

#### *4.1.4 La tertulia es una interpretación colectiva la realidad.*

Todas las personas que forman el grupo de tertulia se convierten en investigadores y actores, porque es el grupo, a partir de la reflexión sobre el tema que se le propone en una situación de interacción y comunicación propia, quien establece conclusiones consensuadas y vinculadas a los elementos de la vida cotidiana que están relacionados con el tema de diálogo.

La tertulia no se acaba en el momento en que termina el tiempo previsto para el diálogo, sino que continúa en un segundo encuentro en el cuál el objeto de debate es la transcripción literal de la tertulia realizada y el análisis que de ésta transcripción ha hecho el investigador, que también ha participado en la primera tertulia, en las mismas condiciones que los demás miembros del grupo. Esta segunda tertulia es una de las claves que fundamentan la interpretación colectiva de la realidad en esta investigación. Además, constituye la forma de evitar las posibles interpretaciones interesadas de quién investiga, facilitando así la validez de las conclusiones a las que se llega.

#### *4.2 Relatos de Vida Cotidiana*

Los relatos de vida cotidiana como material biográfico se diferencia de otras opciones como las historias de vida o los mismos relatos de vida. Las historias de vida se suelen entender como el estudio de un caso en el cual se reconstruye la vida de una persona a partir del relato de su propia vida, contando además con el apoyo de otras fuentes de información (cartas personales, diarios, entrevistas o otros informantes...). El producto final sería la elaboración interpretativa y biográfica que el investigador realiza de la historia. Por relato de vida se entiende la narración que realiza una persona de su vida tanto pasada como presente, sin que haya apoyo de otras fuentes de información. El producto final sería plasmar en una narración coherente la conversación.

Los relatos de vida cotidiana tienen como objetivo una comprensión detallada del mundo de la vida y de las interpretaciones que realiza el autor de su vida cotidiana a partir de una relación

dialógica. La persona investigadora y la que narra el relato tratan y comparten los significados e interpretaciones que se van desarrollando a lo largo de este.

En los relatos de vida cotidiana, a diferencia de las historias de vida, la función interpretativa recae tanto en quien investiga como en quien narra. La interpretación del primero no es más válida que la del segundo, por tanto la construcción del relato se realiza en un plano de igualdad entre ambos. Tradicionalmente, se reservaba al investigador la función de dar sentido a las narraciones de las personas investigadas como si éstas no fuesen capaces de argumentar coherentemente sus interpretaciones.

Los relatos de vida cotidiana aportan a los relatos de vida el interés por centrar el estudio fundamentalmente en el momento actual y en las interpretaciones que hace el narrador de su vida, más que en aspectos biográficos. El relato de vida cotidiana refleja cómo las personas viven, piensan y actúan en su cotidianidad. Por ello, esta técnica se centra fundamentalmente, en el debate sobre la construcción del mundo de la vida cotidiana del sujeto, ya que el mundo social tiene una peculiar estructura de sentido y relevancia para las personas que viven, piensan y actúan en él.

En las diversas construcciones de la realidad cotidiana, los participantes han articulado e interpretado de antemano este mundo y, desde construcciones mentales de este tipo, orientan su comportamiento, definen sus fines de acción y determinan los medios que utilizan para la alcanzar estos fines.

El relato de vida cotidiana pretende recoger los pensamientos, reflexiones, formas de actuar e interacciones mediante los cuales las personas elaboran sus construcciones sociales y las aplican para resolver situaciones concretas de su vida cotidiana. Esta forma de pensamiento o de construcción de la realidad no es de inferior categoría a cualquier interpretación teóricamente objetiva, sino que es diferente y aporta también elementos válidos de análisis. Por esta razón es necesario conseguir una relación de igualdad en la comunicación.

El relato de vida cotidiana constituye un proceso cooperativo de entendimiento y reflexión sobre las presuposiciones del discurso, porque es un método de investigación dialógica que permite descubrir y evidenciar las presunciones de carácter excluyente y transformador a partir de las descripciones que el narrador hace de su propia realidad.

### 4.3 Entrevista

La entrevista es una de las técnicas más utilizadas en la metodología cualitativa, ya que permite conocer cuáles son los significados que los participantes dan a su vida, sus sentimientos, pensamientos o intenciones. Estas interpretaciones se van construyendo a partir de la relación dialógica entre el investigador o investigadora y la persona participante.

En la realización de las entrevistas en profundidad se desarrolla el siguiente proceso: la consideración del perfil de la persona entrevistada, las modalidades y materias de contenido, los ámbitos de comunicación que había que incluir, las estrategias de comunicación que se querían detectar y los medios e instrumentos de comunicación que utiliza la persona.

El tipo de entrevista que proponemos en nuestras investigaciones es un tipo de entrevista semiestructurada, ya que partimos de unas cuestiones claves referidas al mundo de la vida de los participantes. Estas cuestiones se plantean a nivel de esquema general orientador, teniendo en cuenta que la entrevista ha de girar en torno a situaciones de vida (entorno familiar, laboral, social y otros como el medio institucional, comercial, medios de comunicación, etc.), a las estrategias que utilizan estas personas (expresiones verbales —orales y escritas—, no verbales, resolución de problemas, comprensión de mensajes...) y los recursos que utilizan (tecnológicos, palabras, gestos) tanto individuales como colectivos.

A la persona entrevistada se le explica previamente el sentido de la investigación en la que va a participar con sus aportaciones y se dialoga con ella para profundizar en sus interpretaciones, interacciones y teorías en las que se refleja el mundo de la vida. Además se pretende, en todo momento, facilitar el máximo la situación interactiva mediante la manifestación de la disposición del entrevistador, a la acogida, la aceptación y la concordancia.

Al efectuar entrevistas a diversos colectivos se percibe como un determinado problema es captado e interpretado de muy diversos modos dependientes del ángulo desde el que se observe el problema. En la entrevista podemos llegar sensibilizarnos hacia cuestiones relativas a una cultura y las implicaciones de algunos hallazgos.

Las entrevistas se realizan en contextos naturales —de vida cotidiana— de los entrevistados, partiendo de un proceso de negociación en el que se explicaba al entrevistar lo que se per-

sigue con esta técnica y se solicita su colaboración en todo el proceso.

Una vez realizada, se procede a la transcripción de las mismas y se contrasta estas transcripciones con los entrevistados. Así mismo, se lleva a cabo en la mayor parte de los casos, un primer informe —aproximación a una interpretación— que se discute con las personas entrevistadas. En esta fase, los participantes en la investigación matizan, completan, rebaten las interpretaciones, aportan las suyas propias, de tal forma que se llega a un acuerdo.

Hay que hacer constar que en todo momento hay que tener en cuenta las influencias e interacciones del entrevistador, llevando a cabo también un análisis de sus manifestaciones, puesto que el entrevistador se sitúa en una posición dialógica e igualitaria con el entrevistado.

Pensamos, que un proceso de esta naturaleza, no es sólo un momento de conversación en la que una persona —el entrevistador— consigue de otra —el entrevistado—, sino que se produce una relación en la que ambos se llegan a comprometer con un problema que se quiere conocer, y que produce un efecto en los dos implicados.

#### *4.4 Observación Dialógica*

Para el desarrollo de esta técnica es necesario, en primer lugar, definir los contextos más apropiados para su aplicación, con el fin de recoger las actitudes, los comportamientos y las expresiones de las personas en situaciones de participación o de interacción en el marco de la sociedad de la tecnología y de la información. En segundo lugar, se tienen que definir las posibles tareas y habilidades, habitualmente empleadas en situaciones cotidianas, que se quieren observar. En tercer lugar, se eligen las personas sobre las que realizar la observación. En cuarto lugar, se realiza la observación y se recogen los datos necesarios en los momentos precisos para abarcar el conjunto de tareas y habilidades definidas. También se mantiene una interacción verbal con las personas observadas, que sirve para obtener su interpretación de algunas actitudes y comportamientos registrados en la observación. Finalmente, se comenta a las personas su condición de sujetos de observación y se contrastan las observaciones y las interpretaciones realizadas por el investigador con ella.



Como se aprecia en la descripción del desarrollo de esta técnica de investigación, es necesario añadir un elemento nuevo en su aplicación para no dejar de incluir la acción comunicativa en ella. En este sentido, se realiza tanto una explicación del tema y propósito de la investigación de forma previa o posterior a la investigación, como el contraste de nuestra interpretación con las interpretaciones de la persona observada sobre el análisis realizado.

Esta técnica se muestra útil para recoger apreciaciones sobre sus conductas habituales, actitudes, motivaciones, interpretaciones, habilidades comunicativas y elementos característicos del lenguaje no verbal de la persona.

La observación dialógica comporta una clara diferencia con la tradicional observación o trabajo de campo etnológico, o con la observación participante. Se basa en la superación de la observación tradicional o incluso de la observación participante a partir de la introducción de las teorías habermasianas sobre la acción comunicativa y el aprendizaje dialógico de Freire.

En la observación tradicional el investigador analiza, a partir de sus concepciones y teorías los actos e interpretaciones de las personas. La opinión de las personas participantes no cuenta ya que se trata de mantener una distancia clara entre el sujeto-investigador y los «objetos» investigados. La observación participante tendría como objetivo final una elaboración interpretativa que el investigador realiza de su experiencia.

La persona investigadora y el sujeto de la observación dialógica tratan y comparten los significados e interpretaciones que se van dando a lo largo de la observación. En ésta, al igual que en los relatos de vida cotidiana la función de interpretación recae en la persona que está investigando como en el sujeto de la observación. Se da un plano de igualdad entre la personas participantes en la investigación y las personas que investigan. Este hecho provoca una ruptura de la metodología tradicional y va mucho más allá que la investigación-acción.

La observación dialógica permite utilizar los elementos más positivos de la observación tradicional y de la observación participante, e ir más allá porque el sujeto participante puede interpretar sobre las reflexiones o ideas que ha extraído la persona investigadora. Puede romper el círculo, para que como dice Freire, «no sigamos dando respuestas a preguntas que no nos fueron hechas, sin subrayar a los alumnos la importancia de la curiosidad» (Freire, 1997).

## 5. Referencias bibliográficas

- AUSTIN, J.L. (1962). *How To Do Things whit Words*. Oxford. (v.c. Buenos Aires: 1971).
- AYUSTE, A.; FLECHA, R.; LÓPEZ, F. Y LLERAS, J. (1994). *Planteamientos de la pedagogía crítica. Comunicar y transfor-mar*. Barcelona: Graó.
- BERGER, P. I LUCKMANN, T. (1988). *La construcció social de la realitat*. Barcelona: Herder. (v.o. en 1966) (v.c. Buenos Aires: Amorrortu, 1967).
- CHOMSKY, N. (1965). *Aspects of the theory of Syntax*. Boston: MIT Press. (v.c. Madrid:Aguilar. 1970).
- FLECHA, R.(1998). *Compartiendo Palabras.El aprendizaje de las personas adultas a través del diálogo*. Barcelona: Paidós.
- FREIRE, P.(1969). *La educación como práctica de la libertad*. Madrid. Siglo XXI.
- FREIRE, P. (1990). *La naturaleza política de la educación*. Barcelona: Paidós.
- FREIRE, P. (1997). *A la Sombra de este Árbol*. Barcelona: El Roure.
- GARFINKEL, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood-Cliffs (N.J.): Prentice-Hall.
- GIDDENS, A. (1990). *Structuration Theory and Sociological Analysis*. Clark, J., Modgil, C. & Modgil, S. 1990. *Anthony Giddens. Consensus and Controversy*, Londres: The Falmer Press.
- GOFFMAN, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Press Doubleday. (v.c. Buenos Aires: Amorrortu, 1981).
- HABERMAS, J.(1987). *Teoría de la acción comunicativa. Vol. I y II*. Madrid: Taurus. (v.o. en 1981).
- MEAD, G.H.(1934). *Mind, Self and Society.From the Standpoint of a Social behaviorist*. Illinois: University of Chicago Press. (v.c. a Barcelona: Paidós 1982).
- MERTON, R.K. (1973). *Sociology of science: theoretical and empirical investigations*. Chicago: Chicago University Press. (v.c. Madrid: Alianza Universidad, 1977).
- SEARLE, J.R. (1969). *Speech Acts*. Cambridge: University Press. (v.c.Madrid: Cátedra, 1980).
- SCHUTZ, A I LUCKMANN, T. 1977. *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu. (v.o. en 1973).