



La Entrevista como Forma de Conocimiento y como Texto Negociado: Notas para una pedagogía de la investigación

INTERVIEW AS A WAY OF KNOWLEDGE AND AS A NEGOTIATED TEXT

Mg. Gabriela Merlinsky (merlinsk@mail.retina.ar) Instituto de Investigaciones Gino Germani, Universidad de Buenos Aires (Argentina)

Abstract

The paper concentrates on the teaching of qualitative data collection techniques. The theoretical assumptions upon which the interview strategy is based are analyzed in the first place. For this purpose, “minimum” contents of the body of knowledge formed by phenomenology, symbolic interactionism and ethnomethodology are drawn. The administration of the interview is considered in the second place, focusing upon the communication contract that is established between the interviewed and the interviewer. Finally, the author analyses some of the problems posed by the analysis of data produced through interviews, highlighting their textual character and their potentiality for narrative analysis.

Key words: interview, data collection techniques, symbolic interactionism, phenomenology, ethnomethodology.

Resumen

El texto se concentra en la enseñanza de las técnicas de recolección de datos cualitativas, usando como ejemplo la utilización de entrevistas. En primer lugar, la autora analiza los supuestos teóricos en que se basa la estrategia de entrevista, recuperando para este propósito, contenidos “mínimos” del acervo de conocimiento de la fenomenología, el interaccionismo simbólico y la etnometodología. En segundo lugar, considera la administración de la entrevista enfocando la cuestión en el “contrato comunicativo” que se establece entre entrevistador y entrevistado. Por último, la autora analiza algunos problemas propios del análisis de los datos producidos a través de la entrevista, remarcando el carácter “textual” de los mismos y su potencialidad para el análisis narrativo.

Palabras clave: entrevista, técnicas de recolección de datos, interaccionismo simbólico, fenomenología, etnometodología.

Introducción

Enseñar metodología de la investigación en ciencias sociales es una empresa difícil, contradictoria, que predispone al riesgo de la ritualización de las prácticas. Como ya fue señalado en uno de los textos fundamentales de la sociología contemporánea, la enseñanza de la investigación es una práctica cuyo proyecto es “exponer los principios de una práctica profesional y simultáneamente imprimir cierta relación a esa práctica, es decir proporcionar a la vez los instrumentos indispensables para el tratamiento sociológico del objeto y una disposición activa a utilizarlos” (Bourdieu, Chamboredon y Passeron 1975:15).



En ese punto, la formación de competencias para la utilización de las técnicas de recolección de datos constituye un aspecto de difícil resolución, pues se trata de abordar conjuntamente la enseñanza de los supuestos epistemológicos (que forma de conocimiento suponen), las reglas de construcción (la elaboración del instrumento) y las formas de utilización (la implicancia del investigador). Con el presente texto, me propongo reseñar esa dificultad para el caso de una de las técnicas de recolección de datos más característica de los estudios cualitativos: la entrevista.

La dificultad de su abordaje pedagógico reside en primer lugar, en la característica de su mayor flexibilidad en el uso, aspecto que comparte con otras técnicas tales como las historias de vida, distintas estrategias de observación, grupos focales, etc. Para el caso de la entrevista en particular, hay un menú abierto de recursos para la investigación donde la ausencia de estandarización (a diferencia del cuestionario, clásica herramienta cuantitativa) es una característica distintiva y valiosa. Esto implica ahondar en un arco de variantes que van desde la ausencia de estructuración a un grado intermedio o moderado de estructuración.

En segundo lugar, “el oficio del entrevistador” descansa fuertemente en sus habilidades y competencias de para lidiar con la interacción comunicativa que se genera en el trabajo de campo. Se trata de habilidades no transferibles en forma instructiva, por lo tanto no existen recetas o manuales de uso para ser “un buen entrevistador”. Como señala Gorden (1992:7): “las competencias requeridas no son simplemente habilidades motrices como las que se necesitan para conducir una bicicleta, requieren un algo grado de combinación de observación, sensibilidad empática y juicio intelectual”.

En tercer lugar, nos enfrentamos a la tarea de reseñar los supuestos epistemológicos de las técnicas de recolección de datos cualitativas, y entre ellas la entrevista. Hasta hace unas décadas, cuando todavía no se había producido la explosión de diferentes corrientes de análisis, teorías y géneros al interior del campo de los estudios cualitativos, resultaba fácil enseñar el uso de las distintas técnicas de recolección de datos, a partir de una comparación estructurada que diferenciaba los supuestos epistemológicos de las estrategias cuantitativas, versus los supuestos epistemológicos de las estrategias cualitativas de investigación, tal como lo reseñan los manuales clásicos sobre investigación cualitativa. (Cook y Reichardt 1983, Taylor y Bogdan 1986).

En las últimas décadas, se ha hecho más explícito el carácter polisémico, interdisciplinario e intraparadigmático de los estudios cualitativos. A partir de una fase de acumulación en el campo de los estudios cualitativos, que Denzin y Lincoln -parafraseando a Geertz- denominan: el período de los “géneros borrosos”, se ha ido multiplicando y complejizando su crítica interna, en términos epistemológicos, metodológicos y -especialmente en los últimos años- en los aspectos éticos y políticos. (Denzin y Lincoln 2003:24-25). En ese sentido, la investigación cualitativa es más asimilable a un espacio o arena del criticismo de las ciencias sociales que a un tipo particular de teoría, metodología o filosofía (Schwandt 2003).

Este debate incluye el cruce paradigmático ente el interpretativismo, el constructivismo, la filosofía hermenéutica, los estudios culturales, el post-estructuralismo y el postmodernismo, por citar algunos de los géneros en disputa. Esto torna aún mas difícil, aunque por eso menos provocativa, la tarea de organizar un discurso (y una práctica, si eso fuera posible dada nuestra acotada intervención pedagógica) coherente y comprensible acerca del uso de las técnicas cualitativas en el trabajo de campo. Una tarea relevante, si de lo que se trata es de lograr transmitir una visión del trabajo del investigador como un arte de la invención y la comprobación. Tarea que implica transmitir los principios que regulan el trabajo de investigación y su aplicación en diferentes contextos, generando una “disposición al uso de las reglas”, antes que su aplicación mecánica de acuerdo a normas pre-establecidas.

Con este trabajo me gustaría proponer un acercamiento a la didáctica de las técnicas de recolección de datos utilizando como ejemplo la utilización de entrevistas, por una doble vía. En primer lugar, desde un camino metodológico inverso que permita reconstruir cual es su forma presupuesta en el abordaje del conocimiento de lo social. En segundo lugar, a través del análisis de las consecuencias prácticas en su utilización como herramientas para la producción de conocimiento. El recorrido a seguir enfocará en primer término, los supuestos teóricos en que se basa la estrategia de entrevista. Para ese propósito desarrollaré algunos contenidos “mínimos” del acervo



de conocimiento de la fenomenología, el interaccionismo simbólico y la etnometodología. En segundo lugar, abordaré la cuestión de la administración y las reglas de uso de la entrevista enfocando la cuestión en el “contrato comunicativo” que se establece entre entrevistador y entrevistado, y la forma en que el marco (el guión de entrevista) tensiona la interacción verbal entre ambos. Por último, me concentraré en algunos problemas para abordar el análisis de las entrevistas, dejando remarcando el carácter “textual” de los datos producidos y su potencialidad para el análisis narrativo.

Las Premisas Teóricas: La entrevista como forma de conocimiento

La primera consideración importante es que la entrevista debe situarse en un campo que permite conectar prácticas y significados. Esto implica que dicha técnica de recolección de datos nos permite captar la información experimentada y absorbida por el entrevistado, al tiempo que capturar discursos particulares que remiten a otros significados sociales y generales.

Esto tiene una serie de implicancias para considerar la entrevista como forma de conocimiento:

En primer lugar la entrevista no se sitúa en el campo estricto de la conducta ni el lugar puramente lingüístico. La información que obtenemos a partir de una entrevista es de carácter “pragmático”, es decir, un discurso actualizado en relación a una práctica correspondiente.

En segundo lugar, la entrevista es una herramienta de carácter comunicativo que se propone captar significados que de ningún modo son hechos puros o simples, están mediados por la construcción que hacen los propios sujetos en base a su experiencia. Cuando nos proponemos atrapar el significado que los otros atribuyen a sus propias prácticas debemos asumir que “nuestro conocimiento del mundo supone un conjunto de abstracciones, generalizaciones, formalizaciones e idealizaciones propias del nivel respectivo de organización del pensamiento. En términos estrictos, los hechos puros y simples no existen, por consiguiente se trata siempre de hechos interpretados” (Schutz 1995:36).

En consecuencia, uno de los primeros supuestos de la entrevista como forma de conocimiento es aquel que se refiere a la posibilidad de captar el significado atribuido por el/los otros a su propia experiencia mediante la interacción comunicativa con el/los otros. Cuando asumimos el papel de entrevistador debemos lidiar con la cuestión del significado y la forma en que los sujetos atribuyen significado a través de la interacción social. Ello implica recordar algunos principios básicos del “interaccionismo simbólico” y de la etnometodología que nos permiten acotar nuestra práctica como entrevistadores en relación a lo que puede ser conocido.

Las tres premisas fundamentales del “interaccionismo simbólico” se refieren respectivamente a que (1) el ser humano orienta sus actos hacia las cosas en función de lo que éstas significan para él; (2) el significado de estas cosas se deriva de, o surge como consecuencia de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo; (3) los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso (Blumer 1982:2-3). Esto implica que el significado es un producto social y que se modifica permanentemente mediante la interacción y en la propia situación de interacción.

Es importante entender la “ruptura teórica” de este enfoque, dado que establece un carácter distintivo con otras corrientes que analizan el significado alternativamente: como una emanación de la estructura intrínseca de la cosa, o como una fusión de elementos psicológicos en la persona, o en relación a su determinación externa por factores sociales. Desde la perspectiva interaccionista, son los sujetos quienes, en el mismo proceso de intercambio, haciendo uso de las reglas, constantemente producen y reproducen la realidad social.

Este carácter construido e interactuante del significado se relaciona además con el papel relevante que tiene el lenguaje en la vida social, dado que los significados se crean dentro del lenguaje y no por alusión a los objetos del mundo real a los que nos referimos por medio de ellos. En este punto, el aporte de la etnometodología al análisis



del “lenguaje natural” consiste en poder captar las distintas formas de interacción mediante el habla en distintos contextos ordinarios de la vida cotidiana.

La etnometodología, es el estudio de los “etnométodos” -los métodos populares o de los no expertos- que la gente emplea para dar sentido a lo que hacen los demás, y especialmente, a lo que dicen. Para Garfinkel (1984) el autor más representativo de esta corriente, hay que considerar los hechos sociales, como realizaciones prácticas. El hecho social no es un objeto estable, sino el producto de la actividad continuada de los hombres que ponen en práctica su *savoir- faire*, sus procedimientos, reglas de conducta (Coulon 1987:27).

Para analizar las metodologías que hacen posibles esas realizaciones prácticas, el análisis de las conversaciones permite captar la forma en que “la realidad social está siendo creada constantemente por los actores” (Garfinkel y Sacks 1970, en Coulon 1987:33). En ese punto, el lenguaje natural tiene varias propiedades que quiero destacar, dado que revisten extrema importancia para la consideración de la forma de conocimiento implícita en la situación de entrevista.

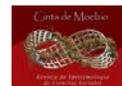
En primer lugar, *el lenguaje natural es indexical*. Esto implica que no puede tomar sentido independientemente de sus condiciones de uso y enunciación. Aunque una palabra tenga una significación transituacional, igualmente tiene una significación distinta en cada situación particular. Su comprensión profunda pasa por las *características indicativas*, y exige que las personas “vayan más allá de la información que se les da”. Por lo tanto, las palabras sólo toman su sentido completo si son “ajustadas” a una situación de intercambio lingüístico. La significación de una palabra o de una expresión proviene de factores contextuales como la biografía del locutor, su intención inmediata, la relación única que mantiene con su oyente y las conversaciones pasadas. Al mismo tiempo reviste un carácter incompleto, es decir que algo cuyo significado no se capta en el momento, podrá manifestarse más tarde o bien que los comentarios pasados, pueden esclarecer comentarios presentes (Cicourel 1982, Coulon 1987).

Para el caso del tipo de conversación producida mediante la situación de entrevista es importante destacar, entonces, que la información que podemos obtener, solo puede ser comprendida en el contexto de un relato donde lo que se dice tiene que ser reconstruido una y otra vez en el marco de las condiciones de enunciación y en relación a comentarios pasados y futuros. Al mismo tiempo, implica que cuantos mayores sean nuestras posibilidades de captar elementos del contexto, estaremos en mejores condiciones para entender la indexicalidad del discurso de nuestro entrevistado.

En segundo lugar, el lenguaje *construye* el mundo durante las actividades indexicales, esto significa que *tiene carácter reflexivo*. Esto quiere decir que cuando nos comunicamos hacemos formulaciones reflexivas acerca de un código implícito que organiza nuestra conducta. El código no es algo externo a la situación, sino algo práctico, con enunciados indexicales. La interacción “dice” el código. El código es generalmente tácito, pero al mismo tiempo estructura la situación. Puede llegar al lenguaje. La reflexividad designa la equivalencia entre la comprensión y la expresión de dicha comprensión (Wieder 1974).

En este punto, los experimentos etnometodológicos han mostrado que detrás de una enunciación siempre suele haber implícita una regla de comportamiento (el código) al tiempo que una forma de marcar, construir y establecer prácticamente una relación social. Cuando un entrevistado nos dice algo sobre sí mismo, lo hace mediante un ejercicio reflexivo donde se sitúa y nos sitúa a nosotros en el marco de una relación social. En ese punto, lo que nos dice tiene que ver con el “papel” que desea asumir frente a nosotros, pero también la imagen que se ha formado respecto del “papel” que nosotros le hemos asignado.

En tercer lugar, el manejo del lenguaje natural implica un cierto grado de familiaridad con el grupo o sociedad a la que se pertenece. De ese modo, la noción de *miembro* designa el compromiso con el saber de sentido común, los códigos lingüísticos y culturales característicos de la comunidad de pertenencia. Implica un proceso de ajuste, que Schutz denomina “actitud natural” que nos permite tratar los acontecimientos, objetos y acciones de la vida social, con vistas a conservar un mundo común (Schutz 1995).



Por lo tanto, cuando hacemos uso de la entrevista podemos potenciar este recurso del lenguaje natural buscando los enunciados del endogrupo, aquello que el sujeto está diciendo que remite a otros significados y discursos característicos de su grupo de pertenencia. Esto último implica un desafío mayúsculo, dado que en muchas situaciones compartimos con nuestros entrevistados el carácter de “miembros” de una misma comunidad significativa.

La Producción de los Datos: La entrevista como contrato comunicativo

Exceptuando las entrevistas estructuradas, que no representan el prototipo de la entrevista cualitativa, tanto las entrevistas semi-estructuradas, como las entrevistas abiertas, suponen una conversación entre dos personas, un entrevistador y un informante, dirigida a y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental -no fragmentado, segmentado, precodificado y cerrado por un cuestionario previo- del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación.

La entrevista es un relato solicitado por el entrevistador en el marco de una situación reflexiva, por lo tanto, para que pueda llevarse a cabo implica el establecimiento de un contrato comunicativo entre este y el entrevistado. Le cabe al entrevistador un trabajo activo de interpretación durante el transcurso de la entrevista, captando indicios que pueden relacionarse como un patrón de comportamiento subyacente. Esto implica manejar saberes implícitos que le permitan acercarse a la utilización del código por parte del entrevistado, al tiempo que hacer uso de saberes explícitos (palabras, temas, discursos comunes del endogrupo al que pertenece el entrevistado).

En tanto la entrevista es un relato solicitado por el entrevistador en el marco de determinados objetivos de investigación, es una situación de interacción social de carácter artificial y está regulada por un marco pautado: el guión o guía de entrevista.

La función de esta guía es plantear una agenda de temas y ubicar los mismos en relación a los objetivos de investigación. Si bien en algunos casos la guía de entrevista solo es un listado de temas importantes y con un bajo grado de estructuración, aún así plantea la tensión entre una marco o determinado encuadre de la información (las consignas de la entrevistas) y la necesidad de estimular en el entrevistado, la producción de un relato continuo.

Los principales recursos para lograr la continuidad en el discurso del entrevistado incluyen una gran flexibilidad para manejar la secuencia de los temas y el orden de las preguntas, la formulación de las mismas en un marco referencial cercano al entrevistado -evitando el interrogatorio- y el establecimiento de un tono confidencial. Todo ello remite a la capacidad por parte del entrevistador de generar una situación de “empatía controlada”, que requiere una habilidad difícilmente transmisible. Se relaciona con la capacidad de generar mediante la intuición, una comunidad con el entrevistado que le facilite provocar respuestas francas a las preguntas del estudio. La generación de condiciones para esta situación de empatía, será más dificultosa cuanto mayor sea la diferencia entre las posiciones sociales de entrevistador y entrevistado (Cicourel 1982).

Los principales recursos lingüísticos para lograr una interacción cercana al modelo de la conversación se refieren a la utilización de consignas y comentarios, la función de las primeras es ir definiendo los temas, y la función de los segundos es ir acompañando el discurso del entrevistado de manera complementaria y reflexiva. Esto implica un juego “de permanente equilibrio” entre consignas y comentarios. Si las primeras tienden a modificar el contrato generando cierta ruptura en el discurso y desacomodamiento por parte del entrevistado, los segundos permiten acompañar el relato del entrevistado y acercarlo nuevamente al nivel de la conversación.

La Producción de ¿Nuevo? Conocimiento: La entrevista como texto negociado

Con frecuencia sucede que una vez que hemos realizado la entrevista, y hemos realizado su transcripción textual, descubrimos en la lectura del texto un universo de significados desconocido para nosotros mismos. Encontramos nuevos sentidos que podemos atribuir a lo que fue dicho por el entrevistado, advertimos que había un potencial



eje de indagación sugerido por el entrevistado al que no dimos importancia y que dejamos pasar o incluso, -mas grave aún- que bloqueamos con una pregunta claramente desviada un intento de reflexión por parte del entrevistado en un sentido que prometía el descubrimiento de aspectos inexplorados. Es allí donde nos enfrentamos una y otra vez, mediante sucesivas lecturas a un texto que es portador de una significación que va mucho más allá de la agenda de temas propuesta originariamente en el guión de la entrevista.

El texto producido mediante la situación de entrevista, representa el universo social de referencia del entrevistado y nos permita captar mediante sucesivas lecturas y relecturas, los distintos elementos que componen su mundo significativo, la visión de si mismos (self), la emergencia de discursos arquetípicos que relacionan al entrevistado con su/s grupos de referencia, la forma en que hace uso de etiquetas sociales y tipificaciones para referirse a los otros, etc.

En los últimos años, varios investigadores han hecho notar que el análisis del texto producido mediante una entrevista no debería tratarse como una “evidencia” del conocimiento a producir en el transcurso de la investigación. Se propone en cambio, que dichos textos sean tratados como construcciones situadas en el marco de la situación de entrevista. En ese punto, se vuelve la mirada sobre el papel del entrevistador, quien es visto como un participante activo en interacción con el respondente. De este modo, se plantea que el producto de la entrevista es un texto negociado donde las preguntas y respuestas son crecientemente contextualizadas y conjuntamente construidas por el entrevistador y el respondente (Schwandt 1997:79). En esa línea de análisis, se propone un análisis que ponga la mirada no solo en el “qué” del texto, la historia, si no también en el “cómo”, el discurso (Fontana y Frey 2003:92). Esto implica mover la mirada hacia “la trama narrativa, a través de la cuál el lector va tomando conocimiento de lo que sucede, en el orden de aparición de los eventos” (Sarup 1996, citado por Fontana y Frey 2003:92).

Silverman (2003) propone una línea de aproximación al análisis de las entrevistas que denomina “enfoque narrativo”, y que lo sitúa críticamente frente a la aproximación “romántica” del texto (captar de manera penetrante los significados y sentimientos del entrevistado) y el enfoque “realista” (diferenciar grupos de significados en relación a su influencia por eventos objetivos). El enfoque narrativo, en cambio, se apoya en el análisis conversacional y sigue una línea que busca: a) identificar secuencias de la conversación, b) examinar cómo los hablantes asumen ciertos roles o identidades a lo largo del relato, c) centrarse en emergentes particulares del relato, d) trabajar en retrospectiva para trazar la trayectoria mediante la cual determinado emergente se produce (Silverman 2003:357).

Esta línea de abordaje está directamente emparentada con el concepto accountability y que nos remite al carácter reflexivo de los relatos que nos proporcionan los entrevistados. Las narrativas presentes en la entrevista, representan descripciones de la organización de las actividades de las personas y en ese carácter descriptivo está la potencialidad de captar fuentes de significado.

Según Garfinkel (1984) “las actividades mediante las que los miembros de una colectividad producen y controlan situaciones en actividades cotidianas organizadas, son idénticas a los procedimientos que dicho miembros utilizan para hacer estos contextos explicables [account-able]” (Heritage 1987:320). En otras palabras, al describir nuestras acciones, buscamos hacerlas comprensibles y en ese proceso revelamos los procedimientos que empleamos para constituir nuestro mundo de vida. Como señala Coulon: “La propiedad de estas descripciones no es que describan el mundo, sino que muestran continuamente su constitución.... Si describo una escena de mi vida cotidiana, no es por ‘explicar’ el mundo por lo que interesaría a un etnometodólogo, si no porque, al realizarse, mi descripción ‘fabrica’ al mundo, lo construye” (Coulon 1987:49).

Esta última línea de abordaje nos lleva a considerar la entrevista como texto negociado generado a partir de la intersección entre las afirmaciones del entrevistado y el entrevistador. En ese punto, nuestro entrenamiento como investigadores debería avanzar mucho más en la dirección de mejorar nuestras competencias teóricas y comunicativas, para refinar y recontextualizar nuestras preguntas y la forma en que estas evocan o incluso impiden ciertas respuestas.



Recapitulación

Con el presente trabajo quisimos reseñar tres dimensiones importantes a tener en cuenta para una pedagogía de las técnicas de recolección de datos cualitativas, particularmente en referencia a la entrevista.

La primera de ellas puntualizó la importancia de asumir como punto de partida cuáles son los supuestos teóricos que están detrás de la estrategia de entrevista. En ese aspecto, buscamos poner en evidencia el carácter “pragmático” de la misma, en tanto discurso actualizado en una práctica correspondiente. Al mismo tiempo señalamos que el uso de entrevistas involucra algún tipo de teorización sobre la forma en que se construye el significado mediante la interacción social y sobre el papel del lenguaje en la vida social.

La segunda dimensión que intentamos problematizar estuvo vinculada al contrato comunicativo implícito en la situación de entrevista, donde el entrevistador juega un papel activo y reflexivo, y requiere contar con competencias en el dominio de recursos lingüísticos. Mostramos en este punto, la tensión derivada de la “artificialidad” de la entrevista y la necesidad de establecer un equilibrio permanente entre el marco (el guión) y la continuidad del relato.

La tercera dimensión, en relación estrecha con las dos anteriores, propuso considerar a la entrevista como un texto de carácter narrativo. En este punto remarcamos el potencial de conocimiento implícito en las descripciones de toda entrevista y destacamos algunas herramientas del análisis conversacional.

La intención fue transmitir al lector la noción de que el uso de las técnicas de recolección de datos en el trabajo de investigación supone, tanto el conocimiento de sus reglas de aplicación, como una teoría subyacente sobre lo que puede ser conocido a través de ellas.

Bibliografía

Blumer, H. 1982. *El Interaccionismo Simbólico: Perspectiva y Método*. Barcelona: Editorial Hora.

Bourdieu, P., Chamboredon, J.C., Passeron, C. 1975. *El Oficio del Sociólogo*. Madrid: Siglo Veintiuno.

Cicourel, A. 1982. *El Método y la Medida en Sociología*. Madrid: Editora Nacional.

Coulon, A. 1987. *La Etnometodología*. Madrid: Ediciones Cátedra.

Cook, T.D. y Reichardt, Ch.S. 1983. *Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa*. Madrid: Ediciones Morata.

Denzin, N., y Lincoln, S. 2003. Introduction. The discipline and Practice of Qualitative Research. En: Denzin, N., y Lincoln, S. *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. London: Sage.

Fontana, A. y Frey, J. 2003. The Interview. From Structures Questions to Negotiated Text. En: Denzin, N., y Lincoln, S. *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. London: Sage.

García Fernández, M.G., Ibáñez, J., Alvira Marín, F. 1998. *El Análisis de la Realidad Social. Métodos y Técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Editorial.

Garfinkel, H. 1984. *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.

Heritage, J.C. 1987. Etnometodología. En: Giddens, A., Turner, J. *La Teoría Social Hoy*. Madrid: Alianza.

Silverman, D. 2003. Analyzing Talk and Text. En: Denzin, N., y Lincoln, S. *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. London: Sage.



Schutz, A. 1995. *El Problema de la Realidad Social*. Buenos Aires: Amorrortu.

Taylor, S. y Bogdan, R. 1986. *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación* Buenos Aires: Paidós.

Schwandt, T. 2003. Three Epistemological Stances for Qualitative Inquiry: Interpretivism, Hermeneutics, and Social Constructionism. En: Denzin, N., y Lincoln, S. *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. London: Sage.

Wieder, L. 1974. Telling The Code. En: Turner, R. (Ed). *Ethnometodology*. Harmondsworth: Penguin Books.

Recibido el 13 Jun 2006

Aceptado el 26 Ago 2006