

Observación

En este capítulo volvemos al que probablemente sea el método más básico y antiguo en la totalidad de la psicología, implícito de una u otra forma en cualquier otro utilizado por la disciplina. La observación es un proceso que nos ocupa a todos continuamente, y a los ojos del público los psicólogos somos famosos por pasarnos el tiempo observando (por no mencionar analizando) a otras personas. Incluso cuando no estamos trabajando como psicólogos, siempre estamos formulando hipótesis, haciendo inferencias y tratando de imponerle significados a nuestro mundo social, basados en nuestras observaciones. En este capítulo se suscitan aspectos que son pertinentes para casi cualquier otro método cualitativo en psicología, y por ese motivo lo situamos cerca del principio de este libro. Se le aconseja al lector echar un vistazo a lo que aquí cubrimos, puesto que es relevante para cualquier investigación que utilice métodos cualitativos.

Toda investigación psicológica, incluyendo tanto al método cuantitativo como al cualitativo, supone por lo menos un elemento de observación; puede ser algo tan sencillo como leer (o quizá leer mal) los mandos de una máquina, o tan complejo como observar interacciones de grupo. Muchas de las más importantes innovaciones en la psicología han surgido de la observación inicial de un hallazgo afortunado; Reber (1985) lo define como el hallazgo de algo mientras se está ocupado en la búsqueda de otra cosa. Utiliza a Pavlov como ejemplo, pero abundan otros casos, incluyendo a Skinner y el comportamiento supersticioso, las observaciones de Piaget de las fallas sistemáticas de los niños en las pruebas de inteligencia (que lo llevaron a sus teorías sobre el desarrollo cognitivo), y las intuiciones de Freud, que se desarrollaron a partir de sus observaciones iniciales de los lazos sistemáticos entre experiencias tempranas y problemas actuales de sus pacientes. Algunas veces, las observaciones de un solo suceso han desencadenado toda una serie de estudios relativos, y han abierto inmensas áreas nuevas de investigación psicológica;

un ejemplo que viene fácilmente a la memoria es la investigación de Latané y Darley (1970) sobre la "apatía del espectador", inspirada inicialmente por la muerte trágica de Kitty Genovese en Nueva York.

En cualquier estudio psicológico, cuantitativo o cualitativo, el investigador siempre debe estar alerta tanto ante las reacciones inesperadas como ante las previstas de los participantes en la situación; con frecuencia tales reacciones pueden proporcionar indicadores vitales para investigaciones futuras, tanto como una retroalimentación útil para el estudio en curso. Los métodos cualitativos tienen la ventaja de enfocarse en problemas de la vida real, de reflejar el mundo como de hecho es, y es más probable que obtengan resultados inesperados. Este capítulo incluirá un estudio experimental de pequeña escala basado en un incidente cotidiano que genera sin embargo hallazgos interesantes. Aunque está íntimamente ligada a la observación, la observación participativa (donde el observador se vuelve parte del grupo que está siendo observado, con frecuencia sin que el grupo lo sepa) se cubre en este libro en el capítulo 3 sobre el estudio etnográfico, puesto que comparte muchas características con dichos enfoques.

Antecedentes

El término "observación" se deriva del latín y significa *contemplar, poner atención a*. Las definiciones de diccionario (por ejemplo, del *Oxford English Dictionary*, 1989) tienden a enfatizar que atañe a la contemplación y registro precisos de fenómenos según ocurren en la naturaleza, en lo que se refiere a causa y efecto o sus relaciones mutuas (advírtase el "en la naturaleza" como opuesto al experimento, que se concentra en la manipulación de las condiciones, con frecuencia en condiciones artificiales). Esta definición es ampliada por Reber (1985), quien advierte que todos los métodos psicológicos suponen la observación, pero subraya que debe hacerse una distinción entre la investigación controlada por la manipulación de variables independientes y la investigación que se realiza utilizando la observación naturalista. Sin embargo, debe enfatizarse que el método de observación experimental puede utilizarse con éxito en escenarios de laboratorio; la distinción crucial que debe hacerse en este punto es en términos de si supone o no la manipulación deliberada de las variables. La esencia de la observación en el contexto de este libro es que le atañe el comportamiento que se da naturalmente, que puede darse en cualquier escenario. Con todo, pueden examinarse las variables, por ejemplo, viendo el comportamiento en escenarios distintos, o seleccionando personas a observar

que tengan diferentes características demográficas. Una definición más específica que utilizar en este contexto (aunque no carente de sus propios problemas) es la de Marshall y Rossman (1989: 79), quienes definen la observación como “una descripción sistemática de sucesos, comportamientos y artefactos en el escenario social estudiado”.

Dados estos largos antecedentes históricos, resulta difícil separar la observación como método cualitativo de buena parte de la investigación tradicional, puesto que está entrelazada con todos los métodos psicológicos, permeados por ella de principio a fin. Sin embargo, en el contexto de este libro puede hacerse una distinción: como sucede con otros métodos cualitativos, en la observación hay un compromiso de tratar de entender mejor el mundo, usualmente desde la posición de individuos participantes. Así, nos preocupan objetivos tales como llegar a entender a la gente “real” en sus situaciones cotidianas, aprender del mundo desde perspectivas distintas, experimentar la experiencia de otros, desentrañar lo que se da por sentado, indagar sobre las reglas sociales implícitas, etc. Sin embargo, debe advertirse que nuestros “hallazgos” (en común con algunos otros enfoques cualitativos) pueden divorciarse del conocimiento experiencial de quienes están siendo observados; en efecto, a veces podemos estar viendo aspectos del comportamiento (por ejemplo, indicios no verbales) que la persona que está siendo observada no advierte conscientemente. En este contexto, también debe enfatizarse que la observación, a diferencia de muchos otros métodos cualitativos, tiende a partir de una perspectiva externa más que de una interna. Además, el método puede utilizarse como un precursor muy útil de estudios posteriores, creando posibilidades y haciendo sugerencias para investigaciones futuras.

En el contexto de este libro, debe advertirse que los métodos de observación experimentales no entran necesariamente en la conceptualización de Reason y Rowan (1981) de investigación del “nuevo paradigma”, siendo su carácter distintivo de colaboración y participación (en particular) no siempre aplicable a este enfoque. El método puede ser en gran medida “objetivista” en su punto de vista, con la investigadora utilizando en ocasiones el material obtenido en buena medida para sus propios fines. Aquí hay obvios problemas éticos, que pueden estar compuestos por la tendencia de los psicólogos (no necesariamente invariable) de no obtener retroalimentación ni compartir sus hallazgos con quienes han sido observados. Algunos han llamado al método un “acto de traición” potencial, donde se vuelve público lo que es privado, y los observados pueden tener que asumir las consecuencias de lo que se ha escrito sobre ellos. Un ejemplo de esto es el estudio de observación participante de Ditton (1977) de las prácticas de los supervisores

de pan, donde reveló prácticas de trabajo tales como el reciclamiento de pan rancio y el timo deliberado en la entrega disminuida de pedidos grandes. Los problemas éticos no son inevitables, y siempre se les debe prestar cuidadosa atención. Hay pautas éticas a las que hay que adherirse, y esta área es tan importante que la consideramos en detalle en el capítulo 10. Podría afirmarse que hay menos problemas en la observación naturalista, que es una actividad cotidiana necesaria que a todos nos ocupa continuamente (¡incluso si no es conscientemente!) al interactuar con otros. Por ejemplo, caminar por la acera sería imposible si no observáramos a los otros caminantes y literalmente diéramos pasos para evitar chocar con ellos.

Como se ha sugerido anteriormente, la observación típica es (aunque no invariablemente) de campo, donde uno intenta registrar de una manera relativamente sistemática algún aspecto del comportamiento de la gente en su entorno ordinario, usualmente de la forma más prudente posible. Así, es básicamente una operación “contemplativa”, pero abarca de hecho toda una variedad de enfoques y técnicas distintos. Hay métodos muy distintos para aproximarse a la observación, y queda fuera del alcance de este capítulo considerar en detalle todas las posibles variaciones. Sin embargo, es importante que el lector sea consciente de la variedad que abarcan los métodos de observación. Entre los distintos enfoques que pueden incluirse aquí hay variaciones en lo referente a:

1. La estructuración de la observación, que puede ir de la observación detallada estructurada en alto grado a la descripción no estructurada y muy difusa.
2. El foco de la observación, variando de una concentración muy estrecha en aspectos específicos (como un solo indicio no verbal) a un foco de atención amplio.
3. El conocimiento del proceso de quienes están siendo observados, que puede variar de que sea conocido por todos (por ejemplo, en la observación de la técnica de un maestro en el salón de clases) a que no sea conocido por nadie (donde, por ejemplo, uno está observando en secreto a personas interactuando en un escenario social público, como una biblioteca).
4. Explicaciones para la observación dadas a quienes están siendo observados. Estas pueden variar de explicaciones completas a ninguna explicación, y pueden incluir hasta explicaciones falsas, altamente sospechosas éticamente, donde se les dice a los participantes que el observador está viendo algo distinto de lo que realmente interesa.
5. La escala de tiempo de lo que está siendo observado, que varía de observaciones únicas a observaciones que se prolongan a lo largo del tiempo.

6. Los métodos utilizados, que pueden variar de la simple toma de notas a la utilización de instrumentos como las audio y videograbadoras, del inventario al cronómetro.
7. La retroalimentación que se les da a los observados, que puede ir desde compartir completamente las observaciones y sus interpretaciones hasta ningún contacto posterior en lo absoluto con los participantes.

Obviamente, estos enfoques pueden alterarse en una variedad de formas, y se debe advertir que incluso hay técnicas establecidas que pueden utilizarse, estas tienden a estar en el lado más cuantitativo de la disciplina, pero mencionarlas aquí puede ser de utilidad. Existen varios ejemplos.

Bales (1950) desarrolló técnicas para analizar interacciones de grupo donde se registran casos específicos de comportamiento verbal en términos de si la contribución es positiva o negativa, de si está pidiendo o haciendo sugerencias, etc., con el propósito de considerar a los participantes de un grupo en términos de clasificarlos como especialistas de "tarea" o "socio-emocionales".

Minuchin (1974) dividió las dinámicas de familia en términos de relaciones arriba/abajo, cerca/lejos, dentro/fuera, como el primer paso de la terapia familiar. Aquí, hay una concentración en la interacción y la interdependencia de los participantes, viendo los patrones y estrategias característicos adoptados por los participantes para hacer frente a los otros dentro de la familia.

En tercer lugar, está el análisis de indicios no verbales, utilizando el análisis de contenido. Como indica Argyle (1987), hay una amplia variedad de indicios que pueden verse aquí, incluyendo estilo del habla, tono de voz, volumen, interrupciones, velocidad, vacilaciones, códigos de locución, paralingüística, silencios, forma de vestir, peinado, maquillaje, expresiones faciales, uso de los ojos, contacto corporal, tacto, movimiento corporal, gestualidad y proximidad. Hay aún más variables que actualmente no han sido suficientemente investigadas, como los olores. Vrugt (1990) da el ejemplo de analizar el comportamiento no verbal de la Reina de Holanda durante su presentación televisiva anual de las políticas gubernamentales para el año, intentando descubrir si era posible determinar cuándo las opiniones de la reina discrepaban de las de su gobierno, y descubriendo que las alteraciones del habla, la manipulación de objetos y leer la información eran indicadores claros de tales discrepancias.

Webb et al. (1981) abogaron por el desarrollo de las "medidas discretas", donde intentamos establecer los descubrimientos sobre la base de la observación de la evidencia que deja la gente. Su investigación incluye el

examen del gasto de las alfombras y las "huellas nasales" sobre las pantallas de vidrio protectoras como indicadores de la relativa popularidad del arte en las exposiciones. También citan estudios de la basura desechada, donde se ve el contenido de los botes de basura de la gente en términos de variables tales como su consumo de alcohol.

Abundan ejemplos en la literatura especializada de estudios interesantes e importantes que se han basado en la metodología de observación experimental. Aquí damos tres.

Primero, Albert y Kessler (1978) examinaron los rituales de saludo por teléfono, incluyendo los métodos utilizados para terminar conversaciones telefónicas personales. Se encontraron con que, en general, había un ritual de cuatro partes, incluyendo un resumen de la llamada, una justificación para terminar la llamada, algún comentario positivo y alguna indicación de que la relación continuaría.

En segundo lugar, Argyle (1987, por ejemplo) ha publicado un sinnúmero de estudios del comportamiento no verbal, incluyendo áreas tan importantes como los patrones de postura y de miradas en la regulación de los encuentros sociales. Sugiere que los patrones de postura (por ejemplo, copiar una postura corporal) indican con frecuencia que el par en cuestión se está llevando bien, mientras que las miradas (y la interrupción del contacto visual) eran importantes para sincronizar conversaciones; por ejemplo, para señalar al otro que quieres que continúe.

En tercer lugar, Cary (1978) vio los procedimientos utilizados por los peatones en el uso público de las aceras, encontrando (al utilizar en este estudio a los alumnos de un campus universitario) poco sustento para la noción de Goffman (1963) de "negligencia ciudadana" cuando se supone que dos peatones han de verse el uno al otro hasta que están separados por una distancia de unos 2.5 metros, y luego desviar la mirada en el momento mismo de cruzarse. Semejantes reglas sociales bien pueden cambiar con poblaciones distintas.

Ejemplo

El método tiene mucho potencial, y podría utilizarse en muchos escenarios. Los ejemplos que vienen a la mente con facilidad incluyen el observar las interacciones de los pacientes con el personal de los hospitales en términos de su percepción de diferencias de estatus, diferencias de género en las interacciones alumno-maestro en las escuelas, ajustes del habla en escenarios profesionales, entre otros, y los juegos de niños con dificultades de aprendizaje particulares.

Como se ha resaltado anteriormente, hay muchas formas distintas de realizar la investigación de observación cualitativa. Esta sección empezará hablando de consideraciones generales, antes de continuar para llevar al lector a un ejemplo particular. La suposición implícita en este capítulo es que al lector le interesa llevar a cabo observación cualitativa convencional, no-invasora, no participante.

Obviamente, los detalles específicos variarán, pero en general hay tres preguntas cruciales que se deben considerar inicialmente. Primero, “por qué” se está realizando la investigación; ¿cuál es la pregunta de investigación que se está considerando? Esta puede exponerse formalmente en términos de una hipótesis (por ejemplo, que se observarán juegos más activos en los niños que en las niñas) o, más usualmente, puede formularse en términos de afirmación de una intención (por ejemplo, “se observará la actividad en los juegos de niños”). Con frecuencia, esto puede surgir inicialmente de un interés o preocupación personales, de observación informal, de los intereses de otros, otras investigaciones, la experiencia, etc., lo que lleva a una búsqueda de literatura. Idealmente, esta debe estar arraigada en la literatura relevante; de lo contrario, debe discutirse la ausencia de literatura relevante (y las posibles razones de tal ausencia).

En segundo lugar, ¿en “quién” se va a realizar la investigación, o (más bien) sobre quién trata la investigación? Esto incluye no sólo la muestra en sí de personas a utilizarse (por ejemplo, utilizar niños de qué edad, a cuántos observar), sino también *dónde* tendrá lugar el estudio (por ejemplo, en una guardería, en sus hogares), durante qué espacio de tiempo, etc. Se requerirán decisiones sobre consideraciones éticas y de otros tipos, tales como cuánto deberá revelarse a quienes están siendo observados, o cómo retirarnos del campo.

En tercer lugar, ¿“qué” va a registrarse? Por ejemplo, ¿cómo se van a definir los “juegos activos”? ¿Se van a tomar muestras de tiempo (por ejemplo, se observarán sólo los primeros diez minutos)? ¿Se registrará sólo el juego?, ¿qué limitantes del entorno o de otro tipo se necesitará tomar en cuenta? ¿Qué métodos de registro van a utilizarse? ¿Nos concentraremos en un solo niño o se tomarán casos individuales de niños distintos?

Otros puntos generales a tomar en cuenta incluyen los siguientes:

Los estudios piloto son firmemente aconsejables para descubrir y allanar nuestros problemas, y para refinar las técnicas. Aquí, se podría querer empezar por observar informalmente el área de interés, y luego proseguir a realizar la observación preliminar utilizando los métodos que se pretende usar posteriormente, verificando si es viable el método elegido, si está generando material útil, etc. Puede no ser posible, por ejemplo, videografiar

en una guardería particular, porque las cámaras no pueden cubrir toda el área potencial de juego, y puede surgir un comportamiento que sea difícil de registrar, o podemos encontrarnos con que se pierde demasiado si sólo se utilizan papel y lápiz como métodos de registro.

La investigación de observación experimental frecuentemente se hace mejor con al menos otro observador, y la comparación de observaciones independientes puede ayudar a indicar si hay algún problema de confiabilidad en términos del registro. También es útil discutir los hallazgos con otra persona, lo que puede ayudar a evitar registros e interpretaciones idiosincrásicos.

Es necesario tomar notas al momento, y redactarlas posteriormente de manera veloz y sistemática. Usualmente son útiles añadidas a cualquier otro registro más formal (como la cinta de video, que puede omitir material crucial). Dichas notas deberán incluir reflexiones, sentimientos personales, corazonadas, conjeturas y especulaciones tanto como las observaciones mismas y cualquier otra cosa observada (y estos aspectos distintos deberán ser diferenciados claramente). Las descripciones deben ser razonablemente detalladas, para permitir a quien redacta recordar la observación a partir del informe varios meses después, y el lector deberá ser capaz de visualizarla con razonable exactitud. Con frecuencia es útil hacer dos copias de dichas notas, para que una pueda recortarse, con el fin de simplificar cualquier análisis posterior. Es probable que la redacción se lleve varios borradores.

Las consideraciones éticas siempre son cruciales en la investigación, y deben ser valoradas cuidadosamente. Las observaciones en escenarios naturales se hacen con frecuencia sin que los participantes sean conscientes del proceso, y usualmente son incapaces de decir que no desean participar en la investigación. Los individuos no deben ser identificables a partir del reporte de investigación y no deberán ser perjudicados por la publicación de los datos. En términos generales, la investigación no deberá realizarse si el investigador tiene motivos para creer que los participantes se negarían si se les diera la oportunidad.

Cuando se trata de redactar reportes de investigación de observación experimental, no hay formas oficiales para hacerlo. El capítulo 10 sobre la redacción de reportes de investigación hace comentarios generales que son útiles en este aspecto. El ejemplo que sigue se basa en un intento de dar un informe narrativo sistemático de una observación particular llevada a cabo en un escenario social elegido para responder a preguntas de investigación específicas. Obviamente, si se estuviera utilizando una observación estructurada, entonces el siguiente procedimiento sugerido sería apropiado sólo

parcialmente. Un punto importante que tomar en consideración son los criterios de reproducción: idealmente, deben suministrarse pormenores suficientes para permitir al lector seguir de manera precisa lo que se ha hecho, suficientemente detallado como para permitir que se repita el estudio a partir de lo proporcionado. Con frecuencia damos demasiadas cosas por sentadas y no somos conscientes de que lo estamos haciendo. Una forma de auxiliar al pensamiento en este aspecto es tomar notas bajo los siguientes encabezados:

1. *Describir el contexto*, incluyendo el escenario físico. Recordar que elementos como la fecha, la hora, el clima o la iluminación pueden ser de crucial importancia, y advertir estas cosas ciertamente ayudará a la posibilidad de reproducción.
2. *Describir a los participantes*. Es necesario registrar quiénes son, incluyendo variables potencialmente importantes como edad, género, raza, descripción física y atuendo. Adviértase que la frontera entre la descripción y la interpretación es con frecuencia borrosa: ¿cómo “sabemos” cuál es la edad de otros sólo con mirarlos, y cuán exactos podemos ser?
3. *Describir quién es el observador*, puesto que es probable que esto afecte lo que se ve, lo que se registra y las interpretaciones posteriores. También debe quedar claro si el observador tiene algún lazo anterior con los observados (y por tanto el conocimiento de un miembro del grupo).
4. *Describir las acciones* de los participantes, incluyendo (donde sea posible) tanto el comportamiento verbal como el no verbal. Pueden ser necesarias codificaciones de algunas de las variables (por ejemplo, la postura corporal) como auxiliares para el registro. Probablemente sea importante la secuencia de acciones a lo largo del tiempo, y debe anotarse cuidadosamente.
5. *Interpretar la situación*, intentando dar a los participantes y al observador una sugerencia de su significado, cómo es probable que sean sus experiencias, cuáles deben ser sus antecedentes, etc. En este punto, las bases evidenciales para las interpretaciones deben quedar tan claras como sea posible; pueden partir de observaciones directas, de la propia experiencia del observador o de la proyección del observador de sus propias expectativas o hábitos. Con frecuencia es muy difícil hacer esto, pues es posible que no advirtamos conscientemente cómo se construye la realidad social hasta que nuestras expectativas sociales son violadas de una u otra forma. A veces las metáforas son útiles en este punto como auxiliares de la explicación que se está proponiendo; por ejemplo, “olas de gente” puede sugerir mucho más que un simple registro del número de personas y de cómo se estaban moviendo.

6. *Considerar interpretaciones alternativas de la situación*, de nuevo, dando razones para las conclusiones a que lleguemos. Si miráramos la situación desde otra perspectiva, ¿afectaría las conclusiones alcanzadas? ¿Vería un niño la situación de la misma forma, o alguien de la selva del Amazonas, o un freudiano, o un conductor? No importa qué descabellados puedan parecer estos ejemplos. Es de la mayor importancia reconocer que en cualquier observación dada pueden ser posibles muchas interpretaciones alternativas.
7. *Explorar los sentimientos como observador* (el análisis reflexivo siempre es importante en la investigación cualitativa), incluyendo la propia experiencia de la observación. De nuevo, aquí son útiles las consideraciones éticas, especialmente al resaltar las formas en que podemos afectar lo que estudiamos, con consecuencias que con frecuencia quedan fuera de nuestro control.

Se dará ahora un ejemplo particular, ya trabajado. Digamos que estamos interesados en observar el comportamiento de la gente al hacer cola.

Por qué

Estamos interesados en darle seguimiento al trabajo realizado por Mann (1977) sobre el comportamiento al hacer cola. En estudios basados en experimentos de campo en Jerusalén, se encontró que sólo se hacían colas cuando había seis o más personas esperando el mismo autobús. Nos interesa particularmente ver no sólo si este descubrimiento resulta válido en el Reino Unido, sino también qué otras variables pueden afectar el hacer cola en un escenario de "la vida real". Puede criticarse el que Mann utilice un experimento de campo, por ejemplo, por producir los resultados que afirmaba haber encontrado: lo que pudo haber descubierto es solamente qué hace la gente en Jerusalén al ser expuesta ante a una fila de extraños, y puede no tener similitud alguna con su comportamiento normal al hacer fila, que podría ser mucho más anárquico. Un estudio de la vida real puede ayudar a revelar todo tipo de comportamientos y variables distintos que deben tomarse en consideración al ver una fila en el mundo real. Un trabajo de esta naturaleza puede proporcionar hallazgos interesantes en distintos países, indicando diferencias en las reglas sociales que podrían ser interesantes para gente que viaja a otros países. Además, trabajos de esta naturaleza pueden ayudar en el diseño de mobiliario callejero, y quizá pueden tener implicaciones para el diseño de cursos de habilidades sociales para, entre otras cosas, gente que se está reintegrando a la comunidad

después de haber estado institucionalizada por un espacio de tiempo (especialmente gente que puede tener problemas de comportamiento agresivo; una persona fue asesinada a cuchilladas en la estación de Waterloo, en Londres, en una riña relacionada con la cola para los boletos de tren).

Quiénes

Con el fin de comparar nuestros descubrimientos con los de Mann, decidimos concentrarnos en las colas de paradas de autobuses. Después de algo de trabajo piloto, decidimos concentrarnos en una parada de autobús particular en Manchester, sin cobijo (pues el espacio restringido afecta la forma en que la gente se para a esperar), y con abundante espacio en la acera (así que la gente es libre de formarse o no). Nuestro trabajo anterior descubrió que la lluvia afecta a las filas (la gente busca refugio con frecuencia en algún lugar cercano, y luego corre al autobús cuando llega), así que decidimos realizar el estudio en un tiempo seco, en una tarde a la hora pico, cuando los autobuses se utilizan bastante. Este ejemplo simplemente reporta los resultados de la observación de una fila en particular durante los cinco minutos inmediatamente anteriores a la llegada programada de un autobús (la parada está cerca del inicio de la ruta, así que sabemos que es muy probable que llegue a tiempo). Toda la gente que llegue a tomar el autobús fijado particularmente como objetivo será registrada. Decidimos que las consideraciones éticas son mínimas, puesto que sólo estamos observando naturalmente el comportamiento según se da desde una ventana que asoma a la parada de autobús, donde nuestra presencia no afectará lo que está siendo observado. Sentimos que no era necesario informar a los participantes acerca de nuestro estudio; ciertamente, en este caso bien puede ser virtualmente imposible volverlos a encontrar.

Qué

Decidimos probar tomar notas detalladas con papel y lápiz, pues nos pareció que una cámara de video podría ser advertida. Además, dada la distancia en cuestión, esta tendría que haber sido selectiva o habría producido imágenes demasiado pequeñas para proporcionar material útil. Los estudios piloto indicaban que era imposible escuchar las conversaciones, así que nos concentramos en el comportamiento no verbal de todos los participantes. Esta fue una observación relativamente desestructurada, donde intentamos registrar todo lo que ocurría durante un período de cinco minutos. La observación se emprendió a solas, pues no había ningún

otro observador disponible en ese momento. Lo que sigue es el informe escrito detallado producido inmediatamente después del periodo de observación, siguiendo el formato delineado anteriormente.

La observación

Descripción del contexto

La observación se realizó entre las 17:35 y las 17:40 horas del viernes 8 de octubre de 1993 en Lever Street, Manchester; el clima era seco pero nublado, y había un poco de viento. Lever Street es una calle de un solo sentido; el tráfico llega en "oleadas", controlado por semáforos al inicio de la calle. La parada del autobús 183 con dirección a Uppermill era vista por el observador desde la ventana del primer piso del Australia House, que está justo sobre la parada de autobús (pero a unos siete metros).

Descripción de los participantes

Se observó en total a catorce personas durante la observación; para evitar repeticiones innecesarias, se proporcionan sus detalles en la siguiente sección.

Descripción del observador

El observador era un hombre de alrededor de cuarenta años del equipo de psicología de la Universidad Metropolitana de Manchester (por ejemplo, uno de los autores de este capítulo).

Descripción de las acciones de los participantes

Al inicio del periodo de observación, no había nadie esperando en la parada de autobús. Tras un minuto llegó un hombre joven que vestía un *shell suit*¹ y que se detuvo justo en la parada, hacia el sur de ella; se quedó de pie viendo a su alrededor, particularmente hacia Piccadilly, de donde viene el autobús. Después de otro minuto lo siguieron dos mujeres de alrededor de cincuenta años, vestidas de manera convencional, cargando bolsas de compras, que dejaron sobre la acera a dos metros de la primera persona, también hacia el costado sur; voltearon a verse cara a cara y una

1. *Shell suit*: Traje barato de nylon que se puso de moda entre algunos jóvenes. (N. de la T.)

empezó a hablar, mientras la otra asentía con la cabeza. El hombre las miraba y empezó dar golpecitos con el pie en el costado del bote de basura junto a la parada de autobús. A los tres minutos llegaron dos mujeres más que estarían en sus tempranos veintes, vestidas con elegancia; cada una llevaba un portafolio negro. Se detuvieron a un metro de las últimas dos, bastante lejos de la acera, y empezaron a hablar entre sí, ambas de cara a Piccadilly. La siguieron en rápida sucesión un hombre solo de alrededor de cuarenta años que llevaba un abrigo negro y un portafolio, tres mujeres adolescentes con ropas de ocasión y dos hombres más, veinteañeros, con trajes de ciudad. Cada uno se detuvo formando una línea vaga, con distancias variables entre sí; los que estaban más lejos de la parada de autobús se detenían más cerca de la siguiente persona. El autobús, manejado por un chofer varón, dio vuelta a la esquina, se levantaron las bolsas del suelo y se llenaron los espacios en la cola, volviéndose más ordenada. El autobús se detuvo a una breve distancia del inicio de la fila y sus puertas se abrieron hacia dentro. Las dos mujeres mayores entraron primero, seguidas por las dos mujeres más jóvenes. El joven que fue el primero en llegar abordó entonces, seguido por el resto de la fila; el orden no se mantuvo del todo, puesto que tres mujeres jóvenes más, con ropas de ocasión, llegaron de prisa de algún otro lugar y se abrieron paso antes que los dos hombres que estaban al final de la fila.

Interpretación de la situación

Esta era una situación cotidiana para los participantes, que constituían un conjunto muy variado de gente. Podría suponerse, teniendo en mente variables como el tiempo, la edad y el género de los observados, su manera de vestir y la posición de la observación, que algunos eran compradores, algunos oficinistas de la ciudad, algunos dependientes de tiendas, algunos desempleados. Todos parecían familiarizados con tomar autobuses y parecían observar algunas reglas implícitas para hacer fila, que en este contexto se rompieron ligeramente. Debe advertirse, sin embargo, que ninguno de los participantes parecía estar particularmente molesto por lo que en este estudio podría haberse interpretado como meterse en la fila. En términos de los intereses originales, esta investigación indica que el comportamiento de hacer cola en el Reino Unido parece darse (en marcado contraste con la investigación de Mann) incluso con una persona, pero también sugiere que hay necesidad de investigar otras variables, especialmente dado que el orden de la fila no fue el mismo que el orden de abordaje del autobús. Puede ser que haya reglas sociales sobre a quién se da preferencia en tales

escenarios (por ejemplo, ¿cuál es el impacto de la edad y del género?), o expectativas diferentes de los participantes según las expectativas sociales y el seguimiento que hacen los otros de las reglas (por ejemplo, ¿debe darse prioridad a quienes cargan bultos pesados o tienen boletos de abono?). Obviamente se requiere más investigación sobre si se repiten estos resultados en otras observaciones similares.

Interpretaciones alternativas de la situación

Podría sugerirse que el chofer detuvo el autobús antes de la parada deliberadamente, pues quería dar preferencia a las dos mujeres mayores que iban cargadas con las bolsas de sus compras, o pensó que el hombre joven a la cabeza de la fila sólo andaba por ahí y no era un pasajero potencial. Puede que le moleste recoger hombres jóvenes que visten *shell suits*, pues en el pasado han causado problemas en su autobús. Puede ser que algunos de los pasajeros potenciales estuvieran fumando cuando llegó el autobús, y que hayan perdido su lugar en la fila mientras apagaban sus cigarrillos. Las mujeres más jóvenes que llegaron de prisa en el último momento podrían haber sido estudiantes de psicología que realizaban un experimento de campo sobre los efectos de saltarse la fila. También puede haber relaciones entre otras variables, como las de género, edad y la distancia interpersonal preferida, lo que podría justificar los resultados encontrados. Además, puede haber diferentes tipos de personalidad o códigos culturales posibles (Manchester es una ciudad multicultural) que se relacionan con el comportamiento en una fila.

Sentimientos como observador

La presencia del observador no parece haber tenido ningún efecto sobre el comportamiento de los participantes, y la observación arrojó una sensación éticamente satisfactoria, puesto que consistía en observar a personas en sus situaciones cotidianas. Este método genera una gran riqueza de datos y, a veces, resultados inesperados. Lo que queda claro es que la observación anterior es sólo una selección de comportamientos no verbales, pues es físicamente imposible registrar todas las acciones observables de unas catorce personas incluso durante un periodo de cinco minutos; por ejemplo, se registra el golpeteo del pie del primer hombre cuando inicia, pero no se lleva registro de cuándo se detuvo. No se guardó ningún registro de comportamiento fumador, que (como se ha sugerido en la sección de "interpretaciones alternativas") pudo haber sido crucial. Incluso du-

