

Rodríguez Gómez, Gregorio, Gil Flores, Javier y Eduardo García Jiménez (1999) “La entrevista” en *Metodología de la investigación educativa*, Málaga, Aljibe, pp. 167-184.

CAPÍTULO IX

ENTREVISTA

INTRODUCCIÓN

La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de *interacción verbal*.

Conforme el propósito profesional con que se utiliza la entrevista, ésta puede cumplir con algunas de estas funciones: (a) obtener información de individuos o grupos, (b) influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos), o (c) ejercer un efecto terapéutico.

En el desarrollo de la entrevista hay que considerar aspectos relativos a la relación entrevistador-entrevistado, la formulación de las preguntas, la recogida y el registro de las respuestas o la finalización del contacto entrevistador-entrevistado. No obstante, hemos de reconocer la existencia de estrategias diferentes en el desarrollo de las mismas según las diferentes modalidades de entrevista.

Con el análisis e interpretación de los resultados, el entrevistador sistematiza, ordena, relaciona y extrae conclusiones relativas al problema estudiado. Los datos poco elaborados recogidos en una fase anterior son transformados en información valiosa sobre el problema estudiado o bien en claves que conducen a la modificación de ciertas conductas o actitudes de los sujetos entrevistados. En el proceso de análisis e interpretación de los resultados, debemos distinguir una casuística diferente que afecta a las distintas modalidades de entrevistas.

De los diferentes tipos de entrevistas que pueden utilizarse en la investigación cualitativa (entrevista estructurada, no estructurada o en profundidad, entrevista de grupo, etc.), en este capítulo vamos a centrarnos en la entrevista no estructurada, en profundidad o etnográfica. En el capítulo siguiente abordaremos el cuestionario como una técnica de recogida de información similar a la entrevista estructurada, pero que no

implica una interacción cara a cara entre quienes formulan las preguntas y quienes ofrecen las respuestas.

1. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

En la entrevista en profundidad el entrevistador desea *obtener información* sobre determinado problema y a partir de él establece una *lista de temas*, en relación con los que se focaliza la entrevista, quedando ésta a la libre discreción del entrevistador, quien podrá sondear razones y motivos, ayudar a establecer determinado factor, etc., pero sin sujetarse a una estructura formalizada de antemano. En este sentido, puede decirse que quienes preparan las entrevistas focalizadas no desean contrastar una teoría, un modelo o unos supuestos determinados como explicación de un problema. Tienen ciertas ideas, más o menos fundadas, y desean *profundizar* en ellas hasta hallar explicaciones convincentes. Puede, incluso, que en ocasiones sólo desee conocer *cómo otros* -los participantes en la situación o contexto analizado- *ven el problema*.

Este tipo de entrevistas tienen un origen ligado a planteamientos *sociológicos* y *antropológicos*. En este sentido, aparece como esencial llegar a obtener el conocimiento del punto de vista de los miembros de un grupo social o de los participantes en una cultura. La entrevista es uno de los medios para acceder al conocimiento, las creencias, los rituales, la vida de esa sociedad o cultura, obteniendo datos en el propio lenguaje de los sujetos.

Su preparación requiere cierta experiencia, habilidad y tacto para saber buscar *aquello* que desea ser conocido; focalizar progresivamente el interrogatorio hacia cuestiones cada vez más precisas (a veces se necesitan varias entrevistas para ello) y ayudar a que el entrevistado se exprese y aclare pero sin sugerir sus respuestas.

Desde su formato a la intención que la preside, todos los elementos que definen esta modalidad de entrevista, tienden a caracterizarla como opuesta a la entrevista estructurada. Lo que el entrevistador persigue con ella no es contrastar una idea, creencia o supuestos, sino acercarse a las ideas, creencias y supuestos mantenidos por otros. No es el propio conocimiento o explicación lo importante, lo realmente interesante son las explicaciones de los otros. Incluso los conceptos que utilizamos para preguntar reflejan la manera en que otros nombran a las cosas, son el significado que atribuyen a los objetos, personas que les rodean o a las experiencias que han vivido. En este sentido, la entrevista se desarrolla a partir de cuestiones que persiguen reconstruir lo que para él -el entrevistado- significa el problema objeto de estudio.

A este tipo de entrevistas también se les suele identificar como *entrevistas informales*, porque se realizan en las situaciones más diversas: mientras se ayuda al entrevistado a realizar determinada tarea; en la cafetería donde se reúne con un grupo de colegas; o en el transcurso de cualquier acontecimiento que se está compartiendo con él. También se las identifica como informales porque en ellas no se adopta el rol de un entrevistador inflexible. Todo es negociable. Los entrevistados pueden hablar sobre la conveniencia o no de una pregunta, corregirla, hacer alguna puntualización o responder de la forma que estimen conveniente (Agar, 1980).

A diferencia de las entrevistas estructuradas, se desarrollan en una situación *abierta*, donde hay mayor flexibilidad y libertad. Aunque los propósitos de la investigación gobiernen las preguntas a formular, su contenido, declaración y secuencia están en manos del entrevistador (Cohen y Manion, 1990).

Es posible concebir la entrevista en profundidad como "una serie de conversaciones libres en las que el investigador poco a poco va introduciendo nuevos elementos que ayudan al informante a comportarse como tal" (Spradley, 1979:58).

Desde esta perspectiva no resulta difícil confundirla con la conversación libre. De hecho, autores como Woods (1987) prefieren hablar de *conversaciones o discusiones*, y Goetz y LeCompte (1988) han acuñado un término mediador -*entrevistas conversacionales*- para aludir a ellas. Sin embargo, la introducción de ciertos componentes de carácter etnográfico le dan un sentido intencional a esas conversaciones convirtiéndolas en verdaderas entrevistas.

1.1. Elementos diferenciadores de la entrevista en profundidad

Según Spradley (1979) los elementos diferenciadores de la entrevista en profundidad son la existencia de un propósito explícito, la presentación de unas explicaciones al entrevistado y la formulación de unas cuestiones.

La entrevista parte de un *propósito explícito*. Comenzar hablando de algún asunto intrascendente para la investigación que realizamos, tocar en ella los temas más variados de manera que el informante se sienta confiado y exprese sus opiniones con naturalidad, no debe hacernos olvidar la razón que nos ha reunido allí con una persona que hace unas horas era completamente desconocida.

La persona a la que entrevistamos puede tener una idea más o menos confusa sobre ese propósito, pero el entrevistador gradualmente va ejerciendo un mayor control sobre lo que se está hablando, dirigiendo progresivamente la conversación hacia aquellos temas que le ayudarán a descubrir lo que piensa su informante.

Un segundo elemento que define a este tipo de entrevista es la presencia de explicaciones al entrevistado. La entrevista en profundidad supone un proceso de aprendizaje mutuo. Mientras se está conociendo la cultura de un informante, éste también aprende algo -quizás llegue a ser más consciente de su rol como profesor o de sus relaciones con los alumnos-. Por esta razón, desde el primer encuentro hasta la última entrevista, el investigador debe ofrecer una y otra vez explicaciones al informante. Para autores como Taylor y Bogdan (1986) estas explicaciones no son necesarias e incluso pueden ser contraproducentes. Desde nuestro punto de vista, deben ofrecerse explicaciones sobre la *finalidad y orientación general* del estudio que pretendemos realizar. Así podemos comentar con el informante: "Estoy interesado en tu trabajo. Me gustaría hablar contigo sobre lo que hacen los miembros de un E.P.O.E." (Equipo de Promoción y Orientación Educativa). Posteriormente, podemos ser más específicos: "Quiero saber cómo ve su trabajo un orientador, en qué términos habla de lo que hace, cómo alude a sus relaciones con los demás miembros de la comunidad educativa; quiero estudiar a los orientadores desde tu punto de vista".

Por otra parte, puesto que toda investigación cualitativa busca aprehender los significados que los informantes atribuyen a los elementos del contexto en el que participan, si pretendemos que nuestros informantes *se expresen utilizando sus propios términos* y hablen con nosotros como si estuviesen charlando con los demás miembros de su contexto, no estará de más que les recordemos que no deben hacernos *traducciones*. Una explicación típica solicitando de nuestro informante que se exprese en su propio lenguaje podría ser: "Si le estuvieses hablando a un orientador qué le dirías".

A lo largo de la entrevista, también es posible que debamos explicar a nuestro informante lo que se espera de él, de modo que pueda ofrecernos una información más precisa. Por supuesto, este tipo de explicaciones es más pertinente cuando se han realizado ya varias entrevistas con el mismo informante y nos encontramos en una situación en que podemos desviarnos más y más del modelo de conversación libre y pedirle que desarrolle tareas como clasificar los términos escritos en un cuadro o ordenar los conceptos que él mismo ha utilizado.

En esos momentos es necesario introducir una *explicación de la entrevista que vamos a desarrollar*: "Hoy me gustaría preguntarte algunos tipos de cuestiones. He escrito algunos términos en tarjetas y me gustaría que me dijeras cuáles de ellos son semejantes y cuáles son diferentes".

A veces, incluso, debemos ofrecer *explicaciones de las propias preguntas* que se plantean. Dado que el principal instrumento con que cuenta el etnógrafo para descubrir lo que piensa su informante es la pregunta etnográfica y que existen muchos y variados tipos de cuestiones que se pueden plantear, es importante explicar su verdadero sentido y la razón por la que se introduce en un determinado momento. En algunos casos, puede bastar con un "quiero formularte un tipo de cuestión diferente...". En otros casos, la explicación de la pregunta debe ser mucho más detallada.

El *tipo de cuestiones* que se formulan en una entrevista en profundidad presenta, como veremos en un apartado posterior, unas peculiaridades que tienden a acentuar el carácter específico y diferencial de este tipo de entrevistas. No obstante, junto a los rasgos distintivos, cabría identificar además aspectos que permiten diferenciar este tipo de entrevista de la conversación libre.

El *diálogo* que se mantiene entre entrevistador e informante es *asimétrico*: el primero formula todas las preguntas y el segundo habla sobre sus experiencias. Así, aunque pueden establecerse turnos de palabra no suelen preguntarse por sus respectivas visiones del problema y no informan por igual de las mismas.

El entrevistador busca deliberadamente la *repetición* de lo que ha afirmado el informante, bien repitiéndolo él mismo bien haciendo que lo repita el informante. Incluso en entrevistas largas puede llegar a preguntar una y otra vez cuestiones que son semejantes: "¿Puede pensar en otros tipos de alumnos que hay en tu clase o en la escuela, aparte de los que ya me has descrito?".

Un nuevo elemento que diferencia la entrevista en profundidad de la conversación libre es que *implica expresar interés e ignorancia* por parte del entrevistador. Durante buena parte de la entrevista aparecerá como el único verdaderamente interesado y con curiosidad hacia lo que piensa, dice o cree su interlocutor.

En una entrevista en profundidad no se busca abreviar -como ocurre a menudo en las conversaciones libres-, más bien *las preguntas estimulan una y otra vez al informante a que entre en detalles*, a que exprese sin prácticamente limitación alguna sus ideas o valoraciones.

2. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

El desarrollo de la entrevista en profundidad se apoya en la idea de que el entrevistado o informante es un ser humano, no un organismo que responde a la manera pauloviana a un estímulo externo; es una persona que da sentido y significado a la realidad. Desde esta perspectiva, la entrevista se concibe como una interacción social entre personas gracias a la que va a generarse una comunicación de significados: una persona va a intentar explicar su particular visión de un problema, la otra va a tratar de comprender o de interpretar esa explicación.

Los elementos que van a analizarse aquí, pretenden subrayar los aspectos más destacados de esa interacción social que es la entrevista en profundidad. Comenzaremos, en este sentido, examinando la relación entrevistador-entrevistado.

2.1. Relación entrevistador-entrevistado

La entrevista en profundidad requiere para su desarrollo un tipo especial de relación entre las personas en ella implicadas. Esa relación es tan importante que llega a condicionar la calidad de la información recibida. Si tuviésemos que resumir en un concepto el carácter de esa relación seguramente hablaríamos de *confianza*. De este modo, podríamos decir que la entrevista en profundidad es un proceso de entendimiento y confianza mutua entre entrevistador y entrevistado.

Los *primeros momentos* de la relación entrevistador-entrevistado suelen estar presididos por una *desconfianza mutua*, por un sentimiento de aprensión. Uno no sabe muy bien cómo el otro va a interpretar lo que decimos, nuestros gestos o incluso cómo nos ve físicamente. En esos momentos iniciales, la estrategia que mejor puede favorecer el comienzo de una relación de confianza es la de *procurar mantener hablando* al entrevistado. Es importante que perciba que se le escucha con atención y que aquello que dice tiene algún sentido para nosotros, que el entrevistado comparte un mismo lenguaje y quizás un mismo significado y llama a las cosas de la misma manera.

Tras estos momentos de desconfianza inicial propios de una primera entrevista, es posible identificar una fase de *exploración*, que se desarrolla en la primera entrevista o en otras posteriores. Una persona estudia las reacciones que está produciendo en la otra y se siente a su vez estudiada en sus propias reacciones. Ganar la confianza del otro (el informante) en esta fase de la entrevista, puede ser una meta alcanzable si ponemos en marcha estrategias como *repetir las explicaciones* del informante o al menos utilizar sus propias palabras cuando se intente aludir a un mismo concepto, *apoyar lo que dice* el entrevistado, *preguntar por el uso*, no por el significado de las cosas a las que alude

el informante. Estas estrategias hacen que el entrevistado se sienta escuchado, comprendido y reforzado en el empleo de un determinado lenguaje.

La *cooperación* entrevistador-informante puede entenderse ya como un avance significativo en el proceso para desarrollar una relación de confianza. Cooperar supone efectivamente una unidad de acción frente a un mismo problema. El informante está dispuesto a colaborar con el entrevistador para llegar a explicar su visión del problema. No obstante, y aunque con este nivel de confianza ya es posible concluir el proceso de entrevista, es preferible intentar alcanzar un mayor grado de confianza con el entrevistado que nos proporcione información de mayor calidad.

Podemos decir que existe una verdadera relación de confianza entrevistador-entrevistado cuando éste último aporta información personal comprometida para él y cuando tiene suficiente libertad para preguntar al entrevistador. En ese momento, podemos hablar de la *participación* del informante. Mantener esa participación requiere que, por parte del entrevistador, se pongan en práctica estrategias como la de recordar al entrevistado que se va a *guardar el anonimato*, que en cualquier caso *él tiene la última palabra*, una vez concluida la entrevista, éste podrá revisarla y negociar con el entrevistador sus posibles variaciones.

2.2. El comienzo de la entrevista

El comienzo de una entrevista en profundidad se asemeja al de una conversación libre en la que los interlocutores hablan de un modo relajado sobre distintos temas cotidianos. El entrevistador poco a poco introduce preguntas buscando respuestas que proporcionan puntos de vista generales sobre un problema, descripciones amplias de un acontecimiento o narraciones que cuentan el desarrollo de una institución, el trabajo en una clase, etc. No es aconsejable, en estos primeros momentos de la entrevista, preguntar por los detalles concretos de una actividad o por las razones que explican determinada conducta. Lo que perseguimos -aparte de una primera aproximación al punto de vista de nuestro informante- es desarrollar en él un sentimiento de confianza y el permitirles hablar sobre temas y aspectos que conoce o ha experimentado sobradamente contribuye a crear ese sentimiento. Nuestro informante debe percibir que en la entrevista vamos a preguntarle por cosas para las que va a tener una respuesta sencilla, que no vamos a contrastar sus conocimientos o a comprometer su status dentro del grupo al que pertenece.

En estos primeros momentos, e incluso en las primeras entrevistas, el informante puede desviarse del tema inicial de la pregunta y extenderse en consideraciones diversas sobre otros temas. Entendemos que esta actitud responde a su propia incertidumbre e inseguridad ante el hecho mismo de sentirse entrevistado, interrogado sobre algo. En este sentido, dejarle hablar y escucharle, permitiéndole autocorregirse en sus divagaciones puede ayudarle a vencer esa incertidumbre.

En las entrevistas siguientes, quizás sea preciso ir enfocando cada vez más la conversación hacia un grupo convergente de temas. Para ello, debemos mostrar al informante interés por unos temas y un cierto desinterés por otros. La reconducción de la

entrevista hacia otro tema, o hacia preguntas ya planteadas y que no han quedado suficientemente aclaradas, puede hacerse después de una pausa o simplemente dejando de tomar notas o de asentir tras una larga exposición del entrevistado. Pueden ser signos que muestren a éste que ha llegado el momento de hablar de otra cosa.

A la hora de reconducir las entrevistas, hay entrevistadores que llevan un pequeño guión escrito, otros prefieren memorizar una serie de aspectos sobre los que desean dirigir la entrevista. Esto les permite cierta independencia para improvisar sus preguntas sobre la marcha sin detener el flujo de la conversación con el entrevistado.

2.3. Situación de entrevista

Superados los primeros momentos, una situación normal de entrevista debe realizarse en un clima que respete la interacción natural de las personas. En el seno de una conversación, todos tendemos a hablar sobre nosotros mismos y esa tendencia no debe ser abortada sino más bien aceptada como natural. Hay que dejar hablar al entrevistado sobre el tema de modo que pueda expresar libremente sus ideas.

Algunos elementos, que no deben entenderse como un modelo sino más bien como elementos tendentes a favorecer ciertos procesos, ayudan a conseguir ese clima de naturalidad y de libre expresión propio de las entrevistas etnográficas:

- a) No emitir juicios sobre la persona entrevistada. Se trata de escuchar a la otra persona sin hacer juicios negativos o reprimendas. Si no se está de acuerdo con ciertos planteamientos, debe evitarse el ataque global a la persona. Más bien se trata de comprender su punto de vista, aunque no lo aceptemos; de transmitirle nuestra simpatía y nuestra comprensión.
- b) Permitir que la gente hable. Sobre todo en las primeras entrevistas, la gente debe tener espacio y tiempo suficiente para contar lo que desee sobre un tema; hay que animarla a seguir, a que las ideas fluyan libremente. A veces será necesario suavizar las situaciones que puedan generar discrepancias con el entrevistado, incluso será necesario ponerse en su lugar ejemplificando situaciones semejantes a las vividas por esta persona.
- c) Realizar comprobaciones cruzadas. Hay que volver una y otra vez a lo que una persona ha dicho, para aclarar ciertos aspectos o comprobar la estabilidad de una opinión. En este sentido, muchas veces las preguntas del entrevistador permiten que los propios entrevistados clarifiquen sus propias ideas. Como diría Spradley (1979), hay que enseñar a los informantes a que se comporten como tales.
- d) Prestar atención. El entrevistado debe percibir que seguimos su conversación y que comprendemos e interpretamos correctamente sus ideas. En este sentido, pueden ser recomendables las repeticiones aclaratorias utilizando los propios términos empleados por los informantes.
- e) Ser sensible. Se trata de seguir en el plano de los sentimientos el discurso de esas personas, es decir, implicarse afectivamente en lo que se está diciendo.

2.4. Cuestiones

Existen diferentes clasificaciones sobre el contenido de las preguntas de una entrevista. Nosotros vamos a presentar aquí, en primer lugar, la elaborada por Patton (1990). Este autor distingue entre preguntas demográficas/biográficas, preguntas sensoriales, preguntas sobre experiencia/conducta, preguntas sobre sentimientos, preguntas sobre conocimiento, preguntas de opinión/valor.

Las preguntas *demográficas o biográficas* se formulan para conocer las características de las personas que son entrevistadas. Aluden a aspectos como edad, situación profesional, formación académica, etc.

¿Cuántos años llevas en este centro?

¿En qué curso estás?

Las preguntas *sensoriales* son cuestiones relativas a lo que se ve, escucha, toca, prueba o huele.

Cuando entras en la clase, ¿qué ves?

Describe cómo ves, hueles y escuchas las personas/objetos en el espacio que configura tu clase.

Las preguntas sobre *experiencia/conducta* se formulan para conocer lo que hace o ha hecho una persona. A través de ellas se pretende que el entrevistado describa experiencias, conductas, acciones y actividades que habrían sido visibles de haber estado presente un observador.

Si estuviera una semana en tu clase, ¿qué habrías hecho para crear un buen clima de clase?

¿Qué cosas harías para conseguir un ambiente agradable de clase?

Las preguntas sobre *sentimientos* están dirigidas a recoger las respuestas emotivas de las personas hacia sus experiencias.

¿Qué sentimientos te inspira tu enseñanza/aprendizaje (ansiedad, felicidad, satisfacción, etc.) en el ambiente de tu clase?

Las preguntas de *conocimiento* se formulan para averiguar la información que el entrevistado tiene sobre los hechos o ideas que estudiamos.

¿Qué características tiene el ambiente de la clase de este centro?

¿Cómo reaccionan las personas (profesores y alumnos) que interaccionan en el ambiente de la clase?

Las preguntas de *opinión/valor* se plantean al entrevistado para conocer el modo en que valoran determinadas situaciones. Las preguntas de este tipo nos indican lo que piensan las personas sobre un tema. También nos permiten recoger información sobre sus intenciones, metas, deseos y valores.

¿Cómo piensas que debe ser el ambiente en el aula de un centro de formación del profesorado?

¿Cuál es tu opinión sobre las características, atributos, rasgos, cualidades, matrices que debería tener el ambiente en una clase de este centro?

Como ya se ha comentado en otro momento, el tipo de cuestiones que se plantean en las entrevistas en profundidad terminan definiendo el propio carácter de estas entrevistas. Efectivamente, si bien la temática (biográfica, sensorial, experiencial, de conocimiento, de sentimientos, de opinión, valor) que se aborda en las preguntas no difiere en esencia a la planteada en otras entrevistas, el enfoque o formato de esas cuestiones sí que resulta específico. En este sentido, vamos a considerar aquí tan sólo este último aspecto.

En las entrevistas en profundidad pueden plantearse, al menos, tres tipos generales de cuestiones: descriptivas, estructurales y de contraste. Estos tipos de preguntas, identificados por Spradley (1979), suponen considerar respectivamente tres momentos diferentes en el proceso de acercamiento ante un problema; que son el conocimiento, la comprobación y la relación. En este sentido, pueden utilizarse sobre todo dependiendo del grado de información y comprensión en el que se halle el estudio de los diferentes aspectos de un problema. Así, dentro de una misma entrevista y al tratar distintos aspectos del problema, es posible utilizar los tres tipos de cuestiones.

Al plantear *cuestiones descriptivas* el entrevistador intenta acercarse al contexto en el que el informante desarrolla sus actividades rutinarias. Se anima a hablar al entrevistado sobre una parte de las actividades que cotidianamente desarrolla o acerca de los lugares o materiales que utiliza al desarrollar esas actividades. Se pregunta de modo que sea posible extraer una gran muestra de declaraciones en el lenguaje propio de los informantes. Lo que interesa son descripciones abundantes que faciliten un primer acercamiento al problema.

Dentro de este tipo de preguntas podemos diferenciar varias modalidades, tales como preguntas gran recorrido, preguntas mini-recorrido, preguntas ejemplo, preguntas de experiencia y preguntas de lenguaje nativo.

Las *preguntas gran recorrido* se formulan para obtener una descripción verbal de las características significativas de una actividad o escenario sociales. Aluden a espacios, tiempo, hechos, personas, acciones y objetos.

- ¿Podrías describirme el interior de la escuela?
- ¿Podrías hablarme de los hechos más significativos que tienen lugar en una jornada escolar?
- ¿Podrías describirme los materiales que utilizas en la clase?
- ¿Podrías hablarme de tus alumnos, atendiendo a sus rasgos más característicos?

Las *preguntas mini-recorrido* presentan el mismo formato que las anteriores con la salvedad de la amplitud de su demanda para los informantes. Se circunscriben a espacios, hechos, lugares, personas, actividades y objetos más limitados.

- ¿Podrías describirme el interior de tu clase?
- ¿Podrías hablarme de la clase de Sociales?

Las *preguntas de lenguaje nativo* piden a los informantes que expresen sus ideas utilizando las palabras y frases más comúnmente empleadas por ellos para describir un hecho, un lugar, objeto, etc. En realidad, sirven para recordar a los informantes que el investigador quiere aprender su lenguaje.

- ¿Cómo lo dirías tú?
- Si estuviera sentado en el fondo de tu clase, ¿qué cosas oiría decir a los niños?
- ¿Cuáles son las frases que oiría junto a la expresión "dar clase"?

Las *preguntas de experiencia* intentan aproximarse a las circunstancias y prácticas que afectan a las personas, actividades, lugares, etc. Se formulan con la idea de resaltar los sucesos atípicos, los incidentes críticos. En este sentido, su uso es recomendable tras numerosas preguntas de gran recorrido y de pequeño recorrido.

- ¿Podría hablarme de sus experiencias más significativas como Jefe de Estudios de este Centro?
- ¿Podría hablarme de sus vivencias como miembro del grupo...?
- ¿Puede hablarme de su práctica con ese método onomatopéyico?

Las *preguntas ejemplo* parten de algún acto o suceso identificado por el informante y solicitan una aclaración a través de un referente o ejemplo del mismo. Son, por tanto, un tipo de preguntas muy habituales en las entrevistas etnográficas.

Un estudiante dice:

"La profesora me lo hizo pasar mal en la clase del Lunes".

Una pregunta ejemplo sería:

¿Podría ponerme un ejemplo de alguien haciéndotelo pasar mal?

Las *cuestiones estructurales* se formulan para comprobar las explicaciones extraídas de los informantes a partir de anteriores entrevistas, al tiempo que para descubrir nuevos conceptos, ideas, etc. Cuando los informantes hablan acerca de un problema utilizan conceptos e ideas que son interpretadas por el entrevistador. Las cuestiones estructurales permiten al entrevistador comprobar la interpretación que ha hecho de los significados que emplea su informante. Este tipo de cuestiones se apoyan en algunos principios:

- a) El *principio de concurrencia* establece que las cuestiones estructurales son complementarias de las cuestiones descriptivas; más que sustituir complementan a las cuestiones descriptivas. En este sentido, su formulación obedece a la idea de completar la información recogida con las cuestiones descriptivas.
- b) El *principio de explicación* recoge la necesidad que tiene el entrevistador de clarificar al informante el sentido de las preguntas que se van a formular.
- c) El *principio de repetición* subraya la importancia de volver una y otra vez sobre las explicaciones y declaraciones aportadas por el informante hasta que éstas queden suficientemente clarificadas.
- d) El *principio de contexto* destaca la necesidad de situar al informante dentro de un marco más general en el que tengan cabida todas sus respuestas (ej.: si define qué son los malos alumnos, debería preguntarse si para él hay otra clase de alumnos).
- e) El *principio del esquema de trabajo cultural* intenta señalar la importancia que tiene que el informante sea capaz de abstraer los elementos concretos de su actividad, quehacer, ideas, etc. y se ubique en el esquema de interpretación propio de la cultura a la que pertenece.

Dentro de las cuestiones estructurales podemos identificar hasta cinco modalidades diferentes de preguntas: de verificación, de términos inclusores, de términos incluidos, de esquemas de sustitución y relativas a las tarjetas de clasificación.

Las *preguntas estructurales de verificación* se formulan para confirmar o rechazar las hipótesis extraídas a partir de los conceptos utilizados por los informantes. Aunque también nos permiten verificar expresiones típicas o propias de los informan-

tes, relaciones semánticas, conceptos, etc. Por tanto, originan respuestas afirmativas o negativas.

Las *preguntas estructurales sobre términos inclusores* se plantean al informante para comprobar una categoría utilizada por éste para aludir al conocimiento propio de una cultura.

Si un informante ha planteado una categoría como "tipos de trastornos en el aprendizaje", podríamos preguntarle:

¿Existen diferentes tipos de trastornos del aprendizaje?

Las *preguntas estructurales sobre términos incluidos* se formulan para comprobar si un término forma parte de una categoría. En este sentido confirman tanto la categoría como los elementos que forman o que podrían llegar a formar parte de ella.

Si un informante ha hablado de dificultades de pronunciación, de dificultades de escritura y de dificultades en el cálculo, podríamos preguntarle:

Entrevistador: Las dificultades de pronunciación, de escritura y de cálculo ¿tienen algo en común?

Entrevistado: Sí, todas ellas indican trastornos del aprendizaje.

Entrevistador: Existen otros tipos de trastornos de aprendizaje?

Las *preguntas estructurales de esquema de sustitución* se utilizan para generar nuevos elementos de una categoría a partir de otros que previamente ha identificado el informante.

1. **Declaración original:**
En la clase de adultos hay gente que trabaja.
2. **Esquema de sustitución:**
En la clase de adultos hay _____.
3. **Pregunta de esquema de sustitución:**
¿Podrías pensar en otro tipo de personas que podrían ir en esa sentencia?
4. **Respuestas:**
 - (a) Jóvenes que no tienen el graduado.
 - (b) Mujeres mayores.
 - (c) Analfabetos que quieren sacar el carnet de conducir.

Las *preguntas sobre tarjetas de clasificación* se utilizan para hacer explícita una lista de conceptos propios de una cultura. Su construcción es muy simple y parten de un

conjunto de términos escritos en tarjetas que ayudan a sacar a la luz, verificar y discutir sobre los elementos de una categoría. Por ejemplo, podemos escribir en tarjetas los conceptos que identifican a los diferentes tipos de alumnos que acuden a un centro de adultos. Después colocaríamos las tarjetas delante del informante y le preguntaríamos: "¿Representan éstos todos los tipos de alumnos que están en el centro de adultos?".

Las *cuestiones de contraste* se plantean para extraer diferencias entre los términos utilizados por un informante como parte de una misma categoría. En este sentido, permiten descubrir (oponiendo términos) las relaciones tácitas entre los términos. Este tipo de cuestiones se apoya en cuatro principios fundamentales:

- a) El *principio de relacionalidad* señala que el significado de un símbolo puede descubrirse averiguando el modo en que se relaciona con otros símbolos.
- b) El *principio de uso* establece que el significado de un símbolo puede descubrirse preguntando por su uso más que por su significado.
- c) El *principio de similitud* señala que el significado de un símbolo puede descubrirse hallando el modo en que es similar a otros símbolos.
- d) El *principio de contraste* establece que el significado de un símbolo se puede descubrir hallando el modo en que es diferente de otros símbolos.

La idea que preside estos principios es que podemos llegar a conocer el significado atribuido a un símbolo oponiéndolo a otros con los que mantiene diferencias pero no similitudes. Se trata pues de un contraste restringido: un término pertenece a un conjunto de términos que son al mismo tiempo semejantes y diferentes. Por ejemplo, es fácil reconocer que aunque profesor, alumno, padre, director, jefe de estudios son términos diferentes, todos ellos comparten importantes similitudes. Comparten la información fundamental de ser miembros de la comunidad escolar con diferente status, que desempeñan diferentes funciones y desarrollan diferentes tareas. En un sentido fundamental, el significado de "alumno" depende del hecho de que está en contraste restringido con profesor, director, padres, jefe de estudios. Cuando alguien dice "un alumno está leyendo" implica (para aquellos que forman parte de la comunidad escolar) que lee alguien que no es un profesor, un padre, un director o un jefe de estudios.

Las modalidades bajo las que pueden plantearse las cuestiones de contraste son las siguientes: de verificación, dirigidas, diádicas, triádicas, de verificación de grupo, el juego de las veinte preguntas y de verificación.

Las *cuestiones de contraste de verificación* buscan confirmar o rechazar las diferencias o similitudes entre un grupo de elementos o términos incluidos empleados por el informante.

Preguntando a un Director de un Departamento Universitario... "Estoy interesado en las diferencias entre todos los tipos de decisiones que has tomado en el curso de tu trabajo. Estudiando algunas de nuestras primeras conversaciones he encontrado algunas diferencias que me gustaría comprobar contigo. ¿Dirías que una decisión relativa a la contratación de nuevo profesorado debería ser discutida por el Consejo de Departamento, pero que una decisión rutinaria no?"

Las *preguntas de contraste dirigidas* se desarrollan a partir de un concepto o término conocido por el entrevistador, que forma parte de una categoría o grupo de contraste, y a partir de ahí se hace la pregunta.

En una entrevista posterior a ese mismo Director de Departamento... ¿Podrías revisar las decisiones que has adoptado en los últimos años y decirme cuáles de ellas requieren "hilar fino", para evitar conflictos con tus oponentes y cuáles no?

Las *cuestiones de contraste diádicas* se formulan cuando se intenta establecer un contraste entre términos sin tener ninguna información que sugerir al informante.

Se presentan al informante dos términos que ha utilizado en entrevistas anteriores y se le pregunta:

¿Puedes establecer algunas diferencias entre estos dos términos?

También podría prepararse una lista de todos los términos incluidos en un mismo grupo a contrastar y, a partir de ella, combinar pares de cuestiones como estas:

- ¿Ves alguna diferencia entre los términos 1 y 2?
- ¿Ves alguna diferencia entre los términos 2 y 3?
- ¿Ves alguna diferencia entre los términos 3 y 4?
- ¿Cuáles son todas las posibles diferencias entre el término 4 y el término 1?

Las *cuestiones de contraste triádicas*, procedentes de la estrategia utilizada por Kelly (1955) para extraer los constructos que utilizan las personas para definir una determinada realidad social y personal, implican una petición al informante para que establezca contraste entre términos comparando entre sí dos de ellos con un tercero.

Entrevista con el portero de un colegio...

Entrevistador: Tú me has hablado en una de nuestras primeras conversaciones de tu trabajo como portero en varios colegios. Ahora me gustaría preguntarte una cuestión distinta, una que tiene que ver con las diferencias entre los colegios.

Entrevistado: Vamos a ver.

Entrevistador: Déjame comenzar con un ejemplo del tipo de pregunta que quiero formularte. Si tuviéramos delante de nosotros a la Srta. Belli, a D. Juan y a D. José Luis y yo te preguntara: ¿Cuáles son los dos que más se asemejan y cuál es diferente? Tú probablemente me dirías algo así como: "La Srta. Belli es mujer y D. Juan y D. José Luis son hombres". Ahora, siguiendo un procedimiento similar, quiero preguntarte acerca de los tipos de colegios. ¿Está claro?

Entrevistado: Bien, aunque no lo veo sencillo.

Entrevistador: De acuerdo. Procuraré ser más claro para que podamos entendernos. Existen tres tipos de colegios en los que has trabajado, según me contaste: el de la Iglesia, uno que era una cooperativa y otro del Estado. ¿Puedes decirme los dos que son semejantes y el que es diferente?

Entrevistado: Seguro que sí. Los de la cooperativa y el de la Iglesia siempre estaban mirando la peseta para todo lo que hacían, los del Estado hacían las cosas como si no les doliesen, como si no fuera con ellos.

Las cuestiones de contraste de verificación de grupo se formulan para contrastar a un tiempo todos los términos que integran una taxonomía o clasificación.

Presento a un muchacho que estudia en un Instituto, en el horario de noche, una serie de tarjetas escritas con términos que reflejan su opinión acerca de sus profesores. Luego le pido: "¿Podrías formar dos o más montones de tarjetas clasificándolas en función de su semejanza o diferencia?" Tras su primera clasificación, señalo uno de los montones de tarjetas y le digo: "¿Puedes colocar éstas en dos pilas en función de su semejanza o diferencia?" Repetida la operación dos o tres veces más, termino diciéndole: "De acuerdo, está muy bien, si quieres puede situar alguna tarjeta en diferentes pilas a la vez".

Las cuestiones de contraste que siguen el juego de las veinte preguntas, persiguen que el informante desvele tipos de relaciones presumiblemente implícitas en los términos que ha utilizado con anterioridad.

De nuevo, en una fase de la entrevista con el estudiante del nocturno.

Entrevistador: Me gustaría que me hicieras preguntas para ver si puedes adivinar en cuál de estos dos términos estoy pensando. Sólo puedes hacerme preguntas a las que yo pueda responder "sí" o "no".

Entrevistado: De acuerdo, ¿estás pensando en un tipo de profesor que siempre llega tarde a clase?

Entrevistador: Bien, antes de que pueda contestar a eso, ¿tú me dirías qué tipo de profesores son los que llegan tarde a clase?
(Mientras escribo debajo de cada tarjeta con los tipos de profesores, aquéllos que siempre llegan tarde a clase). No, no es un tipo de profesor que siempre llega tarde a clase. ¿Puedes hacerme otra pregunta?

Entrevistado: ¿Es un tipo de profesor que hace "distinciones entre los alumnos"?

Entrevistador: Bueno, antes de que pueda responder a eso, tendrás que hablarme de aquellos profesores que hacen distinciones entre los alumnos.
(...)

Las cuestiones de clasificación se formulan para descubrir los valores que aparecen asociados o unidos a un conjunto de símbolos. Estas cuestiones se formulan para establecer contraste de grados.

Después de extraer muchos contrastes diferentes del portero de un colegio acerca de los trabajos que había venido realizando en los centros, introduje una cuestión de clasificación como: ¿Qué tipo de trabajo prefieres?, o ¿qué tipo de trabajos te gustaría hacer primero, cuáles en segundo lugar y cuáles dejarías para el final?

2.5. La respuesta del informante

El tipo de respuestas que los informantes ofrecen en una entrevista en profundidad es muy variado y no siempre se adecua a las preguntas formuladas. En este sen-

tido, el entrevistador debe utilizar determinadas estrategias para conseguir la respuesta adecuada a su pregunta. Así, a veces, el informante responde con otra cuestión, elabora una respuesta cuyo objetivo es desviar o eludir la pregunta formulada, o su respuesta resulta excesivamente larga. En el primer caso, cuando nos responde con otra pregunta o desvía la intención de la respuesta, puede ser conveniente explicar al informante el sentido de la pregunta utilizando los términos y conceptos que él utiliza y las categorías que emplea para agruparlos. Cuando la respuesta es excesivamente larga, podemos dejar de tomar notas, parar la grabadora, no seguirle con la mirada..., es decir, podemos apoyarnos en actuaciones que den a entender al informante que debe concluir su respuesta; después puede formularse la pregunta de otra manera, incluyendo una explicación a la pregunta que aclare exactamente lo que se le está pidiendo.

2.6. La utilización de grabadoras

Las grabadoras permiten registrar con fidelidad todas las interacciones verbales que se producen entre entrevistador y entrevistado. Asimismo, la utilización de grabadoras en las entrevistas permite prestar más atención a lo que dice el informante, favoreciendo así la interacción entrevistador-entrevistado.

No obstante, no siempre podemos hacer uso de las grabadoras en una entrevista. No deben utilizarse cuando la persona entrevistada se niega a ello o se siente incómoda ante la presencia del equipo de grabación. En este sentido, antes de utilizar la grabadora es recomendable mantener al menos una pequeña conversación introductoria con los entrevistados, tomar notas sobre lo que dice el entrevistado y destacar la importancia e interés que tienen sus aportaciones. De igual modo, debemos intentar reducir al mínimo (aparatos de pequeño tamaño) la presencia de la grabadora.

De este modo, en una entrevista tipo, tras haber formulado varias preguntas introductorias a nuestro entrevistado, tomando notas sobre lo más significativo, podemos destacar con un comentario la importancia de sus declaraciones. Esto puede servirnos para justificar nuestra intención de registrar lo que dice el informante.

Entrevistador: Encuentro muy interesante lo que estás diciendo, y me gustaría poder recogerlo todo y hacerlo con fidelidad.
¿Te importaría que lo grabase?
Me comprometo a dejarte luego una transcripción de la entrevista.
(Si hay algo que no desees que grabe, podemos apagar la grabadora).

En una revisión de los detalles técnicos que deben presidir la grabación de una entrevista, Ives (1980) establece algunos consejos que pueden ser de utilidad tanto en lo que alude al equipo, como en lo referente a la preparación y desarrollo de las entrevistas. En relación con el equipo, Ives aconseja comprobar el estado de la grabadora antes de iniciar la entrevista; de igual modo señala la conveniencia de utilizar una fuente de

alimentación (si se utilizan pilas es mejor comprobar primero su estado) y cintas de al menos sesenta minutos.

En la preparación de la entrevista, Ives recomienda la elección de un lugar tranquilo, libre de interrupciones. La grabadora -y en su caso el micrófono, aunque particularmente no recomendamos su uso- debe situarse cerca del entrevistado, pero sin convertir el equipo de grabación en un elemento extraño (de ahí que prefiramos no usar el micrófono). También es conveniente situar la grabadora en una superficie estable y comprobar, de nuevo, el sistema de grabación.

Durante la entrevista debemos hablar despacio y con claridad. Es posible que de este modo el entrevistado haga lo mismo. Además, conviene formular las preguntas de manera que el entrevistado nos responda con claridad, no hacer ruidos extraños cerca del micrófono, utilizar la "Pausa" o apagar la grabadora en los momentos irrelevantes. Al finalizar la entrevista debemos establecer una indicación que nos ayude a identificar la persona entrevistada, la fecha, el lugar y el contenido de esa entrevista.

Este es el final de la entrevista con Juan González Martos, profesor itinerante de la O.N.C.E., realizada el 12 de mayo de 1996. En ella se recogen sus opiniones sobre el trabajo que realiza en los centros con niños ciegos integrados en aulas regulares.



La entrevista se concibe como una interacción social entre personas, gracias a la que va a generarse una comunicación de significados.

En el desarrollo de las entrevistas grabadas, el entrevistador puede tomar notas que le ayuden a formular nuevas cuestiones y a contrastar ciertos supuestos de partida. El registro de notas puede facilitar el proceso de análisis (notas que recogen listas de puntos esenciales, palabras o expresiones-clave) y, en ocasiones, puede salvar situaciones inesperadas (fallos en la grabación). Las notas también ayudan a llevar el control sobre la relación de preguntas formuladas/ preguntas contestadas.

Las notas que tome el entrevistador deben diferenciar claramente entre sus intervenciones y las del entrevistado, para ello pueden utilizarse comillas, barras, etc. Es importante utilizar también alguna estrategia que diferencie las interpretaciones que realiza el entrevistador, sus pensamientos, ideas, etc.

Por otra parte, también es recomendable que el entrevistador lleve un diario de investigación en el que puede incluir comentarios, anécdotas, descripción de situaciones, ambientes, etc., es decir, todo aquello que ilustre acerca del contexto en que se desarrolla la entrevista. Ese diario también podría incluir un bosquejo de la entrevista y todos aquellos comentarios que, aun teniendo relación con el problema investigado, no están directamente relacionados con la entrevista.