HAL open science

La técnica de entrevista appreciative inquiry como método cualitativo para el estudio de la función de comunicación

Jérôme Thomas

To cite this version:

Jérôme Thomas. La técnica de entrevista appreciative inquiry como método cualitativo para el estudio de la función de comunicación. Cuadernos artesanos de comunicación, 2019, Metodologías y experiencias de investigación en comunicación e información, Metodologías y experiencias de investigación en comunicación e información (163), pp.267-288. halshs-03023638

HAL Id: halshs-03023638

https://shs.hal.science/halshs-03023638

Submitted on 5 Dec 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Coordinado por:

María Victoria Carrillo Durán

Margarita Pérez Pulido

Metodologías y experiencias de investigación en comunicación e información

MARÍA VICTORIA CARRILLO/MARGARITA PÉREZ/CRISTINA FABA-PÉREZ/JUAN JOSÉ IGARTUA/SOLEDAD RUANO/MARÍA DEL ROSARIO FERNÁNDEZ-FALERO/SANDRA MIRANDA/ ANA GONZÁLEZ/JAVIER TRABADELA/MARÍA GARCÍA/JOSÉ LUIS HERRERA/ANA ISABEL CALDES/PAULA SEQUEIROS/JÉRÔME THOMAS

Cuadernos Artesanos de Comunicación / 163

Cuadernos Artesanos de Comunicación
Coordinador editorial: José Manuel de Pablos - jpablos@ull.edu.es
Comité Científico
Presidencia: José Luis Piñuel Raigada (UCM)
Secretaría: Milena Trenta

- Victoria **T**ur (Universidad de Alicante, UA)
- Miguel **V**icente (Universidad de Valladolid, UVA)
- Ramón **Z**allo (Universidad del País Vasco, UPV-EHU)
- Núria **A**lmiron (Universidad Pompeu Fabra, UPF)
- Francisco **C**ampos Freire (Universidad de Santiago de Compostela)
- José **C**isneros (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, BUAP)
- Bernardo **D**íaz Nosty (Universidad de Málaga, UMA)
- Carlos **E**lías (Universidad Carlos III de Madrid, UC3M)
- Paulina B. **E**manuelli (Universidad Nacional de Córdoba, UNC)
- José Luis **G**onzález Esteban (Universidad Miguel Hernández de Elche, UMH)
- Marisa **H**umanes (Universidad Rey Juan Carlos, URJC)
- Juan José **I**gartua (Universidad de Salamanca, USAL)
- Xosé **L**ópez (Universidad de Santiago de Compostela)
- Maricela **L**ópez-Ornelas (Universidad Autónoma de Baja California, UABC)
- Octavio **I**slas (Universidad de los Hemisferios, Ecuador)
- Javier **M**arzal (Universidad Jaume I, UJI)
- José Antonio **M**eyer (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, BUAP)
- Ramón **R**eig (Universidad de Sevilla, US)
- Miquel **R**odrigo Alsina (Universidad Pompeu Fabra, UPF)
- Xosé **S**oengas (Universidad de Santiago de Compostela)
- José Luis **T**errón (Universidad Autónoma de Barcelona, UAB)
- José Miguel **T**úñez (Universidad de Santiago, USC)

* Queda expresamente autorizada la reproducción total o parcial de los textos publicados en este libro, en cualquier formato o soporte imaginables, salvo por explícita voluntad en contra del autor o autora o en caso de ediciones con ánimo de lucro. Las publicaciones donde se incluyan textos de esta publicación serán ediciones no comerciales y han de estar igualmente acogidas a CreativeCommons. Harán constar esta licencia y el carácter no venal de la publicación.

Este libro y cada uno de los capítulos que contiene **(en su caso)** así como las imágenes incluidas, si no se indica lo contrario, se encuentran bajo una Licencia CreativeCommons Atribución-No Comercial-Sin Derivadas 3.0 Unported. Puede ver una copia de esta licencia en http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ Esto significa que Ud. es libre de reproducir y distribuir esta obra, siempre que cite la autoría, que no se use con fines comerciales o lucrativos y que no haga ninguna obra derivada. Si quiere hacer alguna de las cosas que aparecen como no permitidas, contacte con los coordinadores del libro o con el autor del capítulo correspondiente.

* La responsabilidad de cada texto es de su autor o autora.

Coordinado por:

Mª Victoria Carrillo Durán/Margarita Pérez Pulido

Metodologías y experiencias de investigación en comunicación e información

Cuadernos Artesanos de Comunicación / 163

CAC 163º - Metodologías *y experiencias de investigación en comunicación e información*

Coordinado por: Mª Victoria Carrillo Durán y Margarita Pérez Pulido

| Precio social: 11,05 € | Precio en librería. 14,35 € |

Editores: Javier Herrero y Milena Trenta
Diseño: F. Drago

Ilustración de portada: Fragmento del cuadro Mujer pensando de Vale (Bolonia)

Imprime y **distribuye**: F. Drago. Andocopias S. L.
c/ La Hornera, 41. La Laguna. Tenerife.
Teléfono: 922 250 554 | fotocopiasdrago@telefonica.net

Edita: Sociedad Latina de Comunicación Social – edición no venal - La Laguna (Tenerife) 2019 – CreativeCommons
http://www.revistalatinacs.org/14SLCS/portada2014.html

Descargar en pdf:
http://www.cuadernosartesanos.org/#163

Protocolo de envío de manuscritos con destino a CAC: (la colección que corresponda)
http://www.cuadernosartesanos.org/protocolo.html

ISBN – 13: 978-84-17314-17-0
DL: TF-37-2020

DOI: 10.4185/cac163

11

La técnica de entrevista *appreciative inquiry* como método cualitativo para el estudio de la función de comunicación

Jérôme Thomas

Docente e investigador (*Maître de conférences*) en ciencias de la información y de la comunicación.
Universidad de Reims Champagne-Ardenne (*Francia*)

Resumen

En este capítulo se describen las razones por las cuales se eligió una técnica de entrevista muy original, llamada *appreciative inquiry*, para investigar los valores y prácticas profesionales de los vigilantes penitenciarios de una cárcel francesa de máxima seguridad. Entre las prácticas que nos interesaron más, figuran las capacidades relacionales y comunicacionales de los vigilantes. Esta técnica original, aunque conlleva sesgos que enumeramos y asumimos, se plantea como un método cualitativo muy interesante y relevante para estudiar una profesión que adolece de representaciones negativas en la sociedad y, en particular, para estudiar las formas de la comunicación que pueden desarrollarse en un contexto tan difícil como el de las cárceles. En especial, nos interesamos por el delicado desarrollo de la relación con los internos y por la gestión de la distancia adecuada con respecto a ellos. La técnica permite superar la intimidante barrera entre el investigador y el sujeto investigado y, así, provocar relatos íntimos, auténticos y positivos sobre las prácticas y los trucos profesionales habitualmente omitidos en los discursos públicos de los vigilantes o en las investigaciones que usan métodos comprensivos más clásicos. Esta

técnica permite obtener resultados inéditos sobre una profesión quela investigación o los medios de comunicación suelen mostrar únicamente bajo la forma del sufrimiento, de lo negativo (denuncia de actos represivos en contra de los internos) o de las dificultades psicosociales a las que se enfrentan los vigilantes en el trabajo cotidiano. Se trata de describir la relevante elección del método para los objetivos de la investigación y con respecto a su contexto; y, asimismo, los aspectos concretos de su uso y los tipos de resultados que se pueden obtener a partir de su implementación.

1. Introducción

LA ELECCIÓN de una metodología de investigación se basa en varios criterios: unos dependen directamente del objeto y de las hipótesis que queremos poner a prueba o de una tradición de investigación en un campo disciplinario definido; otros dependen de una decisión propia y singular del investigador, en función de sus preferencias personales (su afinidad con la estadística o con la inmersión etnográfica, por ejemplo) o, a veces, por motivos de "compromiso epistemológico", casi político. Así, un investigador puede decidir rechazar todas las metodologías experimentales con seres humanos porque considera que son manipuladoras o que reproducen situaciones ficticias que no podrían ocurrir en la realidad. Este capítulo pretende mostrar cómo un investigador elige paulatinamente un método de investigación según un proceso racional minucioso de justificaciones sucesivas y también con sus convicciones científicas sobre la realidad social; lo que solemos llamar los presupuestos antropológicos de las ciencias sociales.

Al abordar el caso específico del estudio de la función de comunicación en la profesión de vigilante penitenciario, mostramos el proceso de elección de la técnica de entrevista llamada *appreciative inquiry* (AI). Este método, que consiste globalmente en alentar al sujeto investigado a producir una lectura positiva de su experiencia social para transmitirla al investigador, se puede utilizar con ciertas condiciones que enumeramos para el caso concreto de nuestra investigación en una cárcel francesa de máxima seguridad. Veremos de qué modo tanto la configuración del terreno como el objetivo de convalidar hipótesis sobre la satisfacción laboral nos llevaron a elegir la AI. En efecto, este

método ofrece la ventaja de cambiar la perspectiva científica en campos que suelen estar representados de manera pesimista en las investigaciones. En este sentido, la AI permite cuestionar la opción de presentar algunas profesiones siempre a través del concepto resobado de *trabajo sucio*. Después de la presentación de los principios generales del método, mostraremos cómo se puede implementar en un guion de entrevista. En la última parte, consideraremos los tipos de resultados que conseguimos obtener gracias al método.

Para que esta técnica no parezca mágica, a lo largo del texto subrayamos los sesgos que conlleva y la manera de franquearlos o de incluirlos en la interpretación de los resultados.

2. Elegir un método de investigación: criterios objetivos y criterios de oportunidad en la selección de la técnica de entrevista *appreciative inquiry*

Por más que el investigador tenga a su disposición un surtido casi infinito de métodos cuantitativos y cualitativos para llevar a cabo sus investigaciones, nunca los utiliza todos. Intenta elegir sus métodos y técnicas en función de varios criterios. Unos se justifican de manera muy objetiva (o por eliminación sistemática) y otros resultan, en mayor medida, de una decisión propia, subjetiva y oportuna del investigador. Así, se pueden rechazar los métodos cuantitativos por motivos epistemológicos: cuando se considera que el objeto que estudiar no puede reducirse a una lógica estadística o cuando uno quiere acercarse a la realidad social de manera comprensiva restituyendo el sentido preciso que los actores sociales dan a su acción (lo que exige una presencia etnográfica a largo plazo en un campo o efectuar entrevistas a fondo) etc. Asimismo, se puede elegir un método diferente del que se usa tradicionalmente en una disciplina científica, a fin de cambiar de perspectiva sobre una misma realidad social. En nuestro ámbito de las ciencias de la información y de la comunicación, somos muy conscientes de que no se interpreta siempre igual el discurso de la prensa, sino que depende de si efectuamos un análisis semiótico de los artículos de prensa (dentro de las fronteras estrictas del texto, sin tomar en cuenta su contexto de producción o de recepción y buscando los efectos de significación) o si estudiamos las prácticas profesionales de los periodistas desde un punto de vista sociológico. En todos los casos,

conseguimos saber algo de la realidad social del discurso periodístico, pero son verdades científicas parciales, con sus condiciones de validez, dependiendo del método.

Siguiendo este razonamiento, el hecho de que uno pueda elegir, entre todas, la técnica de entrevista llamada *appreciative inquiry* (AI) debe entenderse así: se puede justificar objetivamente, pero también se trata de una selección propia y estratégica del investigador, que ve en ella una oportunidad de obtener datos y resultados inéditos de una realidad social que nunca fue estudiada desde el punto de vista ofrecido por esta herramienta. Es lo que pretendemos mostrar en esta primera parte al plantearnos esta pregunta: ¿en qué medida la AI se hizo necesaria y oportuna para el estudio de la función de comunicación en la profesión de vigilante penitenciario? En nuestro caso, la elección de la AI se justificaba primero por el contexto muy difícil de la investigación (la crisis vinculada al cierre definitivo de una cárcel y la consiguiente solicitud del Ministerio de Justicia). Sin embargo, en segundo lugar, se trataba de cambiar, por el método de acercamiento a esta realidad social, el punto de vista sobre la profesión de vigilante. Nuestra hipótesis planteaba que el trabajo de los vigilantes puede brindarles satisfacción y orgullo, en contra de lo que describían muchas investigaciones sobre la profesión, efectuadas con otras metodologías que, sin embargo, eran comprensivas; y, desde este punto de vista de lo positivo (orgullo y satisfacción) queríamos poner a prueba la cuestión de las habilidades de comunicación y de psicología de los vigilantes como fuente de una satisfacción oculta en el trabajo y como criterio esencial de la identidad profesional.

2.1. Analizar el contexto de investigación para seleccionar un método adaptado y relevante

Muy a menudo, en las investigaciones que privilegian lo cualitativo, es el contexto de investigación el que determina en gran medida la selección de tal o cual método. En parte, este fue el caso del presente trabajo sobre la profesión de vigilante penitenciario. Todo partió de una convocatoria del Ministerio de Justicia francés (que es el ministerio que tutela la administración penitenciaria en Francia) para investigadores, a fin de que trabajaran sobre la memoria y la cultura

profesional de los vigilantes penitenciarios de una prisión francesa de máxima seguridad muy famosa en el país. Por aquel entonces, se había anunciado el cierre de la prisión, los vigilantes se declararon en huelga y hubo movimientos de protesta importantes. No cabía la menor duda de que la convocatoria de proyectos de investigación pretendía apaciguar el movimiento de rebelión de los funcionarios penitenciarios. Se les enviaba investigadores para demostrarles su importancia. Este contexto de crisis muy particular tenía que tomarse en cuenta para elegir una técnica de investigación apropiada que pudiera tanto aprovechar el deseo de expresarse (muy escaso en la profesión) de los vigilantes como evitar la potencial instrumentalización política de la investigación por todas las partes implicadas (los vigilantes, la prisión y el ministerio responsable).

Así, reflexionamos mucho para saber cuál podría ser la mejor técnica de investigación en un contexto en el cual los vigilantes querrían quejarse contra el ministerio responsable e incluso, quizá, utilizarnos para que se conocieran y publicaran sus reivindicaciones. Por un lado, no queríamos ser los altavoces o portavoces de los vigilantes; pero, por otro lado, se nos brindaba la oportunidad, muy poco habitual, de entrevistar a vigilantes que sin duda querían hablar y expresarse, mientras que, de costumbre, se trata de una profesión bastante inexpresiva o discreta y que no se abre mucho con los investigadores.

Además, durante los primeros encuentros preparatorios de la investigación, nos dimos cuenta de que los vigilantes tenían la impresión, bastante imaginaria, de disponer de un saber profesional excepcional debido a la historia tumultuosa de la cárcel, en la cual ocurrieron, en el pasado (incluso en un pasado reciente) muchos acontecimientos traumáticos (los actos de un asesino de vigilantes, una toma de rehenes, incendios, motines, etc.).

Entonces, si elegimos la técnica de la AI fue para adaptarnos a este contexto. En efecto, se trataba de aprovechar la voluntad de hablar de los vigilantes, pero, al mismo tiempo, también de evitar las quejas automáticas debidas al contexto del cierre de la prisión. No en vano, y como precisamente observaremos más adelante, dado que la técnica de la AI consiste en valorizar a la persona investigada a medida que avanzamos en la entrevista, pensábamos evitar el surgimiento del pesimismo y recopilar, por el contrario, un discurso "de combate",

positivo y de manifestación de orgullo, cuya presencia potencial percibíamos. También se trataba de sorprender a los vigilantes, que están acostumbrados a describir siempre el lado difícil y penoso de su profesión, con quejas sistemáticas y crónicas (carencia de personal y limitación de su acción por un derecho penitenciario demasiado protector del preso). La AI es, ante todo, la elaboración de una posición positiva del investigador frente al sujeto investigado.

El último punto de contexto era la imposibilidad de hacer observaciones etnográficas en la cárcel para observar el trabajo de los vigilantes (por razones de seguridad, ya que se trata de una prisión de máxima seguridad, y por razones materiales de distancia respecto de la cárcel, que se sitúa en una zona rural muy aislada). Por eso, priorizamos una investigación mediante entrevistas, pero necesitábamos una técnica de entrevista que brindara un acceso íntimo al trabajo (para evitar de recopilar meramente el discurso sindical) algo que, de nuevo, permite la AI, que posiciona al investigador en una relación de "simpatía profunda" con el sujeto investigado.

Por lo tanto, vemos hasta qué punto, en este caso, la elección de una metodología se basa en una serie de criterios que dependen tanto de un contexto oportuno como de la necesidad de franquear obstáculos. La AI concuerda perfectamente con situaciones en que los sujetos investigados desean demostrar y manifestar algo a los investigadores (*aprovechar una oportunidad*); y con situaciones en las que los sujetos investigados suelen describir su actividad profesional por su lado negativo (por motivos sindicales o políticos) a fin de acompañarlos para que traten de ver el lado positivo de su actividad, como fuente nueva de datos (*franquear un obstáculo*).

2.2. Conectar las técnicas con los objetivos e hipótesis de la investigación

Uno de los ejes de la investigación consistía en entender cómo los vigilantes, más allá del uso de la disciplina y de los dispositivos coercitivos de la cárcel, lograban movilizar habilidades relacionales, psicológicas y comunicacionales para gestionar los espacios de reclusión.

Sin embargo, suponíamos que los vigilantes no iban a confesar de manera espontánea que tenían relaciones humanas pacificadas y normales con los internos, basadas en una comunicación que fuera abierta o que tomara la forma de una ayuda psicológica.

La investigación en el tema muestra que los vigilantes, para soportar su trabajo, necesitan establecer una frontera clara entre los internos y sí mismos. Los trabajos de sociología clínica,[1] al emplear, en particular, el concepto de *trabajo sucio*, muestran que el hecho de que los vigilantes trabajen al lado de los presos durante muchos años aumenta el riesgo imaginario de identificarse con el preso (es decir, con su dimensión de desecho social) y de no saber ya diferenciarse del mismo.

El concepto de trabajo sucio (Hughes, 1996; Lhuillier, 1997, 2005; Chauvenet, 1994; y Fassin, 2017) abarca, entre otros, los criterios claves para identificarlo: se aplica al trabajo de sujetos que se encargan de los desechos de los demás (por ej., los basureros o las señoras de la limpieza); se aplica a agentes cuya profesión consiste en dañar, controlar, reprimir o contener el cuerpo de los otros (por ej., policías, vigilantes penitenciarios, matarifes en los mataderos o auxiliares de enfermería); y concierne, asimismo, a trabajadores que se encargan, de manera general, de tareas secundarias o sin legitimidad en la sociedad.

Los vigilantes penitenciarios acumulan varios de estos criterios. La elección de la AI nos pareció, de nuevo, oportuna para ver cómo logran evitar este sentimiento de desprestigio o cómo inventan "trucos laborales"[2] para aguantar mejor el sentimiento de efectuar un "trabajo sucio". Dicho de otra manera, se trata de entender los intentos específicos que realizan los agentes para contrarrestar, neutralizar o administrar concepciones degradadas del trabajo y, más allá, construir identidades vinculadas al trabajo que sean valoradas positivamente.

Además, en este contexto de riesgo de identificación al preso y de sentimiento de cumplir un trabajo sucio, nos interesaba investigar cómo los vigilantes conseguían establecer una distancia "justa" o "adecuada" con los internos (ni demasiado alejados, ni demasiado cercanos). Evidentemente, nunca se puede definir esta distancia, que

[1] Lhuilier, D., y Aymard N. (1997)

[2] Véase De Certeau, M. (2004) para una teorización del concepto de trucos y tácticas laborales.

depende de cada vigilante, porque no se trata de una distancia física, sino psicológica. Se trata de la elaboración de una relación tanto de autoridad como de ayuda. De hecho, desde 2009 (nueva ley penitenciaria) se renovó el estatus de los vigilantes y se indicó en la normativa que los vigilantes tenían que cumplir tanto misiones de custodia como de ayuda a la reinserción, según los principios de la seguridad dinámica (Icard, 2016). En efecto, aunque la cárcel francesa era una institución bastante arbitraria hace 10 años, se ha transformado mucho, para convertirse en una institución cada vez más normativa, protegiendo así la humanidad y la dignidad de las condiciones de reclusión.

Aunque la autoridad y la fuerza siguen representando valores importantes para los vigilantes penitenciarios, la evolución jurídica, que ha permitido garantizar cada vez mejor los derechos de los internos, ha suavizado las relaciones entre los presos y los vigilantes. Precisamente en este contexto, nos pareció que cabía estudiar el uso de la comunicación, ya que ella sirve y resulta imprescindible para negociar el equilibrio débil entre, por un lado, la garantía de los derechos de los internos y, por otro lado, la necesaria tranquilidad y seguridad en las zonas de reclusión frente a internos muy peligrosos.

Se suponía que, según el perfil de los vigilantes, este uso se distribuiría entre un uso pragmático y utilitarista para mantener el orden (transformación de la fuerza usada en el pasado) por un lado, y un uso social-psicológico, por otro lado (siguiendo la evolución teórica y jurídica, anteriormente mencionada, de las misiones de los vigilantes) Gilles Chantraine (2006) que estudió el trabajo de los vigilantes en una prisión canadiense, mostró que las prisiones de Europa y de América del Norte ya no son disciplinarias (Foucault, 1975) sino que se están transformando según un modelo "post disciplinario" en el cual la comunicación tiene mucha importancia (inteligencia penitenciaria y negociación del orden). Sin embargo, Chantraine (2006) al igual que Valérie Icard (2016) demostró las dificultades vinculadas a esta evolución. Nuestra meta era buscar otros efectos que no fueran necesariamente negativos. De nuevo, la AI, que prioriza la expresión de lo positivo, era una técnica que nos permitía posicionarnos en este campo de investigación, ya explorado, para mirarlo de un modo distinto.

Por último, además, la AI, que alienta a desarrollar un punto de vista subjetivo revelando las costumbres personales, nos pareció otra vez muy oportuna, dado que el desarrollo de la distancia "adecuada" es un asunto muy subjetivo dentro de este nuevo "orden comunicacional" de la cárcel (Chantraine, 2006).

Ya hemos presentado algunas propiedades de la AI y, sobre todo, algunos criterios que pueden llevarnos a elegirla en el contexto de una investigación específica. A continuación, nos disponemos a describir sus principios generales.

2.3. Principios generales de la *appreciative inquiry*

La AI nació primero en el ámbito de la empresa. Se trataba de un método de gestión del cambio en las organizaciones. La investigadora Alison Liebling (1999) en Inglaterra, y luego Martine Herzog-Evans (2015) inspirada en aquella y que abordaba el caso de Francia, decidieron retomar las ideas principales de la AI para traducirlas en técnicas de entrevista que pudieran aplicarse a las investigaciones tanto sobre los presos como sobre los vigilantes.

2.3.1. Una técnica usada al principio en las empresas para llevar a cabo el cambio

Al principio, la AI se desarrolló en el ámbito de las empresas para gestionar el cambio en las organizaciones. Antes del uso de este método, se solía utilizar un modelo que priorizaba la resolución de los *problemas*. Se consideraba que el ritmo de vida de la empresa comportaba enfrentarse, a intervalos regulares, con *problemas*. La perspectiva de los directivos de empresa se enfocaba a la anticipación de los problemas y a la consiguiente movilización continua de los empleados para resolverlos en grupo de trabajo y avanzar en el cambio, es decir, hacia la renovación de las costumbres para seguir respondiendo a las exigencias de la competencia. Este método, que parece muy racional, se sustituyó por el de la AI. Ya no se trataba de considerar la empresa como un problema perpetuo que resolver, sino, *de manera optimista, y positiva*, de considerarla según sus éxitos (Cooperrider, 2019).

Los promotores de la AI destacaron que el hecho de tratar de los problemas e insuficiencias de la empresa tiende a generar resistencia,

pesimismo, duda y acusaciones reciprocas entre los miembros de la organización, lo que lo bloquea todo e impide, al final, que ocurra el cambio. Por el contrario, se demostró que esforzarse en poner de relieve *las fortalezas y los éxitos* de la organización y de sus miembros desencadena el entusiasmo, la creatividad, la motivación y el compromiso por la empresa. A continuación, se trata de aprovechar la oportunidad de este *ambiente positivo* para inventar las soluciones correspondientes en lugar de intentar resolver los problemas, lo cual enfocaría demasiado la mirada en todos en sus fracasos.

Los investigadores que trabajaron en efectuar la AI en las empresas notaron varios efectos: el método permite crear relaciones positivas en la empresa, compañerismo y responsabilidad compartida; permite que la gente comparta sus ilusiones y visión del futuro; y posibilita que surjan vías de acción para el futuro.

2.3.2. Aplicación a objetivos de investigación en el ámbito de la cárcel

Para el investigador sobre la cárcel, no se trata de cambiar la organización de la prisión, sino de retomar la filosofía general de la AI para aplicarla, a la vez, al guion de las entrevistas, como veremos más adelante, y a la posición general que debe adoptar el investigador con respecto a los sujetos investigados y al terreno (es decir, respecto a cada persona que el investigador vaya a conocer en su investigación). Se trata de alentar a los sujetos investigados a que se esfuercen en dar un giro positivo a las representaciones de su propio trabajo, a que se esfuercen por presentarlo al investigador de una manera positiva. De tal modo, hay más probabilidades de que se desvele lo que nunca se dice porque, por costumbre, el sujeto investigado lo considera vergonzoso o no digno de interés cuando se encuentra ante el entrevistador.

Como manifiesta Alison Liebling, esta técnica de entrevista tiene la particularidad de ser "deliberadamente parcial" (Liebling, 1999). Es decir, todo lo contrario de lo que se recomienda habitualmente a los que aprenden las técnicas de investigación (estudiantes de doctorado, por ejemplo) a quienes se suele decir que deben orientarse hacia la mayor objetividad posible controlando los protocolos.

Con esta técnica, el investigador asume el sesgo, no hace como si no existiera. La idea es que los resultados obtenidos van a ser tan novedosos que autorizan los sesgos, a condición de que estos últimos se anuncien abiertamente en la presentación de la investigación (estableciendo las condiciones de la validez de la misma). Asimismo, estos sesgos permiten evitar otros sesgos más importantes. Es un asunto de equilibrio entre lo que se pierde y lo que se gana al introducir sesgos, que están presentes por naturaleza en la investigación cualitativa (Devereux, 2000).

Liebling (1999) afirma también que el investigador debe obligarse a manifestar una "simpatía profunda" por la persona investigada. En efecto, se trata de una técnica que otorga prioridad a las emociones (*positivas*) en comparación con los discursos racionales. En realidad, este método que conlleva sesgos de importancia permite, al mismo tiempo, eliminar dos sesgos más importantes cuando uno decide investigar sobre la cárcel, se trate de los internos o de los vigilantes. Primero, como ya mencionamos, se trata de franquear los obstáculos vinculados a la percepción de hacer un trabajo sucio. Muy a menudo, los discursos de los vigilantes denotan un gran sentimiento de culpabilidad. La AI intenta borrar la culpabilidad para que surja el orgullo y la expresión de los puntos de satisfacción laboral, sin por ello negar lo difícil. Segundo, solicitar un discurso demasiado racional obliga al vigilante o al interno a satisfacer las expectativas del investigador, concebido como un sabio o erudito o una persona con conocimientos. El mecanismo-reflejo es entonces repetir el discurso sindical (muy racional, pero a veces no representativo de la experiencia propia del sujeto) o bien que el vigilante guarde silencio, al no sentirse capaz de desarrollar un discurso racional frente al investigador. La orientación parcial y emocional de la AI permite reducir la distancia social entre el investigador y el sujeto investigado, lo cual abre nuevas posibilidades de confidencias.

Entonces esta técnica de entrevista consiste en instaurar una atmósfera de confianza para que el vigilante se abra con el investigador, pese a que haya muchas razones para que no lo haga. Se trata pues de "entrevistas sensibles" (Liebling, 1999).

Por último, una ventaja enorme de esta técnica es que permite incitar a los vigilantes a que cuenten las técnicas que inventan en su puesto de trabajo. Eso es muy importante, tanto más en cuanto un eje de la

investigación consistía en entender cómo los vigilantes se apropiaban personalmente de las leyes penitenciarias y los reglamentos que constituyen el ámbito más o menos aceptado de su actividad laboral. De acuerdo con las investigaciones, en efecto, al querer aplicar la ley o el reglamento al pie de la letra, resulta imposible conservar la paz en la cárcel (Chauvenet, 1994). Un punto importante de la investigación consistió en recopilar todas las invenciones laborales (en particular, las comunicacionales) elaboradas por los vigilantes para que los internos aceptaran el reglamento.

3. Aspectos concretos del uso de la técnica de entrevista siguiendo el modelo de la *appreciative inquiry*

En esta parte, se trata de mostrar cómo se utilizó el método de la AI en concreto, tanto en nuestro guion de entrevista como en el desarrollo de la actitud del investigador.

3.1. Adoptar una actitud siempre positiva durante la entrevista y en las conversaciones informales

Cada vez que conocíamos a una persona en la cárcel en la que estábamos investigando, o cada vez que realizábamos una entrevista, procurábamos mantener el comportamiento siguiente:

- Alentar a las personas investigadas a que desarrollaran los puntos positivos de su actividad laboral.
- No reaccionar cuando se evocaba un punto negativo; dejar hablar.
- Mantener el rumbo hacia lo positivo. Reaccionar positivamente y con entusiasmo en los momentos en que las personas investigadas expresaban su orgullo, sus recursos y capacidades personales, las fuentes de satisfacción laboral, etc. Asimismo, alentarlas a desarrollar estos puntos.

  Proponer reformulaciones positivas de lo que acababa de decir la persona, para que esta las comentara.
- Detectar los momentos en que las personas investigadas daban cuenta de sus emociones e incitarlas a describirlas.

- Detectar los momentos en que las personas recitaban un discurso establecido, procedente, por ejemplo, de lo que se enseña en el curso de capacitación, o cuando se repetía al pie de la letra el discurso sindical. No reaccionar y pasar a otra pregunta.

Podemos dar testimonio de que esta posición del investigador dio unos resultados muy interesantes en términos de implicación de los vigilantes en la investigación. Aunque, al principio de la investigación y de nuestra presencia en el terreno, muy pocos querían participar en este estudio, al final los vigilantes que entrevistamos se convirtieron en nuestros embajadores para convencer a los demás de que participaran en la investigación. De hecho, a fin de constituir nuestra muestra, utilizamos la técnica de la "bola de nieve". Además, aunque anunciamos a los vigilantes unas entrevistas de más o menos una hora, muchas duraron mucho más, hasta tres o cuatro horas, lo que sorprendió a los propios vigilantes, que nos confiaron al final que "el tiempo pasó volando" y que les sentaron bien las entrevistas, incluso desde un punto de vista psicológico.

3.2. Elaborar un guion de entrevista con preguntas orientadas

Retomamos y adaptamos un cuestionario establecido por Liebling cuando investigaba la calidad de la vida en reclusión (Evans, 2015). El guion de entrevista se componía de temas en torno a los valores profesionales de los vigilantes. Reproducimos aquí abajo algunos ejemplos de preguntas. Se trata sobre todo de ilustrar el giro especial de las preguntas, orientadas a lo positivo, que resultan muy representativas de la AI. En negrita, ponemos de relieve los segmentos de frases que orientan específicamente la entrevista.

Para recopilar y tratar los datos, nos ayudaron estudiantes del máster en derecho penal. Los estudiantes entendieron muy bien la meta de la AI y supieron animar a los vigilantes cuando resultaba necesario. Además, el hecho de que los jóvenes llevaran las entrevistas permitió relajar a los vigilantes, que tenían ganas de promover su profesión y de enseñar cosas. En este sentido, se abrieron mucho más con los estudiantes que con los investigadores, lo que reforzaba los objetivos generales de la AI.

¿En qué circunstancias específicas da ***muestras de humanidad*** *en su actividad laboral cotidiana? ¿Me podría dar ejemplos?*

¿Me podría hablar de lo que le parece ***interesante*** *en su trabajo?*

¿Cómo calificaría ***un buen*** *día de trabajo?*

¿Representa para usted ***un motivo de orgullo*** *el hecho de llevar a cabo una actividad laboral al servicio de la sociedad?*

¿En su opinión, cómo definiría qué es un ***vigilante competente****?*

¿Cómo definiría cuál es ***la distancia adecuada*** *que mantener con los internos?*

¿Contribuir a la seguridad pública es ***un motivo de orgullo*** *para usted? Por*

la mañana, ¿qué ***le hace feliz*** *de ir a trabajar?*

¿Cómo describiría el ***compañerismo o la amistad*** *entre colegas, en la cárcel en la que trabaja usted?*

¿Puede ***generar orgullo*** *ayudar a los internos?*

¿Me podría contar ***su mejor recuerdo*** *laboral aquí?*

4. Tipos de resultados que se pueden sacar: la importancia de la función de comunicación en la profesión de vigilante

Como ya mencionamos, varios investigadores, en particular franceses (Chantraine, 2006; Icard, 2016; y Fassin, 2017) mostraron la importancia de la función de comunicación en el ámbito de la cárcel y, en particular, en la relación entre el vigilante y el interno. Sin embargo, los trabajos suelen mostrar que el uso de la comunicación está, la mayor parte del tiempo, más al servicio del mantenimiento del orden (dimensión utilitarista de la comunicación) que concebido según un aspecto que calificaríamos de clínico (función catártica de hablar y de la palabra). En efecto, Rostaing (2014) en su análisis de las relaciones vigilantes-internos para intentar describir la evolución de la gestión disciplinaria en la cárcel, concluye que la comunicación sirve para "negociar el orden". En la misma tónica, Gilles Chantraine (2006) habla de "orden comunicacional", lo que de entrada tiende a asociar la comunicación con

la imposición de la disciplina. Fassin (2017) refiriéndose a los trabajos de Liebling (1999) y mencionando la evolución del derecho penitenciario francés —la cual, en consonancia con las normas europeas, otorgaba más derechos a los internos (y, por lo tanto, introdujo más situaciones de negociación en las zonas de encarcelamiento)—, sugiere la idea de que los vigilantes van dejando el uso de la fuerza física en provecho del recurso a "la autoridad de la palabra" (Fassin, 2017). Otra vez, la asociación entre "autoridad" y "palabra", desvela que, aunque las habilidades relacionales se usen más, la comunicación parece limitarse a un uso utilitarista. Queríamos analizar esos resultados en nuestra propia investigación, pero también planteábamos la hipótesis de que, a veces, la palabra podría tener una función clínica o terapéutica. Sin duda, la AI podría ayudarnos en este cometido.

En efecto, el método en sí mismo, que, como vimos, establece una relación de "simpatía profunda" entre el investigador y el sujeto investigado, permite que exista una definición implícita y positiva de la comunicación entre las dos partes implicadas. El investigador no elabora sus preguntas como si quisiera propiamente arrancar respuestas y resultados al sujeto investigado, sino como si quisiera hablar con él con amabilidad y admiración. Así, la entrevista no se considera de manera utilitarista como una investigación policial[3], sino más bien como un momento que compartir para aprender cosas (desde este punto de vista, ya mencionamos la preciosa contribución de los estudiantes que nos acompañaron en esta investigación). De tal modo, esto define de manera implícita el estatus de la comunicación y, por lo tanto, hace más fácil para los vigilantes hablar de un uso profesional de la comunicación que no sea obligatoriamente autoritario o utilitarista. Es como si la forma de comunicación misma de la entrevista permitiera al sujeto investigado una nueva interpretación de su propio uso de la comunicación en otro lugar.

A continuación, presentamos de manera breve (ya que el objetivo de este capítulo es más bien metodológico) los resultados que se pudieron obtener, gracias a nuestro método, en cuanto al uso de la función de

[3] Muy a menudo ocurre, en las entrevistas con personas cuya profesión es trabajar con gente y entrevistar a personas (policías, médicos, enfermeros, trabajadores sociales o jueces) que interpretan las intenciones de los investigadores como las de agentes de policía.

comunicación por los vigilantes penitenciarios.

4.1. Al lado de un uso tradicional y utilitarista de la comunicación, un uso psicológico y casi-terapéutico

Si la investigación permitió averiguar que existía, efectivamente, un uso utilitarista de la comunicación, nuestro método también nos permitió revelar otros usos, casi-clínicos y psicológicos, que los vigilantes no tienen la costumbre de confiar a los investigadores (aunque, por ejemplo, Fassin[4] los notó en su gran etnografía del mundo carcelario).

4.1.1. La dimensión utilitarista de la comunicación

En el guion de las entrevistas, teníamos varias maneras de poner a prueba la función de comunicación en la profesión de vigilante. Hacíamos preguntas sobre: la facultad de escuchar; la distancia justa que mantener con los internos; las técnicas para conocer a los internos; lo que llamamos *self-disclosure* (la capacidad de abrirse con su interlocutor, la autorrevelación); el apoyo a los internos; y la empatía que se podía manifestar hacia ellos.

Cuando analizamos las respuestas e intentamos agruparlas se desprendía, conforme a los resultados de investigaciones mencionadas anteriormente, que la profesión de vigilante penitenciario resulta muy relacional y moviliza siempre capacidades de comunicación.

Este extracto[5] pone bien de manifiesto el cambio en cuanto a la importancia de la comunicación en la cárcel contemporánea:

> "en la cárcel de hoy hay más diálogo, nos preocupamos más por los aspectos sociales de los internos; en el pasado, priorizábamos la autoridad, decíamos al hampón que cerrara el pico, que no tenía que decir nada, que éramos nosotros los jefes…, pero ya se acabó."

Sin embargo, los resultados muestran que la comunicación, enmarcada por definición en una relación de autoridad, no puede ser auténtica, sino muy utilitarista y disimétrica. En realidad, son muy pocos los

[4] En el capítulo que el autor dedica a los vigilantes penitenciarios, escribe: «De façon informelle et impromptue, s'échangent de brèves informations, se manifestent des inquiétudes, s'expriment des attentions», en Fassin D, 2017, p. 305.

[5] El autor de este capítulo tradujo todos les extractos de las entrevistas. Se pierden forzosamente los matices que pueda percibir un hablante francés.

vigilantes que usan de la comunicación para aliviar la angustia de los internos, por ejemplo, o los que hablan sin control a los internos. Siempre subrayan el riesgo de decir demasiadas cosas sobre su vida y luego poner en peligro a su familia. Por eso, los vigilantes procuran que la información permanezca disimétrica.

En realidad, cuando es utilitarista, la comunicación con los internos corresponde a dos objetivos.

Primero, comunicarse con los internos permite simplificar unos actos delicados, como el cacheo con desnudo integral. Los vigilantes observan que es uno de los momentos en el que más hablan. En realidad, tanto el interno como el vigilante intentan distraer la atención o crear una distracción alrededor de un momento que ambos odian. Un cacheo que sale mal puede perturbar mucho después el trabajo en la zona de reclusión. Entonces, los vigilantes explican que, si están con internos a quienes conocen muy bien, cambiarán de tema de conversación: fútbol, bromas o actividades rurales. De algún modo, sin embargo, aquí se hace un uso psicológico de la palabra, porque en este caso las palabras remplazan a la focalización única de la mirada sobre el cuerpo desnudo.

Segundo, los vigilantes confiesan que conversan mucho con los internos (en las cárceles de alta seguridad, no hay muchas opciones para matar el tiempo, aparte de conversar, tanto para los vigilantes como para los internos; hay mucho aburrimiento en ambas partes) en pos de objetivos estratégicos. No obstante, para justificarse a sí mismos el hecho de hablar cotidianamente con "monstruos" o con personas con las que el resto de la sociedad no quiere relacionarse,[6] explican al investigador que no se trata de una conversación auténtica, sino orientada, disimétrica (intentando que esta disimetría no se perciba por el interno); hablan, escuchan y charlan para recopilar información estratégica (vinculada a proyectos terroristas, por ejemplo). La AI permitió observar hasta qué punto los vigilantes sienten orgullo al contribuir a la seguridad nacional, lo que les permite reevaluar positivamente su propio trabajo y sacarlo de la concepción de "trabajo sucio".

[6] Son dimensiones propias del sentimiento de realizar un "trabajo sucio".

4.1.2. La gestión de la distancia justa con el interno: un uso más psicológico de la comunicación

Varios vigilantes, después de una experiencia larga, confiesan que el trabajo en las cárceles de alta seguridad es mucho más relacional que autoritario. Aún más, consideran que la autoridad radica en el buen manejo de la relación y de la comunicación con el interno, mucho más que en la imposición de la fuerza o en las manifestaciones de virilidad.[7]

Por lo tanto, el problema para los vigilantes que se sitúan en esta concepción más psicológica de la comunicación, es saber dosificar la implicación personal con los internos, es decir, definir la distancia justa con respecto a ellos. Fue lo más interesante de todo lo que nos permitió descubrir la AI, porque los vigilantes se esforzaron mucho en describir con mucha precisión este reto casi imposible de regulación de la distancia con el preso.

Primero, para algunos vigilantes, comunicar significa ante todo escuchar las dificultades de los internos, ya se trate de asuntos materiales o de sufrimientos psíquicos. Por eso, muchos dicen que se ven como psicólogos y que es una parte del trabajo que les gusta mucho:

> "no se trata de ser autoritario, sino de ser psicólogo";
>
> "Es psicología, es totalmente psicología. En la escuela, nunca aprendí psicología, se aprende sobre la marcha".

Otra vez, es una manera de revalorizar el trabajo dado el sentimiento de hacer un trabajo sucio. De hecho, fueron numerosos los vigilantes que nos contaron que el mayor reconocimiento procede mucho más de los internos que de la administración o de la sociedad.

[7] Aunque los valores viriles aparecen siempre, en diferentes grados, en el discurso de los vigilantes investigados. Sin embargo, los valores viriles aparecen menos en el discurso de las vigilantes penitenciarias. Véase la investigación de psicosociología de Anne-Christine Legendre (Legendre, 2017) en la cual se analiza el vínculo con la comunicación del hecho que el vigilante sea un hombre o una mujer, con los estereotipes de género asociados.

Esto también es un riesgo porque, a veces, los vigilantes se refieren a los internos como "familia" o "amigos":[8]

> "el lado familiar, lo tenemos con los internos y con los colegas, los dos";
>
> "Se puede decir que somos una familia, incluso con los internos";
>
> "voy a hablar con internos que cometieron cosas enormes y voy a olvidarlas para trabajar con ellos; y también voy a reírme con ellos, vamos a hacer bromas y son momentos estupendos, los dos nos relajamos así. Sin embargo, no iré a tomar un café con él, de esto estoy seguro".

Segundo, los vigilantes mencionan trucos y artimañas comunicacionales para regular la distancia con los internos, en particular jugando con el "usted" y el "tú", que es algo muy francés. La elección del uso del usted o del tú ("*vous*" y "*tu*") o la oscilación entre ambos, es una manera de regular las relaciones e indicar el estado de la relación entre el interno y el vigilante. Algo muy interesante es que el tuteo sirve tanto para señalar al interno más proximidad, como para señalarle que algo está enojando al vigilante. Tenemos que saber que la regla oficial es el uso del "usted", como suele hacerse en Francia con cualquier persona con la cual tenemos una relación formal. Pasar al tuteo puede significar dos cosas: te hablo como si fueras mi amigo (podemos dejar el "usted" a partir de ahora); o te llamo de "tú" para despreciarte. Los vigilantes explican cómo señalan de manera implícita (lo cual es, de nuevo, psicología) la distancia que mantienen con los internos gracias a la modulación del uso del tuteo y del ustedeo:

> "Decirle usted a un interno, eso es muy importante […] pero tampoco le diría señor";
>
> "El problema aquí es que, a fuerza de verlos, nos tuteamos un poco".

[8] El hecho de que se revele esto, que podría considerarse como una falta profesional, es, de nuevo, un efecto de la técnica AI.

Por último, por más que haya un uso psicológico de la comunicación, los vigilantes procuran limitarse a sacar temas que no tienen que ver con la vida personal, pero que permiten instaurar una humanidad común con el interno:

> "No podemos evitar charlar con ellos. Podemos contar nuestra vida, pero con temas generales. Yo hablo mucho de pesca o de caza. Otros hablan con ellos de videojuegos. Hay que elegir temas básicos. Pero nuestra vida privada no les incumbe. Si un vigilante cuenta demasiado su vida, si por ejemplo dice su nombre o habla de su esposa, esto va a volverse peligroso";
>
> "si me comunico con un interno, es sobre todo para que no me suceda nada, para que él se quede tranquilo".

4.2. Traumas y comunicación

Aunque la comunicación resulta ser una herramienta importante en la profesión de vigilante (herramienta utilitarista y/o psicológica) hay una zona en la que la palabra y la comunicación son muy difíciles: en el hogar o a la hora de contar los traumas. Los vigilantes confiesan, en efecto, que hay momentos en los que el empleo de la palabra les resulta imposible.

Primero, en el hogar, los vigilantes nunca hablan de la cárcel a su familia, es como si fuera un tema tabú. Los vigilantes lo justifican primero diciendo que, incluso aunque quisieran sacar el tema, deben respetar el secreto profesional. Cuando más profundizamos las entrevistas, más nos damos cuenta de que sería demasiado difícil para ellos dar cuenta de un trabajo sucio, estresante, penoso, con la repetición de traumas puntuales (insultos, amenazas, escupitajos, agresiones, etc.).

Segundo, cuando acontece un problema importante, los vigilantes prefieren tratar el trauma dentro del colectivo laboral antes que acudir al psicólogo:

> "El problema es que estamos en un entorno… un poco como el ejército o la policía, a la antigua, pues, los psicólogos, nosotros creemos que sirven para los locos, no para nosotros…"

Podemos por lo tanto destacar esta paradoja: aunque algunos vigilantes se consideran a veces como psicólogos para los internos, no consideran que el psicólogo sea alguien a quién puedan recurrir para sí mismos.

5. Conclusiones: combinar la *appreciative inquiry* con otros métodos

En este capítulo, hemos intentado mostrar el interés de utilizar la técnica AI en las investigaciones cualitativas. Mostramos que este método funciona bien cuando se trata de investigar la profesión de vigilante penitenciario. Habría que ponerla a prueba en otros ámbitos, empezando por el estudio de profesiones que solemos relacionar con la categoría del trabajo sucio. A la hora de concluir este trabajo, es preciso dar unas recomendaciones para que este método no se convierta en algo mágico con efectos secundarios desastrosos. Primero, al aplicar la técnica hay que acordarse de las exigencias éticas de cualquier investigación: se trata de recoger datos inéditos, no de manipular a la gente. La relación de "simpatía profunda" y "deliberadamente parcial" de la AI no significa jugar con los sentimientos de los sujetos investigados, sino hacer que se sientan bien y en confianza con el investigador. Segundo, la AI se adapta mejor a investigaciones sobre objetos de estudio que ya fueron analizados mediante técnicas más clásicas y controladas. La AI interviene cuando uno desea revelar aspectos positivos de objetos que suelen ser estudiados por el lado negativo (dominación, sufrimiento o representaciones negativas en torno a una población específica). Finalmente, se trata de demostrar, al usar esta técnica, que conlleva sesgos patentes que solo se justifican por la necesidad de franquear otros obstáculos metodológicos que impiden la investigación. Se trata de un asunto de dosificación y de mesura.

6. Bibliografía

Cooperrider D. y Whitney D. (2019). *L'Appreciative inquiry: une révolution positive*. Paris: Inter Editions.

Chantraine, G. (2006). La prison post-disciplinaire. *Déviance et Société*, *30*(3), 273-288. doi: 10.3917/ds.303.0273.

Chauvenet A., Orlic F. y Benguigui G. (1994). *Le monde des surveillants de prison*. Paris: PUF.

De Certeau, M. (2004). *L'invention du quotidien. Tome 1: Arts de faire*. Paris: Gallimard.

Devereux, G. (2000). *De l'angoisse à la méthode dans les sciences du comportement*. Paris: Aubier.

Fassin, D. (2017). *L'ombre du monde. Une anthropologie de la condition carcérale*. Paris: Seuil.

Foucault M. (1975). *Surveiller et punir. Naissance de la prison*. Paris: Gallimard.

Herzog-Evans, M. (2015). Les surveillants expérimentés: satisfaction, relations, émotions et légitimité professionnelle: tester en France l'appreciative inquiry. En P. Mbanzoulou, (Ed.) *Criminologie et pratiques pénitentiaires: une voie vers la professionnalisation des acteurs?* (pp.173-196). Agen**:** Les Presses de l'ENAP,

Hugues E.-C. (1996). *Le Regard sociologique, Essais choisis*. Paris: Editions de l'EHESS.

Icard, V. (2016). Vers une conciliation entre sécurité et droit en prison? Questionner la sécurité dynamique. *Déviance et Société*, *40*(4), 433-456. doi:10.3917/ds.404.0433.

Legendre, A.-C. (2017). *Femmes surveillants, hommes détenus*. Paris: L'Harmattan.

Liebling, A., Price, D. y Elliott, C. (1999). Appreciative Inquiry and Relationships in Prison. *Punishmenty Society, 1*(1), 71-98.

Lhuilier, D. (2005). Le « sale boulot ». *Travailler*, *14*(2), 73-98. doi:10.3917/trav.014.0073.

Lhuilier, D. y Aymard N. (1997). *L'univers pénitentiaire. Du côté des surveillants de prison*. Paris: Desclée de Brouwer.

Rostaing, C. (2014). L'ordre négocié en prison: ouvrir la boîte noire du processus disciplinaire. *Droit et société*, *87*(2), 303-328. Disponible en https://www.cairn.info/revue-droit-et-societe1- 2014-2-page-303.htm.