
Anàlisi de cas III: formació en primers auxilis psicològics en una organització d'ajuda humanitària

PID_00248081

Francisco José Eiroa-Orosa

Temps mínim de dedicació recomanat: 3 hores



Francisco José Eiroa-Orosa

Doctor europeu en Psicologia Clínica i Psiquiatria per la Universitat d'Hamburg i la Universitat Autònoma de Barcelona, després d'estades a Dresden i Montevideo, ha treballat a la Universitat d'Edimburg i a la Universitat Est de Londres. Actualment és investigador Marie Sklodowska-Curie a les Universitats de Yale i Barcelona, a més de docent a la Universitat Oberta de Catalunya. Col·labora amb diverses entitats de salut mental com ara la Federació Veus i Obertament, l'aliança catalana de lluita contra l'estigma en salut mental. Els seus interessos de recerca estan enfocats en l'anàlisi d'estratègies de conscienciació d'usuaris i professionals de l'àmbit de la salut mental per millorar la comunicació entre les dues parts i, així, potenciar la participació dels primers i la reflexió crítica i l'autocura dels segons.

Índex

Introducció	5
1. Presentació del cas	7
1.1. Descripció de la intervenció educativa	7
1.2. Plantejament de la necessitat	9
1.3. Objectiu i preguntes de la investigació	9
1.4. Descripció del treball de camp	10
1.5. Logística del treball de camp	11
2. Recollida i organització de les dades	14
2.1. Transcripció dels enregistraments	14
2.2. Creació de la base de dades	15
3. Obtenció d'evidències	16
3.1. Desenvolupament del pla d'anàlisi	16
3.2. Execució de l'anàlisi de dades	17
4. Avaluació i presentació d'evidències	23
4.1. Descripció de la metodologia utilitzada	23
4.2. Aspectes bàsics de l'informe de resultats	24
4.3. Temes: denominacions, definicions i exemples	24
4.4. Taules de freqüències	26
4.5. Mapes conceptuals	28
4.6. Núvols de paraules	29
5. Conclusió	33
5.1. Síntesi del cas	33
5.2. Aprenentatges que es deriven del cas	34
5.3. Per saber-ne més	34
Bibliografia	37

Introducció

En aquest mòdul presentem un procés d'anàlisi qualitativa en l'àmbit de la formació professional continuada. En concret, presentem l'anàlisi de textos derivats de la transcripció d'entrevistes i grups focals en el context de la creació i l'avaluació del pilotatge d'un curs de formació en primers auxilis psicològics (PAP) per al seu ús entre treballadors del sector humanitari.

La finalitat d'aquest text és poder connectar la recollida de dades qualitatives amb l'anàlisi que se'n faci i, en darrer terme, amb les bases teòriques de tot el projecte.

En aquest sentit, en aquest mòdul ens proposem abordar els objectius següents:

- Presentar el procés d'anàlisi qualitativa de transcripcions i altres materials derivats d'un procés de recollida de dades.
- Analitzar críticament el procés de connexió entre la recollida de dades i la seva anàlisi en el marc d'un projecte d'investigació qualitativa.
- Contextualitzar i posar en valor l'anàlisi qualitativa en l'àmbit professional de l'educació evidenciant-ne la importància per millorar les pràctiques professionals quotidianes.

1. Presentació del cas

1.1. Descripció de la intervenció educativa

Per a l'elaboració del cas ens hem basat en nombroses línies d'investigació que destaquen la importància que es formi el personal humanitari en l'enfocament de primers auxilis psicològics (Organització Mundial de la Salut, Fundación WarTrauma, i Visió Mundial Internacional, 2012). Aquest enfocament emfatitza la importància de la flexibilitat i l'adaptació a les necessitats dels beneficiaris d'ajuda psicosocial humanitària. Per posar un exemple, segons la metodologia de primers auxilis psicològics, hi hauria persones que es beneficiarien de parlar del que ha passat immediatament després d'esdeveniments potencialment traumàtics, mentre que altres necessitarien dies o fins i tot setmanes per beneficiar-se d'aquesta verbalització, si és que passa. El més important, per tant, és poder detectar les necessitats de cada persona, que en molts casos difereixen i fins i tot poden arribar a ser inverses a les d'altres persones. També es dona molta importància a aspectes culturals, socioeconòmics i contextuals i a com aquests afecten el circuit de derivació a serveis ordinaris i la recuperació del teixit comunitari, considerat més desitjable de crear dependències dels serveis d'emergència i la presència del qual tendeix a escurçar-se.

Aquest enfocament sorgeix davant l'auge de la tècnica del debríng durant els anys vuitanta i noranta. Aquesta tècnica estava molt centrada, precisament, en el relat dels esdeveniments traumàtics. Se solien fer grups d'afectats immediatament després dels esdeveniments potencialment traumàtics. En general, aquest enfocament es considera menys flexible que el dels primers auxilis i s'han trobat evidències que, probablement, és iatrogènic (Rose, Bisson, Churchill, i Wessely, 2002)., sobretot per la porció de població afectada per conflictes i catàstrofes que no són capaços de verbalitzar el que ha passat o per als que fer-ho suposa una retraumatització.

Esdeveniments potencialment traumàtics

Els esdeveniments potencialment traumàtics es defineixen en aquest mòdul com els esdeveniments en què es produeixen morts o amenaces a la integritat física pròpia o a la dels altres. Aquesta definició es basa en el *Manual diagnòstic i estadístic dels trastorns mentals* de l'Associació Americana de Psiquiatria.

Retraumatització

La retraumatització és el procés pel qual es tornen a experimentar emocions negatives quan s'escolta, es veu o es parla d'aspectes relacionats amb una experiència traumàtica.

Addicionalment, introduïm un element més nou. La proposta que serà objecte d'anàlisi pretén que aquests primers auxilis psicològics siguin aplicats entre companys de treball humanitari.

Aquests treballadors estan tan exposats –o, fins i tot, més– a esdeveniments potencialment traumàtics com les persones beneficiàries dels seus serveis. A més, cal tenir en compte que la política dels grans proveïdors d'ajuda humanitària ha anat canviant pel que fa a la contractació de personal autòcton. Mentre que fa uns anys es considerava que aquestes persones no tindrien la neutralitat necessària per poder dur a terme la seva tasca correctament, l'aparició

d'obstacles culturals en diverses missions ha causat un canvi en les estratègies de contractació. Aquests obstacles inclouen des de les dificultats de comunicació amb actors clau en països en conflicte fins a la impossibilitat d'explicar correctament certs procediments mèdics en poblacions on alguns conceptes de salut s'entenen de manera molt diferent. Un bon exemple n'és la impossibilitat d'implantar programes de control de la natalitat en llocs on la fertilitat es considera una virtut fonamental.

D'altra banda, s'havia argumentat que l'enviament de personal altament qualificat a països devastats creava una mena de «neocolonialisme» (Ingiyimbere, 2017). És a dir, si bé avui dia no s'envaeix explícitament en nom de països occidentals, hi ha persones que entenen que l'enviament de personal altament qualificat a països on la formació no és possible o on els que la tenen han hagut d'exiliar-se obstaculitza que les persones d'aquests països rebin formació, per la qual cosa moltes vegades s'acaba depenent d'Occident per a la presa de decisions importants en processos de reconstrucció després de conflictes o catàstrofes. D'aquesta manera, per intentar evitar aquestes dependències i fomentar l'empoderament local, en l'actualitat es contracten moltes persones o agències originàries de les zones en conflicte i en situació d'emergència (Farah, 2009). Per descomptat, aquestes persones han estat exposades a esdeveniments potencialment traumàtics en què, en molts casos, han perdut persones properes o fins i tot han viscut experiències properes a la mort.

Hi ha gent amb molta experiència i s'ha escrit molta literatura sobre la implantació de serveis d'atenció psicosocial per al personal humanitari en diverses organitzacions. Es tracta de serveis psicosocials en què el personal especialitzat es fa càrrec del monitoratge del benestar del personal humanitari i de l'atenció psicològica en esdeveniments potencialment traumàtics (per exemple, ser agredit, la mort de companys mentre estaven de servei, etc.). Aquests programes s'han avaluat des de diverses esferes: la possibilitat de la seva implantació, l'eficàcia i l'efectivitat de les seves intervencions des del punt de vista individual i col·lectiu, la relació cost-efectivitat de la implantació per a les organitzacions, etc. D'altra banda, també hi ha molta literatura sobre l'aprenentatge i l'aplicació de primers auxilis psicològics a beneficiaris d'ajuda humanitària per part de professionals d'aquest sector no especialitzats en salut mental. Quan succeeix un fet potencialment traumàtic, saber aplicar els primers auxilis psicològics facilita dur a terme un treball personalitzat i ajuda que pràcticament qualsevol treballador humanitari sàpiga fer una selecció bàsica. Això permet que es derivin a serveis d'atenció psicosocial només les persones que necessitin un seguiment més individualitzat. L'ús d'aquest enfocament genera diversos beneficis, des de la humanització de l'ajuda prestada per qualsevol treballador fins a l'estalvi de costos per fer derivacions incorrectes o en excés a serveis de salut mental.

No obstant això, s'ha escrit poca literatura sobre la implantació de programes que incloguin components de tots dos programes. És a dir, l'aplicació de primers auxilis psicològics a treballadors humanitaris per part dels seus companys

no especialistes en salut mental. No obstant això, recentment s'ha començat a parlar d'aquesta possibilitat, ja que, com ja hem comentat, els treballadors humanitaris estan constantment exposats a esdeveniments potencialment traumàtics, però els serveis d'atenció psicosocial al personal no tenen capacitat d'atendre tots els treballadors que experimenten malestar després d'aquests episodis. La implantació d'aquests programes de primers auxilis entre companys facilitaria processos de suport mutu, permetria una fer selecció adequada dels treballadors que necessiten una atenció especialitzada i podria suposar un canvi organitzacional que augmentés la consciència de la importància del benestar del personal per part de les organitzacions d'ajuda humanitària.

1.2. Plantejament de la necessitat

Fa uns anys, una unitat operativa d'una organització humanitària amb llarga experiència en programes especialitzats de suport psicosocial per al personal va constatar que el servei estava col·lapsat. Es podria dir que «havia mort d'èxit». Després d'una revisió de la literatura i de diversos programes en organitzacions similars, es va plantejar la necessitat de formar en primers auxilis psicològics el personal no especialitzat en salut mental. Això facilitaria una cultura organitzacional més oberta a parlar de benestar i de malestar psicològic i que potenciaria l'autocura (Ehrenreich, 2002), a més d'un sistema de cribratge perquè, d'alguna manera, els treballadors amb necessitats més adequades acudeixin a la unitat d'atenció psicosocial. Com que no hi havia antecedents clars, i encara menys avaluats adequadament, es va contractar una empresa de consultoria social, que va tenir el suport d'un departament universitari per dur a terme el desenvolupament i l'avaluació d'un pilotatge d'aquestes formacions.

1.3. Objectiu i preguntes de la investigació

L'objectiu del projecte de recerca, per tant, va ser la recopilació d'informació que facilités tant l'adaptació i l'elaboració de continguts per a les activitats formatives com la implantació de mesures d'avaluació sobre el seu impacte.

Les preguntes concretes de la investigació van ser les següents:

- Quines estratègies de suport mutu entre professionals es porten a terme espontàniament després d'un esdeveniment potencialment traumàtic? Quines tenen efectes positius? Quines tenen efectes negatius?
- Quines necessitats del personal de camp poden ser satisfetes amb primers auxilis psicològics?
- Són adequats els materials de formació en PAP dirigits a beneficiaris d'ajuda humanitària per a la mateixa formació d'altres treballadors humanitaris?

- Quins són els possibles obstacles organitzacionals per a la implantació real de PAP entre companys?

1.4. Descripció del treball de camp

Tot i que no és l'objectiu d'aquest mòdul, que –com correspon– estarà més centrat en l'anàlisi i en la presentació de resultats, és fonamental explicar per què es va escollir una metodologia concreta i com es va dur a terme la recollida de dades. L'elecció d'un disseny qualitatiu per desenvolupar un programa de primers auxilis psicològics entre companys d'organitzacions humanitàries es fa, fonamentalment, donada la novetat de la temàtica. Amb prou feines hi ha programes similars, i molt menys eines quantitatives de mesura de l'èxit de la seva implantació o efectivitat. A més, tot i que n'hi hagi, sempre és apropiat fer un esforç per avaluar l'adequació a la cultura organitzativa de qualsevol activitat formativa susceptible de tenir un impacte en les pràctiques i en les relacions professionals.

Un cop es va tenir clara l'elecció de l'estratègia qualitativa, es van mantenir diverses reunions entre l'equip directiu, la unitat de suport psicosocial al personal i els consultors encarregats de l'execució del projecte. Es va decidir que, en funció de les preguntes de la investigació, es dividiria la recollida de dades en tres fases, que són les següents:

- 1) avaluació d'expectatives, antecedents de suport mutu entre el personal, adaptació i elaboració de materials docents, detecció de possibles dificultats en el procés d'implantació;
- 2) impartició de les activitats formatives;
- 3) avaluació de l'impacte de les formacions sobre els obstacles de la transformació de les pràctiques professionals quotidianes.

Les tècniques de recollida de dades escollides van ser: entrevistes a actors clau i grups de discussió en el primer moment, grups focals abans de les activitats formatives per a la fase 2 i entrevistes breus al cap de dos mesos del curs per a la fase 3. Es tria la tècnica de grup de discussió per dotar de més llibertat els grups inicials (formats tant per membres de l'equip directiu com de la unitat d'atenció psicosocial i els treballadors de seu i terreny) per parlar de qualsevol temàtica que els semblés rellevant, mentre que per a l'avaluació anterior a les activitats formatives dels grups focals ens ofereixen la possibilitat de centrar la discussió en temes concrets que hem identificat en les fases anteriors (Gutiérrez Brito, 2009). D'altra banda, s'escull crear grups focals abans dels cursos i fer entrevistes breus per dur a terme un seguiment del seu impacte, ja que els grups focals poden facilitar l'elicitació de temàtiques en persones que hi han tingut poc contacte o no n'han tingut, mentre que una cop ja s'ha tingut

aquest contacte (curs de formació), aquestes temàtiques ja estan més o menys assimilades i es pot fer un seguiment individualitzat breu que estalviï temps a aquests treballadors.

Es van descartar tècniques més ecològiques, com l'observació participant, emmarcada en l'orientació etnogràfica, a causa del seu alt cost de temps i recursos (tinguem en compte que bona part dels esdeveniments potencialment traumàtics es donen en països en conflicte) i la intimitat i la confidencialitat amb la qual es duen a terme bona part dels fenòmens objecte d'estudi (suport mutu entre companys).

1.5. Logística del treball de camp

En primer lloc, els grups de discussió, de temàtica flexible però sempre centrada en el suport mutu i les possibilitats de la implantació de PAP entre companys, es van fer amb membres de l'equip directiu (un grup de cinc persones), amb la unitat d'atenció psicosocial (un grup de sis persones) i amb el personal humanitari tant de les oficines centrals (dos grups de cinc persones) com de treballadors en el terreny (quatre grups de cinc persones). Per poder incloure aquests últims, si es trobaven en missions en el terreny en el moment del grup de discussió, es van fer videoconferències.

En segon lloc, les entrevistes a actors clau, que només es van fer amb membres de l'equip directiu (tres entrevistes a les persones més interessades) i de la unitat d'atenció psicosocial (dues persones, ambdues amb contracte; les persones voluntàries només participen en els grups de discussió), buscaven sobretot recollir les expectatives dels primers pel que fa a les formacions i la perspectiva dels segons en diversos temes. Aquests objectius es van recollir als guions d'aquestes entrevistes, que van ser semiestructurades i es van fer després dels grups de discussió, de temàtica molt més lliure.

A més de la importància logística de la recollida de les expectatives de l'equip directiu, es va considerar clau entrevistar integrants de la unitat d'atenció psicosocial, ja que el seu principal objectiu és donar suport a persones i equips. D'alguna manera, es vol expandir la seva tasca perquè impregni tota la cultura organitzacional.

En primer lloc, es volia saber quines necessitats solen atendre aquests professionals després d'un esdeveniment potencialment traumàtic. En segon lloc, es volia saber quins obstacles tenen en el dia a dia i quines podrien ser les barreres de la implantació de primers auxilis psicològics entre companys, incloent-hi tant els efectes positius com els possibles efectes iatrogènics d'una implantació inadequada.

En aquest punt es va fer una primera anàlisi de dades que descriurem en detall més endavant. Aquesta anàlisi va servir, sobretot, per elaborar els materials docents. També es van fer les devolucions a l'equip directiu i el personal de

la unitat psicosocial sobre els resultats de l'anàlisi dels seus grups de discussió i les seves entrevistes. Finalment, es va elaborar un informe, consensuat amb l'equip directiu i els integrants de la unitat d'atenció psicosocial, en el qual es presentaven breument els resultats dels grups de discussió del personal. El redactat no era estrictament científic, sinó que, seleccionant parts de les narratives extretes de grups i entrevistes i respectant escrupolosament la confidencialitat de les participants, s'animava els membres del personal a participar en els cursos de formació en PAP. Això també ens va permetre rebre retroalimentació per part dels diferents grups de l'organització i per acabar de definir els materials docents.

Els materials del curs es van adaptar de la *Guía para trabajadoras de campo en primera ayuda psicológica*, elaborada per l'Organització Mundial de la Salut, Fundación WarTrauma i Visió Mundial Internacional (2012).

Els objectius d'aprenentatge de cada sessió es poden observar a la taula 1.

Segons el que es va recollir en el grup de discussió del personal de la unitat d'atenció psicosocial, es van modificar els objectius d'aprenentatge, els contextos en què se situava el suport després d'un esdeveniment potencialment traumàtic, les exemplificacions i, finalment, el mètode d'avaluació. A més, es van crear unes preguntes tipus test en funció dels coneixements adquirits en cada unitat.

Taula 1. Objectius d'aprenentatge de cada sessió del curs

Al final de cada sessió els alumnes haurien de ser capaços de...

1) Reconèixer què són els primers auxilis psicològics (PAP) i quan s'han de fer servir.

- Descriure com les crisis agudes afecten les persones.
 - Explicar què són els PAP.
 - Exemplificar diferents tipus de situacions en què poden aplicar-se.
 - Dissenyar un exemple utilitzant l'esquema «qui, quan i on».
-

2) Identificar com ajudar de manera responsable.

- Explicar com proporcionar PAP respectant la seguretat, la dignitat i els drets dels companys.
 - Implementar estratègies d'autoconsciència per poder dissenyar intervencions adaptades que tinguin en compte la cultura dels companys.
 - Reconèixer i conèixer altres mesures de resposta d'emergència.
 - Diferenciar maneres d'intervenir tenint cura d'un mateix.
-

3) Dissenyar el procés de PAP.

- Identificar, adaptar i aplicar bones estratègies de comunicació.
- Preparar la situació abans d'actuar.
- Implementar el procés de PAP basat en els principis «mirar, escoltar i vincular».
- Finalitzar correctament un procés d'ajuda.
- Identificar les persones que necessiten atenció especial.

4) Conèixer el procés de dol.

- Identificar les diferents etapes del dol.
- Diferenciar diferents ritus funeraris.
- Promoure estratègies a llarg termini per superar un duel traumàtic.

5) Saber tenir cura d'un mateix i dels companys.

- Reconèixer com cal preparar-se per ajudar.
- Identificar estratègies per controlar l'estrès mitjançant el treball saludable i els hàbits de vida.
- Ser conscient de la importància de descansar i reflexionar.

Posteriorment, els grups focals, que incloïen temes prefixats sobre estratègies espontànies de suport mutu, es van fer amb els participants dels cursos abans que comencessin. Aquesta tècnica es va utilitzar amb una doble finalitat: 1) com una manera d'iniciar el curs donant l'oportunitat als participants de connectar les seves experiències prèvies amb els nous aprenentatges i 2) com una tècnica de recollida de dades. En aquest sentit es recollien les expectatives sobre el curs i les seves estratègies espontànies de suport mutu després d'esdeveniments potencialment traumàtics. Es van fer un total de quatre edicions (pilot) del curs amb deu participants en cada sessió, i tots els alumnes van acceptar participar en el grup focal.

Finalment, en les entrevistes breus de seguiment al cap de dos mesos es preguntava sobre el que havien après i sobre l'aplicació dels coneixements en aquest temps per recollir la seva percepció sobre els possibles obstacles en la implantació real d'accions de PAP. Es va aconseguir contactar telefònicament o per videoconferència amb trenta-cinc dels quaranta alumnes.

2. Recollida i organització de les dades

2.1. Transcripció dels enregistraments

Totes les activitats (grups de discussió, entrevistes a actors clau, grups focals i entrevistes breus) van ser gravades en àudio per mitjà d'un dispositiu mòbil. La qualitat de gravació d'aquests dispositius ha arribat a igualar, i fins i tot a superar, la de les gravadores, eines específicament utilitzades per a aquestes tasques abans de l'arribada dels dispositius mòbils intel·ligents.

Per raons de pressupost es van transcriure només els grups de discussió de l'equip directiu i de la unitat d'atenció psicosocial i un dels de la resta de treballadors. L'anàlisi de la resta de grups i de les entrevistes a actors clau es van fer directament sobre la línia d'àudio. Pel que fa a la segona fase, es van transcriure només dos dels grups focals, mentre que la resta i les entrevistes breus es van analitzar directament sobre la línia d'àudio.

D'aquesta manera, com desenvoluparem més endavant a la part de l'anàlisi, es va escollir una anàlisi temàtica l'activitat principal de la qual consisteix en la creació d'etiquetes (que fan referència a temes) sobre els materials transcrits, més còmodes d'analitzar. Aquestes etiquetes es van anar adjudicant a fragments d'àudio, amb la qual cosa es van poder estalviar els nombrosos recursos que costa transcriure.

Exemple 1

En un estudi sobre canvis en l'espiritualitat dut a terme amb treballadors d'organitzacions humanitàries cristianes un cop tornats de les seves missions (Wartenweiler i Eiroa-Orosa, 2016) es va plantejar utilitzar una anàlisi fenomenològica i interpretatiu de les dades. Aquest tipus d'anàlisi exigeix una manipulació constant de les transcripcions que s'han de llegir i analitzar en diversos nivells. L'objectiu és aprofundir en els sentiments i les impressions subjectives en el procés objecte de l'anàlisi. Per exemple, en aquesta publicació es pretenia identificar elements i tipologies dels diferents «viatges espirituals» que duen a terme els treballadors humanitaris després de tornar d'una missió i reincorporar-se a les seves comunitats religioses d'origen. Es va trobar que la majoria d'aquestes persones passen d'un estat de focalització en l'ortodòxia religiosa a un de més centrat en la praxi del treball dedicat als altres.

D'una manera similar, les anàlisis del discurs i conversacionals també exigeixen una manipulació dels materials transcrits que, sobre una línia d'àudio, podria consumir un temps addicional que superaria el que s'inverteix en la mateixa transcripció. Per tant, en aquests casos, la transcripció literal (*verbatim*) dels enregistraments pot estalviar temps en lloc de consumir-lo, ja que aquestes anàlisis podrien suposar escoltar l'àudio deu vegades o més.

Malgrat tots aquests arguments, tot investigador és lliure de treballar sobre el format que li sembli més adequat. A nivell teòric, mentre que fa uns anys l'anàlisi directa d'àudio era pràcticament anatema, cada vegada més manuals i articles metodològics ofereixen aquesta possibilitat, donen consells per a utilitzar-los correctament i fins i tot reivindi-

Línies d'àudio

Gràcies a les últimes versions de programari especialitzat en anàlisi qualitativa com ATLAS.ti, NVivo o RQ-DA, és possible incloure etiquetes i comentaris sobre línies d'àudio.

quen que les noves tecnologies poden donar més veu als participants (Crichton i Childs, 2005).

Un cop fetes les transcripcions, es va fer una primera revisió a la recerca de possibles fallades i una lectura exploratòria acompanyada de l'audició de les dades no transcrites.

2.2. Creació de la base de dades

Un cop verificada la qualitat de les dades, es van afegir els textos a una base de dades en un programari específic d'anàlisi qualitativa (ATLAS.ti en el nostre cas, tot i que hi ha alternatives comercials –com NVivo– o de codi obert –com RQDA–). En el cas del programari utilitzat, el procés consisteix senzillament a arrossegar els arxius de text sobre la base de dades (anomenada unitat hermenèutica) acabada de crear per al projecte. Per fer-ho de manera més ordenada es recomana numerar els arxius de text. Això es pot fer afegint un número d'ordre seguit d'un guió baix al principi del nom de l'arxiu (per exemple, 1_grup_discusio, 2_entrevista, 3_grup_discusio, 4_grup_focal...). Una altra opció és afegir la data en format americà, és a dir, l'any, el mes i el dia: aaaa_mm_dd (per exemple, 2017_01_01_grupdiscusio, 2017_01_15_entrevista, 2017_01_21_grupdiscusio, 2017_01_29_grupfocal, etc.). La virtut d'aquest sistema és que els arxius es col·loquen per ordre cronològic automàticament.

3. Obtenció d'evidències

3.1. Desenvolupament del pla d'anàlisi

En funció de la naturalesa de les dades, es va prendre la decisió de fer una anàlisi temàtica segons la proposta metodològica de Braun i Clarke, que consideren l'anàlisi temàtica com una pràctica amb característiques pròpies diferenciades de la teoria fonamentada (Glaser i Strauss, 1967).

L'anàlisi temàtica ens permet generar patrons comuns a diferents narratives, que anomenem temes. És una tècnica que no està relacionada amb cap enfocament epistemològic concret, el que ens permet una gran flexibilitat teòrica.

D'una banda, pel que fa a les altres possibles eleccions, es va descartar fer anàlisis quasiquantitatives, ja que no hi havia categoritzacions prèvies. També es va descartar l'anàlisi de contingut, ja que es va considerar oportú fer una anàlisi més interpretativa de les dades. D'altra banda, es va descartar utilitzar la teoria fonamentada, perquè hi ha estudis que, si bé no són de la mateixa temàtica, sí que són similars (PAP proporcionats a beneficiaris d'ajuda humanitària). Considerem que la teoria fonamentada ens donaria l'opció de crear una conceptualització directament basada en les dades sense necessitat de tenir teoria prèvia, però, com que hi ha una teoria sobre l'aplicació de PAP a beneficiaris, podem assumir que una part dels coneixements que es tenen de l'aplicació dels PAP en aquest context seran vàlids per a aplicar-los en altres treballadors.

Finalment, es descarta fer una anàlisi del discurs conversacional o fenomenològic-interpretatiu, ja que són metodologies molt costoses i no són adequades per a les nostres necessitats. En el cas de l'anàlisi conversacional es presta atenció als factors que modifiquen el transcurs del diàleg, incloent-hi elements com el to o la cadència de la parla. Tot i que això pot ser interessant, no s'ajusta als nostres objectius. L'anàlisi del discurs ens pot servir per analitzar críticament com es construeixen les unitats de significat i com elements estructurals relacionats amb el sexe, els desequilibris de poder i altres heurístics estan integrats en els discursos amb els quals les persones construïm la realitat. D'una banda, moltes vegades els materials narratius de l'anàlisi del discurs es produeixen espontàniament (articles periodístics o en mitjans especialitzats, televisió, internet...). A més, encara que puguem ser conscients que una organització humanitària té un sistema jeràrquic legitimat mitjançant discursos i narratives específiques i que aquests discursos probablement interaccionaran amb un procés de formació susceptible de canviar la cultura organitzacional,

Categoritzacions prèvies

Si aquestes categoritzacions existissin, es podria crear un llistat de categories que es definirien de manera estricta, i de la manera més excloent possible, d'altres categories. D'aquesta manera es podrien entrenar diversos codificadors. Us recomanem que consulteu l'exemple 3.

Ús de les dades

Tot i que creiem que està justificat utilitzar una anàlisi que tingui en compte la teoria, molts autors propers als principis de la teoria fonamentada podrien argumentar el contrari. Si volguéssim analitzar les dades obtingudes des d'aquest enfocament, hauríem enfrontar-nos a les dades des de zero intentant deixar de banda els nostres coneixements previs. Els temes es crearien des de l'anàlisi del text, és a dir, la teoria es fonamentaria en les dades.

els recursos que exigiria una anàlisi d'aquest tipus no estan justificats pels possibles beneficis que produeixen els resultats. Finalment, aquesta anàlisi deixaria fora elements rellevants per a l'elaboració dels materials docents i la implantació del programa des del punt de vista organitzacional.

Encara que l'anàlisi fenomenològica-interpretativa pot produir resultats molt interessants per entendre les experiències de transformació identitària dels treballadors humanitaris, no seria una metodologia adequada en el nostre cas. En primer lloc, la metodologia de recollida de dades més adequada per a aquesta metodologia és l'entrevista en profunditat (tot i que es poden fer servir altres formats, com els grupals, sempre que ofereixin la possibilitat d'aprofundiment i expressió d'emocions), que no ha estat una tècnica utilitzada en aquest cas. En segon i últim lloc, el nivell de profunditat d'anàlisi de les dades no s'ajustaria a les nostres necessitats.

Exemple 2

En el context d'aquest projecte, com una fase posterior a les presentades, podríem pensar en la possibilitat de fer una anàlisi fenomenològica-interpretativa d'entrevistes en profunditat a treballadors humanitaris que hagin superat esdeveniments potencialment traumàtics i que hagin rebut primers auxilis psicològics per part de companys no especialistes en salut mental.

Esperaríem que una anàlisi d'aquest tipus ens donés accés a comprendre les experiències subjectives de les persones que reben aquesta ajuda i, fins i tot, a poder aprofundir en les possibles diferències que té amb l'ajuda proporcionada per personal especialitzat en salut mental, sempre des de la vivència en primera persona de qui rep l'ajuda.

Aquesta anàlisi ens podria ajudar a millorar els materials docents i, sobretot, a dissenyar dinàmiques grupals, com ara jocs de rol entre alumnes de les formacions en PAP. Els participants haurien de simular que estan experimentant algunes d'aquestes emocions i els seus companys podrien visualitzar-se proporcionant una ajuda adequada a cada situació.

3.2. Execució de l'anàlisi de dades

Un cop transcrites algunes sessions, ens hem familiaritzat amb els materials escrits i d'àudio, s'ha creat una base de dades i s'ha pres la decisió de fer una anàlisi temàtica. És hora de començar les anàlisis. A la taula 2 s'inclouen tots els passos de l'anàlisi temàtica que seguirem.

Taula 2. Fases de l'anàlisi temàtica

Fase	Descripció del procés
Familiaritzar-se amb les dades.	Es transcriuen les dades si es considera necessari i s'anoten idees inicials.
Generar codis inicials.	Es codifiquen fragments amb interès segons els nostres objectius.
Generar temes.	Es contrasten codis i se'n considera la inclusió en un tema. Es recopila tota la informació rellevant per a cada tema creat.

Fase	Descripció del procés
Revisar temes.	Es comprova que els temes produeixin un sistema integrat d'explicació dels codis i del sentit de tots els materials analitzats.
Definir i anomenar els temes.	Es refinen els temes, es comprova que hi ha una història coherent darrere seu i se'ls dona un nom i se'ls defineix.
Escriure l'informe de resultats.	Se seleccionen fragments representatius com a exemples de cada tema. Es relaciona tota l'anàlisi amb la literatura consultada.

Font: adaptat de Braun i Clarke (2006)

En la fase preliminar de familiarització amb els materials, que es pot fer al costat de la transcripció si la fa el mateix investigador, podem prendre notes.

La fase següent, segons Braun i Clarke (2006), seria la creació de codis. Aquesta part inicial de l'anàlisi consisteix en l' anotació de paraules que sintetitzen fragments de text (anomenades cites, *quotations* en anglès, en alguns programes d'anàlisi qualitativa) en una o poques paraules.

Per exemple:

«Quan va passar allò de l'atac, el que més em va ajudar va ser parlar amb la meva companya de despatx. Ella també havia passat por i va estar plorant una bona estona quan van marxar. És com quan comença a ploure, no portes paraigua i et mires amb algú que està en la mateixa situació; sense dir res saps que l'entens. Parlar amb els meus familiars després també em va calmar molt, és clar, però sentir que la meva companya s'havia sentit com jo va fer que no sentís vergonya i pogués expressar lliurement els meus sentiments durant l'atac.»

En aquest text es va considerar que hi havia elements anomenats d'utilitat («el que més em va ajudar va ser»), comunicació («parlar amb la meva companya de despatx»), identificació («És com quan comença a ploure, no portes paraigua i et mires amb algú que està en la mateixa situació; sense dir res saps que l'entens»), «sentir que la meva companya s'havia sentit com jo») i desinhibició emocional («va fer que no sentís vergonya i pogués expressar-me lliurement sobre els meus sentiments durant l'atac»).

Per tant, el que fariem seria seleccionar aquests fragments de text, sigui mitjançant un programari específic (ATLAS.ti, NVivo, RQDA, etc.), per mitjà d'un sistema de colors o notes al marge en un processador de text qualsevol (Libre Office Writer, Microsoft Word, etc.) o «etiquetar-los» de manera que sigui fàcil identificar que en aquest fragment de text hi ha un codi determinat.

A la figura 1 podem veure un exemple de codificació dels fragments de text esmentats en l'exemple anterior mitjançant el programa Atlas.ti i en la figura 2 mitjançant comentaris a LibreOffice Writer.

Figura 1. Codificació per mitjà d'ATLAS.ti

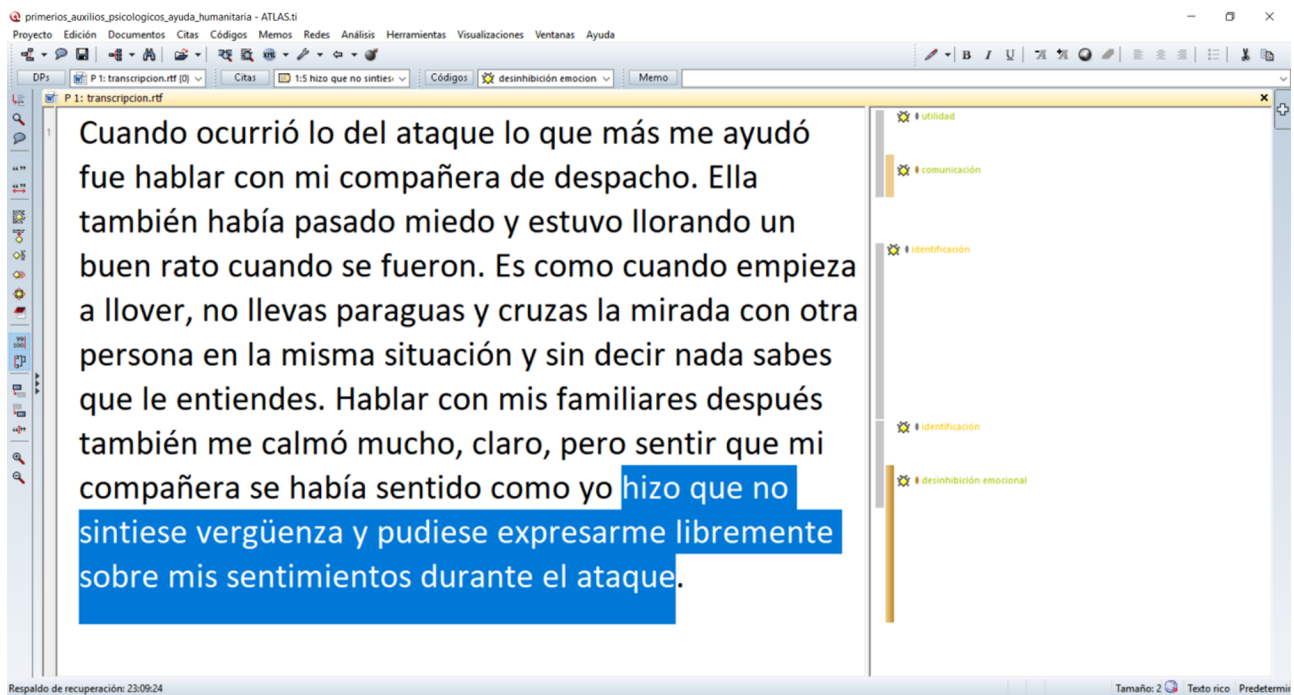
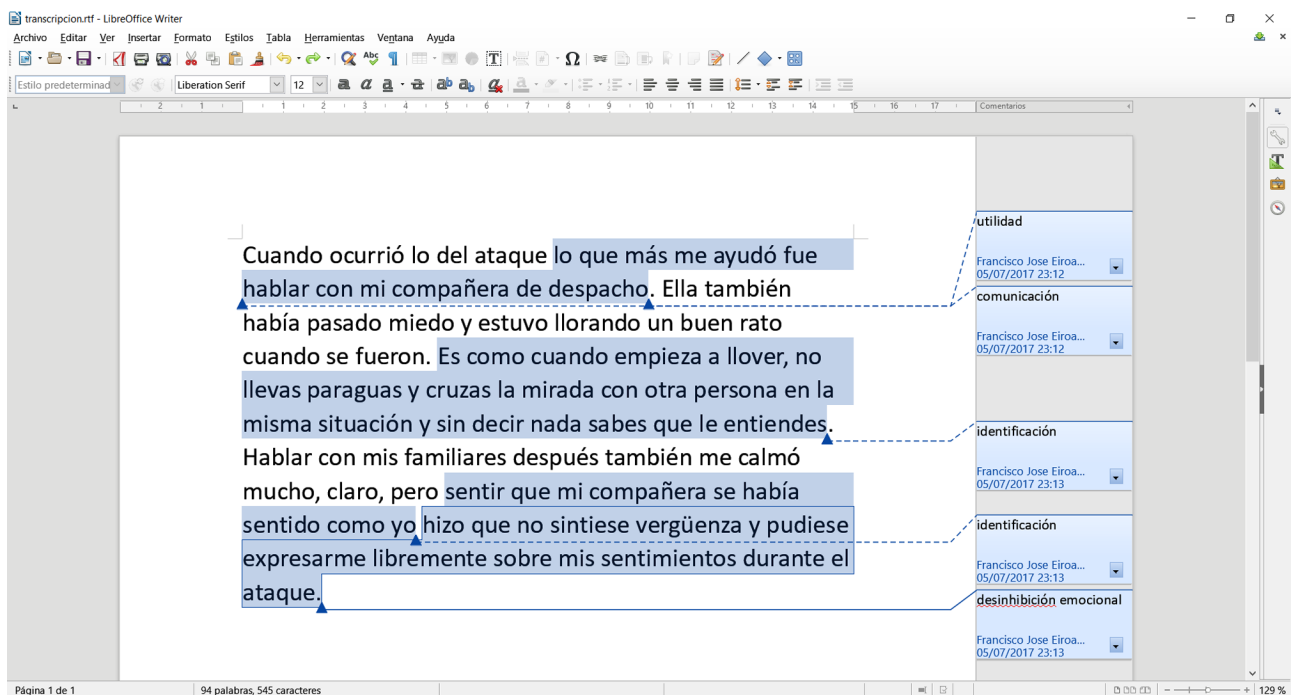


Figura 2. Codificació per mitjà de LibreOffice Writer



És important completar aquest procés intentant sintetitzar tots els fragments de text que ens semblin conceptualment significatius. En el procés de codificació és possible que trobem diferents nivells de significat. Per exemple, podem percebre que hi ha fragments que són semànticament explícits pel que fa a un dels temes d'interès en el projecte de recerca (per exemple «sentir que la

meva companya s'havia sentit com jo»), i altres de més implícits (per exemple, «És com quan comença a ploure, no portes paraigua i et mires amb algú que està en la mateixa situació i sense dir res saps que l'entens»).

El pas següent va ser generar els temes. En aquesta fase es van contrastar tots els codis similars o iguals i es va considerar incloure'ls en un tema determinat. Per això vam recopilar tota la informació rellevant per a cada tema creat.

En el cas de la primera fase d'anàlisi, teníem tres tipus de grups de discussió que havien parlat sobre diferents temes. A més, això es combinava amb entrevistes a actors clau de l'equip directiu i de la unitat d'atenció psicosocial. Per tant, alguns temes van ser exclusius d'un tipus de mostra, mentre que altres apareixien en tots, amb diferents matisos semàntics. D'altra banda, hi havia diferents qüestions d'investigació: estratègies espontànies de suport mutu, necessitats del personal de camp que podrien veure's satisfetes amb primers auxilis psicològics, adequació dels materials de formació en PAP dirigits a beneficiaris i possibles obstacles organitzacionals que van donar lloc a diferents temàtiques. A l'apartat de presentació de resultats, veurem quines van ser aquestes temàtiques i com es poden organitzar perquè els lectors d'informes puguin comprendre-les fàcilment.

En el breu exemple de codificació que hem vist abans, veiem com es repetia el codi «identificació». A més, és possible que hi hagi altres fragments de text que es codifiquin de manera similar amb etiquetes com «compartir experiències», «sentiments comuns», etc. Podríem considerar que tots aquests codis es refereixen a moments de connexió emocional entre companys. Per això vam decidir titular el tema amb la paraula *connexió*.

La fase següent de l'anàlisi suposa una revisió dels temes acabats de crear. L'objectiu principal és comprovar que els temes produeixen un sistema integrat d'explicació dels codis i del sentit de tots els materials analitzats. Cal intentar explicar una història coherent que sigui com un resum de totes les narratives, construït, evidentment, amb molts menys elements que suposen l'essència dels grups i les entrevistes.

En el nostre exemple, per a la qüestió «estratègies de suport mutu espontànies» hem trobat els temes següents: valor (inclou codis d'utilitat, superació i desenvolupament organitzacional), comunicació (inclou codis de comunicació, conversa, suport emocional i explicació del que ha passat), connexió (inclou identificació, suport mutu i la sensació de ser comprès) i emocions (inclou desinhibició emocional, plorar, expressar enuig, expressar frustració i tristesa). Revisant els textos, el que percebem és que en diferents històries es donen moments de **comunicació** que faciliten la **connexió** entre treballadors humanitaris. Fruit d'aquesta connexió es facilita l'expressió d'**emocions**. La

Generar els temes

Com hem esmentat, l'anàlisi temàtica té una certa flexibilitat epistemològica. L'estil d'anàlisi pot estar dirigit des de la teoria, com és el nostre cas, ja que partim d'un enfocament determinat que inclou elements teòrics dels primers auxilis psicològics. Però també pot estar dirigit des de les dades, un enfocament molt més proper al de la teoria fonamentada, en el qual s'intentaria abordar el text amb els mínims prejudicis possibles.

gent que ha experimentat aquestes situacions les percep com a **valuosos**. Com veiem, hem creat una narrativa en què els temes extrets mitjançant el procés d'anàlisi cobren un sentit.

Seguidament passem a la fase de definició i denominació de temes. Es tornen a revisar els temes, es torna a comprovar que hi ha una història coherent darrere seu, se'ls posa un nom i es defineixen. L'exemple del tema «connexió», ja anomenat, podria definir-se per ser «fragments de les narratives en què es posa de manifest una connexió emocional entre treballadors humanitaris».

Finalment, tocaria escriure l'informe de resultats. Com veurem a la secció següent de presentació de resultats, una de les activitats principals, i que es considera una activitat analítica (a diferència de l'elecció dels tipus de gràfics en investigació quantitativa), és la selecció de fragments representatius com a exemples de cada tema. A l'informe caldria relacionar tota l'anàlisi amb la literatura consultada.

Exemple 3

Imaginem un projecte en el qual volem comparar l'ús de primers auxilis psicològics amb beneficiaris per part de dues agències d'ajuda humanitària. Com hem vist al llarg del mòdul, hi ha literatura especialitzada en el tema. Per això decidim fer una anàlisi de contingut, tècnica que es considera més propera a una epistemologia positivista que l'anàlisi temàtica.

Una manera habitual d'afrontar la codificació en l'anàlisi de contingut és creant o prenent de la literatura una trama de codis predefinits. Consisteix en un llistat de codis extrets d'investigacions anteriors. La tasca analítica es redueix a anotar cada vegada que apareix un passatge que es correspon amb aquest codi en els enregistraments o transcripcions.

L'anàlisi de contingut es considera una tècnica de reducció de dades, és a dir, és una manera d'analitzar grans quantitats de material narratiu, amb la qual cosa s'aconseguia una representació molt més reduïda dels seus continguts (Schreier, 2007). D'altra banda, hi ha una certa flexibilitat en la possibilitat de modificació de la llista de codis. Si l'investigador ho considera, es poden crear codis que no es preveuen en el llistat original mitjançant els continguts trobats durant l'anàlisi. D'aquesta manera, en el llistat es poden combinar codis derivats de la teoria o de les dades sense infringir els principis d'aquest tipus d'anàlisi.

En el cas de l'exemple proposat, podríem pensar en els codis predefinits següents: estrès, seguretat, drets, cultura i llengua, emergència, autocures, observació, escolta, connexió amb altres serveis... Aquests codis ens servirien per analitzar narratives de persones que han prestat primers auxilis psicològics a beneficiaris d'ajuda humanitària. Com, per exemple:

«La persona estava molt nerviosa (estrès), no m'entenia, ja que no parlava anglès ni francès (cultura i llengua). Jo intentava recollir els signes que em donava per verificar si els voltants eren segurs per a una evacuació (observació). Ella es va comunicar amb gestos que vaig aconseguir entendre (escolta), per la qual cosa vaig aconseguir posar-la en contacte amb l'equip de salvament de nens (connexió amb altres serveis); estava buscant el seu fill.»

Com veiem, l'exercici de la codificació per mitjà de l'anàlisi de contingut és similar al que es fa per mitjà de l'anàlisi temàtic, amb la petita gran peculiaritat que es fa amb codis predefinits.

L'ús de llistats de codis permet, a més, plantejar estratègies d'anàlisi quantitativa sobre la codificació qualitativa. Un exemple bastant comú és la codificació de la totalitat o d'una part dels materials narratius duta a terme per dues o més persones i l'ús posterior de mesures de fiabilitat interjutges com el coeficient kappa. Això permet tenir una avaluació de la fiabilitat de les activitats de codificació i tenir més seguretat que la que hauria codificat una persona addicional d'una manera similar. En definitiva, és una manera de confirmar que l'anàlisi seria generalitzable, un objectiu no compartit per totes les escoles teòriques que fan ús de l'anàlisi qualitativa.

4. Avaluació i presentació d'evidències

4.1. Descripció de la metodologia utilitzada

El primer pas a l'hora de reportar els resultats, i sempre després d'haver desenvolupat una introducció semblant a la del principi d'aquest mòdul, és descriure adequadament la metodologia que s'ha aplicat tant en el treball de camp i la recollida de dades com en el processament i l'anàlisi de les dades.

El principi científic a què respon aquest requisit és el de replicabilitat. D'aquesta manera, qualsevol persona que estigui en poder de l'informe de resultats hauria de ser capaç de replicar el projecte de recerca en un altre context similar, ja que tots els procediments utilitzats estan detalladament descrits o corresponen a una pràctica estàndard que ha estat adequadament esmentada.

En aquest mòdul hem inclòs seccions corresponents al plantejament de la necessitat, l'objectiu i les preguntes d'investigació, la metodologia de la recollida de dades, l'obtenció d'evidències, el processament de les dades (incloent-hi la transcripció dels enregistraments i la creació de la base de dades) i la seva anàlisi (incloent-hi el pla d'anàlisi, en què es justifiquen les tècniques seleccionades –i opcionalment perquè se n'han descartat d'altres– i la seva execució). Considerem que una redacció similar seria l'adequada per a una audiència especialitzada a nivell de grau. No obstant això, s'ha de tenir en compte que, en el cas de l'àmbit de la recerca, tant en treballs de final de màster com en tesis doctorals o treballs enviats a revistes científiques especialitzades revisades per parells, hi hauria més exigència respecte a la referenciació i la justificació de la innovació que suposa el projecte. D'altra banda, en aquest cas, i atès que aquests textos solen tenir audiències molt especialitzades, probablement no hauríem hagut de justificar que hem descartat la resta de possibles tècniques de recollida i anàlisi de dades. Aquest exercici s'ha fet en aquest mòdul sobretot amb un objectiu pedagògic.

Tot i que des d'una perspectiva científica, tots aquests apartats han de precedir la presentació de resultats, en l'àmbit educatiu moltes vegades es generen informes per a audiències no especialitzades. En aquests casos és important, conservant aproximadament la mateixa estructura, escriure l'informe de resultats utilitzant un llenguatge senzill que eviti tecnicismes i s'acosti a les necessitats del lector. De vegades, sobretot en els primers anys d'exercici de la nostra professió, podem pensar que l'ús de llenguatge molt especialitzat ens legitima com a professionals. No obstant això, l'experiència ens diu que els

informes de resultats dirigits a públic no especialitzat escrits d'aquesta manera no compleixen la seva funció i solen acabar guardats en un calaix (o carpeta, en les versions digitals) sense haver-se llegit íntegrament.

4.2. Aspectes bàsics de l'informe de resultats

Un cop hem completat la part de descripció dels mètodes utilitzats, podem passar a descriure els resultats. És important entendre aquesta part com una història, com una narrativa que algú que no ha estat implicat en l'execució del projecte hauria d'entendre fins al punt que fos capaç de desenvolupar un projecte idèntic. Des d'aquesta perspectiva, les primeres vegades que es redacta un apartat de resultats és freqüent voler reportar tots els passos seguits, detallant tots els procediments i disquisicions mantingudes durant el procés. Aquesta aproximació té dos problemes. El primer és que tant els treballs per obtenir titulacions universitàries com els enviats a revistes científiques especialitzades revisades per parells solen tenir un límit de paraules. El segon és el principi de parsimònia, que de vegades entra en conflicte amb el de replicabilitat. Aquest principi proposa la preferència per argumentacions menys complexes mentre es mantinguin tots els elements essencials del procediment o de l'argumentació.

Una manera de mantenir l'equilibri entre replicabilitat i parsimònia creant alhora una narrativa comprensible és escriure en ordre de complexitat. D'aquesta manera, començaríem amb els elements més bàsics o descriptius i aniríem introduint a poc a poc elements més complexos o interpretatius. Evidentment, la metodologia utilitzada haurà de tenir-se en compte. Per exemple, si fem servir una anàlisi del contingut, la part interpretativa no sol formar part dels resultats i es limitarà a la discussió i a les conclusions. No obstant això, si fem servir tècniques fenomenològiques-interpretatives, la complexitat és part de l'anàlisi i ha d'anar apareixent explícitament a l'apartat dels resultats.

A continuació, anirem descrivint diverses tècniques de presentació de resultats i descriurem com aquestes es van aplicar a l'estudi de cas d'aquest mòdul.

4.3. Temes: denominacions, definicions i exemples

La primera tècnica de presentació de resultats que utilitzarem, en realitat, és una part del procés d'anàlisi. L'exercici de presentar-la de manera entenedora sol ser el primer pas en la traducció d'un treball, que pot durar mesos, en un text que ha de ser comprensible en poques hores o fins i tot en minuts.

La presentació d'aquesta part és senzilla, sol desenvolupar-se dins del text de l'informe i ha de ser de fàcil lectura, perquè una persona que acaba d'aterrar a la temàtica pugui entendre com s'ha configurat cada tema. Hi ha tres elements principals: la denominació, la definició i les exemplificacions.

En l'exemple desenvolupat a l'apartat d'anàlisi seria:

- Denominació: connexió.
- Definició: fragments de les narratives en què es posa de manifest una connexió emocional entre treballadors humanitaris.
- Exemplificació (com que són fragments literals, es deixa espai i s'utilitza una tipografia itàlica): *«És com quan comença a ploure, no portes paraigua i creues la mirada amb una altra persona en la mateixa situació i sense dir res saps que li entens», «Llavors vaig entendre que no era l'única persona que s'havia sentit malament des que això va passar, em vaig sentir compresa i recolzada».*

Per a la resta de temes de la qüestió «estratègies de suport mutu espontànies», seguiríem:

Valor. Fragments narratius en què es parla de la utilitat del suport dels companys després d'un esdeveniment crític i de com aquest suport ajuda a la superació personal i col·lectiva.

«No volia parlar-ne, però la companyia de l'equip, senzillament saber que hi eren, va ser el que més em va ajudar a poder estar bé els dies següents a l'incident», «L'equip d'emergències ens va dir que podíem comptar amb ells per qualsevol cosa; en realitat no necessitàvem res, però la seva presència ens va tranquil·litzar».

Comunicació. Fragments narratius en què es parla de les converses mantingudes amb els companys, com aquestes van ajudar les persones a sentir-se compreses i a sentir el seu suport. Opcionalment es poden verbalitzar els fets.

«Tenir una espatlla en què recolzar-me va ser decisiu, a poc a poc vaig anar parlant d'algunes coses, em sentia compresa i respectada». «Des del principi parlar va ser el que més em va ajudar; necessitava poder expressar el que havia passat, al principi de manera càdica i, a poc a poc, ordenant els fets al meu cap i amb les converses».

Emocions. Fragments narratius en què es parla de la capacitat de poder haver expressat emocions explícitament o implícitament i que aquestes emocions siguin positives o negatives.

«Em vaig posar a plorar, tot això havia estat massa». «Li vaig cridar... Em sap greu perquè en realitat s'estava portant molt bé amb mi, però necessitava treure aquesta ira. Això em va servir per reconciliar-me amb l'equip i amb mi mateix».

Tot i que en aquest text no ho farem, per no allargar en excés aquesta secció seguiríem anomenant, definint i exemplificant totes les temàtiques per a cada pregunta de recerca fins a tenir-les totes. Com veiem, la selecció dels fragments és clau i, en certa mesura, condiciona la comprensió del lector sobre els temes

extrets. Per això, si es disposa de més extensió per a la realització de l'informe, l'exemplificació pot ser un bon lloc on invertir pàgines, ja que més exemples i, sobretot, més diversos, ajuden a millorar la comprensió dels temes.

4.4. Taules de freqüències

La inclusió de taules de freqüències en treballs qualitius està sotmesa a una certa polèmica, entre altres coses, perquè segurament és la més propera a la investigació quantitativa.

Les taules de freqüències són fonamentals en l'anàlisi de contingut i cada sop són menys importants o fins i tot criticades segons avancem en el gradient d'inferència i interpretació de les dades. Pràcticament han arribat a ser un anatema en treballs fets amb tècniques fenomenològiques-interpretatives i hermenèutiques (per a una revisió sobre els diferents nivells d'anàlisi podeu consultar Creswell, 2007).

S'ha de tenir en compte que, mentre que el programari especialitzat en anàlisi qualitativa inclou funcions per calcular automàticament el nombre d'ocurrències de cada tema o fins i tot el nombre de paraules de què consten, l'elaboració d'una taula de freqüències desenvolupa l'anàlisi amb un mètode més «artesanal» (com afegir comentaris en un document) i implica anar comptant les paraules. Per això, si es pensa fer una taula de freqüències i no es té un programari especialitzat o no se sap utilitzar, es recomana registrar en paral·lel el nombre d'ocurrències o de paraules de cada tema en un full de càlcul (LibreOffice Calc, Microsoft Excel...).

En el cas que ens ocupa es va crear la taula 3, en la qual s'ofereixen les freqüències dels diferents temes per a cada grup mostral. Això ens permet visualitzar els temes en els casos en què es va tractar aquesta pregunta. Com veiem, en els grups mostrals en què no es va tractar una pregunta figura l'abreviació NA (no aplicable) en les caselles corresponents.

La taula ofereix una visió general de l'anàlisi de tot el projecte d'investigació. Es poden observar tots els temes, en quines mostres van ser recollides les narratives que van portar a crear aquests temes i la freqüència d'aparició de cada tema. A l'informe d'investigació, segons el tipus i l'extensió permessa, es podrien descriure breument els diferents grups de temes.

En el nostre cas, pel que fa a les estratègies espontànies de suport mutu, veiem que el tema «emocions» és principal per a tots els grups mostrals, amb lleugeres diferències en altres temàtiques com la de connexió, que sembla tenir més presència a les narratives dels treballadors de seu que en els de terreny i els participants dels cursos.

Pel que fa a les necessitats del personal de camp que podrien satisfer-se amb primers auxilis psicològics, sembla que l'equip directiu dona una gran importància a la prevenció del desgast, la derivació i la normalització. No obstant això, els membres de la unitat d'atenció psicosocial donen més importància a la prevenció del trauma, coincidint amb l'equip directiu en la importància més relativa de la normalització i la contenció.

Taula 3. Taula de freqüències de l'anàlisi temàtica de l'estudi

Mostres →	Membres de l'equip directiu		Membres de la unitat d'atenció psicosocial		Treballadors de seu		Treballadors de terreny		Participants dels cursos (abans)		Participants dels cursos (seguiment)		Total	
	3 entrevistes a actors clau - 1 grup de discussió (5 pers.)		2 entrevistes a actors clau - 1 grup de discussió (6 pers.)		2 grups de discussió (5 pers. c/u)		4 grups de discussió (5 pers. c/u)		4 grups focals (10 pers. c/u)		35 entrevistes breus*		121 persones	
Temes ↓	núm.	%	núm.	%	núm.	%	núm.	%	núm.	%	núm.	%	núm.	%
Estratègies espontànies de suport mutu														
Valor	NA	NA	3	3	4	3	26	6	45	8	NA	NA	78	6
Comunicació	NA	NA	24	22	32	20	68	15	89	16	NA	NA	213	17
Connexió	NA	NA	34	31	67	42	123	27	150	28	NA	NA	374	30
Emocions	NA	NA	49	45	56	35	234	52	260	48	NA	NA	599	47
Total	NA	NA	110	100	159	100	451	100	544	100	NA	NA	1.264	100
Necessitats del personal de camp que podrien ser satisfetes amb primers auxilis psicològics														
Contenció	14	16	34	26	12	86	32	42	NA	NA	NA	NA	92	30
Normalització	18	21	40	31	8	57	36	47	NA	NA	NA	NA	102	33
Derivació	23	27	23	18	0	0	2	3	NA	NA	NA	NA	48	16
Prevenció del trauma	2	2	45	34	0	0	4	5	NA	NA	NA	NA	51	17
Prevenció del desgast	43	50	23	18	6	43	34	45	NA	NA	NA	NA	106	35
Total	86	100	131	100	14	100	76	100	NA	NA	NA	NA	307	100
Adequació dels materials de formació en PAP dirigits a beneficiaris														
Objectius d'aprenentatge	NA	NA	23	21	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	23	21
Contextos	NA	NA	26	24	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	26	24
Exemplificació	NA	NA	22	21	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	22	21
Avaluació	NA	NA	36	34	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	36	34
Total	NA	NA	107	100	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	107	100
Possibles obstacles organitzacionals														
Estigma	10	14	36	36	18	34	43	49	NA	NA	35	26	142	32
Supervisió	26	36	12	12	0	0	10	11	NA	NA	31	23	79	18
Jerarquia	2	3	6	6	34	64	34	39	NA	NA	33	25	109	24
Consciència	34	47	46	46	1	2	1	1	NA	NA	35	26	117	26
Total	72	100	100	100	53	100	88	100	NA	NA	134	100	447	100

* Donat el format d'aquestes entrevistes, el màxim d'ocurrència de cada tema és un per entrevistat, per tant, 35. NA: no aplicable.

Una pregunta que només es va fer als membres de la unitat psicosocial, l'adequació de materials de formació en PAP destinats a beneficiaris, va produir quatre temes: objectius d'aprenentatge, contextos, exemplificació i avaluació, repartits gairebé per igual amb una lleugera preponderància de la importància de transformar els procediments d'avaluació del curs.

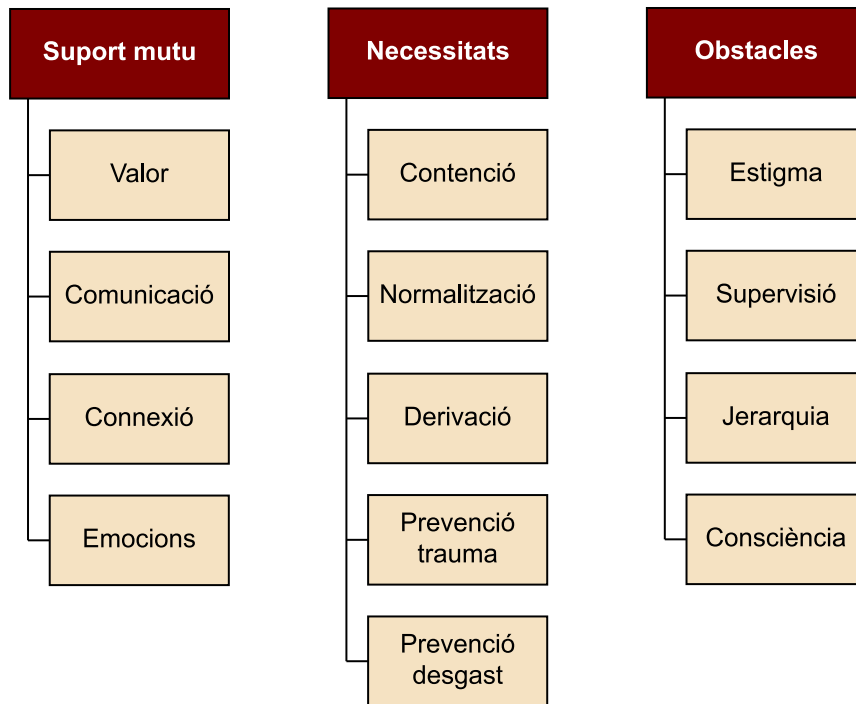
Finalment, pel que fa als possibles obstacles organitzacionals, mentre que l'estigma no semblava un tema fonamental per a l'equip directiu, sí que ho era per a la resta de grups mostrals, especialment per als treballadors. Una cosa similar passava en el cas de la jerarquia, de poca rellevància per als directius i la unitat d'atenció psicosocial, però molt rellevant per a treballadors de seu i, en menor mesura, per als de terreny.

4.5. Mapes conceptuals

Aquesta tècnica permet organitzar la informació d'una manera visual. Hi ha dues aproximacions principals en la creació de mapes conceptuals. La primera és crear mapes conceptuals per mitjà de programes genèrics (de creació de diapositives, com PowerPoint, o de dibuix, com Paint), o especialitzats (Freemind, Compendium, etc.). La segona és crear mapes conceptuals per mitjà de funcions avançades dels programes d'anàlisi qualitatives (ATLAS.ti, NVivo, RQDA, etc.). Aquestes funcions avançades ens permeten crear mapes conceptuals automàtics basats en les etiquetes dels temes creats en l'anàlisi. Addicionalment, l'estructura del mapa conceptual creat pot estar basat en alguns paràmetres quasiquantitatius com la freqüència d'aparició de cada tema, l'agrupació de temes en supracategories, el solapament repetit de temes en els mateixos fragments narratius, etc.

En el nostre cas, com que l'anàlisi de les diferents preguntes de recerca es va fer de manera relativament independent, hem cregut oportú incloure un mapa conceptual senzill obviant els temes derivats de la pregunta referent a l'adequació dels materials docents, ja que aquests temes no es van incloure en l'informe a l'equip directiu ni al personal de seu i terreny, només es van incloure a la part dedicada als de la unitat d'atenció psicosocial. De la mateixa manera, a la taula 3 es van obviar les freqüències d'aquests temes.

Figura 3. Mapa conceptual de l'anàlisi de les preguntes d'investigació sobre suport mutu espontani, possibles necessitats que s'han de cobrir i obstacles.



4.6. Núvols de paraules

Els núvols de paraules són imatges creades mitjançant la ponderació de paraules segons la seva freqüència d'aparició en un text. Serveixen per visibilitzar de manera senzilla les paraules predominants en un fragment de text. Per això, només es poden fer amb les parts dels materials que hagin estat transcrites. Hi ha diferents pàgines web i programes informàtics gratuïts i comercials que ofereixen serveis gratuïts de creació d'aquestes imatges.

Crear núvols de paraules

Per exemple, <http://www.nubedepalabras.es> o <http://wordart.com>.

A part de les diferents opcions que normalment podem trobar, pot haver-hi diferències entre les estratègies utilitzades per construir els núvols de paraules. Una primera estratègia pot ser senzillament introduir el text tal qual en una aplicació informàtica i explorar el resultat.

Moltes d'aquestes pàgines web i programes informàtics ofereixen la depuració de paraules sense significació semàntica (articles, preposicions, etc.) i l'agrupament de paraules similars, com poden ser singulars amb els seus corresponents plurals (persona i persones, per exemple). Això ens ofereix una visió més significativa de l'anàlisi feta. Un exemple d'això es pot veure a la figura 4.

D'altra banda, hi ha una estratègia per crear núvols de paraules en funció de la freqüència. Aquesta pot ser una bona estratègia en el cas d'audiències no especialitzades en què sigui fonamental captar la seva atenció. Per elaborar un núvol de paraules d'aquesta manera n'hi hauria prou amb copiar la denominació de cada tema de manera proporcional a la seva freqüència.

Figura 4. Núvol de paraules depurat de totes les transcripcions del projecte



Per crear un núvol de paraules per mitjà d'una metodologia proporcional hem de copiar cada paraula en funció de la seva proporció d'aparició sobre el total. Vegem un exemple que es va elaborar per al cas que ens ocupa. Tingueu en compte que també es va excloure la pregunta d'adequació de materials docents.

En primer lloc, com veiem a la taula 4, es calcula la proporció sobre el total.

Taula 4. Freqüències per temàtica i proporció (percentatge) sobre el total

	Núm.	%
Estratègies espontànies de suport mutu		
Valor	78	4
Comunicació	213	10

Aquesta taula s'inclou com a il·lustració del procés de construcció d'un núvol de paraules ponderades segons la freqüència d'aparició de temàtiques. En un informe de resultats seria informació redundant respecte a la taula 2.

	Núm.	%
Connexió	374	18
Emocions	599	28
Necessitats del personal		
Contenció	92	4
Normalització	102	5
Derivació	48	2
Prevenició del trauma	51	2
Prevenició del desgast	106	5
Possibles obstacles		
Estigma	142	7
Supervisió	79	4
Jerarquia	109	5
Consciència	117	6
Total	2.110	100

Aquesta taula s'inclou com a il·lustració del procés de construcció d'un núvol de paraules ponderades segons la freqüència d'aparició de temàtiques. En un informe de resultats seria informació redundante respecte a la taula 2.

En segon lloc, caldria crear un text en què cada paraula aparegui en proporció al total. En el nostre cas utilitzem el percentatge sense decimals, tal com apareix a la taula 4. D'aquesta manera, com es pot veure a la figura 5, cada paraula es repeteix tantes vegades com el valor en nombres enters del seu percentatge.

Figura 5. Recull de paraules per a la creació d'un núvol de paraules ponderades segons la freqüència d'aparició de temàtiques. Les denominacions de temes formades per dos o més paraules s'han unit perquè les paraules principals apareguin unides en el núvol.

Valor Valor Valor Valor Comunicación Comunicación Comunicación Comunicación
 Comunicación Comunicación Comunicación Comunicación Comunicación Comunicación
 Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión
 Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión Conexión
 Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones
 Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones
 Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones
 Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones Emociones
 Contención Contención Contención Contención Normalización Normalización Normalización
 Normalización Normalización Derivación Derivación Prevencióntrauma Prevencióntrauma
 Prevención desgaste Prevención desgaste Prevención desgaste Prevención desgaste
 Prevención desgaste Estigma Estigma Estigma Estigma Estigma Estigma Supervisión
 Supervisión Supervisión Supervisión Jerarquía Jerarquía Jerarquía Jerarquía Jerarquía
 Conciencia Conciencia Conciencia Conciencia Conciencia Conciencia

En introduir aquest text en un web de generació de núvols de paraules obtindrem un núvol (figura 6) en la qual la mida de les paraules, en aquest cas les denominacions dels temes, és directament proporcional a la seva freqüència.

Figura 6. Núvol de paraules ponderades segons la freqüència d'aparició de temàtiques



5. Conclusió

5.1. Síntesi del cas

En aquest treball es va decidir utilitzar una metodologia qualitativa eminentment exploratòria donada la novetat de la temàtica d'estudi i de les característiques de l'organització on es va dur a terme. Es va utilitzar una part de l'anàlisi i l'informe de resultats després d'una primera fase per rebre retroalimentació per part dels diferents grups de l'organització, que van servir per adaptar uns continguts docents. Finalment, la recollida de dades abans i després d'aquests cursos ens va ajudar a perfilar les estratègies espontànies de suport mutu (que es van utilitzar com una manera de donar inici al curs a més de la recollida de dades) i a contrastar els possibles obstacles organitzacionals d'implantació de primers auxilis psicològics. El pas següent podria ser l'elaboració d'un qüestionari sobre obstacles organitzacionals derivat d'aquestes anàlisis per poder quantificar aquests obstacles en cada estament de l'organització.

En els resultats hem vist que no només es donen estratègies espontànies de suport mutu i que aquestes estan molt ben valorades per part de tots els grups mostrals, com ja era d'esperar, sinó que aquestes estratègies són fonamentals en l'expressió d'emocions per mitjà de la connexió amb altres companys. Pel que fa a la comunicació del que ha passat, en concordança amb els resultats de les revisions vigents sobre debriefing (Rose *et al.*, 2002), veiem que hi ha diferents perfils personals i que, mentre que a unes persones els va bé parlar, altres prefereixen fer-ho espaiadament o fins i tot no fer-ho.

Pel que fa a les necessitats del personal de camp que podrien ser satisfetes amb primers auxilis psicològics, a part de l'acord existent en les funcions de contenció i normalització, hi ha diferències entre els grups mostrals. Mentre que l'equip directiu prioritza la prevenció del desgast, els membres de la unitat d'atenció psicosocial donen més importància a la prevenció del trauma, la qual cosa és congruent amb el rol que té cada un. La derivació és prioritzada per ambdós grups i ignorada pels dos grups de treballadors. Això pot ser a causa del desconeixement de la possibilitat de derivació que hi ha entre el personal de seu i de terreny.

Les tècniques exposades en aquest treball també van ajudar a adequar els materials de formació en PAP destinats a beneficiaris per al seu ús entre treballadors humanitaris. Com es pot veure a la taula d'objectius d'aprenentatge, es va afegir, per exemple, una secció completa referent al dol, no inclosa a la guia de l'Organització Mundial de la Salut, Fundación WarTrauma i Visió Mundial Internacional (2012). Aquesta introducció es va fer en funció dels desafortunats incidents als quals ha de fer front la unitat d'atenció psicosocial i que se-

rien més fàcils de suportar si es comencessin a implementar diverses tècniques d'ajuda entre companys. També es van transformar els contextos d'intervenció i d'exemplificació, tenint més en compte, per exemple, els atacs duts a terme contra instal·lacions sanitàries en els últims anys. Pel que fa a l'avaluació, prioritzada per la unitat d'atenció psicosocial, es van crear unes preguntes tipus test noves incloent-hi temàtiques referents a la cura entre companys.

Finalment, pel que fa als possibles obstacles organitzacionals, temes com l'estigma i la jerarquia que podem tenir a l'hora d'expressar a un company el fet de trobar-nos superats per un fet traumàtic eren ignorats per l'equip directiu. Això emfatitza la importància d'incrementar la comunicació i la col·laboració entre aquest equip i la unitat d'atenció psicosocial.

5.2. Aprenentatges que es deriven del cas

Els resultats d'aquest projecte de recerca qualitativa il·lustren els passos que hem de seguir per implementar formacions i activitats que facilitin l'ús normalitzat de primers auxilis psicològics en una organització humanitària. L'ús de la tècnica d'anàlisi temàtica ens ha permès tenir en compte la literatura existent sobre primers auxilis psicològics, però mantenint alhora una connexió estreta amb les dades obtingudes en el treball de camp.

Adicionalment, l'elaboració de continguts docents per mitjà de pràctiques participatives és un bon mètode per motivar cap a la formació contínua membres d'equips professionals. Aquestes metodologies posen de manifest l'interès en la veu i les necessitats de les persones que seran alumnes d'aquests cursos.

En general, els resultats de l'anàlisi mostren la seva utilitat per al procés d'implementació que ens ocupa. L'avantatge de les metodologies qualitatives és la potenciació de la validesa externa en específic, i sobretot l'ecològica. Generar converses en què els diferents actors implicats poden mostrar el seu punt de vista ens dona una informació valuosa per a la creació de materials educatius i l'avaluació de l'impacte de les activitats formatives.

El mètode escollit no permet controlar possibles biaixos com el de la desitjabilitat social que es va poder donar en alguns grups i entrevistes, tot i que la combinació de tots dos mètodes ens assegura més varietat narrativa. Una altra possible limitació és la possibilitat de generalitzar en altres organitzacions, ja que la metodologia escollida i el desenvolupament del procés va estar molt influenciat per la idiosincràsia particular de l'organització que va ser el nostre objecte d'estudi.

5.3. Per saber-ne més

Desenvolupant aquest cas pas a pas esperem haver-vos donat algunes pistes sobre com posar en pràctica els coneixements adquirits en el mòdul teòric sobre l'informe d'investigació. Aprendre a analitzar materials qualitius és una

mica com aprendre a pujar una escala, com ens mostrava Cortázar: és molt complicat explicar-ho, però és fàcil aprendre observant i provant-ho. Esperem que després de desenvolupar aquest cas d'una manera senzilla us sentiu motivats per embarcar-vos en l'anàlisi qualitativa de les vostres pròpies intervencions educatives.

La millor manera d'aprendre a dur a terme aquestes anàlisis qualitatives és consultar treballs fets per altres persones. Concretament us animem a consultar articles publicats en revistes científiques revisades per parells. La majoria d'aquestes revistes es publiquen en llengua anglesa, fet que afavoreix l'intercanvi internacional. Alguns bons exemples de revistes educatives que fan especial èmfasi en l'ús de metodologies qualitatives són *American Educational Research Journal*, *Educational Action Research*, *Educational Evaluation and Policy Analysis*, *Educational Researcher* o *Review of Educational Research*. Cal entendre els articles publicats en aquestes revistes com a síntesis molt depurades de grans projectes de recerca educativa. Per això, per entendre l'anàlisi fet, és molt important entendre abans els antecedents, les necessitats a les quals es respon, el context en el qual es porta a terme la recollida de dades i la justificació de l'orientació escollida.

Bibliografia

Braun, V. i Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative enquiry & research design, choosing among five approaches* (Vol. 2). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Crichton, S. i Childs, E. (2005). Clipping and coding audio files: A research method to enable participant voice. *International Journal of Qualitative Methods*, 4(3), 1-9. <https://doi.org/10.1177/160940690500400303>.

Ehrenreich, J. H. (2002). *A Guide for Humanitarian, Health Care, and Human Rights Workers Caring for Others, Caring for Yourself* Old Westbury, New York: Center for Psychology and Society, State University of New York, College at Old Westbury.

Farah, R. (2009). UNRWA: Through the eyes of its refugee employees in Jordan. *Refugee Survey Quarterly*, 28(2-3), 389-411. <https://doi.org/10.1093/rsq/hdp046>.

Glaser, B. G. i Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New Brunswick: Transaction Publishers.

Gutiérrez Brito, J. (2009). Técnicas grupales. A J. Callejo Gallego y C. del Val Cid, J. Gutiérrez Brito i Rojas A. V. (Eds.). *Introducción a las técnicas de investigación social* (pàg. 96-103). Madrid: Ramón Areces.

Ingiyimber, F. (2017). Humanitarian Intervention as Neocolonialism. A F. Ingiyimber (Ed.), *Domesticating Human Rights* (pàg. 57-121). Cham, CH: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57621-3_3.

Organització Mundial de la Salut, Fundació War Trauma, i Visió Mundial Internacional. (2012). *Primera ayuda psicológica: guía para trabajadores de campo*. Ginebra: Organizació Mundial de la Salut.

Rose, S. C., Bisson, J., Churchill, R., i Wessely, S. (2002). Psychological debriefing for preventing post traumatic stress disorder (PTSD). A S. C. Rose (Ed.), *Cochrane Database of Systematic Reviews*. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD000560>.

Schreier, M. (2007). Qualitative Content Analysis. A U. Flick (Ed.), *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. Londres, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore: SAGE Publications.

Wartenweiler, T. i Eiroa-Orosa, F. J. (2016). Effects of Spiritual Change on the Re-Entry Adjustment of Christian Young Adult Humanitarian Workers. *Journal of Pastoral Care & Counseling*, 70(3), 176-185. <https://doi.org/10.1177/1542305016655177>.

