

## Escucha, silencio y discursividad en investigación social cualitativa... no extractiva

Andrés Davila Legerén<sup>1</sup> y Vicente Huici Urmeneta<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Departamento de Sociología 2, Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación (UPV/EHU), País Vasco.  
andres.davila@ehu.eus

<sup>2</sup> BAM-Centro adscrito a la Universidad de Deusto / UNED-Bergara. País Vasco. vhuici@bergara.uned.es

**Resumen.** Una investigación social de enfoque cualitativo se reconoce por su carácter procesual, esto es, abierto, recursivo y reflexivo. Un proceso de investigación en el que se inscriben técnicas de investigación como la entrevista abierta, el relato de vida, el grupo de discusión, etc., cuyas hechuras adoptan las de dicho proceso, permitiendo así discurrir, derivar, devenir.... De ahí que tanto la escucha como la conversación resulten constitutivas. Sin embargo, en las últimas décadas la práctica de este tipo de investigación social ha ido adoptando cierta orientación extractiva –en el doble sentido de extraer y de extractar–, que termina por imperar en la misma, naturalizando modos de trabajo propios del régimen informativo (como la aforización, por ejemplo), en detrimento de las dimensiones narrativa y discursiva. Abordamos aquí el caso del silencio, que administrado en la dinámica de cada sesión es ignorado en el análisis, como revelador del alcance de todo ello.

**Palabras clave:** silencio; escucha; discursividad; reticencias; cooperación.

**Listening, silence and discursiveness in qualitative social research non-extractive**

**Abstract:** A social research of qualitative approach is recognized by its processual character, that is, open, recursive and reflective. It is a research process in which are inscribed research techniques such as the open interview, the life story, the discussion group, etc., whose work adopts those of that process, thus allowing to discourse, to derive, to become... Hence, both listening and conversation are constitutive. However, in the last decades, the practice of this type of social research has been adopting an extractive orientation that ends up being imperative in the same, naturalizing modes of work specific to the information regime, to the detriment of the narrative and discursive dimensions. We address here the question of silence, which, managed in the dynamics of each session, is ignored in the analysis, as revealing the scope of it all.

**Keywords:** silence; listening; discursiveness; reluctances; cooperation.

“...el silencio concentrado de la escucha, sin el cual la voz humana sería un solipsismo” (Flavia Ravazzoli)

### 1. Introdução

Una investigación social de enfoque cualitativo se reconoce por su carácter procesual, pero a menudo se desdibujan aquellas estrategias, prácticas y relaciones sociales que conforman dicho proceso de investigación, produciéndose incluso cierta transposición generalizada de los presupuestos propios de una investigación social cuantitativa a una cualitativa, aun cuando ésta se fundamenta en una serie de presupuestos bien distintos. Un ejemplo claro de ello lo encontramos en la acostumbrada mención de expresiones como “recogida de información” o “recolección de datos” (traducción asimismo de otras similares en inglés *-data collection-* o francés *-la collecte des donées-*, por ejemplo); su uso supone una naturalización del “trabajo de campo” que despolemiza la intervención de los propios dispositivos de investigación, dado que ninguna técnica de investigación social es neutra o inocente. Entre las consecuencias que esto provoca cabe señalar que se desliga la escucha de aquella co-producción discursiva que permiten tales técnicas, terminando entonces por contemplar la mera aplicación de éstas para acceder a un contenido, susceptible tanto de ser sometido a extracción como de ser reducido a extracto; y al desdeñar todo lo que no se ajusta a dicho esquema se neutralizan ritmos, temporalidades, formulaciones, silencios... que precisamente conforman la emergencia de los observables (que todo análisis supone la capacidad de identificar) en

contexto y situación. Por el contrario, no neutralizarlos sino tomarlos en consideración, conlleva interrogarnos acerca de las propias prácticas involucradas en la investigación. En este caso, nos ocupamos de la escucha a tenor del silencio, en tanto que analizador de las condiciones de dicha co-producción.

## 2. Silencio, régimen informativo y aforización

En los últimos cincuenta años se ha dado un renovado esfuerzo por dar voz a quienes carecen de ella, bien porque se les niegue ésta bien porque sencillamente se les ignore, por no merecer mayor consideración. La asunción de tal empresa se expresa a la perfección en un artículo publicado en *Le Monde des Livres* por el escritor chileno Luis Sepúlveda, bajo el título: “Donner la parole aux sans-voix”, precisamente; en el mismo termina rememorando la visita que el propio autor hiciera años atrás al campo de Bergen Belsen, en Alemania, que “como todos los campos de concentración en cualquier país del mundo se visitan en silencio, pues la voz renuncia a describir lo que el ojo ve”, indicando cómo allí se encontró, en una esquina “cerca de los crematorios con que alguien, no sé quién ni cuándo, escribió (...) unas palabras que decían, dicen y dirán mientras existan aquellos que se obstinan en sacrificar la memoria: «estuve aquí y nadie contará mi historia»”, y cómo ante ellas juró a quien las hubiera escrito que “contaría su historia y le daría mi voz para que su silencio no sea más una pesada losa sepulcral, la del más infame de los olvidos” (Sepúlveda, 2012, p. 5-6), constituyéndose desde entonces en la razón por la que él escribe.

Sin duda alguna, ese tipo de esfuerzo –sea en el ámbito de la literatura o de la investigación social– sigue siendo hoy día igualmente necesario, aunque nunca sea suficiente para restañar los efectos duraderos del desdén institucionalizado sobre tantas personas, grupos, colectivos, comunidades, pueblos, lenguas, culturas... reducidas al silencio. Pero junto a este enquistamiento del silencio doloso, y su consecuencia en términos de olvido persistente, durante esas mismas décadas se puede constatar un acantonamiento del silencio; ahí su práctica se resuelve en formas similares a la evocada por el propio Sepúlveda cuando se hace eco del silencio respetuoso con el que se visitan ciertos lugares significados, como es el caso de un campo de concentración, o cuando se asiste a determinadas situaciones señaladas. En tales casos, el silencio se caracteriza como expresión bien de la indiferencia del olvido bien de la emoción del recuerdo.

Una polarización funcional en la que el silencio sin embargo se vuelve raro (Breton y Le Breton, 2009), mientras hoy en día el creciente ruido de fondo es tal que rinde toda palabra inaudible. De esta manera, el ostracismo social del silencio se combina con el reconocimiento de sus capacidades reparadoras (Le Breton, 2001); terapéutica de la meditación, reflexión, introspección, etc. que conlleva la búsqueda del silencio, tratando de encontrarlo allí donde aún habite, al igual que si de otra especie en vías de extinción se tratase. No es de extrañar, por tanto, que el silencio resulte susceptible de elogio (Smedt, 1989) o que se exploren sus promesas en campos –o como los denomina Éric Gagnon: espacios de circulación de sentido– tan disímiles como puedan serlo la enseñanza, la política, la ficción literaria, el amor o el sufrimiento (Gagnon, 2006).

La atención prestada al silencio se plantea en una doble vindicación, ya que se aboga por gozar del silencio y asimismo se anima a movilizarlo, o a moverse a través del mismo haciéndose oír a tenor de la elocuencia del propio silencio. De este modo, el carácter asertivo del silencio (Wyborski, 1988) cobra fuerza política (Barbet y Honoré, 2013), hasta el punto que la piadosa y privada práctica del voto de silencio da paso al observar en público un silencio no violento, defensivo, por ejemplo ante la amenaza del aniquilamiento nuclear a comienzos de la década de los ochenta, tal y como lo recogió Iván Illich en su discurso: “El derecho a la dignidad del silencio”, leído ante el *People’s Forum: Hope*, de Tokio, en 1982: “La gente del silencio representa una provocación viva para los halcones, pero también para todo tipo de palomas. Los que eligen participar en este ritual urbano se comprometen en no decir una palabra y no responder a ninguna pregunta” (Illich, 2008, p. 440). Ese tipo de

concentraciones ciudadanas dieron lugar a un potente “alarido mudo”, el cual tenía además la virtud de poderse compartir, como “una sola voz”, por quienes al ser de lugares o edades diferentes, pongamos por caso, no tendrían una lengua o un lenguaje común.

El mismo autor, en otro texto publicado un año después y titulado: “Yo también decidí observar el silencio”, señala que “a veces, el silencio es más coercitivo que la palabra” (Illich, 2008, p. 441). Protagonista de tales acciones, el silencio se revela así una actuación en sí mismo, una manera de hacer, una forma paradójica de decir pues, no en vano, “el silencio es signo que se define por oposición a otro, en este caso la mera presencia de la palabra; es signo en la medida en que es posible el no silencio, la palabra. El silencio (...) es, pues, una *opción* entre el decir/hablando y el decir/callando” (Castilla del Pino, 1992, p. 80).

Por su parte, también Roland Barthes habla, en un sentido positivo, de “un derecho a callarse, de una posibilidad de callarse” (Barthes, 2004, p. 69), pero advirtiendo que así como puede considerarse al silencio un “arma que sirve supuestamente para desbaratar los paradigmas (los conflictos)”, puede ocurrir con él que, al igual que en la música el silencio es “también un signo”, suceda que “lo que es producido contra los signos ( ...) es rápidamente recuperado como signo” (Barthes, 2004, p.72), habida cuenta que “luego se solidifica él mismo como signo (es decir, es incluido en el paradigma)” (Barthes, 2004, p. 73), y como tal interviene en el discurso. Pero, ¿bajo qué consideración?

Sin duda, “el silencio es el signo más reiterado de todos los que aparecen (...) en las grabaciones de entrevistas y conversaciones (...), y es notable discernir en tales grabaciones (....) distintos tipos de silencios” (Castilla del Pino, 1992, p. 86). Y al respecto no faltan trabajos, sobre todo de orientación pragmática, que se vienen ocupando de ello (Ephratt, 2008). Sin embargo, en relación a su consideración habitual por parte de la investigación social cualitativa, resulta reveladora la lectura del relato titulado: “Los silencios del Dr. Murke”, que publicó el escritor alemán Heinrich Böll (1917-1985) a finales de los cincuenta del pasado siglo. El protagonista del relato, Peter Murke, trabaja en una emisora de radio, donde edita emisiones radiofónicas, trabajando sobre las grabaciones realizadas en cinta (de cuentos, disertaciones, etc.) para los distintos programas, tratando de ajustar las intervenciones mediante la eliminación y sustitución de breves partes de las mismas, lo que genera descartes en forma de pequeños fragmentos de cinta, entre otros aquellos que contienen silencios, y que Murke colecciona para una vez ensamblados crear una nueva cinta con ellos y así poder escucharlos en un continuum. El tono satírico de este relato no desmerece sino que, por el contrario, hace aún más pertinente la referencia al mismo a tenor de la orientación extractiva –en el doble sentido de extraer y de extraer- que termina por imperar en los actuales modos de trabajo en investigación social cualitativa.

Lo característico de una investigación de este tipo es que se conforma como *un proceso abierto de investigación*, en lo que concierne tanto al diseño (que “será modificado a la vista de sucesos imprevistos que ocurran a lo largo del proceso”) como al análisis (“en la medida en que puede producir informaciones no previstas en el diseño”) o a las técnicas (de ahí la denominación de “entrevista *abierta*”, por su carácter no directivo, en lugar de “entrevista *en profundidad*”) (Ibáñez, 1986, p. 72-78). No en vano, uno de los rasgos distintivos de la investigación social cualitativa es la voluntad de integrar no sólo aquello capaz de contribuir a su puesta en marcha sino también de ponerla en cuestión. Y en estos términos, una investigación social cualitativa se contrapone a la razón informativa así como a su hacer instrumental, que fragmenta, funcionaliza, trivializa... Sin embargo, y cada vez con mayor asiduidad por parte de sus practicantes, este tipo de investigación termina por inscribirse en “la progresiva implantación del ahorro informacional en la mayoría de los subsistemas sociales (la racionalización técnica de la administración, la producción industrial, telecomunicaciones, el conocimiento, el espacio físico, etc.)”, a través de formas y formatos que someten la palabra a “la fluidez de las transacciones comerciales así como a las correspondientes tecnificaciones y funcionalidades de la intersubjetividad” (Abril, 2003, p. 30-31); de hecho, tal adopción del régimen

informativo en tanto que “modo de conocimiento, de semiosis y de experiencia”, se traduce en la asunción de determinadas maneras de tratar el discurso en formas textuales, entre las que cabe destacar la aforización.

Reconocible en algunas de las estrategias básicas del procesamiento periodístico de los textos fuente, tales como son la reproducción literal y el resumen (van Dijk, 1990, p. 166-170), de las que viene a ser una combinación, la aforización emblemática de los textos producidos a través de técnicas de investigación social (o TIS) conversacionales consiste en su reducción a la simple expresión de un contenido que, en cuanto tal, debe ser comprensible y comprimible. La concepción informativa dominante promueve una enunciación aforizante secundaria que ha sido recortada de un texto y, por tanto, no está sometida al género del discurso: “no se dirige a un alocutario específico sino a un auditorio que está situado en otro plano; representa una enunciación anterior, mediante la intervención de un tercero que convierte al locutor original en una instancia –el aforizador- que es el producto de la operación de recorte” (Maingueneau, 2012, p. 161). La actual producción generalizada de píldoras informativas responde a un proceso sociohistórico al que Walter Benjamin ya prestó atención hace más de ochenta años, y entendió que suponía un empobrecimiento colectivo: “La escasez en que ha caído el arte de narrar se explica por el papel decisivo jugado por la difusión de la información. Cada mañana nos instruye sobre las novedades del orbe. A pesar de ello somos pobres en historias memorables” (Benjamin, 1998, p. 117). Frente a la inmediatez y verificabilidad informativa, Benjamin recordaba que la narración “no se propone transmitir, como lo haría la información o el parte, el ‘puro’ asunto en sí. Más bien lo sumerge en la vida del comunicante, para poder luego recuperarlo” (Benjamin, 1998, p. 119); de hecho, compara la narración con la semilla, habida cuenta que conserva sus fuerzas concentradas largo tiempo, para eclosionar y brotar lentamente, no agotándose nunca por completo.

### **3. TIS, conversación y escucha: Del silencio a la taciturnidad del callar(se).**

Las propuestas que hiciera Walter Benjamin acerca de la consideración de la narración concuerdan con la conformación conversacional de técnicas de investigación social como la entrevista abierta o el grupo de discusión, sobre todo en lo concerniente a la atención flotante que les es constitutiva. Y el mismo supone, sin ir más lejos, prestar una atención particular a la restitución del lugar de lo oral en el relato, teniendo muy en cuenta que lo oral en modo alguno se reduce al hecho de proferir palabras, sino que es asimismo “la escucha, las actitudes del cuerpo y la gesticulación, la gestión compleja de las relaciones interindividuales” porque, aunque lo solemos olvidar, “lo oral es tanto la escucha como la expresión, tanto el silencio como el habla, el cruce de miradas así como el de palabras, y también es la gestión de los intercambios y de los turnos de palabra” (Halté, 2002, p. 16). El trabajo de transcripción literal de marcas tanto lingüísticas como paralingüísticas obedece a este empeño por no desdeñar el tempo de la conversación.

Por lo que se refiere al silencio, necesario para que se dé la palabra, es el aliento de las conversaciones, su respiración (Breton y Le Breton, 2009). De ahí que, frente a la cada vez más imperante lógica extractiva, que concibe las TIS como aparatos de captura capaces tanto de extraer –sacar- como de extractar –reducir-, conviene recordar que ciertas TIS, caso del grupo de discusión, se proponen como un lugar de escucha (Murillo, 1998); lugar no preexistente sino que “la conversación constituye, disuelve y reconstituye” (Colectivo IOE, 2010, p. 82), donde conversar se revela una tarea colectiva de elaboración simbólica e inscrita tanto sociológica como socialmente. Lugar donde el silencio se muestra, por tanto, vivo e intencional, destinado a la escucha.

En este tipo de TIS la gestión del silencio inherente (Haas, 2007) en modo alguno ha de significar su mera administración, como ya daba a entender Jesús Ibáñez en un texto titulado “*Prohibido conversar*”, de esta manera: “Los sociólogos y los psicólogos administrativos administran tests, los sociólogos y los psicólogos críticos promueven conversaciones. La sociología, en particular, ha sido

tentada desde la raíz a las puntas por la conversación” (Ibáñez, 1991, p. 96), planteándose así una situación existencial y convencional, “la palabra viva que se ofrece a la escucha” (Ponzio, 1998, p. 221), muy alejada del juego de preguntas y respuestas característico de la administración de un cuestionario. Escucha que requiere diversas formas de atención y orientación, suponiendo siempre una selección de aquello que se oye, con lo que no se confunde, pero también acogida y apertura.

En este sentido, la reiterada mediación espectacularizada de ciertas escenas policiales y judiciales, a través tanto de películas cinematográficas como de series de televisión, en las que se repiten una y otra vez expresiones como “tiene derecho a guardar silencio” o “hable sólo cuando se le pregunte”, dirigidas respectivamente a la persona detenida o encausada, debería tener al menos el efecto compensatorio de recordarnos hasta qué punto “el ejercicio del habla está ligado al problema del poder” (Barthes, 2004, p. 68). Tal y como se constata en el mencionado juego de preguntas y respuestas (donde los papeles están predefinidos: yo pregunto y tú respondes) con el que se estructuran las formas y alcances de no pocas TIS, pero también en nuestro uso habitual de multitud de sentencias variopintas, e independientemente de que a éstas se les pueda atribuir una autoría individual (caso del “ser dueño de sus silencios y esclavo de sus palabras”, según Aristóteles) o bien colectiva (como en el caso del refrán: “Más hace el lobo callando que el perro ladrando”), pues a través de éstas se ha venido insistiendo en las dobleces del silencio a tenor de quién hable o calle, cuál sea el momento en que lo haga, la conveniencia de hacerlo, etc., esto es, de las condiciones de su enunciación. De hecho, desde la ciencia retórica se reafirma que *quien calla otorga* o que, al menos, “no se ha encontrado ninguna objeción o refutación” (Perelman y Olbrechts-Tyteca, 2006, p. 181), pero también, y esto viene más al caso, que para interpretar el silencio se puede “recurrir a la hipótesis de la intimidación” (Perelman y Olbrechts-Tyteca, 2006, p. 182).

De cara a explicitar las aludidas condiciones en el contexto de TIS como la entrevista abierta o el grupo de discusión, esto es, conversacionales, hemos de comenzar por dar un rodeo para tomar en consideración algunas de las expresiones que hoy en día aún manejamos acerca de la facultad de callar(se), como por ejemplo sucede con las archiconocidas “quien calla, otorga” o “callar es de sabios”. Y en particular atender a la versión en latín de cada una de ellas: “taciturnitas imitatur confessionem” y “sapiens est ergo qui novit tacere”, respectivamente, pues así podemos observar que en ambas se utiliza el verbo *tacere*, cuyo sentido no era otro que el de “callar, conservar la calma, no decir, permanecer en silencio”. De este verbo deriva en francés actual el verbo *taire* - “callar(se)”- así como en español los términos en uso: “tácito” y “taciturna”. No en vano, se dice tácito (del latín *tacitus*: “callado, silencioso”) de algo que no se muestra por silenciado, o que no se entiende, percibe, oye o dice formalmente, sino que se supone e infiere; y se dice taciturna (del latín *taciturnus*) de aquella persona callada, silenciosa, a quien le molesta hablar, basándose en dicho empeño la acepción corriente de taciturna como una persona triste, melancólica o apesadumbrada. De hecho, una posible traducción de la expresión antes mentada: “taciturnitas imitatur confessionem”, sería algo similar a: “empeñarse en callar se parece a (o viene a ser lo mismo que) admitir el hecho”.

Si retomamos la distinción que hiciera Carlos Castilla del Pino entre un decir hablando y un decir callando, ésta resultaría congruente con la consideración, en ocasiones, de la actitud silente “como un silencio no de la boca, sino del pensamiento”, en el que la palabra es “aceptada en su superficie, su contingencia” (Barthes, 2004, p. 72), lo que conlleva un rechazo de la charlatanería, por lo demás exuberante en el discurso mediático (Abril, 2003, p. 31). La necesidad de hablar se conjuga por tanto con la necesidad de callar(se), pero a tenor de una distinción relevante que Mijail Bajtin dejó esbozada en sus apuntes: “*Silencio y taciturnidad* (ausencia de palabra). Pausa y principio de discurso. La interrupción del silencio mediante un sonido es de carácter mecánico y fisiológico (como condición de su percepción); mientras que la interrupción del sonido con la palabra es personalizada y llena de sentido: se trata de un modo totalmente diferente. En el silencio nada suena (o algo no



suenas); en la taciturnidad nadie *habla* (o alguien no habla)” (Bajtin, 1982, p. 355-356). En las TISC conversacionales esto se concreta en silencios que no sólo traducen incomodidades sino también consensos sociales; como ejemplo, valga el apunte de la expresión: “ir más... (silencio)”, frase inconclusa que nadie de quienes participan en ese grupo de discusión se ve en la necesidad de completarla, ya que supondría adjetivar aquello que así se califica: la distinción, el distinguirse de otros (a partir de un determinado nivel adquisitivo), lo que asumen pero no quieren/pueden explicitar.

#### 4. Silenci(amient)os en un contexto de TIS conversacionales: reticencias.

Conversar, decía Michel de Montaigne (1533-1592), consiste en el arte de cederle la palabra al otro dándole razón; y sostenía que “es la conversación, a mi parecer, el más fructífero y natural ejercicio del espíritu. Hallo su práctica más dulce que la de cualquier otra acción de nuestra vida; y es este el motivo por el cual, si me viera ahora forzado a elegir, creo que consentiría antes en perder la vista que el oído o el habla” (Montaigne, 2003, p. 892). En el caso de las TIS conversacionales nos conformamos con que quienes participan en ellas se reconozcan entre sí como intervinientes en el curso de una conversación, de la que forman parte integrante cada una de las personas que participan en una situación que al mismo tiempo rebasa a cada una de ellas en la medida que, como bien subraya François Flahault, “la conversación constituye, literalmente, una manera de ser varios” (Flahault, 1999, p. 58).

La utilización de estas TIS en una investigación social cualitativa implica la posibilidad de trabajar de manera abierta con aquellas personas concernidas, de una manera u otra, en cualquier asunto, de ahí que la selección de la técnica nunca resulte anodina. En este caso, favorecer una situación enunciativa de conversación como lugar de producción discursiva formando parte del dispositivo de una investigación concreta ha de atender a todas las estrategias que la constituyen... incluidos los silenci(amient)os. No en vano, “el silencio está al servicio de la palabra, es funcional y productivo con respecto al Significado. El callar tiene, por el contrario, las características que Blanchot atribuye a la ‘otra noche’, la que no sirve a la productividad del día. El callar no es solamente mutismo. El callar no ha salido del lenguaje, sino que es también hablar indirecto, palabra distanciada, palabra irónica, parodia, alegoría” (Ponzio, 2006, p. 473).

Por eso nos interesa señalar en este punto, y en relación a lo que aquí se trata, la existencia de otros dos términos en el español actual que comparten la misma filiación latina que *tácita* y *taciturna*, a saber: *reticente* y *reticencia*. Quizá resulte ésta menos evidente, aunque esto se debe al fenómeno conocido como ‘apofonía’ (variación del timbre vocálico en palabras de la misma raíz por evolución fonética) y que en este caso supone el cambio de “a” en “i” al pasar de *tacere* a *reticere* (verbo compuesto con *tacere* y el prefijo *re-*), que a su vez significa: “guardar silencio, callarse acerca de algo” (o si hacemos caso de la literalidad del prefijo: “callar repetidamente”).

En principio, puede asimilarse a un registro inscrito en toda experiencia humana de habla, pues requerimos del silencio para poder decir algo, en concreto, como tan certeramente sintetiza Éric Gagnon cuando nos recuerda que “no se puede decir todo y, al querer decirlo se acaba por no decir nada; hablar también es guardar silencio. Se reconoce lo que tiene importancia por los silencios que lo envuelven, así como aquello que tiene poca por la ausencia de pausa. Los secretos, los recuerdos, los principios, incluso las palabras esperan las ocasiones propicias. “Formular una idea supone elegir palabras, pero también el momento para decir la, repetirla o mantenerla aparte. Un ser humano, ¿no se define sino por su reserva?, ¿por la elección y la discreción de lo que dice y hace? Hablar es, a menudo, esperar en silencio” (Gagnon, 2006, p. 11). Lo que incluso puede llegar a tomarse como “señal de arrogancia y sobrevaloración” (Grinberg, 1971, p. 114). Pero lo que aquí tiene relevancia es que el guardar silencio propio de la reticencia da cuenta del negarse a hablar por parte de alguien a quien se le requiere para hablar, precisamente, lo que supone tanto como “decir callando” (Castilla

del Pino, 1992), interesándonos por las maneras en que consideran hacerlo aquellas personas con las que nos entrevistamos o con quienes trabajamos en las sesiones de grupos de discusión.

Al respecto, conviene no perder de vista que se dice reticente (del latín *reticens*, *-entis*) de la persona que se muestra reservada, desconfiada o que manifiesta reticencias (del latín *reticentia*), esto es, reservas o cautelas ante ciertas personas o actos. De ahí que en retórica se denomine como reticencia (asimismo denominada *aposiopesis*, término que en griego significa “silenciamiento”) a la figura consistente en producir una interrupción brusca mediante un silencio, como es el caso más común de dejar incompleta una frase dando a entender, sin embargo, el sentido de lo que no se dice (y que habrá de ser completado por parte del destinatario), lo que suele representarse por escrito mediante el uso de puntos suspensivos, como en la expresión: “si las paredes hablaran...”, sin ir más lejos.

No ha de extrañar, por tanto, que a menudo sea caracterizada como una figura tanto de la omisión (incluso maliciosa en el sector de los seguros) como del retiro; pero, en cualquier caso, la reticencia nos habla de una intención de resistencia, empezando por la de resistirse a hablar de algo o cuando menos a hacerlo en ciertos términos, y en consecuencia no diciendo más que en parte, diciendo sólo parte de lo que se sabe y al mismo tiempo insinuando que se está callando el resto... De ahí su habitual identificación con algún tipo de reparo, con una actitud evasiva o con la expresión de una duda, reserva, desconfianza, etc., lo que se resuelve según el caso en forma de disimulo, discreción, sigilo, elusión, mitigación... pudiendo constituir una estrategia discursiva en el contexto de una técnica conversacional.

De cara a dar una idea de todo ello reproducimos aquí, en nuestra propia traducción, un fragmento de entrevista que incluye Jean-Claude Kaufmann en su breve y a la vez preciso manual acerca de la entrevista, aportada desde una investigación realizada con anterioridad acerca de *la Trame conyugale*:

\* *Con su marido, ¿hay temas de conversación que evita?, por ejemplo, ¿sobre asuntos que no funcionan entre ustedes?*

- No, tratamos de todo, no demasiado a menudo, pero de unas cosas y otras.

\* *Pero, por ejemplo, ¿le ha dicho que no está contenta con que haga tan poco?* [Ella lo había señalado poco antes]

- ¡Oh, eso!. Eso no sirve de nada, se lo digo pero no sirve de nada.

\* *¿Y qué es lo que le dice?*

- ...

\* *¿En qué momentos se lo dice?*

- Pues, no sé, a veces...

\* *¿En circunstancias particulares?*

- Sí, en circunstancias particulares.

\* *Lo tiene usted presente, ¿verdad?, pero cuesta precisar, decir cuándo exactamente, ¿no?* [Risas]

- Oh, sí, pero es que su pregunta, ¡vamos! [Risas]. Es que eso me sale a veces, pero es así, ¡cuando me sale!

\* *Pero eso que le sale, ¿en qué momento es necesario que le salga?*

- Ah, pues cuando estoy muy nerviosa, y todo eso bulle en mi cabeza. Como cuando deja la ropa toda desparramada. Ya sé que no es el único. Hay muchos hombres que son así, ¿no es cierto?

\* *Sí, lo estoy viendo con frecuencia a lo largo del estudio.*

- ¡Claro! Y lo peor es que por más que se les diga, oyen si quieren oír. Sé perfectamente que hablo con la pared, pero al menos me hace bien el decirlo e incluso si no quiere oír, lo oye. No es fácil con los hombres, porque es cierto que a veces hay varias cosas de las que querría hablar, pero cuando no tienen ganas de oír, no oyen nada. Y no sirve de nada empujarles, que después se fastidia. Es lo que yo me digo: guarda eso para ti, no sirve de nada; lo suficiente como para vaciar mi bolsa cuando me sale (Kaufmann, 1996, p. 56-57) [Traducción propia].

La transcripción de este momento de una entrevista admite una lectura a diferentes niveles, algunos de ellos ya señalados por el propio Kaufmann al indicar que la entrevista está a punto de detenerse en cada una de las preguntas, que la entrevistada responde con generalidades; situación que sólo la pericia de la entrevistadora logra evitar echando mano de muy distintos recursos de dinamización y relanzamiento (entre ellas el humor, la complicidad, etc.). Pero también permite ver el alcance de los silencios que conforman una entrevista, tan aparentemente anodinos como reveladores en términos de reticencia.

La transcripción apunta, en primer lugar, dos modos de silencio, reseñados ambos mediante puntos suspensivos: uno, el silencio pautado, que se adopta como una pausa en la respuesta para dar paso a otra pregunta (“no sé, a veces...”); otro, el silencio obstinado, que se adopta por no querer responder a una pregunta en concreto (“¿Y qué es lo que le dice?, - ...”). Pero, en segundo lugar, muestra la pugna táctica entre entrevistadora y entrevistada para mantener la entrevista en el registro del relato, por parte de la primera, y en cambio circunscribirla al juego de preguntas y respuestas, por parte de la segunda; lo que consigue parcialmente, en la medida que fuerza la intervención reiterada por parte de la entrevistadora (de ahí la profusión de mayúsculas en la transcripción, mediante las que se han señalado tipográficamente tales intervenciones), para desenmarañar la urdimbre hecha de contestaciones políticamente correctas, frases vacías y lugares comunes, tratando de contribuir a que la interacción de la propia situación de entrevista genere unas condiciones en las que la entrevistada considere la oportunidad de cooperar, y no sólo de participar.

### **5. Conclusión: Escucha y cooperación.**

Habida cuenta la inflación actual que sufre el término “participación” –hoy redoblada por la expresión “trabajo colaborativo”- y su habitual asociación en exclusiva a un tipo de investigación social cualitativa, conviene no olvidar que en realidad toda investigación social empírica conlleva participación, sólo que en grado y con alcance distintos, según sea aquélla más o menos activa. Sin duda, el cooperar exige participación pero no se agota en ella; de hecho, solemos trabajar juntos pero haciendo que aumente el aislamiento mutuo en lugar de desarrollar la capacidad de cooperar entre personas diferentes, tal y como lo explica Richard Sennet en el prefacio de *Juntos*, obra que se centra “en la sensibilidad para con los demás, por ejemplo la capacidad de escuchar en la conversación, y en la aplicación práctica de esa sensibilidad en el trabajo y en la comunidad”; pero insistiendo en que, si bien “es indudable que escuchar con atención y trabajar en armonía con los demás implica un aspecto ético, sin embargo, concebir la cooperación tan sólo como algo positivo desde el punto de vista ético entorpece su comprensión” (Sennett, 2012, p. 10). En tanto que la escucha en una investigación social cualitativa contemple, en términos discursivos, una interincomprensión constitutiva (adopte ésta la forma de “diálogo de sordos”, de polémica, u otra), no cabría circunscribir dicha escucha a los modos de la auscultación (inclinando la oreja para prestar atención). No en vano, en la posición de escucha permanente que le caracteriza, “*escucha* es lo contrario de *atención* (una atención flotante es una no atención): quien atiende sólo puede oír lo que espera oír desde el horizonte de sus deseos y/o intereses, quien escucha puede oírlo todo” (Ibáñez, 1986: 75). De ahí que dicha escucha suponga cooperación, enfocada ésta como una habilidad “con el fin de actuar conjuntamente; pero se trata de un proceso espinoso, lleno de dificultades y de ambigüedades...” (Sennett, 2012, p. 10), lo que no debemos olvidar.



## Referencias

- Abril, G. (2003) *Cortar y pegar. La fragmentación visual en los orígenes del texto informativo*. Madrid: Cátedra.
- Bajtin, M. (1982) De los apuntes de 1970-1971. En *Estética de la creación verbal* (pp. 354-380). México: Siglo XXI.
- Barbet, D. y Honoré, J.-P. (2013) Ce que se taire veut dire. Expressions et usages politiques du silence, *Mots, Les langages du politique*, 103, 7-21.
- Barthes, R. (2004) *Lo neutro*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina.
- Benjamin, W. (1998) El narrador. En *Iluminaciones IV: Para una crítica de la violencia y otros ensayos* (pp. 111-134). Madrid: Taurus.
- Breton, Ph. y Le Breton, D. (2009) *Le silence et la parole contre les excès de la communication*. Paris: Érès.
- Böll, H. (1980) *Los silencios del Dr. Murke*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castilla del Pino, C. (1992) El silencio en el proceso comunicacional. En C. Castilla del Pino [comp.]: *El silencio* (pp. 79-97). Madrid: Alianza Editorial.
- Colectivo IOE (2010) ¿Para qué sirve el grupo de discusión? Una revisión crítica del uso de técnicas grupales en los estudios sobre migraciones. *Empiria*, 19, 73-99.
- Ephratt, M. (2008) The functions of silence, *Journal of Pragmatics*, 40, 1909-1938.
- Flahault, F. (1999) Une manière d'être plusieurs, *Autrement*, 182, 58-81.
- Gagnon, É. (2006) *Les promesses du silence. Essai sur la parole*. Montréal: Liber.
- Haas, V. (2007) De l'incommunicable à l'intransmissible: la gestion du silence dans l'entretien de recherche. *Recherches Qualitatives*, 3: 232-242.
- Halté, J. F. (2002) Pourquoi faut il oser l'oral?. *Cahiers Pédagogiques*, 400, 16-17.
- Ibáñez, J. (1991) Prohibido conversar. En *El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden* (pp. 92-96). Santiago, Chile: Editorial Amerindia.
- Ibáñez, J. (1986) Perspectivas de la investigación social: El diseño en las tres perspectivas. En M. G<sup>a</sup>. Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira, F. (comps.): *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 51-85). Madrid: Alianza.
- Illich, I. (2008) En el espejo del pasado. Conferencias y discursos, 1978-1990. En *Obras reunidas II* (pp. 423-507). México: Fondo de Cultura Económica.
- Kaufmann, J.-C. (1996) *L'entretien compréhensif*. Paris: Nathan.
- Lahire, B. (1998) *L'homme pluriel: Les ressorts de l'action*. Paris: Nathan.

- Le Breton, D. (2001) *El silencio. Aproximaciones*. Madrid: Sequitur.
- Maingueneau, D. (2012) *Les phrases sans texte*. Paris: Armand Colin.
- Montaigne, M. (2003) Del arte de conversar. En *Ensayos completos (891-909)*. Madrid, Cátedra
- Murillo, S. (1996) *El mito de la vida privada : De la entrega al tiempo propio*. Madrid : Siglo XXI.
- Perelman, Ch. y Olbrechts-Tyteca, L. (2006) *Tratado de la argumentación. La nueva retórica*. Madrid: Ed. Gredos.
- Ponzio, A. (2006) Escritura de la novela y del cinema como crítica de la comunicación global. *Revista Signa*, 15, 469- 492. Madrid: UNED.
- Ponzio, A. (1998) *La revolución bajtiana. El pensamiento de Bajtín y la ideología contemporánea*. Valencia: Frónesis, Cátedra Universitat de València.
- Sennett, R. (2012) *Juntos. Rituales, placeres y políticas de cooperación*. Madrid: Anagrama.
- Sepúlveda, L. (25 de mayo 2102) Donner la parole aux sans-voix. *Le Monde des Livres*, 5-6.
- Smedt, M. de (1989) *Eloge du silence*. Paris: Albin Michel.
- Steiner, G. (1988) *Lenguaje y silencio. Ensayos sobre la literatura, el lenguaje y lo inhumano*. Barcelona: Gedisa.
- Van Dijk, T. A. (1990) *La noticia como discurso. Comprensión, estructura y producción de la información*. Barcelona: Paidós.
- Wyborski, R. (1988) Le silence assertif de la société civile. *Langage et société*, 44, 83-90.