

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 (1980). 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?

Descríbeme cómo ves, hueles y escuchas a 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?

Cómo 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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).
- 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 informantes, 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?