

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:

- El principio de *relacionalidad* señala que el significado de un símbolo puede descubrirse averiguando el modo en que se relaciona con otros símbolos.
- El principio de *uso* establece que el significado de un símbolo puede descubrirse preguntando por su uso más que por su significado.
- El principio de *similitud* señala que el significado de un símbolo puede descubrirse hallando el modo en que es similar a otros símbolos.
- 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 puedes 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, aquellos 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 sentido, 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.

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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agar, M. H. (1980). *The Professional Stranger. An Informal Introduction to Ethnography*. Nueva York: Academic Press.
- Cohen, L. y L. Manion (1990). *Métodos de investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Goetz, J. y M. LeCompte (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Ives, E. D. (1980). *The Tape-recorder Interview*. Knoxville: The University of Tennessee Press.
- Kelly, G. A. (1955). *The Psychology of Personal Constructs*. Nueva York: Norton.
- Patton, M. Q. (1980). *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Spradley, J. (1979). *The Ethnographic Interview*. Nueva York: Holt, Rinehart & Winston.
- Taylor, S. y R. Bogdan (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Woods, P. (1987). *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. Barcelona: Paidós.