

L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant

Carles Riba Campos

PID_00195591



Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

Índex

Introducció.....	5
Objectius.....	6
1. Perfil metodològic i tipus d'entrevista.....	7
1.1. Concepcions base de l'entrevista	7
1.1.1. Denominadors comuns dels diferents tipus d'entrevista	7
1.1.2. Diferents concepcions base de l'entrevista	9
1.2. Tipus d'entrevista segons l'abast de la informació buscada	12
1.2.1. Tipus d'entrevista segons l'extensió de l'objecte d'estudi	12
1.2.2. Tipus d'entrevista segons la profunditat en penetrar les motivacions o raons del subjecte	13
1.2.3. Tipus d'entrevista segons el nombre de subjectes entrevistats	14
1.3. Tipus d'entrevista segons les característiques del protocol	15
1.3.1. Tipus d'entrevista segons el grau de planificació o de rigidesa del guió de l'entrevista	15
1.3.2. Tipus d'entrevista segons el grau de llibertat de les respostes	18
1.3.3. Tipus d'entrevista segons el rol de l'entrevistador	19
1.4. Integració dels diferents tipus d'entrevista	20
2. Preparació, realització i valor metodològic de les entrevistes.....	22
2.1. Preparació i realització d'una entrevista estructurada o tancada	22
2.1.1. Elaboració del qüestionari o llista de preguntes/ respostes	22
2.1.2. Fixació del ritual de l'entrevista	25
2.2. Preparació i realització d'una entrevista no estructurada o oberta	27
2.2.1. Elaboració del guió de les preguntes	27
2.2.2. Fixació del ritual de l'entrevista	31
2.3. Valor metodològic i eficàcia de les entrevistes	32
2.3.1. Aspectes positius i negatius de les entrevistes estructurades	32
2.3.2. Aspectes positius i negatius de les entrevistes no estructurades	33

3. Introducció a l'estudi qualitatiu dels grups.....	37
3.1. Punts de partida	37
3.1.1. Definició i característiques d'un grup	37
3.1.2. Tipus de grup	39
3.2. Panorama metodològic	41
3.3. L'entrevista grupal novament	43
3.3.1. Generalitats	43
3.3.2. L'entrevistador	44
3.3.3. Grandària i composició del grup	44
3.3.4. Entorn i durada de les sessions	45
3.3.5. Desavantatges i avantatges de l'entrevista grupal	45
3.4. El grup focal	46
3.4.1. Generalitats	46
3.4.2. Situació de celebració d'una sessió	47
3.4.3. Protocol general d'un projecte de grup focal	48
3.4.4. El producte d'una sessió de grup focal	51
3.4.5. Desavantatges i avantatges de la tècnica del grup focal	51
4. El mostreig qualitatiu.....	54
4.1. Diferents tipus de mostreig	54
4.2. Criteris de qualitat en el mostreig qualitatiu	55
Resum.....	57
Activitats.....	59
Exercicis d'autoavaluació.....	59
Solucionari.....	61
Glossari.....	62
Bibliografia.....	63

Introducció

En aquest tercer mòdul, ens apropiem a l'entrevista com a tècnica fonamental de la investigació criminològica i especialment de la metodologia qualitativa.

En primer lloc, abordarem diferents enfocaments d'entrevistes segons l'abast de la informació buscada i les característiques del protocol.

En segon lloc, ens mirarem de prop els assumptes pràctics relacionats amb la preparació i realització d'entrevistes.

En tercer lloc, introduïrem l'estudi qualitatiu de grups i presentarem l'entrevista grupal i el grup focal amb els seus requisits específics.

I finalment, abordarem les diferents estratègies de mostratge, punt clau per al bon funcionament de qualsevol investigació empírica.

Objectius

Els objectius que haureu d'haver assolit una vegada treballats els continguts d'aquest mòdul són:

- 1.** Conèixer els diferents tipus d'entrevistes, els seus avantatges i desavantatges.
- 2.** Dissenyar correctament una sèrie d'entrevistes segons els requisits de l'objecte d'estudi en qüestió.
- 3.** Elaborar els diferents tipus de qüestionari, guió de preguntes, etc.
- 4.** Fer entrevistes tant individuals com grupals correctament.

1. Perfil metodològic i tipus d'entrevista

1.1. Concepcions base de l'entrevista

Sabent que l'observació participant es duu a terme sobre la trama d'una relació social o interpersonal entre l'observador científic i el subjecte, és fàcil deduir que la seva manera bàsica d'obtenir informació s'acostarà a l'interrogatori, al diàleg o a la conversa. L'entrevista és el format de recollida de dades verbals dintre del qual es pot fer un interrogatori o unes preguntes, es pot establir un intercanvi de paraules amb més o menys restriccions. Veurem que aquestes diverses possibilitats corresponen a les diferents concepcions de l'**observació participant** subjacents, tal com han estat exposades.

En aquest apartat parlarem de l'entrevista d'investigació o professional, criminològica o sociològica, i en principi no pararem atenció a altres classes d'entrevista com la periodística, tot i que, en determinats casos, puguin tenir elements en comú.

L'entrevista és una forma d'observació participant centrada en l'obtenció d'informació verbal d'un subjecte o grup, i admet tants enfocaments metodològics com aquesta.

1.1.1. Denominadors comuns dels diferents tipus d'entrevista

L'entrevista és una tècnica d'observació participant en la qual l'observador és, sobretot, un preguntador, i l'observat concentra la seva activitat a respondre les preguntes del primer.

El terme *entrevista* és una versió de l'anglès *interview*, composta de dos mots, *inter* i *view*. En la interpretació d'algun autor el terme s'hauria de referir a la percepció mútua entre dues persones, a la seva visió recíproca, encara que en l'ús tècnic i científic sovint hagi perdut aquest sentit igualitari.

Malgrat les diferents concepcions bàsiques i els diferents desenvolupaments que accepta l'entrevista com a eina, és clar que presenta certes característiques comunes a totes les seves variants:

- L'entrevista és un procediment adreçat a obtenir **informació verbal**.

- Aquest procediment exigeix una dinàmica interactiva que concreta l'observació participant de tal manera que, essencialment, l'entrevistador **pregunta** i el subjecte **respon**.
- La interacció pregunta-resposta implica un **acord** o pacte inicial entre ambdues parts per tal que l'entrevista sigui possible en els termes fixats per l'entrevistador (que poden ser més rígids o més negociables). Aquest acord és més explícit i se cenyeix a l'intercanvi verbal que en altres formes més laxes d'observació participant.
- Dintre d'aquest acord l'entrevistador aplicarà diverses tàctiques de **persuasió** per tal de motivar el subjecte a respondre amb el to i la precisió esperats. Com veurem de seguida, aquestes tàctiques poden ser més o menys honestes.
- En l'entrevista pròpiament dita l'entrevistador **registrarà** en diversos suports (electrònic, químic, de paper) la seqüència de preguntes i respostes. En una autèntica entrevista no lliurarà un qüestionari al subjecte perquè l'empleni pel seu compte, tot i que aquest pot ser un recurs complementari. El registre es farà durant el curs de l'entrevista, amb un ritme determinat, o –més rarament– un cop acabada.

Aquests denominadors comuns són presents en la majoria de definicions de l'entrevista, malgrat que mantinguin diferències visibles entre elles. Vegeu-ne alguns exemples:

“La entrevista es una conversación seria, que se propone un fin determinado, diferente del simple placer de la conversación, y tiene como funciones recoger datos, informar y motivar.”

Adaptat de Ch. Nahoum (1961). *La entrevista psicológica*. Buenos Aires: Kapelusz.

“L'entrevista és una conversa entre dues persones iniciada per l'entrevistador amb el propòsit d'obtenir informació rellevant per a una investigació.”

C. F. Cannell; R. L. Kahn (1968). “Interviewing”. A: G. Lindzey; E. Aronson (eds.). *The Handbook of Social Psychology*. Vol. 2. *Research Methods* (pàg. 361-374). Nova York: Addison Wesley. (La traducció és nostra.)

“El terme *entrevista* es refereix concretament a la circumstància en la qual una persona amb preguntes fixades per endavant –persona anomenada *entrevistador*– incita una altra persona –anomenada *entrevistat*– a respondre aquestes preguntes.”

J. Lofland, obra ja esmentada, pàg. 75. (La traducció és nostra.)

“La entrevista es un *proceso comunicativo* por el cual un investigador extrae una información de una persona –el «informante», un término prestado del vocabulario básico de la antropología cultural– que se halla contenida en la biografía de ese interlocutor.”

L. E. Alonso (1995). “Sujeto y discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa”. A: J. M. Delgado; J. Gutiérrez (eds.). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (pàg. 225-240). Madrid: Síntesis. (Les cursives són de l'autor.)

1.1.2. Diferents concepcions base de l'entrevista

En principi una entrevista, com a tècnica d'observació participant, es pot dur a terme des d'una perspectiva qualitativa o quantitativa, i en formats corresponents a observació actuant, implicada o participació-observació (per raons òbvies, no serà factible en el format d'autoobservació). En cadascun d'aquests casos, l'entrevista presenta els trets metodològics de la modalitat de partida, amb més o menys implicació de l'observador, més o menys proximitat al subjecte, més o menys formalisme en el ritual seguit a l'hora de preguntar.

1) Entrevistes fetes en situació d'observació actuant

- La perspectiva de l'entrevistador serà més ètica i quantitativa que qualitativa. Es limitarà a complir un protocol rígid, fent les preguntes, a partir de les instruccions inicials, amb un ritme determinat, i mostrarà una actitud impersonal o fins i tot "freda".
- El subjecte no pronunciarà més mots que els que exigeixen les preguntes que ha de contestar, al marge d'aclariments quan no s'hagi entès la pregunta, repeticions, etc.
- Són entrevistes freqüents en l'àmbit de la investigació sociològica o sociolaboral. També es poden aplicar puntualment en la clínica o l'escola, però aleshores ofereixen una mica més de calidesa i l'entrevistador es permet més intervencions, fent preguntes complementàries a partir de les respostes, demanant algun aclariment o fent-lo, sense arribar mai a reduir la distància respecte al subjecte.
- En les formes més fredes i distants d'observació actuant, aquestes entrevistes són una pura **transacció d'informació**, un simple mitjà d'obtenir informació verbal sobre el subjecte entrevistat o sobre el seu món a partir d'una situació social despersonalitzada: només hi ha els rols generals d'entrevistador i entrevistat.
- En les formes més càlides i pròximes d'observació actuant, quan els dos interlocutors tenen una mica més de marge d'actuació, aquestes entrevistes són, com a màxim, una **transacció d'informació regulada**, pel fet que hi ha la possibilitat de desfer malentesos i ambigüitats i arribar a un cert consens (sobre com s'ha de respondre adequadament a una pregunta, per exemple).
- Sigui com sigui, en qualsevol dels casos anteriors, la concepció d'aquestes entrevistes és eminentment **tècnica**: la llista de preguntes, la manera de formular-les, l'acceptació i interpretació de les respostes, són avaluades en funció de criteris predeterminats, lògics, metodològics, estadístics, etc.

Lectura recomanada

Podeu ampliar aquestes idees en el text següent:

C. F. Cannell; R. L. Kahn (1968). "Interviewing". A: G. Lindzey; E. Aronson (eds.). *The Handbook of Social Psychology*. Vol. 2: *Research Methods* (pàg. 361-374). Nova York: Addison Wesley.

Entrevistes "masclistes"

Aquesta crítica s'ha adreçat sovint contra les entrevistes "masclistes" fetes per un home a una dona. En certs àmbits socioculturals el desequilibri llavors pot arribar a ser dramàtic. Però també ho pot ser l'asimetria resultant de la jerarquia laboral, quan l'entrevistat és un treballador i l'entrevistador treballa per a l'empresa.

- A més a més, aquestes entrevistes són **asimètriques**: és clar que l'entrevistador mana, té el poder, i que l'entrevistat es troba en una posició subordinada.
- Això no comporta que l'entrevistador sigui autoritari (tot i que ho pot ser en certs escenaris). Al revés: les recomanacions del protocol solen instar l'entrevistador a ser cortès, amistós, per tal d'aconseguir la sinceritat del subjecte. L'actitud de l'entrevistador ha de permetre que aquest subjecte se senti còmode i deixi anar tota la informació que se li sol·liciti. Ara bé, aquesta actitud és un simple truc per a assegurar la confiança de l'entrevistat i no garanteix cap reciprocitat. El que sembla una conversa és, de fet, una pseudoconversa unilateral.

2) Entrevistes fetes en situació d'observació implicada

- La perspectiva de l'entrevistador serà més èmica i qualitativa que quantitativa. La relació amb l'entrevistat serà més personal, informal i íntima. Podrà mostrar el seu costat humà i intervenir-hi molt més al marge de la formulació de les preguntes.
- El subjecte gaudirà de més llibertat per a parlar, qüestionar, desviar el curs del ritual. És un ésser humà singular, un ciutadà amb nom i cognoms, a part d'un subjecte d'investigació.
- En molts casos, s'establirà un diàleg autèntic vertebrat –això sí– pel guió de l'entrevista.
- En altres casos, l'entrevista tindrà més similitud amb una conversa poc organitzada, en la qual de tant en tant o *a posteriori* l'entrevistador introduirà algun ordre.
- Aquest format sol ser el de la indagació etnogràfica. En aquest escenari l'entrevistador s'ha de saber situar en el lloc del subjecte, obtenir i entendre respostes coherents amb el seu punt de vista. El pot desmentir o reafirmar; el pot renyar o animar, li pot expressar reserves o entusiasme.
- Les entrevistes fetes en context d'observació implicada poden funcionar com **transaccions d'informació regulades** (en la frontera amb les d'observació actuant) en els casos de protocol més exigent; però sobretot funcionen com trobades o encontres, en els quals hi ha presents molts trets de la vida quotidiana.
- En aquesta classe d'entrevistes, la qualitat del producte no s'aconsegueix tant per l'aplicació de criteris tècnics com pel coneixement èmic de l'escenari social o interpersonal en el si del qual s'han d'obtenir les res-

Lectura recomanada

J. C. Kaufmann (2004).
L'entretien compréhensif. Paris:
Armand Colin.

Clima de l'entrevista

El sentit comú de l'entrevistador, la seva familiaritat amb els subjectes i el seu entorn, i els seus valors, són els factors que ajudaran a trobar la situació i el clima idonis per a una entrevista amb èxit respecte als seus objectius. Una entrevista a un nen petit o a un marginat social il·lustrarien aquesta orientació: la pertinença de la informació generada dependrà més de l'adequació de la posada en escena i del caliu relacional que de la perfecció tècnica del protocol i de la seva execució.

postes, o com per la **competència comunicativa** de l'entrevistador en el llenguatge dels entrevistats.

- Aquestes entrevistes són **simètriques** o –almenys– no tan asimètriques com les que són plasmacions de l'observació actuant. Hi ha un mínim de reciprocitat entre els dos interlocutors de l'entrevista, i se n'igualen els drets i deures.

Preservar l'autenticitat

Si, per exemple, el subjecte ha de ser sincer i transparent, l'entrevistador també ho ha de ser. Aquest darrer, doncs, ha de renunciar al seu estatus, o abaixar-lo, per tal d'aconseguir una posició més pròxima a la persona que entrevista. De fet, l'ideal és que faci compatibles tots dos rols, de científic qualitatiu i d'interlocutor social. Metodològicament, això té els seus avantatges, atès que forneix respostes més completes en un ventall més ampli. En suma, la simetria i la reciprocitat comporten un compromís en preservar l'autenticitat del comportament del subjecte i dels seus punts de vista.

3) Entrevistes fetes en situació de participació-observació

- L'estil també serà de diàleg o de conversa a causa de la familiaritat que sabem que hi ha entre observador i observat en aquest tipus d'observació participant.
- Aquesta familiaritat no ha d'impedir, naturalment, que l'entrevistador faci l'entrevista seguint les pautes per a les quals ha estat entrenat. El guió marcat pel científic que dirigeix la recollida d'informació ha de ser seguit en qualsevol cas.
- Aquestes entrevistes difícilment tindran el caràcter d'una simple transacció d'informació; al contrari, tendiran a adoptar l'aparença d'una **trobada** dins dels escenaris quotidians de convivència de tots dos interlocutors.
- El clima de l'entrevista variarà segons la mena de relació prèvia que sostenien tots dos actors abans de fer-la.
- L'entrevistador es guiarà més pel **sentit comú** que per consideracions tècniques, ja que no és un professional i haurà de prendre decisions no directament avaluades pel científic que l'ha entrenat o instruït.
- La relació entre entrevistador i entrevistat serà molt més **simètrica** que quan el primer és un professional, i entre ells hi haurà molta més reciprocitat que en qualsevol altre tipus d'entrevista.

L'entrevista té trets essencials fixos però es pot enfocar qualitativament o quantitativament, com a observació actuant, implicada o com a participació-observació.

1.2. Tipus d'entrevista segons l'abast de la informació buscada

Les tres concepcions base exposades abans no exhaureixen la tipologia variada de les entrevistes. Aquestes es poden classificar en diferents eixos i, dintre de cadascun, podem trobar correspondències entre cada tipus concret d'entrevista i les diferents orientacions de l'observació participant. D'aquestes correspondències, però, no en parlarem més, i a partir d'ara ens concentrarem en les tipologies més corrents tal com solen estar formulades en la literatura.

Heu de tenir en compte que les classificacions que presentarem no són totalment exclusives entre si, per la qual cosa els tipus d'entrevista sovint estan relacionats i fins i tot s'arriben a encavalcar.

Més enllà de les seves concepcions base, segons el tipus d'observació participant que l'emmarca, l'entrevista es pot tipificar segons l'extensió i profunditat de la informació que vol recollir.

1.2.1. Tipus d'entrevista segons l'extensió de l'objecte d'estudi

Les preguntes d'una entrevista poden cobrir una àrea semàntica variable, referir-se a temes amplis o a punts concrets. Des d'aquest punt de vista, les entrevistes poden ser centrades (focalitzades) o no centrades, segons la caracterització de Merton (*focused*). Les característiques respectives són les següents:

No centrades	Centrades
<ul style="list-style-type: none"> • El seu contingut comprèn una àmplia gamma de temes amb una finalitat que pot ser exhaustiva. • Sovint són entrevistes preparatòries o prèvies al procés de recollida sistemàtica d'informació, amb l'objectiu de generar un banc de dades sobre el subjecte. • Solen ser entrevistes llargues i amb un ritual no gaire rígid. 	<ul style="list-style-type: none"> • El seu contingut es refereix a una àrea restringida de temes que concentren l'abast de la investigació. Les preguntes se centren en una circumstància o fet en què s'ha vist implicat el subjecte. • Per exemple, en un estudi de violència domèstica, hi podria haver una sol·licitud d'informació posterior a un incident d'aquesta mena. • L'entrevistador coneix el fet de referència anticipadament, l'analitza i crea el guió de l'entrevista a partir d'aquesta anàlisi. • No es busquen dades objectives sinó la percepció subjectiva que l'entrevistat té dels fets o situacions de referència. • Solen ser entrevistes més intensives que extensives, en les quals l'entrevistador ha de dur el timó de la situació i fer-ho amb habilitat. • Sovint serveixen per a confirmar certes hipòtesis que l'investigador s'havia formulat en analitzar els fets previs. Per això pot repetir una pregunta, amb una variant, reformular-la totalment, reforçar la seva expressió verbal amb material visual (gestos, imatges), recursos tots ells a la cerca de la resposta buscada.

Exemple

A continuació, us presentem un extracte (pàg. 82-83) de la investigació *Trajectòries de vida dels estrangers encarcerats* [Capdevila Capdevila i altres (2011). Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada ("Documents de Treball")].

L'objectiu de l'estudi consistia a conèixer la realitat dels estrangers als centres penitenciaris catalans i les seves possibilitats de futur.

«d) Vida a la presó

La majoria de persones d'aquest grup valoren l'ambient dins de la presó com a tens. Malgrat això, la majoria se senten segurs. Respecte a les relacions entre els interns, els estrangers encarcerats intenten portar-se bé amb tothom. Tot i així, n'hi ha que reconeixen que no es fan amb alguns col·lectius i llavors opten per buscar els paisans i mantenen un cercle tancat no absent de tensions amb la resta de col·lectius. Són una minoria els qui se senten o s'estimen més estar aïllats de la resta d'interns.

«Tenso porque, bueno, porque son tantos dentro de cárcel, son delincuentes, son personas difíciles, son youquis y eso... No sé, tenso porque siempre mucha gente, no puedes ni pasear normalmente ni... (no s'entén) espacio en celda es mucha gente, te da mucho presión, te da mucho, no sé, como para mí. Yo acostumbrado a estar tranquilo, no me gusta mucho gente... no, no sé es más por eso, porque mucho gente en el mismo sitio y... (no s'entén) no puedes hacer nada, tu golpeas a otro... no sé, hay hablan alto, ahí chillando uno a otro, no sé...//...No, yo me siento seguro...» (dues faltes; porta tres anys a la presó) [3016; Ucraïna, 26 anys]

«La verdad es tenso en muchas cosas...//...No, yo me siento ni amenazado ni seguro, yo me siento fatal porque estoy en la cárcel. Porque yo quiero salir y buscarme la vida, mi familia necesita, me siento débil, la verdad» (tretze faltes; dos anys a la presó) [4007; Marroc, 22 anys] «Pues algunos sí, algunos no, porque... no me llevo bien con todo el mundo ¿me entiendes o no? Cada uno con su carácter, cada uno como... como piensa y...» (sis faltes; quatre anys a la presó) [2006; Territoris Palestins, 24 anys]

«Pfff... Aquí no soy ningún racista pero soy un poquito anti moros...//...Porque por mi moros son muy traicioneros» (dues faltes; vuit anys a la presó) [2012; ex-Iugoslàvia, 30 anys]

«Tenso, tenso, tenso, tenso, tenso. Paso mucho estrés aquí, mucho estrés. Lo noto porque se me han caído en un año más pelo, me he quedado calva (riu), en serio. Es demasiada tensión, demasiada tensión. No, no es relajado ninguno...//...No, amenazada no me siento, no, pero es que tampoco me siento así. Que quieres que me relaje de una manera, no... No, es tenso por muchas cosas. Hay funcionarios que te tratan mejor que otros, hay internas que estas mejor que con otras, pero es que como la libertad no hay nada y aquí sin embargo no hay amistades sinceras, no hay. Entonces, porque o no tienes más remedio de estar aquí tienes que aceptar estar con tus compañeras o porque tienes necesidad de sacar de uno o de otro por gonorrear por tabaco o por aquí no hay amistades. Más de una vez me ha dado por llorar y salir corriendo y me quiero ir a mi casa, me quiero ir a mi casa por estar siempre en tensión, pero no por amenazas, simplemente por ya no aguantar más la tensión de mirarte mal o de hablar detrás tuyo y todo» (dues faltes; dos anys a la presó) [3004; Bulgària, 30 anys, dona]

«bueno, cuando estaba en el otro módulo, era un ambiente muy tenso, un estrés continuo, (no s'entén) que tienen problemas de adicción y son personas que toman esa raciones de metadona, toman pastillas para la ansiedad y cosas así y entonces era muy fuerte el ambiente, pero aquí, ahora en esta hay más tranquilidad, más...todo es calmado y como me lo paso trabajando la parte del día, desde que salgo de la celda, a la mañana hasta las 3 de la tarde que regreso, entonces lo veo bien y en el trabajo todas las chicas llevamos muy buena relación...//...No, yo no me siento amenazada en ningún momento, estoy muy bien, muy segura» (una falta; tres anys a la presó) [8010; Colòmbia, 53 anys, dona]

1.2.2. Tipus d'entrevista segons la profunditat en penetrar les motivacions o raons del subjecte

Les preguntes d'una entrevista poden estar organitzades i seqüenciades de tal manera que les respostes revelin progressivament zones més i més profundes de la intimitat del subjecte. En aquests casos, l'entrevistador hi podrà interve-

Lectura recomanada

Podreu veure tot l'estudi aquí:

http://www20.gencat.cat/docs/Justicia/Home/%C3%80mbits/Formaci%C3%B3,%20recerca%20i%20docum/Recerca/Cat%C3%A0leg%20d%27investigacions/Per%20ordre%20cronol%C3%B2gic/2011/SC-1_088_11_cat.pdf

nir per tal de reconduir les respostes que ho requereixin en aquesta mateixa direcció, que és la d'un aprofundiment progressiu en les motivacions o en el rerefons d'allò que diu l'entrevistat.

Evidentment, en el pol contrari a l'anterior, una entrevista podrà estar concebuda amb la simple intenció de recollir informació objectiva, verificable, sense remoure les capes més ocultes de la persona entrevistada.

Enmig de tots dos pols trobarem variants híbrides amb una barreja d'ambdues estratègies. Tindrem, doncs, **entrevistes superficials** o sense profunditat i **entrevistes en profunditat**. Les característiques respectives es reparteixen de la manera que mostra el quadre següent:

Superficials	En profunditat
<ul style="list-style-type: none"> • No cal una relació ben assentada entre entrevistador i entrevistat; és suficient el contracte comunicatiu inicial. • Segueixen el model impersonal o, com a màxim, de diàleg. • Segueixen el model asimètric o, en tot cas, no és necessari que segueixin el simètric. • Busquen valors objectius, ètics, profitosos des del punt de vista de l'investigador, que exigeix informació en clau realista. • Poden tenir una extensió variable. • Són típics del treball sociològic, dels estudis de màrqueting, demogràfics, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Progressen sobre un vincle previ, consolidat, entre entrevistador i entrevistat, el qual sorgeix a l'inici de l'entrevista, inici que, per això, és lent. • De partida segueixen el model de diàleg, trobada o conversa. • Segueixen el model simètric o recíproc, en una interacció cara a cara. • Busquen valors subjectius, ètics, significatius per a l'entrevistat. A l'entrevistador no l'interessen les "veritats" sinó la comprensió del que diu el subjecte intentant veure el món des del seu lloc. • Són entrevistes, en general, llargues. • Són típiques del treball etnogràfic, en la psicologia fenomenològica, en l'etnometodologia.

1.2.3. Tipus d'entrevista segons el nombre de subjectes entrevistats

En aquest cas, interpretarem l'abast de l'entrevista, i no el referirem al contingut de la informació prevista, sinó al nombre de subjectes que són abordats en una mateixa sessió.

L'entrevista es pot dur a terme en grups. En conseqüència, parlem d'entrevistes individuals enfront de grupals o col·lectives. Aquesta és una tipificació relativament secundària en el context de l'entrevista; en canvi, té un relleu prominent quan se situa en el terreny de l'**estudi dels grups**, que reprendrem més endavant. Per això mateix ara ens limitarem a donar les característiques bàsiques de les entrevistes grupals (de les individuals, amb les quals contrasten, n'hem parlat a bastament i en continuarem parlant), per tal d'ampliar-les o comentar-les després.

Grupals o col·lectives

- Són entrevistes fetes a dos o més individus en una sola sessió.
- El grup ha de ser homogeni; altrament l'entrevista es pot bloquejar en generar una dinàmica conflictiva o prolongada de grup.
- Si es planteja com a entrevista estructurada, el grup conjuntament omple un **qüestionari**.
- Si es planteja en forma **no estructurada**, oberta i oral, el grup ha de discutir la resposta abans de donar-la per definitiva a l'entrevistador. Això s'assoleix en un procés dinàmic de discussió, però si el grup es homogeni el debat pot ser fluid i constructiu.
- Solen ser poc **directives**: la direcció del debat sol adoptar la forma d'una moderació de paraules, procurant que tothom intervingui i que no hi hagi desequilibris en la jerarquia d'intervencions.
- Serveixen per a obtenir claus sobre el significat dels processos grupals (per exemple, la gènesi d'una opinió, la influència del grup en els individus).

Per l'abast de la informació que busquen, les entrevistes poden ser centrades o no centrades, superficials o en profunditat, individuals o col·lectives.

1.3. Tipus d'entrevista segons les característiques del protocol

Més enllà de les seves concepcions base, segons el tipus d'observació participant que l'emmarca, l'entrevista es pot tipificar segons la rigidesa de diferents parts del protocol i els trets directius del rol d'entrevistador.

1.3.1. Tipus d'entrevista segons el grau de planificació o de rigidesa del guió de l'entrevista

Les entrevistes es poden fer sobre **guions** molt organitzats, detallats, precisos, els quals deixen poc marge a l'espontaneïtat d'entrevistador i d'entrevistat.

Però també poden partir d'un guió molt concís que deixi en l'aire la majoria de decisions que cal prendre en el transcurs de la interacció.

I, com sempre, també serà possible la via intermèdia.

Així, doncs, tindrem entrevistes **estructurades** (o tancades), **no estructurades** (o obertes) i – enmig – **entrevistes semiestructurades**. Primer, oposarem les dues primeres, en els extrems de les possibilitats de planificació, i després donarem algunes claus sobre quina seria la via intermèdia.

Estructurades	No estructurades
<ul style="list-style-type: none"> • Es realitzen sobre un guió exhaustiu i rígid, preparat per endavant, el qual intenta preveure totes les circumstàncies de la situació. El ritme de l'entrevista està preestablert. • No es poden introduir canvis o molts pocs. Si, tanmateix, l'entrevistador es veu obligat a introduir-ne sobre la marxa, aquests també haurien d'estar previstos. • De vegades la llista de preguntes es presenta en forma de qüestionari, tal volta estandarditzat. El subjecte respondrà a escales d'estimació, alternatives de resposta, etc. El qüestionari es respon en presència de l'entrevistador. • En línia amb el punt anterior, l'espectre de respostes està força previst, ja que el mateix protocol el limita. • L'escenari d'aquestes entrevistes és tancat. Quan no hi ha qüestionari té el format estímulo-resposta. Hi ha consignes estrictes i un control considerable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es realitzen a partir d'un guió embrionari que no alligona l'entrevistador sobre les possibles circumstàncies de l'entrevista. • Per tant, l'entrevistador ha d'improvisar sovint en funció del seu sentit comú però també de l'orientació teòrica i metodològica que segueix. • Tot i que els objectius generals estan definits, la llista de preguntes és en part flexible i completable a partir d'un nucli inicial. Les preguntes són formulades verbalment per l'entrevistador. • Sovint hi ha respostes no esperades, no imaginades. L'entrevista pren la forma de conversa. • L'escenari d'aquestes entrevistes és obert, sense gaires consignes ni control (es podrien desenvolupar en el racó d'un bar tranquil, en un banc públic, al menjador d'una llar).

Control

En les entrevistes estructurades les condicions de control poden arribar a recordar les d'un experiment. Així, podem impedir que algú entri a l'habitació on té lloc l'entrevista mitjançant el recurs de penjar un cartell a la porta; o l'entrevistador ha d'obeir la instrucció de fer "cara de pòquer" davant de les respostes del subjecte al mateix temps que intenta mostra-s'hi interessat. El control de vegades s'exerceix de manera indirecta, a partir del mateix guió, molt restringit, o de les característiques de la situació de pregunta-resposta. Això és el que passa en les entrevistes per telèfon o a la porta d'un domicili.

Guió d'una entrevista no estructurada

Pareu atenció a aquest guió de Davis i Biernacki confegit per a entrevistar ex-fumadors de marihuana. El primer nucli dóna orientacions globals sobre les fites principals de l'entrevista:

- 1) Quan va fumar marihuana per primer cop?
- 2) En quines circumstàncies?
- 3) Com es va sentir després d'aquest primer contacte?
- 4) Condicions del consum continu.
- 5) Condicions de la cessació o interrupció del consum.
- 6) Situació en el present.

Referència bibliogràfica

Adaptat i traduït per nosaltres de J. Lofland (1971). *Analyzing Social Settings* (pàg. 79-80). Belmont (CA): Wadsworth.

7) Actituds en el present pel que fa al consum.

A partir d'aquestes orientacions es poden desenvolupar una mica més, de manera igualment global, els blocs anteriors, fins a tenir una llista de subblocs. Per exemple, el bloc V es pot preparar com segueix:

- 1) Per què va decidir parar o deixar-ne de consumir?
- 2) Quina era la seva situació personal en aquell moment (estudiava, treballava, etc.)?
- 3) Li era fàcil llavors l'accés a la droga?
- 4) Alguna persona el va influir en la seva decisió?
- 5) Etc.

Entrevistes semiestructurades

Aquestes no arriben a tenir la planificació rígida de les estructurades, ni el caràcter improvisat de les no estructurades. És difícil donar criteris de com es concreten exactament, atès que hi ha diferents estratègies per a aconseguir situar-se, en aquest terreny, en una zona intermèdia entre tots dos tipus extrems d'entrevista que hem descrit.

Tanmateix, una estratègia força utilitzada és la de combinar respostes obertes, que deixen un marge ampli, amb respostes més tancades –més tipus qüestionari–, les quals no permeten cap desviació respecte a les variants previstes. (De seguida comentarem aquestes tècniques.) Normalment, en aquests casos, la fase no estructurada, oberta, s'aplica al principi de la recollida d'informació, mentre que la fase més estructurada es passa al final.

En conseqüència, una part de l'entrevista es desenvolupa amb un ritual més inflexible, mentre que l'altra –necessàriament– adopta un aire més de conversa.

Exemple (malgrat que no és un exemple pròpiament dit criminològic il·lustra molt bé el funcionament d'entrevistes semiestructurades)

Adjuntem un exemple condensat d'entrevista semiestructurada, aplicada amb criteris semblants als que acabem d'exposar. Es tracta d'una investigació de psicologia de l'esport sobre valors ètics en el futbol: J. Cruz; M. Boixadós; L. Valiente i altres (1991). "Identificación de valores relevantes en jugadores jóvenes de fútbol". *Revista de Investigación y Documentación sobre las Ciencias de la Educación Física y el Deporte* (núm. 19, pàg. 81-99).

Els autors volien trobar els referents morals de nois de dotze a setze anys en la pràctica del futbol mitjançant una entrevista semiestructurada.

Per començar, es presentaven tres dilemes morals als subjectes, l'un rere l'altre, dilemes que estaven clarament relacionats amb situacions conflictives i jugades clau en aquest esport. A continuació de cada presentació, es feien una sèrie de preguntes obertes a les quals els subjectes podien respondre lliurement en funció de les seves valoracions espon-

tànies. Aquestes preguntes obertes corresponien a tres opcions diferents: una de respostes generals, una altra de respostes comunes i finalment una tercera de respostes personals.

Vegeu-ne una mostra, referida a les respostes generals i a un dels dilemes –el segon.

Dilema 2: un atacant és víctima d'una traveta molt dura per part d'un defensa, el qual li dóna el cop de peu en el mateix moment que tocava la pilota per primera vegada en el partit.

Primera fase d'entrevista no estructurada: opció de respostes generals

- 1) Què penses que podria fer aquest jugador? Indicar: se t'acut alguna altra cosa que pugui fer?
- 2) Comprovar: d'acord, per tant tu penses que el jugador podria...
- 3) Indicar exemples: què et sembla... (altres alternatives, que lliguen amb la fase segona).

Un cop fetes i registrades les respostes inicials es feia una altra sèrie de preguntes, de tipus qüestionari, ara buscant respostes tancades. Amb aquestes es mirava de completar el que no havia dit el subjecte. És a dir, se li plantejaven alternatives de resposta previstes pels investigadors, però no contestades espontàniament pels nois. Òbviament, si el noi no havia respost res al principi o no sabia què dir, aleshores se li presentaven totes les alternatives de resposta previstes, sense excloure'n cap.

Vegeu, també, una mostra d'aquestes alternatives, igualment orientades al dilema 2, que cobreixen el ventall de valoracions possibles de la situació descrita:

Segona fase d'entrevista estructurada: alternatives fixes de resposta

- 1) Ignorar l'agressió i seguir.
- 2) Venjar-se immediatament.
- 3) Esperar el moment adequat per tal de tornar la puntada de peu.
- 4) Queixar-se a l'àrbitre.
- 5) Fer que un company del mateix equip se'n vengui per nosaltres.

1.3.2. Tipus d'entrevista segons el grau de llibertat de les respostes

Aquesta classificació no és més que una especificació de la classificació que acabem d'exposar, la qual concreta i desenvolupa en el vessant de les respostes previstes pel protocol. Tanmateix, val la pena tractar-la per separat a fi d'incorporar-hi alguns matisos.

En un extrem, la resposta de l'entrevistat pot consistir en una creu sobre una alternativa de resposta, en un sí o un no, en l'elecció d'una valoració en una escala numèrica, tal com hem vist en els exemples de més amunt; però en l'altre extrem, es pot expressar en un discurs amb poques restriccions, prolongat i espontani. Per tant, tindrem entrevistes amb **respostes tancades** i entrevistes amb **respostes obertes**:

De resposta tancada	De resposta oberta
<ul style="list-style-type: none"> • Respostes pròpies de les entrevistes estructurades i sovint contestades per escrit, en format de qüestionari. • El subjecte no ha de formular activament la resposta sinó solament marcar-ne l'elecció entre dues o més alternatives. • La llista de respostes és formalment homogènia, la qual cosa en facilita el tractament matemàtic o estadístic. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respostes pròpies de les entrevistes estructurades que són gairebé sempre formulades verbalment. • El subjecte respon lliurement dins del marc de la pregunta que li ha fet l'entrevistador. Les respostes poden ser llargues dins d'aquest marc. • El material verbal recollit no es presta directament al tractament estadístic i ha de ser categoritzat abans de ser abordat mitjançant l'anàlisi de contingut.

Exemple

Respostes tancades en entrevista estructurada tipus qüestionari. Vegeu algun exemple d'aquesta mena de respostes, d'altra banda ben coneguda per tothom.

1) Pregunta amb resposta muntada sobre escala d'estimació: com creu que l'ha afectat la victimització patida durant l'últim any?

Molt - Bastant - Una mica - Gaire - Gens.

1.3.3. Tipus d'entrevista segons el rol de l'entrevistador

El rol de l'entrevistador també ha de ser precisat pel protocol. A banda d'especificar les consignes inicials, les preguntes, les pauses entre elles, el tipus de respostes requerit, quina classe de registre se'n fa, etc., el protocol ha d'indicar com l'entrevistador ha de conduir l'entrevista, com i quan ha d'intervenir-hi; en definitiva, ha de fixar la seva actuació, i instruir-lo sobre el grau de control que ha d'exercir sobre el curs de l'entrevista. Per això es distingeix (un cop més, dicotòmicament) entre entrevistes **directives** i **no directives**:

Directives	No directives
<ul style="list-style-type: none"> • El rol de l'entrevistador tendeix a ser actiu. • La tàctica de conducció de l'entrevista comporta no sols la petició de respostes sinó la seva canalització per mitjà de nombroses intervencions de l'entrevistador. • El subjecte és, doncs, manipulat. • Són entrevistes amb un grau alt d'estructuració. • Són entrevistes, per tant, que propicien l'asimetria i la manca de reciprocitat, tot i que això no sempre és evident. • Encara que pugui semblar el contrari, aquestes entrevistes difícilment aconseguen progressar en profunditat cap a l'interior del subjecte. • En elles no interessa tant la versió del subjecte com el valor de les dades en la perspectiva de l'investigador. 	<ul style="list-style-type: none"> • El rol de l'entrevistador tendeix a ser passiu, per bé que interessat i atent. • La tàctica de conducció de l'entrevista consisteix a deixar un bon marge d'iniciativa al subjecte a l'hora de respondre. • El subjecte és poc manipulat. • L'estructuració és baixa. • Són entrevistes, per tant, que propicien la simetria i la reciprocitat. • Permeten progressar en profunditat cap al fons de les motivacions del subjecte, tot i que per a aconseguir-ho calen altres condicions a banda de la no directivitat. • La finalitat d'aquestes entrevistes és exploratòria: tracten de treure a la llum la percepció que el subjecte té d'un tema, conduint-lo a dialogar amb ell mateix. Es vol, doncs, "buidar" el subjecte respecte a un marc de referència informatiu.

En funció del protocol i del rol de l'entrevistador les entrevistes poden ser estructurades o no, de resposta tancada o oberta, de pregunta indirecta o directa, i directives o no directives.

1.4. Integració dels diferents tipus d'entrevista

Recordem que, en encetar l'exposició dels diferents eixos de classificació de les entrevistes, hem dit que aquests no eren exclusius. Una entrevista es pot classificar a la vegada en més d'un dels tipus presentats i, de vegades, les diferents denominacions que rep no són sinó facetes d'una mateixa concepció, atès que les classificacions de les quals provenen estan relacionades entre elles.

Així, per exemple:

- Una entrevista estructurada, amb qüestionari associat, exigirà respostes tancades, serà segurament força dirigida i no permetrà recollir informació en profunditat.
- Una entrevista no estructurada, tipus conversa, podrà tenir respostes obertes i fer-se de manera no dirigida, cosa que permet l'accés a informació íntima, en profunditat.

Cada classe d'entrevista no és, en termes absoluts, ni millor ni pitjor que les altres. S'adapta, senzillament, a un tipus d'objectius, situacions o dades.

De fet, es poden fer servir diferents tipus d'entrevista en règim seqüenciat per tal de cobrir successives fases de la recollida de dades. Una entrevista no estructurada pot ajudar a preparar-ne una d'estructurada; una de no centrada pot ser el punt de partida per a una altra de centrada.

Dit això, és igualment cert que aquesta seqüenciació no és obligatòria i que sovint el científic social escull entre models oposats segons les seves preferències metodològiques. Justament, en el context d'aquestes preferències, els practicants dels mètodes qualitius tendiran a preferir les entrevistes més simètriques, recíproques, amb aparença de diàleg o conversa, les que deixen espai per a la lliure expressió del subjecte, dels seus punts de vista i dels seus valors. En poques paraules, el perfil de preferències dels investigadors qualitius serà el de les entrevistes en profunditat, no estructurades, no directives, de resposta oberta, amb preguntes habitualment directes. El dels investigadors quantitius tendirà a l'extrem oposat. La resta de tipus d'entrevista comentats serà més neutral respecte a l'orientació metodològica de qui les utilitza.

Es poden fer servir diferents tipus d'entrevista en una mateixa investigació, de manera que es complementa la informació recollida i els punts de vista adoptats, més qualitatiu o més quantitatiu.

2. Preparació, realització i valor metodològic de les entrevistes

2.1. Preparació i realització d'una entrevista estructurada o tancada

Ens centrarem en dues grans modalitats d'entrevista: l'**estructurada** o tancada, amb un protocol rígid i fixat totalment per l'investigador, i la **no estructurada** o oberta, amb un protocol lax i que dóna oportunitat d'intervenció al subjecte.

En qualsevol cas, és lícit considerar que la construcció d'una entrevista és la del seu protocol, tant si aquest és rígid i ple d'especificacions de detall com si és molt flexible i permet gran llibertat de decisions a l'entrevistador.

En el primer cas, l'entrevistador haurà de rebre menys entrenament –ja que només li cal obeir les instruccions precises–; en contrapartida, l'elaboració del protocol exigirà un procés tècnic més llarg i meticulós.

En el segon cas, tindrem la situació inversa: la fase d'elaboració purament tècnica serà més simple, però l'entrevistador haurà de ser una persona formada i entrenada, algú que hagi interioritzat l'esperit de l'entrevista, el seu to metodològic, per tal de poder prendre les decisions encertades, sense consignes prèvies, durant el seu curs.

Les entrevistes estructurades o tancades requereixen una preparació prèvia considerable que, un cop plasmada en el protocol, en guia la realització pràctica en tot moment.

2.1.1. Elaboració del qüestionari o llista de preguntes/respostes

Aquesta elaboració manté certes semblances amb la d'un sistema de categories observacional i ha de cobrir les fases següents:

1) **Fase preliminar.** En aquesta fase caldrà:

- Delimitar i definir l'objecte d'estudi.
- Justificar la utilització de l'observació participant i de l'entrevista com a instrument de recollida d'informació.

- Justificar la utilització d'un determinat tipus d'entrevista en funció de l'objecte d'estudi, l'orientació metodològica concreta i els objectius de la investigació.

2) Llista de blocs semàntics o temes de contingut. Ara caldrà el següent:

- Posar nom al tema o temes que integren l'objecte d'estudi i sobre els quals volem obtenir informació.
- Des del punt de vista de la mesura, es tractaria d'etiquetar les variables principals que volem avaluar o calibrar.
- Aquests temes o variables adoptaran la forma de grans blocs de significat que l'investigador deriva de la teoria o de la tradició en el seu camp d'estudi.
- Naturalment, el conjunt d'aquests blocs semàntics ha de cobrir en extensió l'àrea de significat de l'objecte d'estudi, ha de ser exhaustiu respecte a aquesta àrea.
- D'altra banda, cada bloc en si mateix ha de ser exclusiu respecte als altres, és a dir, no s'hi ha d'encavalcar.

Exemple

Si volem obtenir informació sobre l'objecte d'estudi *victimització* mitjançant entrevistes a persones afectades, podem establir una primera llista d'aspectes que hem d'avaluar que podrien ser les conseqüències físiques i psíquiques, les conseqüències quotidianes, experiències i valoracions del sistema judicial, diferents tipus de suport, etc., que són els blocs semàntics als quals es referia el títol d'aquest apartat.

Posteriorment, aquests blocs es descompondran en preguntes concretes, una o diverses.

3) Decisions sobre el tipus o format de les preguntes. Un cop decidit el tipus d'entrevista que s'utilitzarà, el format de les preguntes queda força delimitat. No obstant això, encara resta prou marge de decisió en aquest terreny per a dedicar una certa reflexió a aquesta qüestió. Bàsicament convé decidir el següent:

- El nombre de preguntes, en relació amb el nombre de blocs establert per endavant. Tanmateix, cada bloc pot contenir una o més preguntes.
- El nombre de preguntes, en relació amb la durada que es vol concedir a l'entrevista.
- El format de les preguntes, lligat a diversos factors més enllà de la modalitat particular d'entrevista.
- En l'entrevista són possibles diversos formats de preguntes.

Format de les preguntes

El format de les preguntes depèn dels objectius de la investigació, de la classe de temes que es volen indagar, del punt de mira informatiu (que pot apuntar cap a realitats objectives, opinions, creences, actituds), del tipus de subjecte (edat, sexe, nivell de formació, adscripció social, experiència prèvia en entrevistes), etc. És de sentit comú que el llenguatge amb què estan formulades les preguntes podrà ser més sofisticat quan s'entrevisti un professional liberal que quan el subjecte sigui una persona gairebé analfabeta. O que una pregunta indirecta donarà més rendiment amb un adult, que sol tenir més defenses i oposar més resistència a parlar de certes coses, que amb un nen.

4) Decisions sobre el tipus o format de les respostes. Lògicament, aquestes decisions també estan lligades a la modalitat d'entrevista i a les de la fase anterior: hem afirmat que el **tipus de resposta** està relacionat amb el tipus de pregunta, per bé que no hi està totalment determinat. De totes maneres, tenint en compte que ara ens referim a entrevistes estructurades, podem deduir el següent:

- Les respostes preferides en aquest context seran **tancades**, en qualsevol de les seves variants.
- El ventall de respostes possibles haurà de ser, en conseqüència, previst per l'investigador, llevat de les respostes residuals o de calaix de sastre que sovint porten l'etiqueta *altres*.
- Per tant, l'investigador estarà obligat a encaixar la informació que vol obtenir amb la que efectivament li proporciona la mostra de subjectes. És a dir: no hi haurà sorpreses després de les entrevistes respecte a l'àmbit previst de respostes.
- En l'entrevista són possibles diversos formats de respostes.

5) Concreció i formulació de les preguntes. Aquesta és la fase decisiva (en aquesta mena d'entrevistes) al llarg de la qual l'investigador redacta les preguntes. Tractant-se d'entrevistes estructurades, l'inventari de preguntes i de respostes tancades i preparades constituirà un qüestionari, que el subjecte podrà contestar per escrit o no.

- La redacció de les preguntes haurà de tenir en compte la necessitat d'ajustament entre preguntes i respostes que hem esmentat en els punts 3 i 4. En altres paraules: la pertinència de la resposta del subjecte dependrà de l'adequació de la redacció.
- Tal com hem exigit en la fase 2, en referir-nos als blocs semàntics en el context de l'objecte d'estudi, ara també, en el context de cada bloc, el conjunt de preguntes hauria de cobrir en extensió l'àrea de significat del bloc en qüestió, hauria de ser exhaustiu respecte a aquesta àrea.
- També com en la fase 2, cada pregunta aïllada hauria de ser exclusiva respecte a les altres del bloc, és a dir, no s'hi hauria d'encavalcar.

- Una exigència relacionada amb l'anterior –i més difícil de satisfer– és la d'evitar la irradiació de preguntes, és a dir, les associacions molt fortes entre preguntes i la influència d'una pregunta en la interpretació o contestació de les següents.

Reflexió

Pareu atenció al fet que no és el mateix preguntar *Ha estat victimitzada durant l'últim any?*, que *quin tipus d'agressió o violència ha patit?*, o que *S'ha sentit victimitzada alguna vegada durant l'últim any?*

El bloc o variable *victimització* podria contenir la pregunta *Com li ha afectat la victimització en la seva vida quotidiana? Valori la seva motivació d'1 a 4 en la resposta preparada en el qüestionari*. Aquesta seria una petició força directa.

Però igualment podríem emprar una pregunta més indirecta, com *Té por quan surt de casa seva durant la nit?* (amb respostes alternatives *sí/no/depèn*).

6) Categorització i mesura de les respostes. En general, les respostes a una entrevista han de ser categoritzades, o classificades, i mesurades amb vista a analitzar-les.

Ara bé, tractant-se de protocols molt estructurats i de respostes tancades com els que ens ocupen, sembla evident que les categories de classificació seran les previstes per l'investigador, les quals consten justament en les alternatives de resposta esmentades en forma de dicotomies (*sí/no*), escales d'estimació, etc.

Tot i així, en la mesura que aquestes respostes no siguin classificades automàticament per les alternatives de resposta previstes i s'organitzin entorn d'eixos inesperats, caldrà tenir present el següent:

- La classificació (categorització, subcategorització o recategorització) de les respostes donades pel subjecte es resol, des del punt de vista qualitatiu, mitjançant diferents tècniques d'**anàlisi de contingut**.
- Aquestes classificacions també poden ser ajudades per tècniques estadístiques multivariants com l'anàlisi d'agrupacions (clústers) o de components principals.
- Quant a la mesura d'aquestes respostes, en la dimensió intrasubjecte o en la intersubjecte, admet diversos enfocaments, des del simple recompte de freqüències fins a l'escalament psicomètric.

2.1.2. Fixació del ritual de l'entrevista

Aquesta part del protocol regula l'activitat i el rol de l'entrevistador durant la realització de l'entrevista, com també la seva posada en escena.

1) Activitat i rol de l'entrevistador

- Cal que estiguin fixats els **inícis** de l'entrevista, a partir de la cita amb el subjecte: l'entrevistador s'haurà de presentar i explicar els objectius i característiques de l'entrevista.

Exemple

Es donaran instruccions concretes sobre com es pot aconseguir la màxima col·laboració i sinceritat per part del subjecte, suggerint o dictant els mots que cal utilitzar amb aquesta finalitat. S'advertirà de la durada de l'entrevista. Si escau, caldrà plantejar al subjecte la necessitat de la gravació (en vídeo o magnetòfon) de l'entrevista. Evidentment, quan s'utilitza un qüestionari que s'ha d'emplenar per escrit, aquest recurs és prescindible.

- El protocol també haurà de fixar la **imatge** de l'entrevistador, la seva actitud i el tarannà en general.

Exemple

Això pot comportar l'existència d'instruccions sobre el to i el volum de veu, sobre l'estil o conveniència de la gesticulació (què fer amb les mans), sobre la indumentària, l'aspecte físic (amb barba o no). També pot incloure indicacions sobre el tipus d'entrevistador preferible: una dona abans que un home, una persona madura abans que un jove, etc.

- Sobretot el protocol haurà de precisar en quines condicions –si és que n'hi ha alguna– ha d'**intervenir** l'entrevistador, a banda d'enunciar les preguntes o oferir-les per escrit en el cas d'un qüestionari.

Exemple

Aquestes condicions es refereixen a aspectes com l'interval que cal deixar entre pregunta i pregunta, o el ritme global de la sessió; o també a situacions com quan el subjecte no contesta o roman molta estona en silenci.

- L'entrevistador necessitarà igualment instruccions sobre si ha de prendre notes complementàries durant l'entrevista, notes sobre les actituds, expressions, postures o sobre la prosòdia i la parla de l'entrevistat.

Exemple

En aquest tipus d'entrevistes, aquestes notes són infreqüents, ja que l'investigador no se sent gaire concernit per la idiosincràsia del subjecte. Si en pren seran frases curtes o paraules com *triga a contestar*, *mira l'infinit* o *es grata el clatell abans de respondre*.

D'altra banda, és obvi que haurà de transcriure les respostes en els casos en què no hi hagi un qüestionari pròpiament dit (amb alternatives de resposta incloses) o no es gravi l'entrevista.

2) Posada en escena de l'entrevista

- El protocol haurà de fixar la durada de l'entrevista (a part d'ordenar comunicar-la al subjecte), durada que, com hem dit, estarà vinculada al nombre de blocs i preguntes i al seu tipus.
- Sovint s'especificarà el lloc concret o el tipus d'espai on s'ha d'ubicar l'entrevista.

Exemple

Aquí són possibles recomanacions concretes sobre il·luminació, decoració, llum ambiental, mobiliari, etc., o més generals respecte al tipus de recinte o cambra on s'ha de fer l'entrevista: despatx, aula, habitació, etc.

- Igualment, caldrà preestablir la posició relativa d'entrevistador i entrevistat en aquest espai, i també altres aspectes de la situació, amb vista a l'estandardització del procediment.

Exemple

Aquestes consideracions usualment tindran a veure amb qüestions de proxèmica i cinètica corporal: l'orientació o relació angular dels cossos asseguts, la distància entre ells, l'existència o no d'una taula entre ambdós, etc.

La preparació d'una entrevista estructurada o tancada sol consistir en l'elaboració d'un qüestionari de preguntes amb les seves alternatives de resposta, i en un seguit de consignes concretes que en fixen l'aplicació.

2.2. Preparació i realització d'una entrevista no estructurada o oberta

Les entrevistes no estructurades o obertes requereixen una preparació considerable de l'entrevistador que, a partir d'un protocol genèric i flexible, ha de progressar cap als objectius de l'entrevista prenent decisions sobre la marxa.

Les orientacions que donarem a continuació es refereixen a entrevistes no estructurades dels tipus **en profunditat** o **no directiu**.

2.2.1. Elaboració del guió de les preguntes

Tocant a aquestes entrevistes parlarem més de guió o guia que de protocol, ateses les connotacions de més rigidesa que té aquest darrer mot.

El procés de preparació també manté semblances amb el de construcció d'un sistema de categories, ara més ampli i borrós.

Cobrirà les fases següents, que hauríem de comparar sistemàticament amb les de la preparació d'una entrevista estructurada.

1) **Fase preliminar.** En aquesta fase caldrà fer les mateixes delimitacions i definicions que acabem de fer en el cas de les entrevistes estructurades, tenint present que ara l'instrument de registre presenta característiques diferents i

serveix a objectius diferents. Així, una entrevista en profunditat o una de no directiva aniran adreçades a objectes d'estudi ben diferents dels que pot tractar una entrevista estructurada.

2) Llista de blocs semàntics o temes de contingut. Aquesta fase tampoc no serà essencialment diferent de la que hem descrit a propòsit de les entrevistes estructurades; el que sí que canviarà és la significació de la llista de blocs en el conjunt del procés de construcció de l'entrevista. En aquesta classe d'entrevistes, aquesta fase serà gairebé la fonamental pels motius següents:

- Els blocs difícilment s'arriben a considerar variables, atès que la seva relació amb les preguntes definitives no està fixada *a priori* i sempre es considerarà subjecta a revisió. Més aviat, el que s'estableix és una relació entre blocs i subblocs, com en l'exemple precedent del **consum de marihuana**.
- Per això mateix, aquesta estructura de blocs i subblocs constituirà no sols la columna vertebral, sinó també l'esquelet sencer de l'entrevista que guia l'entrevistador durant la seva realització.
- Atesa l'orientació èmica d'aquestes entrevistes, els blocs proposats no seran derivats de la teoria (o no ho seran tant), sinó de les experiències anteriors del científic, o del seu col·lectiu, i –sobretot– de la informació recollida dels futurs entrevistats en registres exploratoris previs als sistemàtics.

3) Decisions sobre el tipus o format de les preguntes. Moltes de les consideracions fetes a propòsit de les preguntes en entrevistes estructurades també valen aquí en el context metodològic corresponent: el format de les preguntes dependrà del tipus d'objectius, del tema general d'investigació, dels trets del subjecte, etc. Ara bé:

- És clar que la transcendència d'aquestes decisions restarà força disminuïda, ja que les preguntes concretes sovint seran improvisades, o quasi improvisades, a partir d'un esquelet temàtic.
- El nombre de preguntes mai no serà gaire alt, ja que l'interès de l'investigador apunta més al fet que el subjecte s'expressi lliurement que no pas al fet que respongui moltes interrogacions puntuals.
- Quan les entrevistes són del tipus *en profunditat* se solen introduir preguntes sonda ("proves"). Aquestes serveixen per a completar la informació que el subjecte dona espontàniament.

L'entrevistador ha d'estar alerta amb aquestes "sondes", intentar-les preveure o, almenys, tenir preparat algun esquema genèric de pregunta per a aquests casos. Les sondes es poden referir al següent:

a) Tòpics esmentats pel subjecte però que l'entrevistador voldria completar o ampliar.

b) Tòpics ignorats pel subjecte i sobre els quals l'entrevistador necessita informació.

Si es donés la primera possibilitat, la pregunta sonda seria arriscada en tant que hauria de perseguir l'aflorament d'una informació no revelada. Llavors, podria adoptar la forma indirecta: *En els darrers anys ha estat vostè allunyat de la família, de la feina?* I en cas de resposta afirmativa: *Me'n pot dir la raó?* Però també es podria formular més directament: *Per culpa de les seves activitats, ha patit alguna vegada sancions o penalitzacions greus?*

Si es donés la segona possibilitat, la pregunta sonda seria lògicament menys arriscada, ja que solament aprofundiria en una informació ja oferta pel subjecte. Podria ser aquesta: *Vostè ha esmentat els anys de presó passats. Em podria dir com han afectat la relació amb la seva família?*

4) Decisions sobre el tipus o format de les respostes. Tampoc no tenen una importància excessiva en el context de les entrevistes no estructurades, atès que:

- La resposta és molt oberta i, per tant, sovint extensa, fins i tot amb aparença narrativa; per tant, les consideracions tècniques de l'investigador sobre quin format de resposta ha d'emprar no són pertinents.
- En contrapartida, el problema de l'investigador serà el de fer correspondre els continguts que marquen els blocs o subblocs amb els continguts que, a l'hora de la veritat, subministren els subjectes.

És a dir, els subjectes, en la mesura que responen amb considerable llibertat, no tenen cap obligació d'ajustar-se al tipus d'informació que busca l'entrevistador. Aquest pot intentar reconduir les respostes cap al terreny que realment li interessa, però sovint tindrà força limitat aquest recurs a causa de la tàctica de l'entrevista. Per exemple, en una entrevista no directiva la possibilitat de manipular el subjecte i portar-lo cap a on l'entrevistador vol és més reduïda.

5) Concreció i formulació de les preguntes. Arribats a aquest punt de l'exposició, podeu endevinar que aquesta fase, que era crucial en l'elaboració d'un protocol estructurat, ara ho és molt menys. Hem de tenir present que:

- De fet, sovint només tindrem formulacions genèriques de contingut (les que abans hem anomenat *subblocs*), més que preguntes pròpiament dites (tanmateix, per tal d'evitar malentesos, les continuarem anomenant *preguntes*).

Exemple

Per exemple: la circumstància d'haver estat a la presó en el passat pot ser obviada, o no, en la narració del subjecte.

Blocs

De manera que les preguntes no s'acaben de plasmar en una redacció immutable. El que fa l'entrevistador és derivar blocs temàtics cada cop més concrets a partir de formulacions més globals. A partir dels blocs més desenvolupats formularà les preguntes puntuals que quedaran registrades en la sessió d'entrevista.

- Malgrat tot, la redacció de les preguntes o dels subblocs s'ha de fer amb cura, per tal de generar la informació en la quantitat i qualitat buscades.

“Fórmules màgiques”

Les preguntes, justament perquè són genèriques, han de funcionar com una mena de “fórmules màgiques” que, en ser pronunciades, garanteixin un flux suficient i rellevant d'informació de l'entrevistat (per exemple, *Parli'm, si us plau, sobre la qüestió dels diners en el seu matrimoni*).

- Com que les preguntes seran relativament poques, l'amenaça d'encavalcament entre aquestes serà més petita que en el cas de les entrevistes estructurades.

6) Categorització i mesura de les respostes. La classificació de respostes lliures i obertes és molt més difícil que la de respostes tancades amb alternatives fixes, les quals sovint ja estan preclassificades. Ara, els criteris de classificació poden haver estat anticipats per l'investigador, com a hipòtesi de treball, però això naturalment no implica que es desprenquin directament de les respostes donades. Per tant:

- L'anàlisi de contingut i del discurs, en una perspectiva més inductiva, té molt més pes en l'estudi dels resultats d'aquestes entrevistes que en el que tenia en el cas de les no estructurades.
- El nombre de categories de classificació serà probablement més gran que en les entrevistes estructurades.
- Cada unitat de resposta –és a dir, cada unitat narrativa o de discurs proporcionada pel subjecte– donarà lloc a més d'una categoria de classificació.
- Atesa la perspectiva èmica que marca el rumb d'aquestes entrevistes, una possibilitat que hem de considerar és que els mateixos entrevistats validin, o contribueixen a validar, les categories de classificació proposades per l'investigador.
- A banda d'això, un cop categoritzat el material, serà legítim definir variables i aplicar tècniques d'anàlisi estadístiques o d'altres tipus.

Noteu

A diferència de les respostes tancades en què cada alternativa de resposta escollida per l'entrevistat representa una sola unitat de classificació.

2.2.2. Fixació del ritual de l'entrevista

També en les entrevistes no estructurades aquesta part del protocol regula l'activitat i el rol de l'entrevistador durant la realització de l'entrevista, com també la seva posada en escena. Aquí val la mateixa afirmació que hem fet a propòsit del guió de preguntes: també les consignes sobre l'actuació de l'entrevistador són més generals i laxes que en les entrevistes estructurades.

1) Activitat i rol de l'entrevistador

- Els **inícis** de l'entrevista tindran un caràcter menys cerimonial que en les entrevistes estructurades. Malgrat tot, l'entrevistador haurà d'explicar els objectius de l'activitat a punt d'emprendre i anticipar els trets més importants de la situació interactiva que el subjecte viurà poc després.
- Pel que fa a les instruccions sobre la **imatge** que ha de donar l'entrevistador, les recomanacions sobre actitud, veu, gest, indumentària, etc., si n'hi ha, posaran l'accent a assolir un clima de proximitat i confiança en què sigui factible un cert grau d'empatia.
- D'altra banda, les instruccions per a aquests darrers aconsellaran tolerar-ne les interrupcions, la iniciativa en el diàleg, les contrapreguntes, crítiques, etc.
- Per consegüent, les condicions en què **intervindrà** l'entrevistador seran nombroses i diverses, però estaran indicades de manera global. Un capítol en què les indicacions seran més precises serà el de les preguntes sonda que hem descrit més amunt.
- Habitualment, el guió demanarà que l'entrevistador prengui notes sobre diversos vessants del comportament de l'entrevistat: postura, gest, expressió facial, mirada, prosòdia, etc.

Gravació

Atesa la longitud de les respostes o dels relats del subjecte, i la dificultat que comportaria transcriure-les, en aquestes entrevistes el recurs a la gravació és força corrent.

Exemple

Es podrà instar l'entrevistador a parlar en veu baixa, sense vacil·lacions però també sense brusquedats, a oferir un posat d'igualtat, el d'algú que no se sent superior sinó que està disposat a aprendre dels subjectes.

2) Posada en escena de l'entrevista

- La durada de l'entrevista no es fixarà per endavant. Com a màxim, es posaran límits o es faran advertiments sobre la necessitat de no cansar el subjecte o semblants.
- El guió només al·ludirà a aspectes molt generals de la situació d'entrevista, sense entrar gaire en detalls sobre el tipus d'espai on hauria de tenir lloc.
- La posició relativa d'entrevistador i entrevistat tampoc no estarà sotmesa a restriccions importants. Hi predominaran les recomanacions vagues re-

Exemple

Que hi hagi silenci, que no hi hagi interrupcions a causa de persones externes a la interacció, etc.

latives a la distància entre tots dos interlocutors o a la seva posició durant el diàleg.

La preparació d'una entrevista no estructurada o oberta sol consistir en l'elaboració d'un guió flexible de temes que es volen preguntar i en recomanacions generals sobre el clima que es vol aconseguir en l'entrevista.

Exemple

Que la distància no sigui tan gran que "refredi" la relació ni tan petita que el subjecte se senti intimidat o envaït. O que l'orientació relativa dels cossos permeti mirar l'altre quan convé o apartar-ne la mirada si és necessari.

2.3. Valor metodològic i eficàcia de les entrevistes

Tornarem a referir aquesta valoració final a les dues grans modalitats d'entrevista: l'estructurada i la no estructurada. L'una i l'altra són instruments de recollida d'informació útils tant per a la investigació com per a l'avaluació i el diagnòstic. Tanmateix, veurem que aquesta afirmació general consent matisos.

També és cert que tant un tipus com l'altre poden ser usats en **combinació**, tal com hem defensat en un apartat anterior, i coordinats amb altres instruments de l'observació participant o no participant.

Tant les entrevistes estructurades com les no estructurades són metodològicament vàlides.

2.3.1. Aspectes positius i negatius de les entrevistes estructurades

Positius	Negatius
+ Els protocols d'aquestes entrevistes són instruments sens dubte revisables, però definitius en bona mesura. Tant la tècnica de registre com la d'avaluació estan preestablertes i es presten a ser estandarditzades. Són instruments de caire nomotètic.	– Aquestes entrevistes no serveixen per a cobrir les fases exploratòries d'una recerca centrada en individus o grups petits, ni per a aprofundir en els aspectes individuals del comportament.
+ Un avantatge reconegut d'aquestes entrevistes és el de permetre aplegar molta informació en poc temps i per mitjans no excessivament costosos (comparats amb el cost que exigiria l'observació sistemàtica, participant o no participant).	– No obstant això, la informació obtinguda d'aquesta manera no pot ser gaire densa ni profunda, ja que no prové d'un diàleg pròpiament dit (l'emplenament d'un qüestionari o la seva resposta no l'exigeix).
+ Com ja hem dit, l'entrenament de l'entrevistador es escàs. Això també és un avantatge des del punt de vista dels costos, però també des del punt de vista metodològic: la poca formació prèvia requerida sol repercutir en una manca d'implicació de l'entrevistador o del passador del qüestionari en els objectius de la recerca, la qual evitarà biaixos com el d'expectància.	– En contrapartida aquesta manca d'implicació, l'assumpció per part de l'entrevistador del rol del buròcrata o de l'empleat a sou, pot redundar en manca d'interès i en una execució tan mecànica i freda del protocol que acabi afectant el subjecte.

Positius	Negatius
+ Si les preguntes apunten a realitats objectives, a temes que puguin ser coneguts i verbalitzats pel subjecte, aleshores aquest és un instrument ajustat i fiable. (A més, veurem que el subjecte no acostuma a enganyar respecte a aquest tipus d'informació.)	– En canvi, si les preguntes volen fer aflorar en el subjecte continguts de consciència, volen fer paleses informacions que el subjecte no té presents o vol ocultar, llavors l'entrevista estructurada és molt poc fiable, ja que l'entrevistador s'ha de conformar amb els resultats del qüestionari i rarament pot sondejar el subjecte durant la sessió al marge d'aquest qüestionari.
+ Les característiques d'aquestes entrevistes les fan susceptibles de ser implementades per mitjà de suports diferents de la interlocució cara a cara. Així, un qüestionari tancat es pot administrar col·lectivament (com una enquesta), telefònicament per mitjà de la xarxa (correu electrònic, xats, <i>messenger</i> , etc.). Això les fa instruments encara més àgils i rendibles des del punt de vista de la grandària de la mostra entrevistada.	– La despersonalització de la situació d'administració del protocol impedeix que aquest serveixi per a accedir a zones més íntimes del psiquisme del subjecte.
+ En definitiva, aquestes són entrevistes que tendeixen a potenciar les facetes més informatives del discurs del subjecte. L'avantatge d'això és que el subjecte, no havent de revelar informació compromesa, íntimitats, afers personals, s'inclinarà menys a enganyar l'entrevistador, oposarà menys resistència.	– Però això també es pot veure com una limitació d'aquests tipus d'entrevistes, que mai podran treure a la superfície els estrats més amagats o profunds de la informació que té el subjecte.

2.3.2. Aspectes positius i negatius de les entrevistes no estructurades

Positius	Negatius
+ Són eines de caràcter idiogràfic, indicades per a l'exploració en profunditat de les motivacions o raons de subjectes i grups i per a la generalització inductiva (per acumulació de casos); no per a l'extrapolació des d'una mostra a una població.	– Les guies o guions d'aquestes entrevistes sempre són susceptibles de revisió, presenten una forma genèrica que no s'arriba a concretar en un instrument estable. Per això, el seu bon ús depèn molt de l'habilitat i experiència de l'entrevistador i tenen un component artesanal innegable, que no es presta a l'estandardització.
+ A canvi, la informació obtinguda, cenyida a l'individu entrevistat, és en si mateixa completa en intensió i extensió, producte d'un diàleg en què a cada intervenció de l'entrevistador correspon una "devolució" de l'entrevistat.	– Aquestes entrevistes demanen una inversió important de temps en cada subjecte, per tal d'obtenir informació densa i de relleu: Per tant no són rendibles des del punt de vista demoscòpic o poblacional.
+ En contrapartida, aquest entrevistador s'esforçarà molt més a assolir els objectius marcats, complirà amb escreix amb els requisits metodològics i tècnics, tractarà el subjecte de la manera recomanada.	– L'entrenament o la formació de l'entrevistador és una condició essencial per a l'èxit d'aquestes entrevistes i tenen un cost de temps i diners inevitable. A més, aquest entrevistador format a consciència tendirà a identificar-se amb els objectius de la recerca en què intervé, la qual cosa incrementa el risc d'expectància, subjectivitat o arbitrietat en les interpretacions.

Positius	Negatius
<p>+ Per contra, si les preguntes tracten de posar o recuperar informació oblidada, amagada o que el subjecte no ha arribat a fer explícita, aquestes són entrevistes eficaces i ben adaptades a aquesta mena de continguts. A l'entrevistador se li permet d'alguna manera sondejar, persuadir, el subjecte durant la sessió. Certament, en aquestes entrevistes és més probable l'engany, però també ho és la capacitat de l'entrevistador per a descobrir-lo o desactivar-lo. En aquest sentit, són entrevistes fiables, malgrat que aquest terme s'ha d'entendre en el context pertinent: sempre interessen més les versions subjectives que els fets objectius.</p>	<p>– Si les preguntes apunten a realitats objectives, a temes coneguts pel subjecte o que aquest ha fet conscients, aquest pot ser un instrument fiable però també excessiu: aquesta finalitat no exigia mitjans tan exagerats i el cost no compensa el benefici.</p>
<p>+ Això no obstant, aquesta restricció repercuteix positivament en la possibilitat d'aplegar informació íntima i personal, extreta de les àrees més arrecerades de la consciència del subjecte.</p>	<p>– Aquestes entrevistes difícilment poden renunciar a la interlocució cara a cara, llevat de casos excepcionals. No es podran administrar col·lectivament o telefònicament, ni es prestaran gaire al diàleg per la xarxa, atès que la percepció directa de l'interlocutor, la seva presència física, sol ser indispensable.</p>
<p>+ Però això representa un punt important a favor d'aquestes entrevistes, ja que la seva estratègia de diàleg o conversa és l'única que pot conduir a descobrir aquests estrats més íntims del subjecte entrevistat.</p>	<p>– En definitiva, aquestes són entrevistes que potencien els aspectes més emotius i expressius del discurs del subjecte. Això comporta un perill, que el subjecte es resisteixi a exhibir aquestes facetes de si mateix (resistències que l'entrevistador ha de procurar vèncer).</p>

Exemple

A continuació, proporcionem un exemple del protocol o guia d'aquesta darrera variant d'entrevista, la més qualitativa. Veureu que en el text són prou paleses, si no totes, sí una part important de les característiques que acabem d'enumerar.

Aquesta entrevista va ser l'instrument de recollida d'informació emprat en la investigació "La vida a Barcelona en paraules dels infants i adolescents", de C. Riba, X. Grau i J. Jiménez (1999). La trobareu en el volum *Per una ciutat compromesa amb l'educació* (pàg. 502-523). Barcelona: Publicacions de l'Ajuntament de Barcelona, Institut d'Educació.

Els entrevistats eren nens i nenes (en dos grups d'edat) i adolescents. Es tractava de conèixer la percepció que tenien de diferents àmbits de la vida urbana a Barcelona, la valoració que feien de la vida quotidiana i la convivència a la ciutat.

Guia de l'entrevista: instruccions i consignes generals

La llista definitiva de preguntes consisteix en set preguntes, no més, per tal d'evitar la fatiga o l'allargament excessiu de la sessió d'entrevista. Les preguntes són obertes, de vegades semiobertes, a fi de no limitar massa el curs o l'orientació de la resposta, ni canalitzar-la en direccions que potser no haurien estat les triades pel subjecte espontàniament. Hem de deixar lloc a la naturalitat, a una certa improvisació, i deixar espai de discurs i prou marge per a habituar el subjecte a la situació i impedir que la reactivitat es manifesti en un sentit o en un altre (per exemple, movent-lo a respondre en la direcció que ell pensa que vol l'entrevistador). Les consignes, instruccions i, en general, el guió de l'entrevista han estat redactats pensant en aquests objectius. Les preguntes han de ser, a més, generals. Com que no podem fer gaires preguntes per les raons que hem apuntat, aquestes hauran de cobrir el màxim possible del domini de continguts delimitat pels objectius de l'entrevista i el conjunt de les set preguntes, i intentar integrar tant les suggerides pels nens com les suggerides pels adults en la fase pilot.

Els referents bàsics o contextos de referència de les preguntes seran: a) la ciutat (Barcelona); b) l'escola, l'institut o la classe; c) la família.

Amb relació a la classificació adoptada de les preguntes, aquestes recolliran primàriament la subjectivitat dels nens i nenes o nois i noies, expressada mitjançant verbs d'estat, pen-

sament, opinió, etc., ja que fonamentalment interessa saber quin és el punt de vista de l'entrevistat.

En preguntar sobre accions o fets ens informariem sobre el món objectiu dels subjectes (*quants parcs hi ha al voltant de casa teva; quants germans tens; quines activitats fas el cap de setmana*), i el treball adquiriria més aviat el caire d'una enquesta sociològica "objectiva", caire que no és el que cerquem. Tanmateix, en totes les preguntes serà inevitable preveure respostes nascudes de judicis subjectius i d'altres empíricament més objectives, i seran aquestes darreres les que produiran dades sobre les accions o activitats dels nens i nenes o joves.

Aquesta dualitat obligarà a introduir subpreguntes després de la pregunta principal, per tal de controlar el desenvolupament de la resposta, i dirigir-la una mica com se sol fer en qualsevol entrevista clínica o situada dins de la tradició de la maièutica socràtica. Així, després de la pregunta bàsica inicial, en seguiran dues, tres, quatre, preguntes complementàries destinades a extreure, concretar, estimular, adreçar, els continguts de la resposta (vegeu la llista de preguntes). Aquestes subpreguntes apareixeran alineades a la dreta, en un tipus de lletra més petit i en cursiva, i s'introduiran seqüencialment segons el ritme que aconsellin les respostes que vagin sorgint. Pot passar que ni tan sols calgui formular-les. També acceptem (sobretot en la fase inicial, de prova o assaig) la possibilitat de reformular-les sobre la marxa segons les circumstàncies de l'entrevista. En cap cas, però, la reformulació no hauria de traïr l'esperit original de la pregunta.

En la llista de què disposarà l'entrevistador/a constaran, així mateix, amb el mateix format que les subpreguntes, algunes indicacions sobre temes puntuals d'interès que es poden suggerir si la manca de resposta o el caràcter molt general, diluït, de la resposta, ho aconsella així. La recollida de dades es farà en dues modalitats diferents: entrevista individual i discussió en petits grups de cinc o sis nens i nenes o joves. Primer es farà l'entrevista individual i, en una segona fase, la discussió en grup. La part individual, que és la que correspon a l'entrevista pròpiament dita, serà gravada magnetofònicament, i caldrà advertir prèviament el subjecte sobre aquesta circumstància. En començar cada entrevista caldrà gravar el nom complet del subjecte, l'escola a la qual pertany, l'edat i el nivell escolar. A més del material gravat, convindrà que l'entrevistador/a tingui notes escrites, preses al llarg de l'entrevista (potser en els mateixos marges del guió de preguntes, o al final), sobre aspectes de la resposta (emocionals, expressius), o del context, que no quedin directament registrats en la cinta; d'aquesta manera, la tasca de buidatge i interpretació del material verbal en resultarà beneficiada. Aquestes notes també hauran de portar totes les dades abans indicades sobre el subjecte, a més de la data. En qualsevol cas, però, aquesta informació escrita no aconsellarà prescindir de la precaució d'iniciar el buidatge tan aviat com es pugui, quan encara es pugui recordar el contingut i incidències de l'entrevista.

També recomanem que, per raons de logística i organització, les entrevistes als diversos subjectes, dins de cada escola o centre, es facin seqüencialment, al llarg dels dies que calguin, però en un sol bloc de temps. Posteriorment, el material gravat serà interpretat, codificat, quantificat i analitzat, a partir d'un sistema de categories construït *ad hoc* sobre les respostes dels subjectes en els diferents grups d'edat.

Els subjectes seran entrevistats un a un. Prèviament, l'entrevistador/a haurà establert relació amb el subjecte a punt de ser entrevistat. El contacte podrà ser informal i intentarà crear un clima de confiança i naturalitat, en un ambient relaxat i desdramatitzat. La intenció d'aquesta tàctica és que els nens i nenes o adolescents no se sentin examinats. L'entrevistador/a els explicarà el tema i objectius de l'entrevista en termes genèrics (per exemple: *Volem saber què penses sobre la ciutat de Barcelona i la teva vida individual, familiar i social en aquesta ciutat*, adaptant aquesta fórmula a l'edat del nen/a o noi/a que es tingui davant). Procurarà que els entrevistats diguin el que realment pensen, i no el que han sentit a dir (a pares/mares, mestres, televisió) o creuen que han de dir. Demanarà la seva col·laboració i garantirà la confidencialitat de la informació obtinguda, servint-se, com sempre, del llenguatge adequat a cada grup d'edat.

Durant l'entrevista caldrà que entrevistador/a i entrevistat/ada estiguin relativament aïllats, en una atmosfera distesa. Els subjectes no s'han de sentir apressats o pressionats i han de poder contestar cada pregunta de manera lliure i oberta. Tanmateix, interessa que cada entrevista duri entre trenta i quaranta-cinc minuts com a màxim, durada raonable atès el nombre de preguntes i que evitari la fatiga dels participants. No s'admetran contrapreguntes dels nens/es o dels nois/es, tret que siguin per a aclarir la pregunta original. Tocant a aquest punt, l'entrevistador/a s'haurà de fixar en si el subjecte ha entès correctament la pregunta; si no és així, hi podrà afegir els detalls o les parafrasis que cregui necessaris, o repetir l'enunciat tants cops com calgui; ara bé, no suggerirà mai la resposta.

L'entrevistador/a podrà interrompre el subjecte si aquest es desvia palesament del curs esperat de la resposta (curs implícit en el contingut de la pregunta), i llavors intentarà

tornar a centrar el tema. També hi podrà intervenir per tal d'aprofundir o completar alguna resposta, seguint de fet les pautes explícites en la llista de preguntes. A banda d'això, hi podrà intervenir més lliurement quan la resposta sigui molt curta o en forma de monosíl·lab, introduint aleshores frases com *Explica-m'ho una mica més, no acabo d'entendre què vols dir* o d'altres de semblants, sense induir en cap cas la resposta.

L'arranjament de la situació (habitació o espai, cadires, orientació mútua, posició, etc.) és lliure sempre que garanteixi la comoditat i la concentració de tots dos participants, i estalviï interferències i distraccions. En el cas dels petits, tal vegada caldrà un escenari més informal (per exemple, seure a terra o en un racó del pati, si així no es violen les exigències de tranquil·litat abans establertes).

Els avantatges i desavantatges de les entrevistes estructurades i no estructurades són simètrics: els aspectes positius de l'una són els negatius de l'altra.

3. Introducció a l'estudi qualitatiu dels grups

3.1. Punts de partida

Des d'una òptica metodològica, cal disposar d'una delimitació i definició precises del concepte de *grup*, per tal d'identificar-lo correctament, com a objecte d'estudi, en planificar la investigació qualitativa.

3.1.1. Definició i característiques d'un grup

Un grup és un sistema o unitat social en què els individus que hi pertanyen mantenen comunicació entre ells, cadascú amb el seu rol, i ocupen un o diversos llocs dintre de la trama de relacions que el constitueix. Per tant, com és ben sabut, un grup no és una mera agregació d'individus, ni és contingent respecte a les activitats i als objectius que es proposa. Els papers que cada individu representa no són necessàriament explícits, i els rols poden ser perfectament inconscients. En canvi, hi ha d'haver una consciència clara de pertinença i identificació, més o menys gran, amb el grup. La proximitat o el contacte físic tampoc no és indispensable, especialment en els temps actuals quan la comunicació es pot establir a distància i les relacions poden reeixir en l'àmbit telefònic o virtual (correu electrònic, xats).

Citant un expert en el tema per tal d'arribar ràpidament a una definició de referència, ara més abstracte i formal, diem que un grup és:

“Un conjunt H més o menys delimitat d'individus, que mantenen entre ells un conjunt més o menys ampli i diferenciat de relacions socials R dintre de H , en uns entorns espaciotemporals determinats E , i donen lloc a estructures socials que tenen certes propietats emergents en virtut de les accions recíproques dels seus membres.”

J. M. Cornejo (1999). “Metodología de la investigación grupal”. A: P. González (ed.). *Psicología de los grupos. Teoría y aplicación* (pàg. 45-99). Madrid: Síntesis. (La traducció és nostra.)

Per tant, aquestes tres inicials, H , R i E , són les tres potes del tríode en l'estudi dels grups, les tres facetes, evidentment interrelacionades, en què, d'entrada, podem enquadrar les nostres dades. A partir d'aquesta informació primària podem accedir a les estructures i als processos que es formen i desencadenen en el curs de la vida d'un grup.

Amb una intenció més analítica, i seguint el mateix autor, podem caracteritzar de manera més detallada tant el perfil de l'individu grupal com el del grup en si mateix.

1) **Individualment**, el membre d'un grup presenta els trets que enumerem a continuació:

- Té alguna característica en comú amb els altres membres del grup.
- Acompleix algun rol dintre del grup.
- Gaudeix d'un estatus dintre del grup.
- Comparteix objectius amb tots o una part dels altres membres del grup.
- Accepta i compleix algunes normes, comunes a tots els membres, destinades a controlar i regular el comportament en context grupal.

2) **Grupalsment**, els trets més distintius, tant estructurals com funcionals, serien els següents:

- Hi ha valors, objectius o interessos que ajuden a constituir el grup i n'orienten i modelen l'activitat.
- Hi ha una estructura de grup sustentada pel sistema de rols i estatus dels seus membres (per exemple, en forma de jerarquia, de lligams afectius, d'afinitats, etc.). Aquesta estructura és fruit tant de la dinàmica de relació i comunicació entre els components del grup com de la dinàmica de relació amb altres grups.
- Hi ha una organització, no necessàriament superposada a l'estructura del grup. Per exemple, hi pot haver una divisió determinada de la dedicació a les diferents tasques que es duen a terme en el grup, però l'organització que se'n deriva no ha de coincidir necessàriament amb els lligams personals. En canvi, una estructura jerarquitzada sí que pot correspondre aproximadament a la divisió del treball vigent. L'organització pot estar recollida per normes formals, o no; i pot ser explícita o implícita.
- El grup té una certa durada o permanència que, de vegades, pot ser molt curta (vegeu després els criteris de classificació dels grups).
- Els membres del grup mantenen entre ells un mínim de cohesió. Aquesta, però, no exclou, dintre de la dinàmica general, processos d'enfrontament i de coalició.
- Altres grups, individus o institucions reconeixen formalment o informalment l'existència i entitat del grup.

3.1.2. Tipus de grup

Els criteris de classificació dels grups són molt variats, entre altres raons perquè investigadors de moltes disciplines socials (sociologia, criminologia, antropologia, ciències polítiques i empresarials, ciències de la comunicació, economia, pedagogia) s'hi interessin.

En qualsevol cas, és important traçar els contorns de cada forma o tipus de grup, atès que, com hem dit al principi, això ens ha d'ajudar a enfocar correctament l'objecte d'estudi grupal quan ens decidim a abordar-lo. Entre la multitud de criteris que es poden trobar en la literatura especialitzada en podem aïllar cinc que, aparentment, són els més ajustats als interessos del criminòleg i, a més, apareixen en la majoria de classificacions. Cal aclarir que les categories resultants de l'aplicació d'aquests criteris no són excloents entre elles, per la qual cosa un grup pot trobar perfectament un espai en qualsevol de les classificacions que enumerarem a continuació.

1) **Criteri de la temporalitat grupal.** Distingim grups permanents i grups temporals:

La **permanència** s'entén en sentit relatiu i no té assignada una durada concreta; més aviat implica que el grup que rep aquest qualificatiu és estable al llarg d'un període, estabilitat que serveix per a assolir objectius fixats a llarg termini i lligats a responsabilitats quotidianes o socials, com les d'una família o un govern. En canvi, un **grup temporal** és creat *ad hoc*, amb vista a objectius puntuals que, un cop assolits, comporten la dissolució del grup. Seria el cas d'un jurat, un comitè d'emergència o un grup terapèutic.

2) **Criteri de la grandària grupal.** Segons aquest criteri fem una distinció, a primera vista, entre grups grans i grups petits.

La frontera entre tots dos és entre vint o trenta membres. És clar que el funcionament dels **grups petits** és diferent que el dels **grans** (per exemple, vegeu més endavant els grups primaris), però sovint aquest fet no acompanya el paràmetre del nombre de membres. Així, en un grup petit, suposadament tots els membres s'han de conèixer bé i, consegüentment, relacionar-se cara a cara (*face to face*); però això pot ocórrer en un grup de vint membres i, paradoxalment, ser molt menys evident en un de deu. O, tocant a la força de la identificació amb el grup, pot passar que aquesta sigui superior en un grup de quinze que no pas en un de sis, contra el que preveu la teoria. Tot comptat i debatut, cal dir que aquest és un criteri orientatiu i l'aplicació literal ensopega amb diversos obstacles entre els quals n'hem exemplificat algun.

3) **Criteri de la integració.** En aquest context separem els grups primaris dels secundaris.

Els **primaris** són grups petits i permanents formats sobre una espessa xarxa de relacions afectives i comunicatives i sobre una gran solidaritat expressada en una consciència intensa del “nosaltres”. Tot plegat fa que aquests grups operin una influència socialitzadora decisiva en els seus membres. Exemples de grups primaris són –òbviament– la família, i també el grup de joc dels infants, la colla adolescent o certes comunitats rurals. Per contra, els grups **secundaris** tenen un caràcter més ampli i es constitueixen arran de la proposició d'unes metes particulars i concretes, com passa en les corporacions, associacions i, fins i tot, en l'estat. Aquests grups tenen un poder socialitzador molt més petit que els primaris.

4) Criteri de l'origen o la pertinença. Tenim grups de pertinença i grups de referència.

Als primers hi pertanyen les persones en virtut del naixement o dels esdeveniments de la seva vida; als segons, les persones s'hi adscriuen voluntàriament, per elecció pròpia, en prendre'ls com a font dels models d'idees i de comportaments que fixen els valors, creences i sentiments que els guien en la vida. És fàcil adonar-se, doncs, que els **grups de pertinença** són determinats per factors com l'ètnia, la nacionalitat o el sexe d'origen; en canvi, un **grup de referència** és el que és delimitat per eleccions com la professió religiosa o la militància política. Certament, com solen advertir els manuals, un grup de pertinença pot coincidir amb un de referència; però també és cert que poden estar molt allunyats entre ells.

5) Criteri del nivell de formalitat. Trobem grups formals i grups informals.

En aquest cas, la classificació depèn de si el grup ha sorgit d'una iniciativa racional, planificada i específica, tant pel que fa als objectius com als mitjans per a assolir-los, o bé ha nascut d'una inspiració espontània i improvisada basada en necessitats puntuals dels seus membres. Els primers – **grups formals**– consoliden el seu funcionament mitjançant normes explícites i –segurament– escrites; els segons – **grups informals**–, en acords personals o en les practiques quotidianes i habituals entre els membres.

Davant d'aquesta casuística l'investigador qualitatiu pot adreçar l'interès cap a qualsevol tipus de grup per tal d'aplicar la metodologia que utilitza. Una part significativa de la investigació feta sobre grups està vinculada als criteris que ens ha permès establir la tipologia anterior. Però hi ha molts altres aspectes que cal estudiar lligats als processos de **formació** dels grups, al seu **funcionament**, als **canvis** en la seva estructura i organització i –també– al seu final.

Malgrat que hi ha diversos tipus de grup amb entitat pròpia, tots comparteixen les característiques nuclears enunciades en la seva definició.

3.2. Panorama metodològic

En l'àmbit d'estudi dels grups s'ha provat tot l'arsenal metodològic de les ciències socials però, dintre d'aquesta diversitat, es poden aïllar algunes línies d'investigació potencialment o fàcticament qualitatives.

Podem trobar investigacions grupals experimentals i quasi experimentals, observacionals amb participació i sense participació; estudis documentals; enfocaments idiogràfics i nomotètics, etc. No cal dir que el panorama metodològic que volem pintar amb quatre pinzellades no pretén cobrir, ni de lluny, aquesta diversitat, sinó que es vol limitar a les metodologies que es poden considerar **qualitatives** en algunes de les accepcions admeses en aquest text.

A més d'això, també cal remarcar que, en seleccionar els perfils metodològics que hem inclòs en aquesta pintura, hem donat preferència als protocols que semblen específics de la investigació grupal, i hem descartat els altres que són d'aplicació més general i que, consegüentment, apareixen en molts casos en altres llocs d'aquest text (com, per exemple, les **històries de vida** o l'**anàlisi de contingut**). La majoria d'aquests protocols són aplicats a grups petits. Això està en consonància amb la preferència que l'enfocament qualitatiu té per la investigació idiogràfica i amb les condicions que serien òptimes amb vista a aconseguir un nivell d'interacció suficient, amb grups o individus, que permeti obtenir informació densa i en profunditat.

Finalment, hem concedit la prioritat a les metodologies que, al llarg del segle XX, han aconseguit una patent entre les pràctiques d'investigació habituals i s'han consagrat, i han adquirit un format identificable i mínimament sistematitzat –si no estandarditzat. Les tècniques de grup fan gala, en general, d'un grau de formalització més baix que les tècniques individuals, tal volta perquè han sorgit en èpoques més recents.

Un cop feta la selecció de materials amb aquests criteris ens adonem d'una cosa força curiosa: els procediments en què ens aturarem es desenvolupen, pràcticament en la seva totalitat, en situacions d'**observació participant actuant**, en el sentit que hem donat abans a aquest terme: els observats saben que són investigats, perceben l'observador en l'escenari del grup, i l'observador hi interactua en transmetre'ls instruccions o en moderar els processos de conversa o debat, però no arriba a intimar amb els individus ni a cultivar-hi lligams profunds, ni a integrar-se entre els participants com un membre més.

Naturalment, no neguem que es puguin trobar exemples d'altres tipus d'observació al llarg de la història de la investigació dels grups. Per exemple, Whyte va passar més de tres anys convivint en un barri de Boston, de nivell socioeconòmic baix, i va analitzar en règim d'observació participant un grup de veïns en el qual estava plenament integrat. Però acabem de dir que ens

Lectura recomanada

Almenys aquesta és l'opinió de Grawitz. Vegeu M. Grawitz (1975). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales* (vol. II, pàg. 58). Barcelona: Hispano Europea.

limitarem a exposar no metodologies emprades de manera aïllada, sinó solament els protocols mínimament organitzats i que han demostrat una certa consistència al llarg dels anys.

Després de fixar aquesta tàctica de selecció de les metodologies de grup, podem enumerar els enfocaments que fan més profit a l'investigador qualitatiu i que s'han utilitzat més en els darrers cinquanta anys, un cop aplicades les limitacions ja mencionades. Aquests enfocaments són els següents:

1) En estratègies essencialment observacionals, amb un nivell de participació mínim de l'observador, el qual a penes interactua amb els subjectes i és una simple presència amb perfil actuant:

- **L'anàlisi conversacional.** Parteix de la idea matriu que la conversa, amb les seves tàctiques d'intervenció i interrupció, els seus torns i la seva sintaxi, és un objecte d'estudi en si mateixa i no una simple pantalla on es projecten els processos conductuals i socials. Amb aquesta òptica, la conversa és acció abans que comunicació, òptica completament coherent amb el caràcter observacional de l'anàlisi conversacional, el qual desemboca en un registre en àudio i vídeo de la conducta verbal i no verbal manifesta en la conversa.

2) En estratègies també bàsicament d'observació participant actuant, però assimilables parcialment o totalment a l'entrevista, en les quals l'observador interactua amb el subjecte per tal d'obtenir la informació, dintre dels límits assenyalats pel protocol:

- **L'entrevista grupal.** A aquest tipus d'entrevista ens hi hem referit breument i conjunturalment en el mòdul de les entrevistes i serveix per a obtenir informació sobre els processos d'acord i desacord, prolongats fins al consens en el millor dels casos, que operen en un grup quan es discuteix un tòpic. Com que en aquestes entrevistes es demana habitualment que l'entrevistador faci de moderador i que no ultrapassi mai aquest paper, considerem també que aquesta tècnica s'aplica en situació d'observació participant actuant.
- **La tècnica del grup de discussió o grup focal.** Es pot estimar una forma desenvolupada o un corol·lari de l'anterior. El component d'intervenció, concretat en una proposta de discussió o debat entorn d'un o diversos tòpics, seria més visible i treballat aquí que en la mera entrevista grupal. El procés de discussió seria més llarg i dirigit, la qual cosa podria empènyer el moderador a implicar-s'hi un xic, sense ultrapassar els límits de l'observació actuant. Malgrat això, hi ha autors que no estableixen diferències entre l'entrevista grupal i la tècnica de grup focal. En tot cas, tant en l'una com en l'altra, el procediment de registre sol incloure la gravació en àudio i/o vídeo del comportament grupal en el curs de la sessió.

Lectura recomanada

W. F. Whyte (1971). *La societat de las esquinas*. Mèxic: Diana, 1943.

Tòpics en la tècnica de grup focal

Els tòpics poden versar sobre qualsevol tema que interessi o involucri el grup dintre d'un ventall molt ampli. Per exemple, en un grup juvenil, la discussió es pot centrar en temes tan diferents com la conveniència de les drogues o les actituds adequades davant de la violència en la parella; en un grup de víctimes de violència domèstica, es poden referir a la necessitat d'afrontar les vivències en una teràpia o arribar fins a la qüestió de justícia i càstig per als agressors.

3.3. L'entrevista grupal novament

Quan l'entrevistador fa preguntes a un grup amb entitat pròpia, l'estratègia de l'entrevista no pot ser la mateixa que si preguntés a una sèrie d'individus aplegats, l'un rere l'altre.

3.3.1. Generalitats

Com hem explicat en el tercer mòdul, l'**entrevista de grup**, a més de constituir un tipus de la família de les entrevistes, ha estat un protocol important per a l'estudi dels rols i les interaccions grupals. Més enllà de la diferència aritmètica respecte al nombre d'entrevistats, l'entrevista grupal constitueix una eina d'investigació qualitativa ben diferent de l'entrevista individual, ja que l'entrevistador no s'enfronta amb un simple agregat d'individus, sinó amb un grup amb estructura i dinàmica pròpies.

Per tant, cal valorar-la, no solament com un simple instrument exploratori d'ús previ a una investigació grupal (que és el que insinuen alguns manuals), sinó com una eina prou capaç de facilitar la detecció de determinades línies de força en un col·lectiu d'aquesta mena. Encara que el seu camp d'aplicació és molt vast, en psicologia social ha estat tradicionalment aplicada a l'estudi del conflicte intergrupals i, en aquest marc, a la cerca d'informació sobre les formes d'expressió del conflicte i sobre el comportament en situació d'enfrontament autèntic. Però es pot dir que l'objectiu general d'una entrevista grupal no sempre resta confinat a la **recollida d'informació**, sinó que busca la **clarificació dels significats** que certs fets o circumstàncies tenen per al grup.

Aquesta suficiència metodològica, tanmateix, no ha frenat el perfeccionament i desenvolupament de l'entrevista grupal en la direcció d'una altra tècnica, la del **grup focal** o de discussió, en què ens detindrem en el pròxim apartat. De vegades, totes aquestes tècniques es posen en el mateix calaix, recurs massa còmode, però justificat, atès que la frontera entre l'una i l'altra sovint és molt tènue, hi ha molta ambigüitat en les definicions respectives, i les aplicacions concretes estan extraordinàriament diversificades; tanmateix, nosaltres, a diferència d'alguns autors, adoptarem la posició de segregar clarament l'entrevista grupal de les tècniques de grup focal, les quals tenen menys d'entrevista que d'experiència de debat i es decanten menys per la recollida d'opinions i significats que a la descripció i caracterització dels processos de discussió i resolució del conflictes. En continuarem parlant en l'apartat següent.

Lectura recomanada

M. Clemente; F. Gil (1985). "Métodos y técnicas de investigación en los grupos". A: C. Huici (ed.). *Estructura y procesos de grupo* (vol. 1). Madrid: UNED.

Lectura recomanada

Vegeu, respecte a l'opció de separar entrevistes grupals i grups focals:
M. Q. Patton (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods* (2a. ed., pàg. 335 i següents). Londres: Sage.

Aquí ens ocupem de l'**entrevista de grup oberta**, no de les modalitats, menys qualitatives, en què el grup contesta a les preguntes d'un qüestionari, per bé que les respostes es puguin discutir i consensuar. Tampoc no entren en la denominació que encapçala aquest apartat les entrevistes amb múltiples entrevistadors i un sol subjecte, força populars en certs àmbits laborals com a procediment de selecció de personal. Al·ludim a una entrevista dinàmica, en context de grup, centrada o focalitzada en un tema específic, tal com va ser caracteritzada pionerament per Merton i col·laboradors als anys quaranta i cinquanta del segle XX.

3.3.2. L'entrevistador

El paper de l'entrevistador és complex, ja que també ha d'actuar com un moderador o intermediari entre els participants. No solament pregunta, sinó que també, com a simple espectador, deixa preguntar i contestar, i ell mateix pot estar obligat a donar respostes de tipus regulador o normatiu, sense expressar mai el seu criteri respecte al tema de fons. Una de les seves funcions primàries és la d'impedir els desequilibris en el curs de l'entrevista, distribuint preguntes i –si calen– torns de paraula, de tal manera que ningú –ni individus ni subgrups– no prengui la iniciativa totalment i domini el procés. Això comporta tant refrenar uns que són massa protagonistes, com animar i motivar d'altres que semblen massa reservats i, al marge d'aquestes descompensacions, intentar que tothom parli per tal de cobrir tant com sigui possible les variacions en els punts de vista sobre el tòpic escollit. Però, al mateix temps cal que l'entrevistador no sigui excessivament directiu en les sessions: ha de saber influir en el grup, però també escoltar-lo.

3.3.3. Grandària i composició del grup

Aquesta difícil tasca de l'entrevistador no es pot dur a bon terme en grups grans i, per això, la recomanació més comuna és que el nombre de participants no passi de la mitja dotzena o poc més. Molts autors recomanen concretament de sis a vuit membres. Tenint en compte els objectius que hem reconegut en l'entrevista grupal, és comprensible que aquesta no s'adreci habitualment a grups naturals. El grup és format per l'investigador, el qual procura reclutar persones que siguin representants de col·lectius socials en conflicte, a fi que aquest es manifesti durant la sessió i pugui ser estudiat en els termes abans indicats.

La condició perquè s'instauri l'harmonia necessària per a dur el procés endavant és que el grup sigui raonablement homogeni o, dit "en negatiu", que entre els membres no s'apreciïn diferències d'estatus o de poder. Aquestes diferències poden estar vinculades a altres diferències en formació, cultura, professió, ideologia, edat, etc. Si l'heterogeneïtat del grup és, en aquests aspectes, molt gran, els esforços del moderador per anivellar els rols dels dominants i dels inhibits poden ser en va i la informació obtinguda estarà esbiaixada. En

Lectura recomanada

R. K. Merton; M. Fiske; P. K. Kendall (1956). *The Focused Interview*. Glencoe (IL): Free Press.

canvi, en altres casos, pot ser convenient una certa dosi d'heterogeneïtat per tal que es desencadeni la discussió en la direcció buscada. L'equilibri entre aquests dos pols és precari.

3.3.4. Entorn i durada de les sessions

Com que el grup no sol ser natural, la situació d'interpel·lació tampoc no ho és: l'entrevista ha de tenir lloc en un espai i un entorn triats per l'investigador a partir de criteris proxèmics de facilitació de l'intercanvi comunicatiu. D'altra banda, considerant l'esforç de moderació que hi ha d'invertir l'entrevistador, s'aconsella que la sessió no duri més de dues hores. Tot plegat impedeix que el nombre de preguntes fetes sigui gaire gran.

De totes maneres, la tasca de moderador rep sovint l'ajuda dels mateixos participants pel que fa al que podríem denominar *el control de qualitat del registre*. Així, és habitual que un membre faci comprovacions del que ha dit un altre membre, o que els malentesos i incomprendions se solucionin per la dinàmica pròpia de la interacció en curs. I, tot i tractar-se d'una situació d'observació actuant, és possible que els participants s'acabin identificant amb els objectius implícits en el procés i contribueixin en gran manera a trobar els punts d'acord o a aïllar els de desacord.

3.3.5. Desavantatges i avantatges de l'entrevista grupal

Acabem de dir que el nombre de preguntes difícilment pot ser gaire gran a causa de la intensitat del procés interactiu. Altres limitacions deriven de la dificultat de fer registres *in situ*, registres que poden ser convenient encara que la sessió es gravi en àudio o en vídeo. Efectivament, si no es fan, tal volta es correrà el risc de perdre o oblidar informació viva i significativa en un moment determinat i potser no tan evident en la pantalla. Per aquest motiu, de vegades s'ha defensat la possibilitat d'utilitzar dos entrevistadors o moderadors en comptes d'un de sol. Un seria l'encarregat de prendre notes, mentre que l'altre assumiria el rol de moderador de les intervencions.

En contrapartida, aquestes entrevistes són un instrument de baix cost (en comparació del cost que comportaria entrevistar individualment entre sis i vuit persones) i permeten accedir a informació de primera mà que, potenciada per la mateixa dinàmica grupal, obre a l'entrevistador possibilitats d'aprofundiment que no tindria davant de cadascun dels membres per separat.

L'entrevista grupal no serveix solament per a obtenir pura informació, sinó que també permet revelar significats en l'àmbit del grup.

3.4. El grup focal

Un grup focal genera informació i significat a partir d'un procés de debat sobre un tema, conduït per un moderador amb l'ajuda d'un protocol d'intervenció i de la seva habilitat i experiència.

3.4.1. Generalitats

Ja hem subratllat la proximitat entre la pràctica de l'entrevista grupal i la dels grups focals. Afegint ara algun matís més a les diferències subtils entre ambdues, direm que, en la segona, la font central de coneixements es localitza en la dinàmica del debat, a la qual està supeditada l'obtenció d'informació, mentre que la primera deixa una mica més de marge a les contribucions individuals.

1) Protocols

I, com diu Flick, en qualsevol cas, cal diferenciar els protocols que arriben al debat per entendre millor la gènesi de les opinions individuals, dels altres que busquen exclusivament l'opinió del grup, més enllà de les dels seus membres.

En la pràctica concreta del grup focal, aquesta diferència determina qui es constitueix principalment com a receptor de les preguntes. En l'entrevista grupal l'entrevistador compleix estrictament el rol d'interrogar i fa preguntes als individus, per bé que no descuri el grup sencer com a interlocutor. En canvi, en una dinàmica de grup focal, el moderador es mostra molt menys en el rol d'entrevistador i es dedica sobretot a activar la relació entre els membres del grup i el debat entre ells. La dinàmica interactiva apareix com una **conversa socialitzada** amb patrons de desenvolupament que cal captar, especialment el de com, des de la intersubjectivitat, el grup construeix un sentit compartit, o fins a on ho fa. L'intercanvi verbal i les actituds, la dialèctica manifesta, han de facilitar la inferència dels discursos socials subjacents i de les representacions simbòliques col·lectives que els fonamenten i guien. Al final, el producte d'una sessió és, o pot ser, un text.

2) Representacions simbòliques col·lectives

Aquestes representacions formen part dels universos simbòlics o imaginaris socials en què estan immersos els individus, i abracen els sistemes de valors i normes, les icones associades als grups de referència, les imatges lligades a institucions, a col·lectius o a objectes, els clixés o tòpics, els discursos estereotipats, etc.

Lectura recomanada

U. Flick (2004). *Introducción a la metodología cualitativa* (pàg. 128). Madrid: Morata.

El procés es pot entendre com una simulació, en un sentit ben allunyat de les simulacions formals informàtiques. En efecte, tendeix a reproduir, en condicions fins a cert punt controlades pel moderador, situacions de discussió i negociació possibles, fins i tot habituals o necessàries, en la vida real, ancorades en el tema seleccionat i proposat pel moderador. Tanmateix, aquest tema es pot pactar amb el grup, després d'un regateig inicial, i es pot igualment modificar en el curs de la sessió segons aconsellin les circumstàncies.

3.4.2. Situació de celebració d'una sessió

Així, doncs, com en el cas de l'entrevista grupal, podem dir que la situació de debat és artificial i l'entorn físic on té lloc també ho sol ser; però aquesta afirmació esdevé relativa quan considerem que la dinàmica de la discussió i les forces que la governen es poden arribar a produir, passat un temps, de manera ben natural si la composició del grup és l'adequada i el moderador prou hàbil per a conduir-la. Superat el començament de la sessió i trencat el gel, és versemblant que els participants fins i tot arribin a oblidar que no es troben en una situació familiar, ni quotidiana, i se submergeixin en el debat sense gaires inhibicions, per bé que això –òbviamment– també dependrà del perfil de cada subjecte.

Darrerament, gràcies a la tecnologia informàtica, s'han fet sessions de **grups focals electrònics** per mitjà de xats o sistemes semblants. A diferència del grup focal tradicional, de vegades aquests grups actuen sense moderador, el qual és substituït per programes interactius que regulen la presa de decisions en cada punt del debat i així donen suport a la discussió i la potencien. No obstant això, sembla obvi que els aspectes més qualitius dels grups focals queden força debilitats des del moment en què la figura del moderador desapareix, que manca el contacte cara a cara (i, en conseqüència, tota la informació gestual i proxèmica) i que, en els casos en què el debat és fa per escrit, en la pantalla falten tots els matisos prosòdics i paralingüístics essencials generalment per a entendre què passa en el grup.

Pel que fa a la composició del grup, les recomanacions són molt semblants també a les que hem donat en el cas de l'entrevista grupal. Una qüestió que sol sorgir en els debats metodològics és la de la representativitat del conjunt de subjectes sobre el qual es treballa. És clar que en el món de la investigació qualitativa aquesta qüestió no fa al cas. I això perquè o bé la intenció de la investigació és totalment idiogràfica i es concentra en l'aprofundiment de la dinàmica del grup estudiat (sense excloure la troballa de patrons d'interacció extrapolables), o bé la investigació forma part d'un projecte més ampli en què no es descarta una generalització inductiva, en paral·lel i cas per cas, com la que explicarem en el darrer mòdul d'aquest text.

I tocant a la durada de la sessió, la pràctica comú també és idèntica a la de les entrevistes grupals, és a dir, una hora i mitja o dues hores.

Lectura recomanada

L. E. Alonso (2003). *La mirada cualitativa en sociología. Una aproximación interpretativa* (pàg. 93 i següents). Madrid: Fundamentos.

Lectura recomanada

D. W. Stewart; P. N. Shamdasani (1997). "Focus Group Research. Exploration and Discovery". A: L. Bickman; D. J. Rog (eds.). *Handbook of Applied Social Research Methods* (pàg. 505-526). Thousand Oaks (CA): Sage.

En definitiva, una tècnica de grup focal es pot emprar tant en el marc d'una investigació bàsica, amb els objectius ja descrits d'estudiar la construcció grupal del sentit i les representacions socials, com en el de l'aplicada, per tal d'aconseguir efectes sobre el grup, directament o a partir de la retroalimentació rebuda en conèixer els resultats i la seva interpretació. I, semblantment a l'entrevista grupal, es pot emprar, tant en l'etapa exploratòria d'una investigació, com en la de confirmació, després de la interpretació que l'investigador ha fet de les dades, i dedicar una o diverses sessions finals a negociar-ne l'acceptació o conformitat dels participants.

3.4.3. Protocol general d'un projecte de grup focal

Un protocol típic de grup focal tindria en compte els punts següents:

- 1) Tòpic o tema general de discussió
- 2) Participants
- 3) Lloc i configuració general de la situació
- 4) Materials necessaris
- 5) Pla de sessió. Introducció
- 6) Pla de sessió. Guia per a conduir la dinàmica
- 7) Preguntes principals
- 8) Preguntes secundàries
- 9) Estímul de debat
- 10) Tancament del debat, conclusió
- 11) Possible retroalimentació

En un cas en què el tòpic fos l'experiència de convivència amb dones que van patir abusos sexuals durant la infància, i els participants, els seus marits o parelles, el protocol buscaria una posició compartida respecte a la situació familiar que imposa la malaltia, després dels vaivens del debat. Al final, el grup es podria autodefinir en contrast amb els qui no estan sotmesos a aquesta dura situació. El protocol es podria estructurar de la manera següent:

- 1) Tòpic o tema general de discussió. Experiències i estratègies d'afrontament en marits o companys de dones que van patir abusos sexuals durant la seva infància.

2) Participants. Vuit homes entre quaranta-cinc i seixanta-cinc anys de classe mitjana, professions liberals i horari flexible o semiflexible.

3) Lloc i configuració general de la situació. Sala de reunions de la facultat on es duu a terme la investigació, amb el mobiliari arranjat en cercle i altres elements suprimits, per tal d'oferir un clima propici a la comunicació i a la instauració de la intersubjectivitat.

4) Materials necessaris. Una càmera, oculta o no; una gravadora magnetofònica amb el(s) seu(s) micròfon(s) estratègicament situats; il·luminació; refrigeració o calefacció; aparells automàtics de registre; paper i bolígraf, etc.

5) Pla de sessió. Introducció. A tall d'indicació general, es tractaria de crear l'atmosfera necessària per a l'inici i desenvolupament de la sessió, perquè es presentés el moderador i els participants (*Abans de començar ens serà útil conèixer-nos tots una mica...*) i contextualitzant primer el tema de debat. Després, caldria exposar quin seria el funcionament òptim, i remarcar la part d'experiència compartida i assenyalar les regles del joc amb un cert detall.

Això comportaria explicar en què consisteix la sessió (*Cal discutir junts el tema d'avui, que us afecta a tots..., cal que convergim vers una posició comuna, hem d'arribar a un consens...*), què s'espera dels participants (que tothom hi intervingui, que se sigui clar i sincer), i quina actitud es requereix (per exemple, no interrompre, evitar agressions verbals directes i cruentes, apagar mòbils). En cas que es gravés amb una càmera, s'hauria de comentar el fet, minimitzant-lo, i si fos amagada, s'haurien de donar les raons d'ocultar-la.

6) Pla de sessió. Guia per a conduir la dinàmica. S'entén que aquesta és la guia que utilitzarà el mateix moderador (o moderadors). Podria especificar el ritme convenient per al desenvolupament de la sessió, fins i tot marcant períodes per a cada fase de la discussió: escalfament inicial, primeres manifestacions d'experiències particulars, posada en comú posterior, intercanvis, discussió, negociació, acords, etc. I podria enumerar certs subtemes o punts que caldria introduir si no sorgissin espontàniament, certes tàctiques per a motivar els remisos, certes fórmules per a frenar els individus massa emergents, etc.

7) Preguntes principals. S'introduirien a mesura que progressés la discussió segons el criteri del moderador. Algunes es podrien eliminar segons quina fos la dinàmica instaurada. Pareu compte que, a partir de la meitat i sobretot al final, la funció de les preguntes que segueixen és la de suscitar o consolidar un sentiment i un significat grupal compartit, mitjançant el contrast de semblances i diferències en les experiències viscudes i de la discussió consegüent.

- Com van aprendre de la victimització de les seves dones?
- Com es van sentir en aquest primer moment?

- Com va ser la reacció de les seves dones?
- Com van reaccionar les famílies respectives?
- Com van reaccionar els amics i coneguts?
- Quin tipus d'ajuda i suport creuen que els demanaven les seves dones?
- Quin tipus d'ajuda i suport necessitaven ells? De qui?
- Els van obtenir? De qui?
- En què ha canviat la seva actitud davant de la vida en parella des del coneixement dels abusos?
- En què han canviat les seves relacions familiars des del coneixement dels abusos?

8) Preguntes secundàries, que s'haurien d'inserir entre les principals amb vista a aprofundir o aclarir determinats continguts.

- Què és el pitjor dels abusos sexuals patits per la seva dona?
- Els ha reportat alguna cosa bona que la seva dona hagi patit abusos?

9) Estímul de debat. Són intervencions del moderador que funcionen, una mica provocativament, amb l'objectiu de fer parlar els participants. En un context com el dels abusos sexuals un estímul de debat podria ser *Tanmateix, és veritat que s'han fet avenços en el tractament psicològic del trastorn per estrès post-traumàtic?* o *El percentatge d'abusos sexuals denunciats ha augmentat*, observacions que el moderador hauria de deixar anar en el moment oportú, quan la participació decaigués o el contingut del debat es desviés del focal. De vegades, l'estímul no és un comentari o una pregunta, sinó unes diapositives o una pel·lícula comentades, la lectura d'un text, l'audició d'una gravació radiofònica, etc. Si la discussió no arrenqués de bon començament, els estímuls de debat també es podrien introduir a l'inici.

10) Tancament del debat, conclusió. Es pot començar amb una pregunta com *Què us ha semblat la discussió?, què me'n dieu?*, i indicar al mateix temps que la sessió s'ha acabat (això s'hauria d'avisar també periòdicament al llarg de la sessió). Convé fer una síntesi entre tots, un resum acceptat pel grup.

11) Possible retroalimentació, que pot tenir la utilitat de validar la imatge o el model del procés fixat pel moderador, en el sentit de la validació èmica abans esmentada.

Font: exemple inspirat en Wilkinson (2003) i adaptat d'aquesta autora a una temàtica criminològica

3.4.4. El producte d'una sessió de grup focal

Una sessió de grup focal proporciona uns materials textuais més complexos que els derivats d'una entrevista grupal, ja que la dinàmica verbal interactiva és més intensa i enrevessada. D'entrada ens trobem amb una gravació de la qual és recomanable tenir una o més còpies. A continuació, aquesta gravació s'ha de transcriure mitjançant alguna **tècnica de notació** com les que hem esmentat en l'apartat de l'anàlisi conversacional i que descriurem breument en el proper mòdul. Aquestes tècniques permeten incorporar el màxim d'informació en la transcripció, tant del vessant lingüístic, com del prosòdic i el paralingüístic, i també del no verbal. En qualsevol cas, la feina de la transcripció és indubtablement feixuga.

Un cop disposem d'una transcripció completa, ens toca analitzar el discurs grupal amb tècniques d'**anàlisi de contingut**, de les quals també donarem alguna noció. Fonamentalment, aquesta anàlisi consisteix a segmentar i classificar el text en categories inferides dels mateixos registres obtinguts o derivades dels pressupòsits teòrics que han orientat la investigació. Després, aquestes categories es poden relacionar entre elles seqüencialment o d'una altra manera, i respecte a diferents nivells o escales textuais, fins a arribar a ser una anàlisi del discurs individual i grupal.

3.4.5. Desavantatges i avantatges de la tècnica del grup focal

Ens permetrem presentar aquests avantatges i desavantatges sota la forma amb la qual Morgan (1998) presenta aquesta qüestió. Cal recordar que aquesta tècnica és autènticament qualitativa i que, per tant, la seva utilització i el seu rendiment s'han de jutjar des d'aquest punt de vista. Més enllà d'això, els avantatges i els desavantatges d'un mètode depenen parcialment de quin ús s'hi vulgui donar; si se n'hi dóna un d'inadequat, els desavantatges seran innegables però poc rellevants. Per tant, plantegem la qüestió així:

Per a què o quan **serveix** un grup focal:

- Per a entendre la diversitat i la confrontació, d'una banda, i els mecanismes de l'acord, de l'altra.
- Per a identificar problemes grupals.
- Per a resoldre problemes grupals.
- Per a entendre el com i el perquè de certs comportaments interactius mitjançant la discussió.

- Per a establir les bases de projectes o programes d'arrel grupal.
- Quan cal disposar d'un mètode d'investigació respectuós amb els subjectes i els grups, no barroer o agressiu.
- Quan cal assolir l'objectiu d'escoltar, entendre i, fins i tot, aprendre del grup.
- Per a poder explorar temes d'interès mitjançant la conversa.
- Per a obtenir coneixements psicosocials en profunditat, en registrar com els participants comparen opinions, sentiments i experiències.
- Per a investigar comportaments microsocials complexos.

I, quan **no** serveix un grup focal:

- Quan cal obtenir dades estadístiques.
- Quan cal fer prediccions consistents sobre la conducta dels participants.
- Quan no es vol investigar, sinó vendre, negociar...
- Quan l'únic que es vol és estalviar temps i diners.
- Quan el grup ha de ser massa gran i això obstaculitza la focalització de la discussió.
- Quan el tema de debat exigeix una penetració traumàtica en la vida privada.
- Quan el tema de discussió, al marge de la consideració anterior, pot suscitar nivells alts d'estrès.
- Quan els participants són incompatibles fins al punt d'impedir que el grup s'integri mínimament.
- Quan els participants, per alguna raó, no estan capacitats per a parlar del tòpic de debat.

La tècnica del grup focal serveix sobretot per a la captació del procés de construcció de l'acord i el significat compartit en una discussió i negociació grupals.

Lectura recomanada

Trobareu aquests pros i contres en forma tabular a:

F. Rodríguez Mazo (2005). "La investigación en psicología de grupos". A: F. Gil; C. M. Alcover (eds.), *Introducción a la psicología de grupos* (pàg. 417-446). Madrid: Pirámide.

Lectura recomanada

D. L. Morgan (1998). *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks (CA): Sage.

4. El mostreig qualitatiu

El disseny de les mostres en els estudis qualitius és un tema clau amb un efecte profund en la qualitat de la investigació.

Alguns problemes comuns del mostreig són:

- la manca de descripció detallada o la descripció inadequada de les estratègies de mostreig,
- una certa confusió en la utilització del termes.

Això dificulta la interpretació dels resultats i la seva aplicabilitat.

Les decisions sobre l'estratègia de mostratge sempre són determinades pel paradigma o marc teòric de l'estudi. Davant el disseny de l'estratègia de mostratge, el repte és seleccionar els participants que puguin aportar la informació més significativa, rica, completa i profunda sobre el fenomen d'estudi.

En aquest sentit, el mostreig es pot entendre com la reconstrucció de models reduïts de l'objecte poblacional global. Aquesta condició fa que els resultats siguin extrapolables a aquest objecte.

Com a condicions prèvies cal, per tant, definir els límits de la població que cal estudiar i/o determinar els sectors poblacionals que hipotèticament poden representar una varietat d'actituds i opinions.

4.1. Diferents tipus de mostreig

Hi ha diferents tipus de mostreig. Com hem vist en el capítol anterior sobre la composició de grups, les mostres es poden definir segons l'**homogeneïtat** o **heterogeneïtat** dels participants.

Una estratègia molt comuna, sobretot per a poblacions molt disperses, marginades o ocultes –com, per exemple, mares soles, víctimes d'abusos sexuals, etc.– és el mostreig en cadena o en xarxa, també anomenat **bola de neu**. L'entrada sol ser una o dues persones, membres de la població que cal estudiar, i aquestes persones "recomanen" altres subjectes que coneixen i que pertanyen a la mateixa població.

La selecció de **casos típics o culturalment significatius** és una altra estratègia de mostreig qualitatiu.

Més enllà d'això, hi ha el **mostreig teòric**. En aquest cas, la mostra es dissenya d'acord amb l'esquema conceptual teòric que emmarca l'estudi. Les unitats de mostreig se seleccionen seguint tipologies definides conceptualment, amb l'objectiu de recollir la màxima variabilitat discursiva (els diferents significats conceptuals). Per això, també se'n diu **mostreig per criteris**. Requereix una documentació acurada i la reflexió de l'equip investigador respecte als vincles conceptuals entre el fenomen d'estudi i el procés de selecció de la mostra.

En el **mostreig opinàtic**, la selecció de les unitats de mostreig es duu a terme amb criteris explícits més pragmàtics com els vistos anteriorment, com ara la facilitat i factibilitat dels contactes, l'accessibilitat, etc.

Durant la investigació, la mostra pot evolucionar i canviar per múltiples motius, tal com hem vist en el primer mòdul, apartat 3, sobre la programació d'una investigació criminològica. Les raons poden ser:

- Els informants seleccionats no aporten prou dades per al coneixement profund del problema.
- Sorgeixen nous informants que semblen millors.
- Emergeixen informants que podrien aportar informació d'altres aspectes concrets sobre el tema d'estudi.

Per tant, després de recollir les primeres dades ens hem de preguntar:

- Estem obtenint la informació buscada?
- Els informants inclosos són els millors o n'hi ha d'altres que serien millors?
- Hi ha algun aspecte del problema que s'ha d'aprofundir amb l'ajuda d'informants específics?
- Qui són aquests informants?

Segons les necessitats de l'estudi, cal adoptar una flexibilitat més gran o més petita del mostreig i reformular-lo al llarg de la investigació.

4.2. Criteris de qualitat en el mostreig qualitatiu

Alguns dels criteris per a garantir el rigor en les mostres qualitatives són:

- La **conveniència**, que fa referència a la qualitat de la informació.
- El mostreig s'ha fet de la manera **més apropiada per als objectius** de l'estudi.

- La selecció adequada dels contextos/participants, etc. que millor poden explicar el fenomen estudiat.
- La **suficiència**, que es refereix al conjunt d'**informació** obtinguda.
- La quantitat d'informació és **completa**.
- La mostra és **suficient** quan s'ha aconseguit la **saturació**.

Respecte a la grandària de la mostra en estudis qualitius, cal destacar que la validesa i transcendència dels coneixements generats pels estudis qualitius tenen a veure amb la riquesa de la informació aportada pels casos seleccionats i la capacitat d'observació i anàlisi dels investigadors més que amb la grandària de la mostra.

Resum

En aquest mòdul hem estudiat l'entrevista, una tècnica tant quantitativa com qualitativa per a recollir informació verbal. Com hem vist, es pot enfocar com a observació actuant, implicada o com a participació-observació.

Hem conegut diferents tipus d'entrevistes: primer segons l'abast de la informació buscada i, segon, segons les característiques del protocol. Algunes de les entrevistes tractades són les centrades / no centrades; superficials / en profunditat; grupals o col·lectives; estructurades / no estructurades; de resposta tancada/oberta; directives / no directives.

Després, hem après a preparar unes entrevistes estructurades / tancades i no estructurades / obertes, incloent-hi l'elaboració del qüestionari, la llista de preguntes o el guió de preguntes i assumptes pràctics respecte al ritual de l'entrevista.

També hem abordat aspectes positius i negatius dels diferents tipus d'entrevistes, un coneixement necessari per a poder triar l'entrevista adequada segons els requisits de l'objecte d'estudi.

Més enllà d'això, hem vist els trets metodològics de l'estudi qualitatiu dels grups amb aspectes pràctics com la composició correcta dels grups, l'organització de les sessions, els guions i protocols i els productes finals.

Com a últim tema en aquest mòdul, hem abordat els diferents tipus de mostreig, un punt clau per a garantir la validesa i qualitat de la investigació qualitativa.

Activitats

1. La Generalitat us encarrega un estudi sobre la seguretat (percebuda) de la població a Catalunya.

Elaboreu el guió de preguntes.

Quin tipus de preguntes caldria fer per a conèixer la percepció de seguretat de la població?

Formuleu diferents tipus de preguntes i imagineu-vos les possibles respostes.

2. Trieu un tema criminològic polèmic (per exemple, la pena de mort, l'augment de la criminalitat, etc.) i elaboreu un protocol d'intervenció. Feu un grup focal amb altres estudiants.

Exercicis d'autoavaluació

1. En les entrevistes simètriques...

- a) l'entrevistador adopta una actitud autoritària.
- b) l'entrevistador no segueix cap guió de preguntes.
- c) l'entrevistat també pot fer preguntes a l'entrevistador.
- d) hi ha un mínim de reciprocitat entre l'entrevistador i l'entrevistat.

2. Les entrevistes no centrades tracten...

- a) d'un tema concret.
- b) d'una àmplia gamma de temes.
- c) de qualsevol tema que sorgeixi.
- d) dels temes abordats per l'entrevistador.

3. En una entrevista grupal...

- a) el grup ha de ser homogeni.
- b) el grup ha de ser heterogeni.
- c) no importa si és homogeni o heterogeni.
- d) el grup ha de ser coherent.

4. El rol de l'entrevistador...

- a) es modula segons el tipus d'entrevista.
- b) sempre és actiu.
- c) sempre és passiu.
- d) segueix un ritual estàndard.

5. El guió de preguntes...

- a) sempre inclou preguntes formulades.
- b) inclou preguntes obertes i tancades.
- c) només inclou subblocs de contingut.
- d) pot incloure preguntes formulades com també simples subblocs de contingut.

6. Una entrevista estructurada...

- a) serveix per a cobrir les fases exploratòries d'una investigació centrada en individus o grups petits.
- b) no serveix per a cobrir les fases exploratòries d'una investigació centrada en individus o grups petits.
- c) serveix per a obtenir informació profunda.
- d) no serveix per a treure informació dels discurs del subjecte.

7. El grup focal és una tècnica que...

- a) troba el consens entre els membres del grup.
- b) tracta de diferents temes d'interès per al grup.
- c) explora nous temes.
- d) concreta una proposta de discussió o debat entorn d'un o diversos tòpics.

8. En el mostreig teòric...

- a) la mostra és teòrica.
- b) la teoria explica el tipus de mostreig.
- c) la mostra es dissenya segons els criteris teòrics que emmarquen l'estudi.
- d) la mostra és aplicada.

Solucionari

Exercicis d'autoavaluació

1. d

2. b

3. a

4. a

5. d

6. b

7. d

8. c

Glossari

bola de neu *f* Tècnica de mostreig no probabilístic, en què els subjectes d'estudi recluten futurs subjectes entre els seus coneguts; d'aquesta manera, la mostra sembla créixer com una bola de neu.

entrevista *f* Procés comunicatiu entre investigador i subjecte d'estudi que serveix per a recollir dades verbals.

focus group *m* Vegeu **grup focal**.

grup focal *m* Tècnica d'investigació social que estudia les opinions o actituds d'uns individus reunits en un grup.
en focus group

mostreig *m* Estratègia mitjançant la qual es recull una mostra quantitativa o qualitativa.

Bibliografia

Bibliografia recomanada

Blanchet, A. (1989). *Técnicas de investigación en Ciencias Sociales: datos, observación, entrevista, cuestionario*. Madrid: Narcea. (Es pot trobar a la Biblioteca Campus Mundet.)

Cannell, C. F.; Kahn, R. L. (1968). "Interviewing". A: G. Lindzey; E. Aronson (eds.). *The Handbook of Social Psychology*. Vol. 2: *Research Methods* (pàg. 361-374). Nova York: Addison Wesley. (Es pot trobar a la Biblioteca Campus Mundet, i també a la Biblioteca d'Humanitats de la Universitat Autònoma de Barcelona, a la de la Universitat de Girona i a la Pompeu Fabra.)

Clemente, M.; Gil, F. (1985). "Métodos y técnicas de investigación en los grupos". A: C. Huici (ed.). *Estructura y procesos de grupo* (vol. 1). Madrid: UNED.

Fontana, A.; Frey, J. H. (1994). "Interviewing. The Art of Science". A: N. K. Denzin; Y. S. Lincoln (eds.). *Handbook of Qualitative Research* (pàg. 361-374). Thousand Oaks (CA): Sage. (Es pot trobar a la Biblioteca Campus Mundet.)

Gubrium, J. F.; Holstein, J. A. (eds.) (2001). *Handbook of Interview Research: Context and Method*. Thousand Oaks (CA): Sage. (Es pot trobar a la Biblioteca Campus Mundet.)

Kaufmann, J. C. (2004). *L'entretien compréhensif*. París: Armand Colin.

Mucchielli, R. (1978). *La entrevista en grupo. Conocimiento del problema. Aplicaciones prácticas*. Bilbao: Mensajero.

Webs recomanats

McNamara, C. (1997). *General Guidelines for Conducting Interviews* (en línia). Free Management Library. [Data de consulta: 28 d'agost de 2008]. <<http://www.mapnp.org/library/evaluation/interview.htm>>

Pàgina important, atès que està dedicada íntegrament a entrevistes i fa un èmfasi especial en els aspectes pràctics de com es preparen i es duen a terme.

McNamara, C. (1997). *Basic Business Research Methods* [en línia]. Free Management Library. [Data de consulta: 28 d'agost de 2008]. <<http://www.mapnp.org/library/research/research.htm>>

Aquesta pàgina està vinculada a l'anterior. Hi trobareu entrades interessants com la de "Questionnaires".

Infopolis 2 web site. Ergonomic Methods and Tools. Task Analysis Methods. Interview Techniques (2000). University of Limerick. [Data de consulta: 14 de setembre de 2008]. <<http://www.ul.ie/~infopolis/methods/interv.html>>

Conceptes bàsics sobre l'entrevista aplicats a l'anàlisi de tasques en ergonomia i psicologia industrial.

