

# EMPIRIA

EMPIRIA. Revista de Metodología de las  
Ciencias Sociales  
ISSN: 1139-5737  
[empiria@poli.uned.es](mailto:empiria@poli.uned.es)  
Universidad Nacional de Educación a  
Distancia  
España

BALLESTER BRAGE, LUÍS

El análisis semántico y pragmático de las entrevistas de investigación

EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales, núm. 11, enero-junio, 2006, pp. 107-129  
Universidad Nacional de Educación a Distancia  
Madrid, España

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297125210007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

# *El análisis semántico y pragmático de las entrevistas de investigación*

LUÍS BALLESTER BRAGE

Universitat de les Illes Balears

luis.ballester@uib.es

**Recibido:** 15.10.2005

**Aceptado:** 6.06.2006

## **1. INTRODUCCIÓN: EL ESTUDIO DE LAS OPINIONES SOBRE NECESIDADES SOCIALES**

La perspectiva teórica que fundamenta el presente análisis cualitativo, aquí presentado esquemáticamente y sólo en relación al uso del programa Nud'ist<sup>1</sup>, se basa en que las opiniones y las representaciones son parte de la identidad social de los diferentes grupos sociales. Esta identidad social, de acuerdo con los trabajos de Bourdieu, está constituida por diferentes capitales (social, cultural, económico y simbólico). La posición en un determinado espacio social que determinan los diferentes capitales, posibilita a los sujetos construir un conjunto de disposiciones y expectativas (hábitus) que son estructurados y a su vez estructurantes de este (Bourdieu, 1994, 1999). La opinión que se expresa, la manera en que se expresa y los posicionamientos de los sujetos, se podrán explicar a partir de dichos capitales. Pero, para poder analizar los aspectos semánticos y pragmáticos implicados en la comunicación, se debe utilizar una metodología que permita captar toda la complejidad de las diversas situaciones. Por eso se decidió trabajar con entrevistas y analizarlas con el programa Nud'ist.

El trabajo que se presenta, desarrollado con varias metodologías cualitativas (entrevistas, observación contextual y análisis de información cualitativa), forma parte de la reflexión desarrollada a partir de una investigación sobre parejas de hecho, parejas que conviven sin formalizar ni legalizar su relación. La investigación fue realizada el año 1999 por el grupo de investigación GIFES (Grupo de

<sup>1</sup> El significado de dicha sigla es: Non-numerical Unstructured Data. Indexing Searching and Theorizing. La traducción literal es: Datos no Numéricos, no estructurados. Indexación, Búsqueda y Teorización. Actualmente, el programa se denomina: NUDIST Vivo. Para ampliar la información sobre el programa puede consultarse la página oficial: <http://www.qsrinternational.com>. También son muy recomendables los trabajos de Richards y Richards (1993); Miles y Weitzman (1994); Gahan y Hannibal (1998) o Frasser (2000), en inglés; así como los de Rodríguez et al (1993), Gil et al (1999) y Gil y Perera (2001), en castellano.

Investigación y Formación Educativa y Social) del Departamento de Ciencias de la Educación de la UIB<sup>2</sup>, financiada por el Gobierno de las Islas Baleares. En los últimos años se han realizado diversas investigaciones con entrevistas, basadas en las reflexiones y modelos metodológicos desarrollados desde dicha investigación.

A partir de la reflexión sobre la metodología se seleccionó una metodología cualitativa como la de entrevista. (Colás, 1997). La reflexión se basaba en los trabajos de Pierre Bourdieu; una de las metodologías más criticadas por Bourdieu es la de encuesta, pero no se critica la metodología en sí misma sino el uso irreflexivo que se hace de ella, especialmente desde la «ingenuidad positivista» que no se plantea qué significa investigar y cual es la relación que establece el «investigador y el investigado». Las entrevistas pueden superar algunas de las limitaciones observadas por Bourdieu para las encuestas, tal como él mismo y su equipo mostraron en *La Misère du monde* (1993). En cualquier caso, las críticas son muy consistentes:

«Sucede con mucha frecuencia que, por no haber cuestionado el cuestionario o, más profundamente, la posición de quien lo redacta o lo evalúa (...), se pide a las personas interrogadas que sean sus propios sociólogos y se les plantean de buenas a primeras las cuestiones que los sociólogos se plantean respecto a ellas.» (Bourdieu, 1999: 83)

«.... les erreurs scientifiques (...) comme par exemple le fait de demander aux enquêtés (...) d'être leur propres sociologues...» (Bourdieu, 1994: 221)

Es especialmente crítico con tres tipos de preguntas (1999, 83):

- a. las que demandan las opiniones sobre complejas categorías sociológicas, por ejemplo, sobre las «clases sociales»;
- b. las que dan la opción de contestar con un sí o un no (dicotómicas) a cuestiones que nunca antes se habían planteado los encuestados, de tal manera que el resultado es completamente inverosímil;
- c. las que plantean cuestiones de alcance general pero sólo pueden ser respondidas desde situaciones personales, cuestiones que son interpretadas como opiniones fundadas sólo tienen como fundamento una experiencia anecdótica.

Esta crítica plantea directamente la insuficiencia del uso positivista de las técnicas de investigación, de la desepistemologización. Su propuesta, superando las limitaciones mediante un abordaje metodológicamente más riguroso, se presenta en sus propias investigaciones, tanto en *La distinción* (1979) como en *La Misère du monde* (1993). En estas obras se presentan investigaciones en las que se trata

---

<sup>2</sup> En 2005, dicho Departamento ha quedado dividido en dos Departamentos diferentes, con denominaciones diversas.

«... de neutralizar, a costa de un esfuerzo permanente de introspección, las distorsiones que el desfase estructural inherente a determinadas formas de relación de encuesta puede introducir en la comunicación.» (Bourdieu, 1999: 84)

¿Cómo se supera la limitación apuntada? Hay dos líneas de trabajo, la introspección y la modificación de la relación con el encuestado. La introspección es la objetivación del sujeto empírico que conoce, es el proceso por el que el investigador debe hacerse consciente de qué significa conocer, de qué pretende conocer, de cuál es su posición como sujeto de conocimiento.

«Practicar la introspección significa poner en tela de juicio el privilegio de un ‘sujeto’ conocedor arbitrariamente excluido de la labor de objetivación. Significa tratar de dar cuenta del ‘sujeto’ empírico de la práctica científica (...), situarlo en un punto determinado del espacio-tiempo social y de dotarse con ello de una conciencia más aguda...» (Bourdieu, 1999: 158)

En las encuestas deben considerarse dos factores, por un lado, «las posibilidades de dar o no una respuesta», por el otro, «las respuestas». Es decir, debe considerarse algo más que las respuestas, debe considerarse

«... el problema de las condiciones económicas y sociales del acceso a la opinión...» (Bourdieu, 1999: 93)

Este planteamiento de Bourdieu parte de la certeza de que no todos opinan en iguales condiciones, es más, de que no todo el mundo tiene una opinión sobre lo que se le quiera preguntar. El presupuesto de la encuesta de opinión, es decir, de aquella encuesta que no solo pretende descripciones, es que todo el mundo tiene una «opinión preestablecida», elaborada después de una detenida evaluación de la información, pero esa suposición, aparentemente muy democrática, en realidad es una falacia.

«al reconocer a todos un mismo derecho a la opinión personal sin proporcionar a todos los medios reales de ejercer ese derecho formalmente universal.» (Bourdieu, 1999: 95)

Por todo ello se prepararon entrevistas y no encuestas altamente estructuradas. Entrevistas hechas a sujetos de los que se conoce su situación social y cultural. Además, se consideró la necesidad de utilizar un apoyo técnico, basado en Nud'ist, para poder captar toda la complejidad de las respuestas y de los contextos en que se producen.

## 2. UN ANÁLISIS DIFERENTE DE LAS ENTREVISTAS

Cuando se realiza investigación social basada en entrevistas, al margen de otros objetivos de investigación, se plantea la cuestión sobre cómo ocurrieron las cosas “en realidad”. Se buscan datos que no dependan de las subjetividades del investigador y del entrevistado, y en ocasiones se llega a asumir la existencia de verdades universales sobre la forma de actuación humana, se vuelve al modelo positivista. Este planteamiento limita las posibilidades de la entrevista.

Ciertamente, la investigación basada en entrevistas no encaja en los presupuestos positivistas clásicos, desde los cuales la evidencia puede ser en todo caso “manipulada” pero nunca fabricada. En efecto, en la investigación basada en entrevistas la evidencia se “hace”, en el sentido de que es el resultado del discurso subjetivo del entrevistado guiado a su vez por las cuestiones planteadas subjetivamente por el entrevistador. La evidencia no existía hasta que no se grabó o registró<sup>3</sup>. Incluso después de ser grabada sufre nuevas alteraciones. Primero en las transcripciones, luego en el tratamiento de la información (creación de categorías, codificación, establecimiento de relaciones, etc.) y, más tarde, en la publicación, puesto que lo transmitido a través del habla no queda igual al ponerse por escrito una vez —y menos, en sucesivas veces— La “traducción” nunca es absolutamente fiel. (Raleigh, 1994: 4)

Las objeciones epistemológicas a la investigación basada en entrevistas, con la aceptación de formas de explicación no estadísticas (Ballester y Colom, 2005), tienen cada vez menos peso. Las ciencias sociales dejan de situarse en el viejo esquema que distinguía un mundo verdadero de otro falso y reconocen la necesidad de los referentes heurísticos alternativos. En ese contexto surgen y son escuchadas las propuestas de Bourdieu, y antes las de Foucault: detrás de lo que sabemos y somos no hay evoluciones lineales o destinos, no hay una única verdad, sino “la exterioridad del accidente”. (Foucault, 1988: 28) El investigador debe hacer surgir la historia de los conceptos que utiliza como acontecimientos en “el teatro de los métodos”. (Ibidem, 42) La impugnación de Foucault no significa acabar con la escucha, sino acabar con las falsas ilusiones positivistas.

La entrevista, por su particular puesta en escena, está especialmente indicada para esa dramatización de contradicciones y de las tensiones que se dibujan y desdibujan en la memoria del entrevistado. Sin embargo, el fenómeno complejo de la desacralización de las ciencias —y de sus repercusiones para los métodos, y en particular para la entrevista— está ligado también a los problemas que suscita el cambio social y cultural en las últimas décadas. El presupuesto por excelencia de la entrevista es la identidad del sujeto. Se entrevista a sujetos identifi-

<sup>3</sup> La recomendación de registro en audio, o en soporte audiovisual, aunque pueda aumentar las resistencias del entrevistado, permite mejorar la calidad del registro en dos direcciones fundamentales: primero, permite el análisis de la comunicación no verbal, además, facilita la comprobación de la fiabilidad del registro (mediante transcripciones por terceras personas, en paralelo, por ejemplo); de tal manera que consideramos que se debe disponer siempre de un registro de alguno de estos dos tipos.

cables, suponiendo una identidad definida como fundamento de las certezas. Pero sabemos que la identidad consiste en una yuxtaposición de papeles sociales que cada uno representa, como hijo o padre, como hombre o mujer, como alumno o profesor.

Desde hace un tiempo esos papeles sufren un proceso de desestructuración. Tanto en la familia como en la escuela, las dos agencias socializadoras clásicas, se tiene problemas para llevar a cabo la labor de orientación de los niños y los adolescentes en el terreno de las normas de acción y los valores morales que las informan. De ahí que autores como Touraine glosen el final de los días del *homo sociologicus* convencional, de ese sujeto inventado por los investigadores sociales.(Touraine, 1993: 447-449) Si a esta tendencia añadimos el nacimiento de nuevos valores culturales, tales como la creciente dificultad para predecir los sucesos sociales o la apuesta por una concepción de la personalidad dúctil en aras del ideal de la autorrealización (O'Connor, 1989: 175 y ss), estaremos en condiciones de entender mejor la recuperación actual del protagonismo de la subjetividad.

Es lógico que en este contexto la investigación basada en entrevistas aparezca como método de investigación pertinente cumpliendo la función ritual de una “confesión”, a la vez que desvelación (darse cuenta) y construcción de la interpretación (dar sentido) por parte del entrevistado. Algunos han llegado a hablar, pensando en el uso creciente de las entrevistas para la reconstrucción de trayectorias, del “síndrome biográfico” en el cual se apoyarían los desarrollos recientes de la metodología, al darse cada vez más importancia a los procesos de memoria individual y colectiva, a los relatos que recogen las experiencias vitales de los sujetos. (Santamarina y Marinas, 1995: 260)

El proceso de flexibilización y debilitamiento de las estructuras sociales básicas permite otra lectura positiva, para la investigación basada en entrevistas, al analizarse el concepto de “flexibilización”. Los papeles sociales suelen basarse en oposiciones bipolares –administrador/administrado, padre/hijo, hombre/mujer, adulto/niño, empleador/trabajador, etc— articuladas en relaciones de subordinación, oposiciones simplificadoras rechazadas por Bourdieu. La perdida de fuerza coercitiva implica la difuminación del objeto de poder en las relaciones sociales tal y como se presentaba al investigador social, haciendo que esas oposiciones pierdan cada vez más sentido. Las formas de flexibilización son diversas, pero se puede considerar que al margen de casos extremos –de los cuales es fácil pensar que nos hemos alejado en términos generales- como el del sometimiento físico del esclavo, hay que contemplar las relaciones de subordinación desde la óptica de cierta reciprocidad compleja.

Estos cambios afectan a los métodos de investigación. Las relaciones se hacen más complejas, la flexibilización evoluciona haciéndose menos visible socialmente, se vuelve, diríamos, más eficaz. La observación empírica, el análisis de los ficheros de gestión de poblaciones (censos, datos educativos, datos económicos, etc.) y los documentos escritos no son suficientes para dar cuenta de esta complejidad. El análisis de los discursos se hace necesario

para desvelar el entramado de intereses y valores a que da lugar el sistema de comportamientos.

En este contexto hay que recordar que, los investigadores que utilizan entrevistas, deben tener presentes siempre unos presupuestos autolimitadores -el etnocentrismo, los motivos profundos para la realización de las entrevistas a los grupos “sin voz”, la “violencia simbólica” que suponen los valores y sentimientos que filtra el investigador-. Sociólogos como Bourdieu han desarrollado en este punto los conceptos de “vigilancia epistemológica” o “vigilancia de la vigilancia” de G. Bachelard. Ésta no se refiere sólo a la aplicación exhaustiva de las técnicas objetivas de investigación o a la búsqueda de los adecuados procedimientos de análisis estadísticos y formulación de resultados sino, sobre todo, al conocimiento y estudio de las condiciones de producción y aplicabilidad de las mismas a los objetos de la investigación. Bourdieu recomienda evitar la “sociología espontánea”, romper con la “ciencia infusa” que representa el “sentido común”. Pero al mismo tiempo no debemos caer en un artificialismo absoluto según el cual asumamos que los hechos sociales tienen una naturaleza absolutamente independiente de la voluntad de los individuos; deberíamos descubrir las conexiones entre el fenómeno cultural concreto y las condiciones sociohistóricas en las que cobra vida.

También plantea la necesidad de aspirar a “construir el objeto” que estudiamos más allá de posiciones empiristas o positivistas. Las hipótesis no surgen espontáneamente, sino partiendo de construcciones teóricas previas.

Las entrevistas no constituyen una solución para la tentación objetivista, porque la historia que reconstruyen no puede tomarse como la única o “la auténtica” construcción de la realidad. Ni lo real evocado es siempre real (en general o en sus consecuencias), ni en las interacciones los actores sociales dotan ex novo de significado a sus prácticas. De la misma manera, tampoco es el actor social entrevistado un mero títere de estructuras socioeconómicas e ideológicas. Los sujetos de la entrevista no se someten dócilmente a las categorías de la historia o de la sociología -o de cualquier otra disciplina-; “más bien tratan de contar los restos que aquéllas no logran ahormar”. (Santamarina y Marinas, 1993: 14)

Otra posibilidad poco explorada aun, es la de extraer una lección útil de la crítica postestructuralista. El aprovechamiento de la obra de Derrida a favor del uso crítico de la entrevista y su reivindicación de la escritura frente al habla. Como se sabe, su crítica al “logocentrismo” es una crítica a lo que él denomina “fonologocentrismo”, basado en las estructuras de poder que históricamente se han mantenido a través del vehículo de la “voz de la verdad” (“en el principio era la palabra”). A la escritura le queda el papel de resistencia; siempre, claro está, que no sea “escritura sagrada”. (Derrida, 1989<sup>4</sup>)

El mismo esquema podría invertirse sin alterar su sentido fundador, crítico. Así como la escritura de la resistencia es en realidad un arma de subversión con-

---

<sup>4</sup> Ver la sección titulada “Lo que quiere decir hablar” 123-144, en la que siguiendo la semiología de Hegel vuelve a pensar sobre las relaciones entre escritura y habla

tra las estructuras fuertes de autoridad -del documento oficial que registra lo importante para el sujeto de poder, podríamos decir-, así también las hablas y las conversaciones pueden superar, desbordar, los discursos oficiales siendo discursos alternativos. O en el caso de la cinta magnetofónica que graba la entrevista, la apropiación de un sentido único es algo quizás imposible de obtener, pues el juego de los objetivos de investigación y de la improvisación hacen difícil la reconstrucción completa y posterior del investigador.

Cabe, pues, asignar a las entrevistas, y sobre todo a una manera de hacerlas que siguiera las estrategias subversivas recomendadas para la escritura y la lectura por Derrida, las cuales deben aplicarse directamente a la fase de la transcripción, el papel de alternativa crítica al sentido auténtico asignado por la metodología tradicional a los textos y las respuestas presentadas sobre soportes escritos (encuesta estructurada, autoinformes, etc.). Es más, los registros orales remiten unos a otros, entrecruzan sus significados y testimonian la dificultad de fijar una “verdad”, de forma que esa forma de trabajar con las entrevistas se adapta mejor a la imagen de “diseminación” que defiende Derrida de la escritura, diseminación que supone sencillamente una radicalización de la concepción de la ciencia como interpretación.

Pese a que ninguna etiqueta recoge de forma clara y general las nuevas propuestas, las tendencias que se han apuntado muestran una cierta coherencia. Tenemos una crisis de los roles sociales tradicionales que nos instalaban cómodamente a todos -como homo sociologicus- en el orden social, definiendo estructuras con los límites claros del refugio (familia, empresa, estado, partido, sindicatos, barrio). Tenemos también una crisis de la moral de las certezas universales, así como una relativa liquidación del paradigma positivista, refugio en el que se instalaban cómodamente las ciencias naturales y menos cómodamente las ciencias sociales. Tenemos, en fin, una conciencia de la crisis de los modelos, universalistas o académicos -es decir, de las distintas escuelas-. En este contexto analizar qué significan realmente -y de dónde vienen- el relativismo o las metodologías cualitativas

“...existe una pluralidad de interpretaciones, o de sentidos, no se puede decidir la superioridad de una sobre las otras por su ligadura con la objetividad del mundo. Esto no es necesariamente relativismo, sobre todo porque se puede definir exclusivamente sobre la base de la creencia precisamente en la existencia de esa unívoca realidad objetiva.” (González, 1989: 12)

La connotación revolucionaria, en el sentido de dar la vuelta a los parámetros que habían definido nuestros marcos de actuación y pensamiento como investigadores sociales, se observa claramente en las obras de Bourdieu. La entrevista puede encajar en esta lectura desde el momento en que, a su manera, hace visible aquello que quedaba oculto y olvidado, al hacer públicas las versiones de los dominados, de quienes habían resistido “sin voz” entre los bastidores de la historia de los grandes acontecimientos. El relato, la interpretación, narrados en pri-

mera persona por el entrevistado, suscitan en el lector cuestiones insolubles —¿es un cuento?<sup>5</sup>, ¿qué clase de cuento<sup>6</sup>?—, suspende la oposición entre lo verdadero y lo no verdadero, descalifica el proyecto hermenéutico que postula el sentido verdadero del texto.

### **3. EL ANÁLISIS SEMÁNTICO Y PRAGMÁTICO DEL DISCURSO A PARTIR DE LAS ENTREVISTAS DE INVESTIGACIÓN: SIGNIFICADO, INTENCIÓN Y CONVENCIÓN**

La comprensión del acto comunicativo, no sólo lingüístico, supone una competencia comunicativa –pragmática-, un saber mucho más extenso que el encerrado en el ámbito del lenguaje propiamente dicho. Tanto el entrevistador como el entrevistado, cuando intentan comunicar una idea han de saber cómo transmitir su intención, han de estar en posesión de los sobrentendidos, costumbres, usos que les indican la mejor manera de hacerse comprender. El oyente, en especial el investigador en nuestro caso, por su parte, ha de ser capaz de aprehender la intención de quien habla, de captar aquello que el entrevistado, sometiéndose a las convenciones pertinentes, «quiere decirle» realmente. La intención y la convención<sup>7</sup> son, así, dos factores básicos a tener en cuenta en el estudio del proceso de producción y comprensión del habla en la situación de entrevista<sup>8</sup>, dos factores complementarios e interdependientes, cuya relación dialéctica expresa el carácter subjetivo y objetivo a la vez de la comunicación desarrollada en la entrevista.

a. La intención. Tan importante se considera el factor intencional en el estudio del significado, que ha habido quien ha visto en él el determinante más digno de atención. Me refiero a Grice (1975), quien define el «significado no natural de una expresión (x)» (opuesto, según es obvio, al «significado natural») como la intención del hablante (H) de producir con x un determinado efecto (E) en el oyente (O), haciendo que O reconozca la intención de H. Tal definición tie-

<sup>5</sup> El problema de la mentira, en las relaciones interpersonales, en la comunicación, es un problema clásico que debe ser abordado seriamente en la preparación de la entrevista de investigación. Por falta de espacio no lo trataremos en este trabajo, pero pueden consultarse, entre otros, los trabajos de Alonso-Quecuty (1990); Becerra, Sánchez y Carrera (1989); Castilla del Pino (1988); Ekman (1991); Hernández-Fernaud y Alonso-Quecuty (1997).

<sup>6</sup> Esta es una pregunta sobre la pragmática de la comunicación, sobre las intenciones del entrevistado en el desarrollo de su propia narración. En la siguiente sección se presentan algunas indicaciones para el análisis de dicha intención pragmática.

<sup>7</sup> Debe tenerse presente que, tanto la intención como la convención, están inscritas en el *habitus*, tal como lo define Bourdieu.

<sup>8</sup> Es evidente que el análisis del discurso se puede aplicar casi a cualquier situación de comunicación, aunque creemos que es especialmente aplicable en situaciones de comunicación más estructuradas, como la de la entrevista de investigación (roles claros por parte del investigador y del entrevistado; marca de contexto también fácil de interpretar; etc.).

ne el interés de haber puesto de manifiesto la importancia de la intención del hablante, además del reconocimiento de tal intención, para que haya realmente acto comunicativo. Pero Grice no llega a explicar con claridad qué conexión debe darse entre significado e intención, o, en la terminología introducida por el propio Grice, entre «significado natural» y «significado no natural» de una determinada expresión. El reconocimiento de la intención por parte del entrevistador no podrá producirse si esa intención no se transmite de acuerdo con unas normas, dentro de un orden previamente establecido. La intención, puramente subjetiva, se hace entonces objetiva o, mejor, intersubjetiva, apta para ser comprendida por otro «sujeto».

Aunque se deba reconocer la relevancia del elemento intencional, si se le da la prioridad que parece darle Grice, hasta el extremo de que el significado «natural» queda anulado, se corre el peligro de dar a los significados no una entidad objetiva, sino subjetiva, y, en cuanto tal, difícilmente transferible. Por ese camino no se llega inevitablemente a la conclusión de que la comunicación sin distorsiones, la comunicación que se pretende alcanzar en una situación de investigación, es inalcanzable, porque «solo yo sé lo que ‘quiero decir’ cuando hablo», «mis experiencias íntimas nunca serán totalmente transmisibles». Puede resolverse esta limitación mediante una opción conductista: lo que ocurre en las mentes de los interlocutores, si no se manifiesta exteriormente de uno u otro modo, carece de importancia para la determinación del significado. En el caso de una relación terapéutica no se podría aceptar esta solución, pero sí puede ser aceptable para la investigación.

Un presupuesto ineludible de la actividad comunicativa es la credibilidad en el valor de uso del lenguaje; la verdad de expresiones como «estoy seguro de tal cosa», «entiendo tal otra», «estoy en desacuerdo», no se mide por la existencia real de procesos tales como el «estar en lo cierto», el «entender» o el «estar en desacuerdo», procesos obviamente muchas veces no verificables por los demás, sino por el comportamiento que las acompaña y se sigue de ellas.

«No preguntéis —dice Wittgenstein— qué ocurre dentro de nosotros cuando estamos seguros de..., sino cómo se manifiesta «la certeza de que algo es así» en la acción humana, (*Investigaciones filosóficas*, prg. 225).

Es decir, extendiendo el falsacionismo de Popper, se puede decir que no tenemos pruebas directas de la comprensión de las sentencias sino de su no comprensión, cuando algo «marcha mal» en el proceso de la comunicación. El entender, el estar seguro de algo, no son actividades mentales que acompañan a las expresiones, como no lo es el significar: El significado no es un acompañamiento mental de la expresión. Así, las frases «con esto quiero decir algo concluyente» o «estoy seguro de que tengo razón», que se oyen tan a menudo en los debates para justificar el uso de una expresión, no constituyen para nosotros justificación objetiva alguna, sólo subrayan la intención de convencer del que las comunica.

Sólo contamos con el lenguaje y su contexto para expresar y comunicar nuestra experiencia interior (motivación, percepción, evaluaciones personales de la realidad, etc.) y conocer la de los demás. Que, por tanto, la intención, ese factor que afirmamos básico en el proceso comunicativo desarrollado en la entrevista de investigación, debe poder ser expresada y analizada con claridad<sup>9</sup>. De la importancia de ese requisito de expresabilidad da cuenta Searle (1986)<sup>10</sup>, quien lo identifica como un principio ineludible para la realización del acto comunicativo: cualquier cosa que pueda querer decirse, puede ser dicha; el investigador debe conseguir que todo lo que se tiene que decir pueda ser dicho, dando recursos al entrevistado para decir todo lo que quiere decir. Una de las limitaciones clásicas de la entrevista convencional era la no consideración de este principio, de tal manera que la entrevista se convertía en una encuesta sin cuestionario, en una relación comunicativa muy formalizada. Se consideraba que eso permitía una mejor interpretación (“preguntamos a todos lo mismo y de la misma manera”), un tratamiento más “científico”, cuando en realidad se obligaba al entrevistado a callar las peculiaridades de su propia posición. El investigador no quería conocer lo que el entrevistado tenía que decir, sino que quería saber, entre otras cosas eso hacía que se callaran las diferencias de todo tipo.

b. La convención. La importancia de la intención del entrevistado en el análisis del acto comunicativo ha sido reconocida por gran parte de los investigadores que utilizan la entrevista o cualquier otro procedimiento basado en la comunicación. Pero el funcionamiento de la lengua<sup>11</sup> no se explicaría de no existir un sistema de comunicación previamente fijado y establecido, no basta la intención para que se realice eficazmente el acto comunicativo, pues para comunicar una intención hay que someterse a ciertas convenciones<sup>12</sup>. Pero, antes de tratar este tema, me permito hacer un breve excursus para exponer la teoría austiniana de los «realizativos» hoy ya ampliamente aceptada y reconocida en el análisis del discurso, pues resulta especialmente apropiada para explicar la presencia del elemento convencional en el lenguaje. Una breve exposición del concepto de «realizativo», así como de la distinción entre los tres aspectos del acto lingüístico (locución, ilocución y perlocución), resulta fundamental para el objetivo de la comunicación.

El objetivo primario de la «teoría de los realizativos» fue destruir la convicción, firmemente arraigada en el pensamiento filosófico positivista, de que la función propia y básica de los enunciados es la descripción o constatación de un

<sup>9</sup> Se debe conseguir que el entrevistado la ponga de manifiesto, se tienen que conseguir indicios racionales, evidencias, de la intencionalidad del entrevistado.

<sup>10</sup> Ya lo había hecho Wittgenstein.

<sup>11</sup> Nótese que no decimos “lenguaje”.

<sup>12</sup> Los participantes en la interacción comunicativa desarrollada en la entrevista suelen ser conscientes de las convenciones, implícitas o no, que regulan la situación de modo que, en un momento dado, no sólo pueden reformularlas, sino también cambiarlas (Antaki e Íñiguez, 1996; Íñiguez y Antaki, 1998).

hecho empíricamente verificable o falsable. Contra esa «falacia» (la «falacia descriptiva»), que impedía un análisis completo y satisfactorio del lenguaje, Austin (1982) propone la división de los enunciados en dos tipos distintos:

- a. los descriptivos, que realizan una función descriptiva o «constatativa», se limitan a describir o hacer constar un hecho, por ejemplo: «Vivo con mis padres y dos hermanos» es la simple descripción de un hecho;
- b. los realizativos, mediante los cuales se realiza un cierto tipo de acción, por ejemplo: «Yo le aseguré mi lealtad» es la realización del acto de asegurar o, en este caso, prometer.<sup>13</sup>

La tarea de definir las características que distinguen a cada uno de ambos tipos de enunciados es más compleja de lo que parece a primera vista. Los argumentos que Austin va desarrollando con tal fin no contribuyen a marcar unos límites claros entre «descriptivos» y «realizativos», sino todo lo contrario: estos últimos van apareciendo como una clase cada vez mas amplia, que acaba por engullir a la de los «descriptivos», pues, en definitiva, también «describir» es realizar una acción lingüística. Con esta primera consideración Austin introduce la teoría de que hablar es siempre una manera de hacer, realizar una acción. A partir de esta teoría no deben considerarse el enunciado, la frase o la oración por sí mismas, antes bien hay que analizar el acto concreto y total de pronunciar un enunciado y decir algo con él, atendiendo a todas las circunstancias que concurren en el decir. El acto comunicativo de «decir algo» es susceptible, según Austin, de ser analizado y descompuesto en tres «actos» o aspectos distintos y diferenciables:

1. El acto locucionario: es el simple acto de decir algo, sin mas matizaciones; es decir, el acto de pronunciar una frase gramaticalmente correcta y con sentido.
2. El acto ilocucionario, determinado por el modo en que se usa la locución. Realizar un acto locucionario es siempre y al mismo tiempo realizar un acto ilocucionario, puesto que la locución puede usarse para diversos fines, bien sea para «preguntar», para «hacer constar un hecho», para «hacer una advertencia», etc. Dicho de otra forma, la locución (o el acto locucionario) posee siempre una determinada fuerza ilocucionaria: la fuerza de una pregunta, de una orden, etc.;
3. El acto perlocucionario, constituido por las consecuencias que pueden derivarse del acto de decir algo. Así, unas palabras pueden «convencer», «obligar», «persuadir», «disuadir»... a los demás a hacer algo, a cambiar de opinión, a contestar de determinada manera a una pregunta, etc. No siempre la locución produce tales efectos pero, cuando el hablante se los propone explícitamente, puede decirse que realiza un «acto perlocucionario».

---

<sup>13</sup> Todos los ejemplos se extraen de la investigación citada anteriormente.

Veamos con unos ejemplos la clasificación de Austin aplicada al análisis de la comunicación que se produce en la entrevista. La locución «dígame la verdad», que de por si tiene ya un cierto significado, dicha en una situación concreta puede tomar la «fuerza» de un ruego o de una orden<sup>14</sup>, y producir, en consecuencia, efectos distintos:

1. Le dijo al entrevistado «dígame la verdad» (locución).
2. Le rogó al entrevistado que no le engañara, que fuera sincero, diciéndole «dígame la verdad» (ilocución).
3. Al decir «dígame la verdad», consiguió que el entrevistado se diera cuenta de que estaba exagerando y que debía contestar sólo con la verdad (perlocución).

La misma locución dicha en otra circunstancia, en lugar de ser entendida como un ruego o una invitación, puede ser equivalente a un reproche.

Pero, cuando se profundiza un poco más en la clasificación de Austin, surgen no pocos problemas. El mas difícil de resolver, puesto que hay que enfrentarse con un concepto tan complejo como el de «significado», es el que plantea la distinción entre «significado» de la locución y «fuerza» ilocucionaria. Austin dice entender el «significado» como el par «sentido-referencia» de Frege. Tal «significado» es en cierto modo previo a la «fuerza», sin la cual no hay acto lingüístico. Pero, entonces ¿qué es el significado? Si el «dígame la verdad» de (1) tiene una referencia concreta (el entrevistado) y un sentido (el ser sincero) ¿que falta por añadir? Falta, dirá Austin, la «ocasión», sin la cual no se entiende, no se sabe «qué quiere decir» la locución «dígame la verdad». La ocasión, el contexto, de una expresión tiene una gran importancia, y las palabras usadas deben ser «explicadas», hasta cierto punto, por el «contexto» en que se las ha situado o en que han sido emitidas en el intercambio comunicativo. Dicha información se conoce perfectamente, por parte del entrevistador, pero pocas veces es registrada y analizada posteriormente, privando al análisis de una información relevante metodológicamente. También es cierto que la distinción entre locución e ilocución es problemática al tener que separar lo que, de hecho, se da siempre unido. La separación de «significado» y «fuerza ilocucionaria» hay que realizarla en abstracto, porque en la praxis comunicativa todo significado adquiere ya una determinada «fuerza», toda locución es una ilocución. Lo que viene a confirmar una hipótesis de trabajo de la investigación cualitativa: que sólo en abstracto puede hablarse del «significado», pues en el acto concreto de decir algo ese significado se encuentra modificado por una serie de factores que no pueden ser desatendidos en un análisis que pretenda abarcar todas las dimensiones de la comunicación y que deba fundar una interpretación sobre el sujeto la sobre realidad. La sobrecodificación que permite el programa Nud'ist resuelve esta apa-

<sup>14</sup> Si la entrevista de investigación se caracteriza por desarrollarse en un contexto institucional, en el cual el investigador trabaja, por ejemplo, para un juez, se tratará de una orden; mientras que si el investigador está entrevistando a voluntarios diversos, la misma frase, se convertirá en un ruego.

rente dificultad. Un mismo enunciado puede ser codificado de acuerdo a diversos tipos de análisis. Para permitir una buena codificación de los actos comunicativos y dado que toda locución es producida en un acto ilocucionario, se debe elaborar una nueva tipología para distinguir mejor los actos ilocucionarios, los criterios utilizados por Searle para construirla (1980) se pueden reducir a tres: intencionalidad, correspondencia entre lenguaje y realidad, y sinceridad. La intencionalidad ya hemos visto lo que significa. La correspondencia entre lenguaje y realidad ofrece al acto ilocucionario tres posibilidades: la que muestra una cierta isomorfía entre palabras y realidad; la que, por el contrario, propone que la realidad se ajuste al lenguaje, y la que, como sucede con los saludos, señala que no existe relación alguna entre la realidad y el lenguaje. El criterio de sinceridad se refiere al estado psicológico, reintroducido por Searle, que el acto ilocucionario, si es sincero, revela. La tipología, muy útil para la codificación orientada al análisis pragmático de la comunicación<sup>15</sup>, es la siguiente:

Tipo	Intención	Realidad-lenguaje	Sinceridad
Representativos	Compromiso del hablante con una concepción del mundo	Lo que se dice puede ser identificado como verdadero o falso	Se supone que hay sinceridad, luego se cree lo que dice
Directivos	Intentan que el oyente haga algo (preguntar, ordenar, etc.)	Se pretende que la realidad se ajuste a lo que se ha dicho	Se supone deseo de que algo suceda o se haga
Compromisarios	Comprometen al hablante con una conducta futura	Se asegura que la realidad se ajustará a lo que se ha dicho	Se supone intención de hacer o dejar de hacer algo
Expresivos	Comunicar un estado psicológico (agradecimiento, identificación, etc.)	Carecen de relación que pueda probarse entre realidad y lenguaje	Se supone correspondencia con un estado psicológico
Declarativos	Modificar una situación, creando una nueva (cesar, dimitir, bautizar, casar, nombrar, etc.)	La relación de realidad y lenguaje es recíproca y se inaugura con el acto	En estos casos para el que habla es irrelevante

<sup>15</sup> Precedentes de codificaciones para el análisis pragmático, asistido por ordenadores, se encuentran en Kelle (1997, 2000), quien propone esquemas de códigos para los análisis de entrevistas. Su esquema de códigos más conocido consiste en el desarrollo de tres categorías: aspiraciones del entrevistado, acciones para alcanzarlas y evaluaciones (relaciones entre metas, condiciones y consecuencias de la acción). En esta codificación hay que destacar que se presentan todas las acciones como el resultado plenamente consciente e intencionado de los sujetos (“aspiraciones”), cuando muchas veces no será posible encontrar dicha coherencia y conciencia plena.

Con esta tipología se completa la aportaciones de Austin y la explicación que era necesaria, volviendo al tema de la convención comunicativa que habíamos interrumpido. Como se apuntaba antes, he creído oportuno detenerme aquí en ellas porque la triple distinción de los actos lingüísticos expresa muy bien el aspecto convencional del lenguaje. Uno de los caracteres constitutivos del acto ilocucionario es su convencionalidad. Cabe realizar esos actos por medios comunicativos no lingüísticos (mediante gestos, conductas no verbales, etc.), pero aun en tales casos hay que ajustarse a unas convenciones (así, la advertencia realizada con un movimiento de la mano, las distintas formas de saludar sin palabras, etc.). No es posible informar, explicar, advertir, preguntar, de cualquier manera o en cualquier situación: hay formas instituidas de hacerlo, que se aprenden junto con la gramática y el vocabulario de una lengua. Gracias a ello es posible la comunicación interpersonal, la investigación basada en los autoinformes y en declaraciones de individuos; gracias a ello el hablante puede hacer que su intención sea comprendida por el investigador. Porque, en caso de duda, siempre es posible hacer explícito (el acto comunicativo no lingüístico) por medio de la formulación realizativa. Es decir, la intención puede simplemente mostrarse, o ser dicha echando mano de un ilocucionario explícito (una u otra opción dependen, básicamente, de la relación hablante-oíente). La convencionalidad del acto es la principal diferencia que se da entre el acto ilocucionario y el perlocucionario. Los actos perlocucionarios no son convencionales, aunque pueden realizarse mediante ciertos actos convencionales. Es decir, aun cuando el hablante se proponga conseguir unos determinados efectos (por ejemplo, hacer que su interlocutor cambie de opinión), no siempre puede conseguirlo, la garantía de la efectividad del acto se le escapa. En cambio, una orden, una promesa, si están bien realizadas, esto es, si se dan todas las circunstancias «convencionales» requeridas para que la acción sea correcta, será una orden y será una promesa, aun cuando posteriormente la orden pueda no ser cumplida o la promesa no realizada. Una mentira es una mentira, aunque el entrevistador no sea engañado.

«Convención», sin embargo, es uno de esos conceptos que se manejan sin dificultad en el habla cotidiana, pero se prestan a no pocas confusiones en el marco de una teoría que se pretenda más o menos científica. En tal sentido se puede considerar que Austin generaliza demasiado al hablar de «convenciones», pues no puede afirmarse de una forma tan radical que todos los actos ilocucionarios se realicen de acuerdo con ellas. Por ejemplo, decirle a un niño «cuéntanos qué haces en clase» puede ser una invitación, que, sin embargo, no se hace teniendo en cuenta ninguna convención firmemente establecida. Hay convenciones tácitas de las que depende la comprensión del lenguaje, pero puede darse el caso de que no haya ninguna convención clara. En este ejemplo el niño puede entender que el adulto que le invita a hablar lo hace por cortesía, para prestarle atención, para pasar el tiempo, para saber cosas sobre el maestro o sobre el trato que le dan sus padres, etc.

Expresas o tácitas siempre hay unas convenciones que regulan el uso del lenguaje. Lo que puede ocurrir es que no siempre se tenga un conocimiento ade-

cuado de ellas o que ciertos tipos de actos comunicativos no acepten convenciones demasiado claras. Habría que distinguir aquellos casos en que el hablante puede hacer explícita su intención echando mano de una fórmula convencional, por una parte, y, por otra, aquellos en que, por no existir tal fórmula, el hablante corre el riesgo de que se le interprete mal y de que su acto lingüístico fracase.

El análisis del discurso se enriquece con la introducción de la teoría de los actos de habla, permitiendo ampliar el análisis semántico, pero sobre todo el pragmático en la comunicación producida en la entrevista.

#### **4. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS BASADOS EN EL MODELO DE ANÁLISIS DEL DISCURSO**

Diversas situaciones comunicativas que se establecen en la investigación cualitativa, especialmente en las técnicas grupales y en la entrevista en profundidad, implican a sujetos que participan en la exploración (entrevista) o construcción (grupo de discusión, p.e.) de discurso, entendiendo que la misma realidad se convierte en significativa y se comunica a través del mismo discurso.

Dichas situaciones de comunicación, como se ha dicho en la sección anterior, siempre imponen unas formas derivadas de normas y convenciones comunicativas en un contexto concreto y, con frecuencia, no se tiene en cuenta hasta qué punto los sujetos que participan están acostumbrados a comunicar sus ideas y sus opiniones en una comunicación estructurada (Briggs, 1984). Los temas de interés para el investigador pueden no haber sido tratados directamente, o de la misma manera, por los sujetos participantes en el curso de las experiencias que han vivido, la interpretación de las convenciones en juego puede discrepar, etc.

Un problema constante en la utilización de situaciones de comunicación para la investigación, deriva de las expectativas del uso de lenguaje, de la adecuación del contexto, de la intención del hablante, etc. las cuales puede influir en la manera en que alguien habla o establece un intercambio. El investigador debe cuidar siempre su manera de formular sus preguntas para evitar imponer temas sobre los que los participantes pueden no haber reflexionado explícita y conscientemente, que puede que no tengan una buena comprensión de la situación de comunicación en la que están implicados. Las convenciones, las circunstancias concretas de una investigación y las concepciones teóricas que motivan la selección de una situación de comunicación y las intervenciones del investigador sobre un tema o un hecho, pueden ser muy distintas de las circunstancias en que la experiencia de los sujetos que son entrevistados o interpelados, con otras personas en su entorno cotidiano, ha dado forma a una serie de convenciones y patrones de comunicación sobre un tema, suceso o fenómeno. (Cicourel, 1982:12 ss.).

El uso del lenguaje presupone una información o un conocimiento implícitos por parte de cada uno de los actores respecto a lo que cada uno de ellos sabe de

los otros, y especialmente respecto del investigador y de lo que significa institucionalmente. Toda esa información es parte del contexto dentro del que se lleva a cabo la comunicación. La investigación empírica muestra que los informantes pueden contestar con evasivas, engaños, vaguedades y mentiras deliberadas o inocentes. El uso de técnicas basadas en la comunicación implica esfuerzos paralelos por parte del investigador y de los sujetos participantes, para crear modelos operativos concretos de lo que cada uno pretende e intenta expresar sobre los distintos estados de una cuestión objeto de estudio. El entorno inmediato está condicionado por los modelos mentales y experiencias pasadas que se activan. Un problema práctico en el uso de dichas situaciones de comunicación gira en torno al uso del lenguaje. Si el lenguaje de la entrevista, o del grupo, es distinto del lenguaje utilizado en los contextos y convenciones sociales originales vividos por el informante, entonces éste se verá forzado a reaccionar ante la discrepancia, utilizando diversas estrategias posibles: activando posibles experiencias relevantes y preguntándose a sí mismo para poder evocar y reconstruir la información o los conocimientos necesarios; engañando directamente al investigador con fantasías y mentiras; llegando en ocasiones a desarrollar resistencias para participar en la investigación.

Los investigadores que pretendan crear las mínimas distorsiones deben tener un profundo conocimiento de los contextos, de las convenciones y de las estrategias comunicativas (considerando las tradiciones de ilocución y perlocución) de los sujetos implicados en la investigación. La situación de comunicación no mejora ayudando al informante o al sujeto implicado, sino ayudándose el investigador a sí mismo mediante la mejor comprensión de los diversos componentes de la pragmática del lenguaje en determinado contexto. Algunas de las investigaciones sobre la relevancia de la comunicación han mostrado cómo estos aspectos son relevantes. (Eusis-Lang y Reveles, 2000)

El cambio de perspectiva epistemológica, de acuerdo al discurso crítico planteado, requiere de su traducción metodológica. Es en el terreno del cambio de enfoque en el que tiene sentido el uso de herramientas como Nud'ist. Para todos los que conocen el programa, es evidente que una de las potencialidades que ofrece Nud'ist es la posibilidad de comprender el significado contextual que se desprende de un conjunto de oraciones, expresiones, que no se han producido en forma de un discurso estructurado y controlado por el entrevistado. (Van Dijk, 1978) Sabemos que en las entrevistas se va produciendo, se va construyendo el significado, se va expresando, a lo largo de diversas intervenciones que toman la forma de aproximaciones a un discurso. Sólo algunos entrevistados, con discursos altamente estructurados, producen respuestas perfectamente coherentes en las diversas preguntas y sesiones de entrevista.

Habitualmente el discurso oral ha sido menos abordado que el escrito, tal vez por la dificultad metodológica que implica su estudio. También por el supuesto implícito de que los procesos de base de la comunicación verbal pueden ser similares a los utilizados en la comprensión de textos escritos. Con las herramientas de análisis que ofrece Nud'ist, se puede abordar el tratamiento del dis-

curso verbal, dado que se trabaja descubriendo cómo se comunica, incluyendo incluso análisis sobre la dimensión pragmática<sup>16</sup>, y no exclusivamente semántica, de la comunicación.

A partir de las entrevistas realizadas en nuestra experiencia como investigadores sociales siempre se obtuvieron las respuestas de cada sujeto (individuos), así como las respuestas del conjunto de informantes (muestra de informantes). Los resultados obtenidos del uso crítico de las entrevistas, en relación al análisis cualitativo realizado, permiten obtener dos grandes conclusiones:

- 1) como se indicó en la introducción, los actores sociales construyen diferentes representaciones, desde las cuales perciben la realidad en la que actúan, a otros actores y a sí mismos.<sup>17</sup> Estos modelos de referencia de carácter social también son los principios desde los cuales se define los posicionamientos y las conductas de los actores. Se trata no son sólo de explicaciones, sino también prenoción (que son racionalizadas *a posteriori*).
- 2) La expresión de las representaciones en las entrevistas, se puede comprender, sin reducir su complejidad semántica y pragmática, de forma muy operativa con el apoyo de programas de análisis cualitativo como Nud'ist.

Las conclusiones anteriores corroboran la importancia que la comprensión de discursos orales, mediante el apoyo del software adecuado, puede tener para el investigador social y educativo. Debe destacarse que incluso la comprensión de discursos sencillos y breves puede convertirse en una tarea muy compleja, especialmente cuando se trata de trabajar con unos cuantos sujetos en situaciones de entrevista o de grupos de discusión. Al respecto, se puede destacar que dichos discursos son, como mínimo, '*dialógicos*' en cuanto a que son dos "enunciadores" los responsables de la estructuración, el investigador y cada uno de los entrevistados o participantes en los grupos. En ese sentido se convierte en un trabajo complejo el análisis en profundidad y sólo la simplificación ignorante del investigador reduce dicha complejidad. Si además se incluye la comprensión de los capitales simbólicos implicados, los aspectos de construcción de significados, los aspectos pragmáticos implicados en la comunicación, etc. el análisis sin ningún apoyo puede exigir de una gran simplificación para poder abordarlo.

Al margen de todo ello, el procesamiento del discurso (partiendo del significado de las oraciones hasta construir el significado global del texto en un contexto sociohistórico concreto) implica una serie de habilidades cognitivas y opciones críticas que debe poseer el investigador. Habilidades, conocimientos y

<sup>16</sup> Las implicaciones metodológicas de los planteamientos presentados anteriormente sobre los actos comunicativos, pueden ser abordados bastante bien desde Nud'ist, con las herramientas actuales del programa.

<sup>17</sup> Un buen ejemplo de análisis de representaciones se encuentra en el trabajo de Fermín Bouza (1998).

opciones que se deben formar para poder considerarse investigadores, pero que serán potenciados, al menos parcialmente, con el uso del software para el análisis cualitativo. Este planteamiento, completamente aceptado cuando se trata del análisis de datos cuantitativos, habiéndose desarrollado exponencialmente el uso de programas como SPSS u otros, todavía no es evidente en el contexto de la investigación cualitativa. Textos de referencia para el uso crítico de la entrevista, como los que forman *La misère du monde* (Bourdieu, 1993), fueron completamente desarrollados al estilo tradicional, obteniendo resultados impresionantes, pero estamos seguros que el tratamiento realizado hubiera sido potenciado, permitiendo nuevas opciones de análisis, con el uso de herramientas como Nud'ist. Un ejemplo de análisis asistido por ordenador se puede encontrar en Jovchelovitch y Bauer (2000), los cuales analizan los hechos sociales desde la perspectiva de los informantes, considerando que el entrevistado siempre se convierte en un narrador que construye una interpretación de lo que ha pasado colocando su información, las acciones y experiencias en una secuencia. Dicha secuencia es identificada con el software, permitiendo diversos planos de análisis integrados.

Hay varios programas informáticos para el análisis de datos cualitativos: Atlas'ti, Ethnograph, Code-A-Text, Aquad, QSR Nud'ist. Cada uno de ellos ofrece algunas ventajas comparativas, Code-A-Text es un buen programa para el análisis de diálogos, Atlas'ti ofrece unas muy interesantes opciones de informe, etc. Pero, en nuestra experiencias de investigación social y educativa, Nud'ist es una buena combinación de potencia de análisis, facilidad de uso y versatilidad.<sup>18</sup> Es evidente que, al igual que en el programa SPSS, el buen dominio de la sintaxis propia del programa aumenta considerablemente su operatividad, pero basta una consulta a las muchas muestras presentes en internet para poder comprobar que, aun sin conocimientos especializados se pueden conseguir magníficos resultados.

Nud'ist es un programa diseñado específicamente para facilitar las tareas de análisis de datos textuales, de información presentada en modo texto. Las versiones para Windows y Macintosh son muy similares, hasta el punto de que el manual de usuario es común a ambas.

La base del trabajo con el programa Nud'ist son los denominados sistema de documentos y sistema de indización (Gil et al, 1999), es decir, la base de información (documentos) y las codificaciones que se le aplican (índices). El **sistema de documentos** está constituido por el conjunto de entrevistas, sesiones de grupo de discusión, autoinformes, observaciones, etc. en que se recogen los datos del estudio, siempre trascritos y preparados como textos. Nud'ist considera que los textos están divididos en unidades tales como líneas, frases, párrafos o intervenciones en un diálogo. Por defecto, todas las palabras están indexadas,

<sup>18</sup> Todos estos programas, cuando se usan en la investigación social, no se centran en un análisis en el nivel de las palabras (lexicografía), sino en la frase y el discurso completo (el relato), estudiando entrevistas codificadas según los criterios semánticos y pragmáticos ya comentados u otros similares (Kelle, 2000).

siendo posible buscar cualquier términos a lo largo de todos los documentos considerados.

Es importante considerar que Nud'ist trata todos los diversos documentos incluidos, en ocasiones grandes cantidades de documentos diversos, como si se tratara de un único documento. La ventaja de este procedimiento que, en realidad, considera a cada documento como un elemento más de la base de datos, es que se pueden ir añadiendo documentos a lo largo de un proceso dilatado, siempre que se tenga la precaución de indexar, es decir, codificar, los nuevos documentos.

El **sistema de indización** (codificación) consiste en una estructura de conceptos jerarquizada en forma de árbol invertido que se va construyendo a partir de las hipótesis iniciales, las hipótesis que orientaron la preparación de los guiones de las entrevistas o de las sesiones de grupo. Dicho árbol de conceptos codificados se puede ir mejorando, ampliando o cambiando, a lo largo del trabajo con los datos y representa la principal herramienta conceptual en el análisis. La construcción previa de diccionarios analíticos, tal como suele recomendarse en el análisis de contenido (Bardin, 1986), es una ayuda fundamental para desarrollar la codificación.

Cada concepto puede estar representado por una o varias categorías; cada categoría, a su vez, está codificada y constituye un “nodo” del sistema. Cuando la investigación va avanzando, la codificación inicial se va haciendo más compleja y matizada. Justamente este proceso de enriquecimiento progresivo es muy fácil de desarrollar con éste programa.

Las búsquedas del material codificado constituyen una función básica de Nud'ist. las posibilidades de recuperación son muy variadas, ya que, además de la recuperación de todos los fragmentos asociados a un nodo, es posible la utilización combinada de una amplia variedad de operadores lógicos, booleanos y no booleanos, que establecen distintas formas de aparición combinada de las unidades textuales según la codificación realizada. Para quienes conozcan las funciones de excel o de SPSS, Nud'ist ofrecerá posibilidades ya conocidas, pero aquí aplicadas a textos.

Podemos englobar este tipo de búsquedas<sup>19</sup>, como mínimo, en cinco grandes grupos (Rodríguez et al., 1995), aunque hay muchas posibles variantes de análisis semánticos y pragmáticos:

- a. Confrontación (intersecciones, uniones de textos codificados con códigos diversos, etc.)
- b. Búsqueda contextual (un concepto expresado en un contexto textual amplio)

<sup>19</sup> No reseñamos las posidades lexicométricas de Nud'ist, ni tampoco las posibilidades del análisis pragmático del discurso emitido en condiciones naturales. Actualmente, nuestro equipo de investigación (GIFES-Universidad de las Islas Baleares) está desarrollando ésta última vía de análisis a partir de conversaciones con jóvenes y con mujeres dedicadas a la prostitución.

- c. Negativas (que no aparezca uno o varios términos)
- d. Restrictivas (que sólo se consideren determinados casos)
- e. Jerárquicas (una categoría y todas las que la preceden o siguen en el árbol jerárquico de códigos).

En cada recuperación de información se muestran, junto a los fragmentos localizados, los encabezamientos que los preceden y una estadística sobre la búsqueda, indicando el número de unidades de texto recuperadas y el porcentaje que representan sobre el total de unidades que forman el documento o sobre el total de unidades de todos los documentos analizados.

Todas las operaciones realizadas mediante Nud'ist pueden llevarse a cabo desde los menús que aparecen en pantalla o bien a través de **ficheros de comandos**. Un fichero de comandos consiste en una serie de instrucciones escritas en un lenguaje propio del programa Nud'ist y que éste puede ejecutar. Son análogas a lo que en un procesador de textos o en las hojas de cálculo conocemos como macros, o los programas que se preparan en la sintaxis de SPSS.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALONSO-QUECUTY, M. L. (1990). Recuerdo de la realidad percibida vs. imaginada: buscando la mentira. *Boletín de Psicología*, 29, 73-86.
- ANTAKI, Ch. e ÍÑIGUEZ, L. (1996). "Un ejercicio de análisis de la conversación: posicionamientos en una entrevista de selección". En: A. J. Gordo y J. L. Linaza (comps.) *Psicologías, discursos y poder (PDP)*. Madrid. Visor. Pp. 133-169.
- AUSTIN, J. L. (1982). *Cómo hacer cosas con palabras*. Barcelona. Paidós.
- BALLESTER, L. y COLOM, J. A. (2005). "El concepto de explicación en las ciencias sociales". *Papers de Sociología*, 77, 181-204.
- BARDIN, L. (1986). *Análisis de contenido*, Akal, Madrid.
- BECERRA, A.; SÁNCHEZ, F. y CARRERA, P. (1989). Indicadores aislados versus patrón general expresivo en la detección de la mentira. *Estudios de Psicología*, 38, 21-29.
- BOURDIEU, P. (1994). *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*. París. Éditions du Seuil.
- BOURDIEU, P. (1999). *Meditaciones pascalianas*. Barcelona. Anagrama.
- BOUZA, F. (1998). "La opinión pública interior en un sindicato histórico de clase: paradojas de la reminiscencia y modelos cognitivos." *Papers de Sociología*, 54, 49-77.
- CASTILLA DEL PINO, C. (1988). *El discurso de la mentira*. Madrid.
- COLÁS, M.ª P. (1997). «El análisis cualitativo de datos», 288-312. En: Buendía, Colás y Hernández. *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*. Madrid, McGraw-Hill.
- DERRIDA, J. (1989). *Márgenes de la filosofía*. Madrid. Catedra.
- EKMAN, P. (1991). *Como detectar mentiras*. Barcelona. Paidós.
- EUSIS-LANG, C. y REVELES, A. (2000). "Uso del lenguaje coloquial en la orientación para estimular la apertura en jóvenes marginales". En Meltzoff. *Crítica a la investigación*. Madrid. Alianza.
- FOUCAULT, M. (1988). *Nietzsche, la Genealogia, la historia*. Valencia. Pre-textos.
- Frasser, D. (2000). *QSR Nvivo. NUDIST Vivo. Reference Guide*. Malaysia. QSR International Pty. Ltda. Melbourne Australia.
- GAHAN, C. y HANNIBAL, M. (1998). *Doing Qualitative Research Using QSR NUD'IST*. Sage publications.
- GIL, J., GARCÍA, E. y RODRÍGUEZ, G., (1999). «Análisis de datos cualitativos» en Renom (ed) *Tratamiento informatizado de datos*. Barcelona, Masson pp. 41-67.
- GIL, J. y PERERA, V. H. (2001). *Ánalisis informatizado de datos cualitativos. Introducción al uso del programa Nud'ist-5*. Sevilla. Kronos.
- GONZÁLEZ MARÍN, C. (1989). "Presentación", 9-13 en: Derrida, J. *Márgenes de la filosofía*. Madrid. Catedra.
- GRICE, H. P. (1975): «Logic and conversation». En P.Cole y J.Morgan (eds.), *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. Nueva York. Academic Press.
- HERNÁNDEZ-FERNAUD, E. y ALONSO-QUECUTY, M. L. (1997). The Cognitive Interview and Lie Detection: A new magnifying glass for Sherlock Holmes. *Applied Cognitive Psychology*, 11, 55-68.
- ÍÑIGUEZ, L. y ANTAKI, Ch. (1998). "Análisis del Discurso". *Anthropos*. 177, 59-66.
- JOVCHELOVITCH, S. y BAUER, M. (2000). "Narrative interviewing". En: Bauer, M. and Gaskell, G. (ed.). *Qualitative Researching with text, image and sound. A practical handbook*. London. Sage.
- KELLE, U. (1997). "Theory Building in Qualitative Research and Computer Programs for the Management of Textual Data", *Sociological Research Online*, Vol. 2, 2, (<http://www.socresonline.org.uk/socresonline/2/2/1.html>)

- KELLE, U. (2000). "Computer-Assisted Analysis: Coding and Indexing". En: Bauer, M. and Gaskell, G. (ed.). *Qualitative Researching with text, image and sound. A practical handbook*. London. Sage.
- KRIPPENDORFF, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Ediciones Paidós Ibérica. Barcelona.
- LEBART, L.; SALEM, A. y BÉCUE, M. (2000). *Análisis estadístico de textos*. Lleida. Ed. Milenio.
- LOZANO, J., PEÑA MARÍN, C. y ABRIL, G. (1999). *Análisis del discurso*. Madrid, Cátedra.
- MILES, M. & WEITZMAN, E. (1994) *Computer Programs for Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks, Sage Publications.
- O'CONNOR, J. (1989). "La crisis de la personalidad". 175-202 en: O'Connor, *El significado de la crisis*. Madrid. Ed. Revolución.
- PINTO MOLINA, M.ª: (1992). *El resumen documental: Principios y métodos*. Madrid: Fundación G. Sánchez Ruipérez.
- RALEIGH YOW, V. (1994). *Recording oral history*. Londres. Sage.
- RICHARDS, T. & LYN R. (1993) «Using computers in qualitative analysis». En Denzin, N. & Lincoln, Y. (eds), *Handbook of Qualitative Analysis*, Thousand Oaks, Sage.
- RODRÍGUEZ, G., GIL, J. y GARCÍA, E. (1995). *Análisis de datos cualitativos asistido por ordenador: AQUAD y NUD'IST*. Barcelona, PPU.
- SANTAMARINA, C. y MARINAS, J. M. (1993). "Introducción", en Santamarina, C. y Marinas, J. M. (eds.), *La historia oral: métodos y experiencia*. Madrid. Debate.
- SANTAMARINA, C. y MARINAS, J. M. (1995). "Historias de vida e historia oral", en Delgado y Gutiérrez (eds.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid. Síntesis. pp 259-285.
- SEARLE, J. R. (1986). *Actos de habla. Ensayo de filosofía del lenguaje*. Madrid. Cátedra.
- TAYLOR, S. y BODGAN, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Paidos, Barcelona.
- TESCH, R. (1990). *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. Basingstoke, Falmer.
- TOURAINE, A. (1993). *Crítica de la modernidad*. Madrid. Temas de hoy.
- VAN DIJK, T. (1978). *La ciencia del texto*. Barcelona. Paidós.

## RESUMEN

Seis años después de la Conferencia Internacional sobre la Investigación cualitativa (Melbourne, 1999), la sociología y la pedagogía están entre las disciplinas que menos han aceptado el software cualitativo. Este artículo muestra cómo mediante el uso del programa Nud'ist se puede mejorar la capacidad de análisis y captar mejor la complejidad del discurso.

Nud'ist, aportando nuevos métodos basados en la codificación de textos y en el análisis de contenido, permite usar el ordenador, potenciando la investigación de la relación entre categorías y nuevas formas de análisis contextual. Se evalúa el apoyo actual de los ordenadores para el análisis de información cualitativa muy rica, característica de los proyectos de investigación social.

## PALABRAS CLAVE

Análisis semántico y pragmático, Análisis de textos, Investigación con entrevista, Lenguaje y significado.

## ABSTRACT

Six years after the International conference on Qualitative Research (Melbourne, 1999), sociology and pedagogy are among the disciplines least accepting of qualitative software. This article shows how through the use of the program Nud'ist can be improved the analysis capacity and to capture better the complexity of the speech.

Nud'ist, providing new methods based on the texts codification and in the content analysis, permits to use the computer, facilitating the investigation of the relationship among categories and new forms of contextual analysis. It is evaluated the current support of the computers for the qualitative information analysis very rich, characteristic of the social investigation projects.

## KEY WORDS

Semantic and Pragmatic Analysis, Textual Analysis, Interview Research, Language and Meaning.