
L'entrevista i la història de vida

PID_00263489

Lucía Sanjuán Núñez

Temps mínim de dedicació recomanat: 6 hores



Lucía Sanjuán Núñez

Primera edició: febrer 2019
© Lucía Sanjuán Núñez
Tots els drets reservats
© d'aquesta edició, FUOC, 2019
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Disseny: Manel Andreu
Realització editorial: Oberta UOC Publishing, SL

Cap part d'aquesta publicació, incloent-hi el disseny general i la coberta, no pot ser copiada, reproduïda, emmagatzemada o transmesa de cap manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric com químic, mecànic, òptic, de gravació, de fotocòpia o per altres mètodes, sense l'autorització prèvia per escrit dels titulars del copyright.

Índex

Introducció	5
Objectius	6
1. L'entrevista	7
1.1. Introducció	7
1.2. Definició	7
1.3. Tipologia	8
1.3.1. Segons el grau d'estructuració	8
1.3.2. Segons el grau d'aprofundiment en els temes	10
1.3.3. Segons el grau d'extensió temàtica	11
1.3.4. Segons el tipus de resposta	11
1.3.5. Segons el rol de l'entrevistador	12
1.3.6. Segons el nombre de persones entrevistades	13
1.4. Aplicabilitat i usos de les entrevistes qualitatives	14
1.5. Limitacions i dificultats d'aplicació de les entrevistes qualitatives	15
1.6. Implementació de les entrevistes qualitatives	17
1.6.1. Selecció de la modalitat d'entrevista	17
1.6.2. Selecció dels entrevistadors	17
1.6.3. Selecció dels entrevistats	21
1.6.4. Elaboració d'un guió d'entrevista	26
1.6.5. Dinàmica de les entrevistes: inici	29
1.6.6. Dinàmica de les entrevistes: desenvolupament	34
1.6.7. Actitud i tàctiques de l'entrevistador	39
1.6.8. Registre de l'entrevista	48
1.6.9. Transcripció de les entrevistes	50
2. La història de vida	62
2.1. Introducció	62
2.2. Definició	63
2.3. Tipologia	63
2.4. Aplicabilitat i usos de les històries de vida	66
2.5. Limitacions i dificultats d'aplicació de les històries de vida	67
2.6. Implementació de les històries de vida	68
2.6.1. Selecció del tipus de relat biogràfic	68
2.6.2. Selecció dels entrevistadors	68
2.6.3. Selecció dels entrevistats	69
2.6.4. Dinàmica de les històries de vida: inici	70
2.6.5. Dinàmica de les històries de vida: desenvolupament	71
2.6.6. Registre i transcripció de la història de vida	75

2.7. Presentació de les històries de vida	76
Bibliografia	79

Introducció

Dedicarem aquest mòdul a presentar les entrevistes i les històries de vida com a tècniques qualitatives d'investigació. Per a això, el text està dividit en dues parts.

En la primera, abordarem les entrevistes qualitatives. Començarem amb una breu introducció dedicada a aclarir conceptes i mostrar un petit resum sobre la història de la tècnica, i després aportarem una definició d'entrevista qualitativa i una classificació tipològica sobre la base de diferents criteris. A partir d'aquest punt, ens centrarem en la modalitat d'entrevistes poc estructurades i en profunditat, de les quals veurem la definició, l'aplicabilitat i els usos potencials en investigació qualitativa, les limitacions o prudències que és necessari tenir en el moment de la seva aplicació i les característiques generals de la seva implementació en el context d'un disseny qualitatiu de recerca, i ens detindrem especialment en la selecció dels subjectes que s'entrevistaran, en l'elaboració d'un guió d'entrevista, en la dinàmica de desenvolupament i en les estratègies o habilitats que han de tenir els investigadors que les emprin i els passos que han de seguir per a registrar i transcriure la informació que obtinguin.

En la segona part del mòdul, seguirem un esquema similar per a parlar de les històries de vida, tractant, a més de la seva definició i enquadrament en les diverses modalitats del mètode biogràfic, algunes qüestions específiques quant a la seva implementació.

Al final d'aquest mòdul trobareu un apartat amb la bibliografia referenciada i especialitzada en el tema.

Tal com hem assenyalat en el mòdul corresponent a l'observació participant, l'orientació d'aquest també és clarament pràctica, a fi d'intentar proporcionar conceptes i eines necessaris per a posar en pràctica ambdues tècniques en el context de dissenys qualitatius d'investigació.

Objectius

La lectura d'aquest mòdul us permetrà:

- 1.** Conèixer el paper de les entrevistes qualitatives com a tècnica d'investigació en el marc de dissenys qualitatiu.
- 2.** Identificar les potencialitats, avantatges i limitacions de les entrevistes qualitatives.
- 3.** Conèixer els aspectes bàsics de la implementació de les entrevistes qualitatives i el registre i transcripció de dades procedents del seu ús.
- 4.** Disposar d'alguns exemples pràctics sobre la utilització de les entrevistes qualitatives.
- 5.** Conèixer el paper de les històries de vida com a tècnica d'investigació en el marc de dissenys qualitatiu.
- 6.** Identificar les potencialitats, avantatges i limitacions de les històries de vida.
- 7.** Conèixer els aspectes bàsics de la implementació de les històries de vida i el registre i presentació de dades procedents del seu ús.
- 8.** Disposar de bibliografia especialitzada sobre les entrevistes qualitatives i les històries de vida.

1. L'entrevista

1.1. Introducció

Basada en el que alguns denominen art de l'escolta i de la conversa (Valles, 2002), l'entrevista, si més no des d'un punt de vista col·loquial, té les seves arrels històriques tan enllà com en les activitats de viatgers, militars, metges i narradors.

En el context formal de la recerca, ha estat utilitzada des del començament de disciplines relacionades amb les ciències socials i les humanitats (antropologia, sociologia, etc.), però també en psicologia i psiquiatria. De fet, encara que es considera C. R. Rogers, des de la psicologia, pioner en l'ús d'entrevistes obertes i no dirigides, les entrevistes qualitatives tenen un gran deute amb la psicoanàlisi (Freud, Jung i Lacan hi dediquen textos). Cada vegada més, també, adquireixen rellevància en altres ciències de la salut, com la medicina, i, des del seu mateix començament, en l'epidemiologia i la salut pública.

En la història recent de la investigació qualitativa, és necessari assenyalar la importància que va tenir l'ús que en van fer els sociòlegs de l'escola de Chicago; també es pot considerar que hi ha un abans i un després en la història de la tècnica a partir del treball de K. Merton (des de la sociologia), el qual, juntament amb Kendall (Merton i Kendall, 1946), va encunyar el nom de *focused interview* per a referir-se a entrevistes semidirigides, semiestructurades, centrades i en profunditat (Valles, 2002).

En antropologia, l'entrevista, especialment en la seva modalitat no estructurada i en profunditat, constitueix, juntament amb l'observació participant, el nucli de l'estratègia etnogràfica.

1.2. Definició

La majoria dels autors (Valles, 2002) destaquen, d'una o altra manera, la proximitat de les entrevistes qualitatives amb les converses o diàlegs habituals en la vida quotidiana, encara que convé, com anirem insistint al llarg d'aquest text, no confondre les xerrades informals amb les entrevistes formals com a tècnica d'investigació qualitativa. Se sol assenyalar que les semblances es relacionen amb la forma espontània de teixir les preguntes i argumentacions, de manera lliure i poc dirigida, i la proximitat entre l'entrevistador i l'entrevistat. Quant a les diferències, se centren en la preparació prèvia, el caràcter orientat de la conversa (temàticament, però també metodològica) i la seva asimetria (ja que es busca que sigui una de les parts –l'entrevistat– la que aporti la major part de la informació, que l'altra –l'entrevistador– escolta de manera activa i a qui li

Lectura recomanada

Per a un repàs, succint, de la història de la tècnica, molt útil per a aclarir conceptes, us recomanem consultar:

M. S. Valles (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

interessa no ja de manera personal, sinó professional). És a dir, en alguns aspectes, una entrevista qualitativa pot recordar una conversa informal, encara que en la pràctica està molt lluny de ser-ho. En paraules de Valles (2002):

«Esto es, las *entrevistas de investigación* no se consideran una experiencia de laboratorio, en el sentido de proporcionar al entrevistador y al entrevistado un aislamiento respecto de las normas propias de sus contextos socioculturales. Los procesos de comunicación e interacción social *cuasi naturales* de la vida cotidiana se simulan o se transforman en las entrevistas con el propósito de obtener información pertinente, de acuerdo con la demanda de estudio» (Valles, 2002, p. 46, les cursives són seves).

Podem definir, per tant, l'entrevista qualitativa com un procés pel qual una persona (l'entrevistada), triada d'acord amb els paràmetres fixats en un disseny d'investigació, proporciona informació considerada rellevant sobre l'objecte d'estudi (o un aspecte d'aquest) des del seu propi punt de vista o experiència, en el marc d'una conversa amb una persona (l'entrevistadora) formada i entrenada en l'ús de la tècnica.

Així, la principal utilitat de les entrevistes qualitatives és abordar les percepcions, interpretacions, opinions, motius, etc. dels subjectes sobre els fenòmens d'interès per a una recerca i fer-ho en el curs d'una trobada (entre entrevistador i entrevistat) prevista, directa, pautaada i orientada precisament a aquesta finalitat.

1.3. Tipologia

Pel que fa a la tipologia, se solen utilitzar diversos criteris per a classificar les entrevistes (Valles, 1997, 2002):

Lectures complementàries

No podem detenir-nos en els diferents paradigmes teòrics en els quals tenen cabuda les entrevistes qualitatives, ni tampoc en la descripció exhaustiva dels orígens i fonaments teòrics de cada proposta de tipologia. Per a això, us remetem al mòdul 1 «Introducció a la metodologia qualitativa d'investigació», en el qual tractem els diferents enfocaments teoricometodològics en investigació qualitativa i, també, als següents treballs:

M. S. Valles (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

M. S. Valles (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

1.3.1. Segons el grau d'estructuració

Distingirem entre:

- Entrevistes estructurades
- Entrevistes no estructurades
- Entrevistes semiestructurades

a) Entrevistes estructurades

Lectura complementària

Per a més informació sobre la perspectiva de diferents autors sobre les semblances i diferències entre les converses informals i les entrevistes qualitatives, podeu consultar: M. S. Valles (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

Es tracta d'entrevistes altament estandarditzades en les quals hi ha un guió previ, que se segueix de manera pautaada i en el qual es registren les preguntes, que són formulades igualment a tots els entrevistats.

Les respostes són majoritàriament tancades (és a dir, amb un nombre limitat d'opcions establertes prèviament), encara que hi pot haver un petit nombre de respostes obertes.

En aquestes entrevistes, l'entrevistador té un rol directiu i no fa de dinamitzador d'una conversa, sinó de simple recol·lector de dades.

Encara que s'utilitzen en ciències socials, especialment en sociologia, no són el que la major part dels autors considera la tècnica característica de la investigació qualitativa.

b) Entrevistes no estructurades

Es tracta, en aquest cas, d'entrevistes típicament qualitatives. Constitueixen un instrument flexible i dinàmic de recol·lecció de dades caracteritzat pel següent:

- No hi ha un guió estricte preestablert que se segueixi rígidament, sinó una guia temàtica (ben organitzada i sistematitzada, això sí) que l'entrevistador utilitza per a orientar la conversa. No es tracta, com veurem més endavant, d'un guió amb les preguntes ja formulades que l'entrevistador va seguint fil per randa, sinó una espècie d'apunts que pot tenir davant o haver memoritzat i que li serveixen per a recordar els punts principals i els subtemes que ha de tractar.
- L'entrevista pren la forma d'una conversa fluïda i viva en la qual els temes es van abordant a mesura que el fil de la conversa hi porta. No es tracta, hi hem d'insistir, d'una conversa informal ni de res improvisat: en tot moment, l'entrevistador ha de tenir presents quins són els objectius de la tècnica i de l'entrevista específica a cada subjecte concret i l'ha d'orientar a obtenir la informació que li interressi amb el màxim grau de profunditat i detall possible, però ho ha de fer, i aquí hi ha la clau, de manera poc directiva, respectant tant com pugui el flux de la conversa, aprofitant, sense tallar (però dirigint-lo) el curs del discurs de l'entrevistat, de manera que aquest pugui elaborar les seves pròpies respostes amb espontaneïtat, al seu propi ritme i segons les seves pròpies paraules.
- Com veurem, en aquest tipus d'entrevistes és fonamental l'habilitat de l'entrevistador per a afavorir que el subjecte parli, espontàniament i d'acord amb el seu propi estil, dels temes que són d'interès per a la recerca.

c) Entrevistes semiestructurades

Es tracta, per dir-ho així, d'una modalitat intermèdia entre les dues anteriors i que constitueix, probablement, la més utilitzada en la investigació qualitativa.

Són entrevistes en les quals bona part de la conversa transcorre sota els paràmetres del que denominariem una entrevista no estructurada (és a dir, sense un guió estricte, que deixa que la conversa flueixi sota la direcció poc rígida de l'entrevistador perquè el subjecte elabori les seves pròpies respostes i argumentacions), però que també contenen una part més estructurada, en la qual l'entrevistador formula certes preguntes de manera més directiva i estandaritzada. Solen ser, aquestes últimes, preguntes orientades a conèixer sobretot algunes dades sociodemogràfiques bàsiques dels subjectes (edat, sexe, situació laboral...), però també es poden utilitzar per a concretar algunes respostes dins d'unes pautes prefixades que ajudin a la codificació posterior.

En quina mesura dominarà el vessant més o menys estandaritzat dependrà de la situació concreta de recerca i de l'entrevista. Ara bé, com podem deduir, es tracta d'entrevistes en les quals és necessari que l'investigador tingui un bon coneixement previ sobre què preguntar, a qui i com, en aquesta fase més estructurada, per a poder tenir una certa seguretat de quines preguntes formular i que es comprendran i es podran interpretar correctament les respostes.

1.3.2. Segons el grau d'aprofundiment en els temes

Es diferencia entre:

- Entrevistes superficials
- Entrevistes en profunditat

a) Entrevistes superficials

Es tracta d'entrevistes en les quals s'aborden els temes sense aprofundir-hi gaire. L'objectiu sol ser més l'exhaustivitat que la profunditat, és a dir, tractar de manera poc intensiva un conjunt més o menys ampli de temes.

b) Entrevistes en profunditat

Al contrari que les anteriors, en les entrevistes en profunditat, cadascun dels temes que s'hi tracten s'aborda de manera intensiva.

Solen ser, com es pot preveure, entrevistes no estructurades o semiestructurades, en les quals l'objectiu de l'entrevistador és dirigir la conversa de manera que el subjecte tracti amb deteniment i detall cadascun dels temes, generalment en el curs d'un diàleg poc pautat, llarg i espontani.

1.3.3. Segons el grau d'extensió temàtica

En aquest cas, cal distingir entre:

- Entrevistes focalitzades o centrades
- Entrevistes no focalitzades o no centrades

a) Entrevistes focalitzades o centrades

La seva primera definició ja ve dels articles de Merton i Kendall (1946) i Merton, Fiske i Kendall (1956), en els quals parlen d'una modalitat d'entrevista caracteritzada per l'existència d'un guió previ, elaborat pels investigadors a partir del seu coneixement del tema i les hipòtesis plantejades sobre aquest, que es planteja d'una manera semidirigida sobre un tema concret o un nombre molt acotat de temes.

Així, encara que com a entrevista qualitativa es procura que el seu gruix consti de preguntes de resposta lliure que el subjecte respon relatant la seva pròpia experiència, el conjunt de temes que s'aborden és limitat i s'intenta que les respostes s'hi ajustin de la manera més concreta possible. Se sol dir, en aquest sentit, que es busca més profunditat que exhaustivitat.

b) Entrevistes no focalitzades o no centrades

Es tracta, a diferència de les anteriors, d'entrevistes que abasten una gamma de temes àmplia. L'objectiu en aquest tipus d'entrevistes és mantenir una conversa que abordi una gran diversitat de temes, entre els considerats rellevants per a la recerca, de manera exhaustiva i, habitualment, en profunditat i amb un paper poc directiu de l'entrevistador.

En part de la bibliografia especialitzada, se sol dir que es tracta d'entrevistes que es fan sobretot en les fases exploratòries de les recerques, encara que això no és del tot precís i ni tan sols sempre és convenient: que l'entrevista sigui un repàs exhaustiu de temes molt diversos no significa, ni molt menys, que no estigui planificada i pautaada, ni que els temes s'abordin superficialment o sense rigor; al contrari, les entrevistes no centrades, quan estan ben plantejades per un investigador coneixedor del tema, constitueixen un instrument enormement valuós per a obtenir informació rica i variada en una recerca qualitativa. Es tracta, això sí, d'entrevistes generalment llargues, que requereixen una planificació adequada i bona preparació i habilitat de l'entrevistador. Són, com ja hem dit per a les entrevistes no estructurades o semiestructurades, les més típicament qualitatives.

1.3.4. Segons el tipus de resposta

Segons aquest criteri es diferencia entre:

- Entrevistes de resposta tancada
- Entrevistes de resposta oberta

a) Entrevistes de resposta tancada

Es tracta d'entrevistes en les quals a cada pregunta (o un nombre majoritari d'aquestes) s'hi assigna un nombre limitat d'opcions de resposta, establert prèviament.

Les respostes de l'entrevistat s'assignen a una de les opcions prèviament codificades o, cosa més freqüent, se li demana que triï entre aquestes la que més s'ajustaria a la seva argumentació.

L'objectiu és facilitar l'anàlisi de les dades (en la mesura en què les respostes ja estan codificades) i fer més ràpid i senzill el curs de l'entrevista. La contrapartida és, com sembla evident, la pèrdua de capacitat per a un veritable accés a les percepcions i argumentacions dels subjectes, objectiu principal, ja ho sabem, dels enfocaments qualitius.

Es tracta, en realitat, d'una modalitat propera a l'enquesta o els test i, per això, de caire no tan típicament qualitatiu.

b) Entrevistes de resposta oberta

Es tracta d'una modalitat d'entrevista clarament qualitativa en la qual l'investigador deixa que els subjectes expressin les seves opinions, experiències o percepcions sense limitar les seves respostes de manera prefixada, sinó permetent que elaborin el seu propi discurs, respectant la seva manera d'expressar-se i d'anar tractant els temes.

1.3.5. Segons el rol de l'entrevistador

Segons aquest criteri es diferencia entre:

- Entrevistes directives
- Entrevistes no directives

a) Entrevistes directives

En aquesta modalitat, l'entrevistador adopta una actitud de direcció molt marcada pel que fa als temes, el seu tractament concret i l'elaboració de les respostes, intervenint sovint en la conversa a fi d'orientar-la de manera clara i formular preguntes directament.

Se sol tractar d'entrevistes estructurades i tenen l'avantatge d'acotar els temes i disminuir les dispersions, cosa que limita la durada de l'entrevista, però tenen l'inconvenient que s'interromp el flux de la conversa, de manera que el subjecte té menys llibertat per a abordar els temes i les respostes d'acord amb el seu propi estil.

b) Entrevistes no directives

Com a entrevistes de caire inconfusiblement qualitatiu, l'investigador estableix una estratègia en la qual permet el flux espontani de la conversa i respecta el discurs del subjecte alhora que és capaç de conduir la conversa cap als temes que interessin. Es tracta d'entrevistes habitualment no estructurades o semiestructurades, orientades a tractar els temes en profunditat i amb el suport d'un guió poc rígid, que permeten l'accés a una àmplia varietat i volum d'informació.

1.3.6. Segons el nombre de persones entrevistades

Distingim, en aquest cas, entre:

- Entrevistes individuals
- Entrevistes grupals

a) Entrevistes individuals

Com el seu mateix nom indica, es tracta d'entrevistes en les quals hi ha un únic entrevistat.

b) Entrevistes grupals

En aquest cas, ens trobem amb més d'una persona entrevistada alhora. Encara que aquest tipus d'entrevistes poden tenir certa utilitat i de vegades són les úniques possibles, per exemple, quan els subjectes no accepten (per diferents motius) ser entrevistats individualment, es tracta d'una modalitat poc utilitzada en metodologia qualitativa. De fet, quan l'interès és establir un debat, contrastar obertament perspectives o opinions o, fins i tot, observar les dinàmiques de la construcció de discursos o d'interacció grupal, la tècnica més adequada deixa de ser l'entrevista i passa a ser el grup de discussió, que tractarem en el següent mòdul d'aquesta assignatura.

Per a tancar ja aquest apartat, encara farem un comentari més: la informació recollida a les pàgines anteriors permet corroborar l'enorme diferència entre la tècnica de l'entrevista qualitativa i les xerrades o converses informals, però, a més, és important no confondre les entrevistes formals amb les converses en el curs de l'observació participant. Encara que alguns autors les anomenin *entrevistes conversacionals* per tal d'apropar-les a una tècnica formal, aquesta terminologia no sembla adequada, per confusa, ja que es tracta de conver-

ses informals, no pautades ni preparades per endavant (encara que el treballador de camp tingui una idea clara de què vol preguntar en cada situació de l'observació participant), de durada indefinida, que comencen en qualsevol moment i en qualsevol moment també es poden suspendre (Valles, 2002). Certs autors, no obstant això, com ara Pujadas (2004, p. 90), inclouen les que denominen *entrevistes informals* com una modalitat d'entrevista poc o gens estructurada que l'investigador manté durant l'observació participant, habitualment en el context de converses espontànies, orientades especialment a començar o afermar les relacions socials i descobrir temes.

En general, a manera de resum, direm que les entrevistes típicament qualitatives són entrevistes no estructurades o semiestructurades, en profunditat, no focalitzades, no directives, individuals i de resposta oberta. Es tracta d'entrevistes guiades per un guió flexible, que s'aplica de manera espontània, en les quals l'entrevistador deixa que el subjecte elabori les seves pròpies respostes, afavorint la comunicació directa, fluïda i espontània, i orientades a guanyar comprensió, des del punt de vista dels subjectes, sobre un conjunt sovint ampli de temes. És habitual que, en el context de les recerques, s'anomenin, de manera un xic imprecisa, simplement *entrevistes en profunditat*. Ens hi referirem en les següents pàgines.

1.4. Aplicabilitat i usos de les entrevistes qualitatives

Destacarem les següents utilitats de les entrevistes (Valles, 1997 i 2002):

- Permeten aprofundir en les percepcions i vivències dels subjectes, expressades en les seves pròpies paraules i d'acord amb les seves pròpies perspectives. Es tracta, a més, de subjectes seleccionats amb criteris teòrics en funció de la seva capacitat estimada per a oferir informació fiable i de qualitat, la qual cosa atorga un gran valor a les dades obtingudes.
- Permeten indagar en fets del present i també del passat dels entrevistats.
- Permeten contextualitzar la informació recollida en el context social, polític, cultural i econòmic en el qual s'obté. De fet, com veurem, un bon coneixement previ del context resulta imprescindible en totes les fases de l'entrevista: des de la preparació (perquè les preguntes siguin pertinents) fins a la selecció d'entrevistats i la mateixa conducció de l'entrevista.
- Faciliten l'accés a informació que, per diferents motius, pot ser difícil d'observar (per exemple, durant l'observació participant): quan els fenòmens són poc freqüents, quan estan relativament ocults, quan es donen en un nombre d'escenaris molt ampli, quan han tingut lloc en el passat i ja no es poden observar, etc.
- Permeten que sorgeixi informació no prevista abans o no obtinguda mitjançant altres tècniques. En deixar que el subjecte elabori lliurement les

seves respostes i teixeixi gradualment les seves argumentacions, és possible que plantegi situacions, explicacions o perspectives que els investigadors no s'esperaven o no de la mateixa manera.

- Permeten orientar l'aplicació d'altres tècniques d'investigació, com l'enquesta o els grups de discussió, o, també, altres modalitats d'entrevista.
- Permeten completar la informació obtinguda mitjançant altres tècniques, com les enquestes o l'observació participant. Així, per exemple, és possible completar la informació obtinguda sobre les conductes dels subjectes en l'observació participant, accedint a explicacions sobre aquestes mateixes conductes directament per part dels seus protagonistes.
- Permeten elaborar hipòtesis i tenen una enorme utilitat per a obtenir descripcions denses (des de perspectives interpretativistes), per a construir teoria (especialment, des de perspectives properes a la teoria fonamentada) i, també, per al canvi social (des de perspectives sociocrítiques).
- Permeten reduir el temps dedicat a la recerca, si es compara amb l'observació participant. Això no significa, és imprescindible aclarir-ho, que una tècnica en pugui substituir automàticament l'altra: ja sabem que cada tècnica d'investigació té els seus avantatges i limitacions i s'ajusta més o menys adequadament als interessos, escenaris i circumstàncies de recerca que es donen a cada moment, per la qual cosa la tria s'ha de fer, sempre, amb criteris científics d'adequació de cada tècnica. Ara bé, no podem negar que, per raons merament pràctiques, no sempre és possible implementar una tècnica llarga i costosa com l'observació participant, de manera que fer entrevistes en profunditat pot ser una alternativa acceptable si l'investigador té molt presents no solament els seus avantatges, sinó també les seves limitacions.

1.5. Limitacions i dificultats d'aplicació de les entrevistes qualitatives

Com tota tècnica, també podem destacar algunes limitacions de les entrevistes:

- La principal limitació és, probablement, el temps. El procés de preparació, desenvolupament, transcripció i anàlisi d'una entrevista semiestructurada i en profunditat s'estima que requereix, amb algunes variacions entre els autors, entre deu i quinze hores. Això la converteix en una tècnica més cara (de nou, el temps són diners) que, per exemple, l'enquesta o, fins i tot, que el grup de discussió. Comporta, no obstant això, menys durada i costos que l'observació participant.

- Igual que qualsevol tècnica, en realitat, està afectada per la reactivitat. És necessari tenir present que les entrevistes recullen el relat de les persones sobre les seves percepcions i conductes, i que aquest relat pot resultar alterat per la mateixa situació de l'entrevista, de manera més o menys conscient, i per diversos motius: por, pudor, oblits... Tanmateix, la reactivitat disminueix si hi ha un contacte previ entre entrevistador i entrevistat que hagi fet possible establir una relació de certa confiança, si es donen unes condicions d'entrevista que siguin còmodes per a l'entrevistat (el lloc, l'hora, la disposició de l'escenari...) i si l'entrevistador és hàbil per a conduir l'entrevista plantejant adequadament els temes difícils o delicats. De tota manera, aquesta reactivitat sempre serà menor que en les enquestes basades en contactes únics entre entrevistador i entrevistat, i fins i tot que en els grups de discussió en els quals els participants no tenen confiança entre ells o amb el moderador.
- D'altra banda, les persones no sempre som totalment conscients de per què fem el que fem o d'on procedeixen les nostres interpretacions de la realitat, de manera que cal tenir present que, per molt oberta i fluïda que sigui una entrevista, s'hi obliga els subjectes a reflexionar i elaborar respostes sobre temes que potser no són senzills d'abordar, la qual cosa influirà en la qualitat de la informació obtinguda. La capacitat de reflexió i expressió dels subjectes és, doncs, un criteri tan important com el tipus d'informació de la qual són dipositaris, a l'hora de seleccionar-los per a fer una entrevista.
- Respecte a l'observació participant, té l'inconvenient de no permetre l'accés directe al context en què tenen lloc els fenòmens pels quals es pregunten i en què adquireixen sentit les interpretacions dels subjectes. Tanmateix, com ja hem dit, això se soluciona, si més no en part, quan l'investigador s'ha esforçat a aconseguir, mitjançant la lectura de bibliografia o la implementació d'altres tècniques, un coneixement previ del context i dels subjectes. I és que aquest coneixement és imprescindible per a plantejar preguntes que tinguin sentit (tant per a l'entrevistador com per a l'entrevistat) i estiguin formulades de la manera adequada (seguint les normes d'interacció social acceptables per a l'entrevistat), per a preguntar i per a repreguntar, per a demanar aclariments, per a detectar qüestions que no s'entenen o que sorgeixen per primera vegada, per a delimitar matisos i, també, per a poder comprendre les respostes.
- Reprenent el que s'ha dit en el punt anterior, no solament serà necessari conèixer el context, sinó també garantir un coneixement suficient d'un idioma comú, entès a més no solament des del punt de vista estrictament lingüístic, sinó de manera més àmplia, pel que fa als estils de comunicació i les pautes culturals de relació i d'establiment de significats als conceptes.
- Permeten només (només!) reconstruir el relat dels subjectes, però sabem que hi pot haver una enorme distància entre el que els subjectes diuen que fan i el que realment fan, cosa, això últim, que s'escapa de l'abast de les

entrevistes; per això, de nou, el coneixement del context ens donarà pistes sobre la fiabilitat de les dades que anem obtenint, i també resulta molt útil la complementarietat de les entrevistes amb altres tècniques que esquivin aquesta limitació, com l'observació participant.

1.6. Implementació de les entrevistes qualitatives

El desenvolupament de les entrevistes qualitatives engloba diverses etapes que impliquen decisions no solament pràctiques, sinó també metodològiques. Vegem-les detingudament.

1.6.1. Selecció de la modalitat d'entrevista

En un apartat anterior, hem explicat les diverses modalitats d'entrevista, que presenten, cadascuna, usos potencials, avantatges i inconvenients característics.

En qualsevol recerca, també ho hem vist, la tria de les tècniques ha de ser coherent amb les preguntes d'investigació, els objectius, les característiques de la població i també els recursos disponibles. L'entrevista no és, en aquest sentit, una excepció, i la decisió sobre el seu ús, en general i de cada tipus en particular, també s'ha de fer d'acord amb aquests criteris.

Així, per exemple, sabem que no serà adequat plantejar una entrevista estructurada, superficial i focalitzada quan el que volem és tractar un tema (i un context i una població) amb el qual estem poc familiaritzats. També, que la modalitat d'entrevista més adequada per a tractar temes amplis en profunditat, sobre els quals busquem una caracterització i contextualització tan profunda com sigui possible, i el seu enquadrament en el present i el passat, serà semiestructurada, no centrada i en profunditat. Si busquem la possibilitat de quantificar cert tipus de fenòmens ja ben coneguts, optarem per una entrevista estructurada, de resposta tancada, etc.

1.6.2. Selecció dels entrevistadors

La selecció dels investigadors no és ni molt menys una qüestió menor: té implicacions respecte al disseny de la recerca i sobre la relació que s'estableixi amb els subjectes i, per tant, quant al tipus i la qualitat de la informació que s'obtingui, de manera que és important que els investigadors compleixin alguns requisits (Valles, 1997 i 2002; Kvale, 1996):

a) Coneixement de la recerca

És necessari que els entrevistadors coneguin bé el tema de la recerca, els objectius i hipòtesis i el disseny, de manera que puguin orientar adequadament el curs de la conversa, portar el tema als elements d'interès i optimitzar els recursos. En conèixer les fases de la recerca i els propòsits concrets de l'entrevista, la podran orientar millor. Per aquest motiu, els entrevistadors qualitius són habitualment membres actius de l'equip d'investigació, encarre-

gats d'implementar aquesta tècnica, partícips del disseny de la recerca en el seu conjunt i de la tècnica en concret i de la seva posterior descripció i anàlisi, encara que puguin treballar en equip.

b) Coneixement del context en què tenen lloc les entrevistes i del context dels entrevistats

Es tracta que l'entrevistador conegui no solament la persona que entrevistarà, sinó que, com ja hem esmentat més amunt, és imprescindible que estigui adequadament familiaritzat amb el context (social, geogràfic, polític, econòmic i cultural) en el qual farà les entrevistes i sobre el qual preguntarà. Merton i Kendall (1946) ja defensaven la necessitat que els investigadors que duïen a terme les *focused interviews* tinguessin un bon coneixement previ de la situació que pensaven abordar a partir de la bibliografia existent. Valles (2002) ho explica així, en referir-se al seu treball amb persones grans que vivien soles a Madrid (Cea i Valles, 1992):

«Recuerdo especialmente las entrevistas con personas mayores, viviendo solas, en el municipio de Madrid. La observación de sus viviendas y vecindarios decía, a veces, más que sus palabras acerca de sus condiciones de vida. Y al contrario, sin haber conversado con ellos y ellas, la observación sin más hubiese dado lugar a una valoración exageradamente negativa» (Valles, 2002, p. 67).

A més, l'entrevistador ha de tenir informació prèvia del subjecte, si més no bàsica, especialment pel que fa a les característiques que el converteixen en un individu interessant per a ser entrevistat. Aquest coneixement permetrà preparar millor l'entrevista, en facilitarà el curs i millorarà la relació, fent que l'entrevistador pugui plantejar les preguntes adequades, de la manera adequada i en el moment adequat per a obtenir informació fiable i de qualitat. De fet, es considera preferible, a diferència del que passa en les enquestes, que es tingui un coneixement mutu previ, és a dir, que entrevistador i l'entrevistat es coneguin a partir d'altres recerques o relacions, en la mateixa recerca a partir de contactes previs o, millor encara, de l'observació participant.

Aquest coneixement previ ajuda, a més, a definir adequadament la relació entre tots dos, pel que fa, per exemple, a la posició social de l'entrevistador respecte al grup estudiat. Així, l'entrevistador pot ser un membre d'aquest grup, pot ser algú aliè però conegut i acceptat a qui s'atorga un estatus definit, o pot ser algú del tot estrany. D'aquesta definició de rols dependrà la relació que s'estableixi (especialment en un primer moment), el desenvolupament de l'entrevista i, finalment, la qualitat de la informació que es vagi obtenint. En alguns casos, interessarà que aquest rol sigui de certa superioritat, o almenys d'igualtat (sobretot quan entrevistem experts o persones amb una posició social elevada), perquè hi hagi reconeixement de la figura tant de l'entrevistat com del mateix entrevistador (reforçant la seva posició social relativa), mentre que en altres casos interessarà tractar de reduir al màxim la distància social perquè l'entrevistat estigui còmode (Valles, 2002).

Exemple de cas pràctic

En posem un exemple. Imagineu una recerca sobre la inserció sociolaboral de joves que han estat tutelats per una institució oficial. Imagineu entrevistes a aquests joves fetes per:

- Un educador social que ha treballat al centre tutelat del qual procedeix la majoria, directament amb ells, diàriament, en activitats quotidianes.
- El director del centre tutelat.
- Un responsable d'un centre d'orientació laboral que no coneix aquests joves.

Creieu que les relacions que estableixin seran diferents?

Un altre exemple: una recerca sobre les condicions laborals del professorat universitari; quins perfils d'entrevistador creieu que serien necessaris quant a la posició social d'entrevistats i entrevistadors?

Podeu trobar algunes reflexions sobre aquest tema amb exemples reals concrets a Valles (2002).

En algunes entrevistes, aquest coneixement del perfil de l'entrevistat ha de ser més gran per tractar-se d'algú rellevant per a la recerca, o que pot aportar una informació molt específica o valuosa. Això, en determinats temes, no sempre és senzill i cal que l'entrevistador tingui un bon coneixement dels temes pertinents per a poder dirigir la conversa adequadament, adaptant-la al perfil concret dels subjectes i, també, per a guanyar-se el reconeixement de l'entrevistat. Això pot requerir entrevistadors amb una formació específica per a entrevistar, per exemple, subjectes experts.

c) Formació, habilitat i experiència per a l'aplicació de la tècnica

D'un entrevistador qualitatiu s'ha d'esperar bona capacitat d'escolta, de síntesi, de reflexió i d'expressió. És necessari que tingui capacitat per a escoltar activament el discurs dels subjectes per a poder interpretar-ne les respostes, comprendre el que diuen, demanar aclariments o sol·licitar matisos, contrastar les respostes, repreguntar... Però també és necessària una bona capacitat comunicativa (per a explicar què vol saber, per a expressar reconeixement als subjectes, per a demanar aclariments...), de memòria (per a retenir el guió d'entrevista, per a reprendre temes que han anat quedant poc tractats, per a contrastar informacions contradictòries durant l'entrevista...), de síntesi (per a recapitular la informació, presentar-la i continuar la conversa) i d'anàlisi (per a interpretar el que escolta i aconseguir una bona comprensió i ser capaç de repreguntar, de contextualitzar les respostes...).

Es requereix, també, capacitat de mostrar proximitat i comprensió cap a l'entrevistat (per a ajudar-lo a parlar, a valorar els seus esforços i el seu temps...) i confiança en si mateix, en les seves habilitats i coneixements (per a evitar actituds d'inhibició, de conflicte, d'estancament de la conversa...), però sense confondre res d'això amb una actitud dominant ni paternalista, especialment en el cas que existeixi una distància (jeràrquica, social, econòmica, formati-

va...) amb el subjecte. Per això, és important que l'entrevistador qualitatiu sigui una persona amb capacitat per a establir i mantenir relacions empàtiques, per a atraure el subjecte cap a la conversa, fer-lo sentir còmode i valorat, animar-lo a parlar i reflexionar. D'aquesta capacitat i flexibilitat per a adaptar-se a diferents subjectes i circumstàncies dependran, en bona mesura, la quantitat i sobretot la qualitat de la informació obtinguda.

Es tracta, en definitiva, i com veurem amb més detall més endavant, de tenir la capacitat per a mantenir una actitud activa, flexible i analítica, que implica un elevat grau d'atenció i concentració, capacitat per a reflexionar i preguntar ràpidament, donant profunditat a la conversa per a obtenir la millor informació (Valles, 2002).

Per tot això, és fonamental tenir una formació adequada en metodologia qualitativa i en la tècnica de l'entrevista i, sobretot, entrenar-se, és a dir, fer entrevistes i adquirir experiència.

d) Adequació del perfil a les circumstàncies de la recerca

Tal com expliquem per a l'observació participant, hi ha cert tipus de característiques personals dels investigadors que són inevitables i immutables (sexe, edat, grup ètnic...) i que, també en les entrevistes, tenen un paper que cal tenir en compte.

A més d'aquestes característiques, també en caldrà tenir presents d'altres, més emmotllables, com els coneixements del context, l'experiència prèvia en el tema o amb la població concreta o la presència física (vestimenta, modals, llenguatge...).

e) Nombre d'entrevistadors

Lògicament, el nombre d'entrevistadors amb què s'hagi de comptar (i es pugui comptar) en una recerca dependrà del disseny d'aquesta, del tipus d'entrevistes previst, del nombre total d'entrevistes que es preveu fer, de la disponibilitat econòmica i de temps i del tipus de perfils dels subjectes que s'han d'entrevistar (que pot fer necessari disposar de diferents perfils d'entrevistadors).

Disposar d'un únic entrevistador té avantatges i inconvenients. Un dels principals avantatges és que va acumulant coneixement sobre el tema a mesura que fa les entrevistes i es familiaritza cada vegada més amb el disseny d'aquestes, de manera que li va essent més fàcil conduir-les i li resultarà més senzill l'anàlisi de les dades; pel que fa als costos, pot ser més barat. Un dels inconvenients és que els possibles biaixos introduïts per les característiques personals dels investigadors (edat, sexe, coneixements, habilitats...) no es contrasten, de manera que l'empremta de l'entrevistador es pot deixar veure massa

sense estar compensada per la d'altres; també cal tenir en compte els riscos del cansament o de l'excés d'autoconfiança que va apareixent a mesura que augmenta el nombre d'entrevistes.

Comptar amb diversos entrevistadors també pot tenir avantatges i inconvenients. Entre els avantatges obvis, hi ha que permet fer més entrevistes i dedicar menys temps a aquesta fase de la recerca, que enriqueix l'entrevista en introduir diferents maneres de fer i punts de vista, que permet accedir a perfils de subjectes més diversos i complexos i que enriqueix l'anàlisi de la informació. Entre els inconvenients, podem destacar la dificultat per a establir unes pautes generals a l'hora d'entrevistar que siguin compartides per tot l'equip, i així evitar divergències en el tipus (temàtica o orientació) de la informació obtinguda, a part, és clar, de la necessitat de més pressupost.

Finalment, tampoc no podem passar per alt que, encara que totes aquestes característiques augmentin la probabilitat de desenvolupar de manera productiva una entrevista, la qualitat d'aquesta no depèn solament de l'entrevistador sinó també del subjecte i de les circumstàncies en les quals tingui lloc l'entrevista.

Kvale (1996, pp. 148-149) cita un decàleg de característiques que hauria de reunir l'entrevistador qualitatiu. En lloc de citar la font original, oferim aquí una traducció a partir de la de Valles (2002, p. 97):

«Se viene a decir que el *entrevistador ideal* ha de ser: 1) *conocedor* (del tema de la entrevista), al menos para mantener una conversación en la que conviene alejarse de la total ignorancia y la exhibición excesiva; 2) *estructurador* (al comienzo, en la presentación del propósito y la dinámica de la entrevista, al intervenir posteriormente mediante recapitulaciones, relanzamientos o conclusiones); 3) *claro* (mediante el uso del lenguaje no académico, natural de los entrevistados); 4) *gentil* (por la gentileza de no interrumpir, al entrevistado, el argumento, el ritmo y las derivaciones de lo convencional); 5) *sensible* (al significado de lo que escucha, también a la carga emocional, de lo dicho y lo no dicho mediante una empatía no sensiblera); 6) *abierto* (a los asuntos que importan a los entrevistados, aunque no se hayan previsto); 7) *conductor* (sabor del propósito de la entrevista, de que esta está bajo su control y dispuesto a reconducirla ante algunas digresiones del entrevistado); 8) *crítico* (preocupado por la fiabilidad y validez de lo dicho por los entrevistados); 9) *memorizador* (atento a lo que va relatando el entrevistado, capaz de recordarlo y relacionarlo para solicitar mayor aclaración); 10) *intérprete* (interpretando el significado de lo narrado, para contrastarlo con el entrevistado)» (Valles, 2002, p. 97, les cursives són seves).

1.6.3. Selecció dels entrevistats

Es tracta, també, d'una decisió delicada. En metodologia qualitativa, la selecció dels entrevistats es farà d'acord amb criteris tant teòrics com pràctics.

Quant als primers, sabem que en investigació qualitativa, la significació que es pretén és teòrica i no estadística. És a dir, es busca que la selecció d'entrevistats doni informació que permeti ajudar a respondre les preguntes d'investigació, independentment que el seu nombre (general i de cada perfil) sigui significatiu des del punt de vista estadístic. Entre els criteris teòrics destacarem, doncs, que:

- S'ha d'intentar reclutar informants que puguin proporcionar informació adequada per al tema d'interès de la recerca i de les entrevistes, és a dir, que tinguin informació, directa, veraç i de qualitat de cadascun dels temes que es pretén tractar, encara que no necessàriament de tots. Així, hi pot haver informants que ens donin una visió general de temes globals mentre que altres poden disposar només d'informació sobre un tema o un aspecte molt concret però en profunditat o des d'un punt de vista rellevant.
- Els perfils han de ser heterogenis i, per tant, adequats als objectius i als temes quant a variables que siguin rellevants per a la recerca en concret, com ara l'edat, el sexe, la professió, el lloc de residència, l'experiència en un tema d'interès, el posicionament o ideologia en relació amb aquests temes, etc. L'objectiu és que estiguin representades de manera adequada les diferents opinions o experiències. Com ja hem esmentat en un mòdul anterior, es tracta de garantir l'heterogeneïtat de la mostra.
- Atès que els criteris no són estadístics, sinó de significació sociocultural, no es tracta de seleccionar els subjectes en un padró municipal, ni en una guia de telèfons, sinó que seran contactes obtinguts a partir d'experiències de camp prèvies (per exemple, d'observació participant anterior a la realització de les entrevistes) o proporcionats per experts coneguts, per altres persones o entre els contactes socials de l'investigador o de l'equip al qual pertanyi. És a dir, en la major part dels casos (encara que tampoc sempre), existeix una relació prèvia, si més no mínima, entre entrevistador i entrevistat. Quan això no és així, el recomanable és –ja ho hem dit– tractar d'arribar a aquesta situació, és a dir, intentar un mínim treball de camp, contactar amb experts o representants o capdavanters d'una determinada comunitat per mirar d'aconseguir, a poc a poc, que ens facilitin contactes. I, en qualsevol cas, respectar sempre les normes que, en aquest grup cultural o social, regeixen les relacions personals, especialment les que es desenvolupen amb estranys. És a dir, és necessari utilitzar els canals adequats en aquest grup (de vegades serà, per exemple, un representant religiós o sindical, l'administratiu que fa les tasques de secretaria, un líder del grup...) i les formes adequades per a dirigir-se a una persona d'una determinada posició social, la que sigui.

Entre els criteris pràctics per a reclutar persones per a ser entrevistades, destaquem els següents:

- Encara que sembli obvi, cal seleccionar els que sigui viable seleccionar, és a dir, els que estiguin disposats a col·laborar, aquells a qui es pugui accedir, els que tinguin temps, etc. No sempre, en les recerques, és possible accedir al nombre d'informants que es desitjaria ni, tampoc, a tots els perfils, però és necessari intentar al màxim optimitzar les possibilitats. Tampoc no sempre els informants més disposats a col·laborar són els que tenen informació més rellevant, ni més directa, ni els que saben comunicar-la millor. En altres paraules, la intenció no sempre és suficient, de manera

que és necessari tenir present que limitar la selecció als informants més accessibles, però no necessàriament més adequats des del punt de vista de la qualitat de la informació, pot introduir biaixos greus. A més, que, com diem en parlar de l'observació participant, és possible que els subjectes tinguin interessos personals que l'investigador haurà de tenir presents. D'altra banda, la dificultat per a seleccionar alguns perfils pot ser evident (individus marginals, molt ocupats...), de manera que poden quedar infrarepresentats en la mostra final, mentre que altres, d'accés més senzill i ràpid, poden estar sobrerrepresentats, de manera que en qualsevol dels dos casos s'esbiaixarà la informació que es va obtenint. Els criteris teòrics, per tant, s'han de combinar adequadament amb els pràctics.

- Cal seleccionar informants amb una capacitat d'expressió adequada, que siguin capaços d'elaborar un discurs coherent. Això no necessàriament va unit a una elevada formació acadèmica o posició social, sinó a la capacitat del subjecte de parlar d'un tema del qual es considera que té bona informació. De fet, en moltes recerques socials, el més rellevant és donar veu als subjectes que, habitualment, no es consulten però que són actors protagonistes dels fenòmens que ens interessen. En aquest sentit, és un error comú considerar que només els professionals o els *experts* tècnics en un tema estan capacitats per a parlar-ne adequadament; els protagonistes, independentment de la seva professió o formació, poden estar capacitats per a aportar informació valuosa, precisament la que només pot procedir d'ells, com a actors directes dels fenòmens que interessen. A qui es dona i a qui no es dona veu en una recerca influirà, doncs, de manera molt clara en els resultats obtinguts.

Valles (2002, p. 71), citant Gorden (1975), es refereix a quatre «preguntes criteri o condicions de selecció» molt útils per a triar, de manera progressiva, les persones que s'entrevistarà:

- «a) ¿Quiénes tienen la información relevante?
- b) ¿Quiénes son más accesibles física y socialmente? (entre los informados).
- c) ¿Quiénes están más dispuestos a informar? (entre los informados y accesibles).
- d) ¿Quiénes son más capaces de comunicar la información con precisión? (entre los informados, accesibles y dispuestos)» (Valles, 2002, p. 71).

També Valles (1997) explica els passos que ajudarien a delimitar el nombre d'entrevistats:

- S'ha de recaptar el màxim d'informació possible respecte a la població d'estudi, a partir d'altres tècniques i fonts de documentació (estadístiques, padró, observació participant...), de manera que ens puguem fer una idea tan detallada com sigui possible del volum total i també dels criteris d'estratificació (edat, sexe o qualsevol variable o característica personal o d'experiència vital rellevant per a la recerca) que ens permetin establir una tipologia d'informants. L'objectiu és establir una sèrie de categories tipològiques.

lògiques, significatives des del punt de vista teòric, definint els perfils de subjectes que és necessari entrevistar.

- Després, per a cadascuna de les categories, es tractarà d'establir un nombre de subjectes que expliqui l'heterogeneïtat de visions i circumstàncies. No es tracta, cal insistir-hi una vegada més, de categories i nombre d'entrevistes significatives des del punt de vista estadístic, sinó teòric.
- S'ha d'iniciar el contacte amb algun dels candidats a ser entrevistats i, a partir d'aquí, aplicar la tècnica de la *bola de neu*, és a dir, demanar a cadascun dels subjectes inicialment reclutats que proporcioni el contacte amb altres que sigui possible entrevistar. Aquesta tècnica –ja ho hem vist– ofereix l'avantatge d'ampliar, de manera relativament ràpida i senzilla, el nombre d'informants, però té –també ho sabem– una sèrie de riscos: el principal, que les persones solen proporcionar contactes d'altres persones *similars* a elles, de tal manera que si *l'inici de la bola* no s'ha fet amb un cert nombre de subjectes de perfils diferents entre si, al final, la mostra pot ser artificialment homogènia i no representar l'heterogeneïtat de subjectes realment implicats en la situació que volem investigar. Per aquesta raó, sol ser aconsellable fer el mostreig a poc a poc, per etapes, per a dur a terme una avaluació contínua dels perfils de subjectes que anem recollint i estar atents als possibles biaixos, de manera que puguem reorientar el mostreig abans que s'acabi el temps assignat per a fer les entrevistes.

Pujadas (2004) ens ofereix un exemple d'elaboració de tipologies per a establir el perfil i el nombre de persones que convé entrevistar en la seva recerca ja esmentada sobre la immigració llatinoamericana a Catalunya i Andorra:

«Una tipologia d'informants s'elabora a partir de la identificació de les variables que intervenen de manera significativa en la configuració d'experiències diferenciades en relació amb el tema d'estudi: en aquest cas, aquestes experiències queden condensades en les diferents trajectòries migratòries de cada subjecte. Quines són les variables que fem servir per a l'elaboració de la tipologia en el cas de l'estudi sobre Migracions llatinoamericanes a Catalunya i Andorra?

Per una banda, tenim un conjunt de variables que tendeixen a aparèixer en qualsevol investigació. És tracta de variables universals o fixes: edat, sexe-gènere i posició socioeconòmica. Per l'altra, en el cas d'un estudi sobre migracions hi ha tot un seguit de variables relacionades directament amb l'experiència migratòria i amb la posició que les persones ocupen en el marc de la societat receptora. És tracta, doncs, de variables específiques: nacionalitat, llengua materna, religió, moment històric d'arribada, composició del grup domèstic o residencial, tipus de cadena migratòria de la qual formen part, grups d'interès transnacional, lloc de residència, accés al mercat de treball i, sobretot, situació legal» (Pujadas, 2004, pp. 296-297).

En qualsevol cas, no podem perdre de vista que el mostreig, com que està inscrit en una metodologia qualitativa, sempre serà progressiu i seqüencial, és a dir, s'anirà ampliant i modificant a mesura que es facin les entrevistes, sense estar fixat prèviament, i es completarà per saturació, quan afegir nous informants de cada perfil ja no serveixi per a ampliar o millorar la informació.

Per això, sol ser difícil, tret que el temps i els diners hi obliguin, establir per endavant el nombre exacte de persones que s'entrevistaran. I és necessari aclarir que ni el nombre elevat dona garantia de riquesa i qualitat de la informació, ni el reduït, si està correctament plantejat, és sinònim de pobresa. La clau no està en la quantitat, sinó a haver garantit una adequada heterogeneïtat de perfils d'informants i de profunditat en cada entrevista que permetin abordar la complexitat del fenomen que s'estudia. Sobre aquesta saturació, Valles (1997, pp. 214-215) explica, citant Glaser i Strauss (1967, p. 61):

«*Saturación* significa que no se encuentran datos adicionales donde el sociólogo pueda desarrollar propiedades de la categoría. Conforme va viendo casos similares una y otra vez el investigador adquiere confianza empírica de que una categoría está saturada. Se sale de su sendero para buscar grupos que desplieguen la diversidad de los datos tanto como sea posible, precisamente para asegurarse que la saturación se basa en la gama más amplia de datos sobre la categoría» (Glaser i Strauss, 1967, p. 61, les cursives són seves; citat a Valles, 1997, pp. 214-145, la traducció és seva).

En altres paraules, s'aconseguirà la saturació quan el fet d'entrevistar nous subjectes no afegixi dades noves a aquelles de què ja es disposa, però, això sí, sempre que la selecció de perfils hagi estat capaç de seleccionar tota l'heterogeneïtat rellevant, de manera que aquesta saturació sigui real i no fruit d'una elecció esbiaixada o parcial d'informants.

Podem fer encara un altre apunt referit al nombre d'entrevistes que es poden fer o s'han de fer a una mateixa persona. Aquest nombre serà diferent en funció de la tipologia de l'entrevista: per exemple, sembla bastant lògic pensar que si es tracta d'entrevistes en què l'objectiu és reconstruir una part important de la vida d'una persona o un fenomen que s'ha perllongat en el temps o que és molt complex o, també, des d'un punt de vista pràctic, si estem davant d'un informant amb poc temps, que es cansa en parlar, etc., pugui ser necessari fer diverses sessions d'entrevista fins a donar-la per acabada. I aquí hi ha precisament la clau: serà necessari fer les sessions d'entrevista que es considerin suficients (en la mesura del possible, com sempre) per a obtenir de l'informant la millor informació possible en quantitat i qualitat i, també, perquè l'entrevistador hagi aconseguit comprendre adequadament aquesta informació (Valles, 2002).

D'altra banda, també ens podem trobar amb una situació diferent, el que en diríem una *reentrevista*: consisteix a tornar a entrevistar un subjecte que ja es va entrevistar en un moment anterior de la recerca per demanar-li, un temps després, i normalment arran de la millora dels coneixements dels investigadors o d'un esdeveniment nou o no previst al començament, que completi, matisi o expliqui alguna informació ja donada o que n'afegixi una altra. També, en estudis més longitudinals, perllongats en el temps, és possible que es faci primer una entrevista i una altra al cap d'un temps, fins i tot anys després.

1.6.4. Elaboració d'un guió d'entrevista

Abans de desenvolupar qualsevol modalitat d'entrevista, és imprescindible elaborar un guió que serveixi de base per a la seva conducció.

Ara bé, sabem que en les entrevistes obertes i en profunditat no es tracta d'elaborar una llista tancada i concreta de preguntes, sinó de referenciar un conjunt de temes i la manera en què aquests es poden abordar amb cada perfil d'entrevistat. No es tracta, per tant, d'un guió pautat o tancat, ni pel que fa a les preguntes ni tampoc a les respostes, i no s'ha de seguir de manera seqüencial, ni formular les preguntes en el mateix ordre, ni de la mateixa manera. És, per tant, més que un guió, una guia o esquema que s'ha de tractar *ad hoc*, per a cada entrevista concreta.

En línies generals, podem dir que per a la seva elaboració es tracta de convertir les preguntes d'investigació (relacionades amb els objectius d'aquesta), o part de les preguntes, en temes que s'abordarien en l'entrevista (Valles, 1997 i 2002). Aquestes preguntes d'investigació, redactades en el moment del disseny de manera formal, s'han de *traduir* del llenguatge científic al llenguatge col·loquial o, més aviat, al llenguatge que sigui d'ús habitual de l'entrevistat per a parlar del tema o temes concrets que interessin.

Convé, però, no confondre entre les preguntes (i objectius) d'investigació i les que es recullen de manera més o menys pautada en una entrevista. Lògicament, formant part del disseny d'un estudi hi haurà una llista de temes i de preguntes d'investigació a les quals es pretén donar resposta; el guió d'entrevista és una adaptació d'una part d'aquestes preguntes (o de totes, menys freqüentment) –precisament les que els investigadors creuen que es poden respondre mitjançant la tècnica de l'entrevista–, adaptades a la tipologia d'entrevista triada i, també, a cada entrevistat en concret. Així, hi pot haver un guió genèric d'entrevista i diversos guions adaptats als perfils dels entrevistats, i fins i tot a algun d'ells de manera més concreta.

Hi ha diverses maneres de fer-ho. Valles (2002), citant Wengraf (2001), ho explica així:

«En síntesis, y para la práctica, Wengraf propone un esquema de *decisiones de diseño* que incluye los siguientes pasos: 1) definición de los objetivos y de la *pregunta o preguntas centrales de investigación* (PCI); 2) traducción de cada pregunta central en entre tres y siete *preguntas de teoría* (PT); 3) desarrollo de conjuntos de *preguntas de entrevista* (PE) o *intervenciones de entrevista* (IE) para cada pregunta teórica, teniendo en cuenta la clase de entrevistado o informante. El paso tercero alude, al referirse genéricamente a las intervenciones de entrevista (IE), al "diseño de las sesiones" de entrevista, que (ya se ha señalado) no comprende solo un listado de asuntos de conversación y preguntas concretas, sino la decisión sobre el grado de estructuración de la comunicación. Esto es, la secuencia u orden de los temas y preguntas. En palabras de Wengraf, "un acto de intervención es el diseño de las sesiones"» (Valles, 2002, p. 60, les cursives són seves).

Exemple

No parlem igual, per exemple, si relatem aspectes de la nostra infància que si detallem la nostra opinió sobre els riscos laborals en el nostre lloc de treball i, això últim, no ho fa en els mateixos termes –amb el mateix llenguatge– un treballador de base que un especialista en la matèria.

En definitiva i, sense necessitat d'adoptar la terminologia de Wengraf (2001), del que es tractaria és d'establir una sèrie de passos que anessin, diguem, del més genèric al més concret:

- Pensar en la pregunta o preguntes o objectius de la recerca o, millor dit, en les preguntes que es pretén respondre mitjançant entrevistes. És a dir, pensar en *els grans temes* de la nostra recerca.
- Dividir temàticament aquests grans temes, en diversos *subtemes*.
- Dins d'aquests subtemes, tractar d'establir aspectes concrets, que es puguin preguntar de manera directa.
- Convertir aquests subtemes en preguntes, amb el grau de concreció que hàgim decidit en funció de les característiques de l'entrevista.
- A partir d'aquestes preguntes, que, dit de manera col·loquial, l'entrevistador ha de *tenir al cap*, es faran les adaptacions necessàries als perfils d'entrevistats, a les condicions de l'entrevista i al curs de la conversa.

A més, és necessari tenir en compte que, en les entrevistes semiestructurades, hi haurà una part que sí que s'haurà de preguntar de manera concreta i estandaritzada. Això és aplicable a la totalitat de l'entrevista, en el cas de les estructurades.

D'altra banda, el contingut i les característiques del guió també obeeixen a l'estil personal de cada investigador. Així, alguns investigadors se senten més còmodes amb guions molt detallats, que mantenen visibles durant les entrevistes i fins i tot que comproven obertament durant el seu curs; altres, sobretot els més experimentats i els més familiaritzats amb els objectius de l'entrevista i de la recerca en general, poden optar per guions més genèrics que no portin al damunt, físicament.

Finalment, és necessari indicar que el guió d'entrevista és especialment útil, si no imprescindible, en recerques en equip, ja que resulta molt important consensuar certs temes i la manera d'abordar-los entre els investigadors. També cal assenyalar que el guió es pot incloure o no en l'informe de recerca.

Valles (1997, p. 209) mostra el següent guió utilitzat en una recerca sobre persones grans que vivien soles a Madrid (Cea i Valles, 1992):

Figura 1. Guió d'entrevista en profunditat

Característiques sociodemogràfiques o d'enquadrament biogràfic

1. Edat
2. Estat civil.
3. Trajectòria, característiques i opinió dels habitatges i zones urbanes en que s'ha viscut.
4. Lloc de residència a Madrid capital, lloc d'origen.
5. Família, herències...
6. Activitats/situació econòmica (actual i anterior...)
7. Estudis (propis i de la dona/del marit, si és el cas)
8. Salut (patologies, discapacitats/deficiències, hàbits...)

I. En pas a la vida en solitari: dimensió temporal passada

1. Forma/es de convivència anterior
2. Raons i circumstàncies de la soledat
3. Alternatives de convivència abans/ara
4. Concurrencia d'altres transicions (jubilació, viduïtat o orfanat, canvi d'habitatge, emancipació dels fills...)
5. Memòria selectiva del passat (records principals)

II. L'experiència en soledat: dimensió temporal present

1. Temps viscut sol/a
2. Ocupació del temps (*budget time*)
 - Descripció d'un dia laborable, del diumenge o festiu...
 - *Hobbies* o passatemps
 - Canvis en l'estil de vida (què fa ara que abans no feia o què feia abans que ara no fa...)
3. Relació social
 - Vincles familiars, d'amistat, de veïnatge...
 - Canvis en l'estil de vida (què fa ara que abans no feia o què feia abans que ara no fa...)
4. Sentiment de soledat i reacció davant d'aquesta
 - Necessitat sentida de companyia
 - Què fa quan se sent sol/a
5. Preocupacions recurrents del moment present

III. Expectatives de plans: dimensió temporal futura

1. Plans de convivència en companyia
2. Opinió sobre les residències de gent gran, la convivència amb algun tipus de familiar...
3. Assignatures pendents o ambicions..., desitjos i pors.
4. Horitzó vital...

Font: adaptació de Valles (1997, p. 209).

Per la seva banda, Pujadas (2004) descriu d'aquesta manera el guió d'entrevistes en profunditat utilitzat en la recerca *Migracions llatinoamericanes a Catalunya i Andorra*:

«En el cas de l'estudi sobre *Migracions llatinoamericanes a Catalunya i Andorra*, la nostra guia de treball s'organitza a partir d'uns grans eixos temàtics que és deriven del disseny de la investigació que hem exposat al començament:

- Les condicions socials i familiars en el país d'origen.
- El procés de presa de decisions i la preparació del viatge: mobilització dels xarxes socials en origen i en destinació.
- El finançament del viatge i els compromisos adquirits per a tornar els diners.
- Els records sobre els primers dies després d'arribar: experiències, contactes, sensacions, vivències.
- A la recerca d'autonomia personal: la consecució de treball i habitatge.
- A la recerca d'amistats: el paper del grup ètnic i les dificultats per obrir l'univers social dels immigrants.
- Les relacions amb els membres de la societat receptora.
- Opinions sobre la legislació en matèria d'estrangeria i sobre les normes legals: la seva situació a Espanya, residència i treball. El paper de les institucions en general i de les institucions d'assistència en particular.
- Les relacions amb la família i amb les relacions socials amb el país d'origen. Estratègies familiars. Cadenes migratòries. Perspectives d'agrupament familiar.
- El pagament dels deutes de viatge i la destinació dels estalvis dels immigrants: les remeses de diners cap al país d'origen» (Pujadas, 2004, p. 292).

Ens assenyalat el mateix autor els avantatges i inconvenients de guions més detallats:

«Aquest decàleg és un document de caràcter molt general en el qual és fixen els objectius prioritaris de les entrevistes: per a un etnògraf expert aquest document pot ser suficient com a guia d'entrevista, mentre que per a persones amb menys experiència pot ser útil elaborar un document molt més detallat. En tot cas, l'inconvenient de detallar excessivament la guia de treball és que podem caure en el perill de no escoltar el nostre informant i fer-li preguntes no relacionades amb el que ens diu per culpa de l'obsessió perquè ens contesti tota la bateria de preguntes que hem formulat. L'entrevista etnogràfica, al contrari, ha de ser tan oberta com sigui possible, ja que del que es tracta és de produir un diàleg obert amb la persona entrevistada, encara que procurem conduir de manera imperceptible l'entrevista cap a la finalitat d'assolir els objectius generals marcats en la guia de treball. Per tant, un va guiar detallat d'entrevista ha de ser entès, simplement, com un recurs per si l'informant calla i no sabem què dir o què preguntar» (Pujadas, 2004, p. 293).

1.6.5. Dinàmica de les entrevistes: inici

Després de tenir una idea total del perfil de les persones que es vol entrevistar i del contingut de l'entrevista i la seva modalitat, arriba el moment de començar l'entrevista pròpiament dita. En aquests primers moments és important tenir en compte algunes qüestions (Valles, 1997 i 2002):

a) Contactes inicials amb els entrevistats

Establir els primers contactes amb els entrevistats, aconseguir la seva col·laboració i quedar amb ells de manera efectiva per a fer l'entrevista constitueix una etapa més complexa del que pot semblar en aquests temps de societat digital.

Lectures complementàries

A més d'aquest que reproduïm aquí, Pujadas (2004, pp. 322-323) ofereix un altre exemple de guió d'entrevista en profunditat, en aquest cas referit a una recerca sobre formes de suport i cura en el context del canvi de models de família.

També a Valles (2002, pp. 64 i 65) trobareu un altre exemple de guió d'entrevista.

Sempre és necessària certa preparació prèvia: conèixer el fil de relacions que hem *estirat* per aconseguir el contacte (és a dir, si és un contacte propi o proporcionat per un altre informant, per algun col·lega, etc.), conèixer les característiques sociodemogràfiques i culturals bàsiques del subjecte, i els motius pels quals l'hem considerat rellevant per a ser entrevistat (és a dir, l'adequació del seu perfil) i preveure les possibles reticències o dubtes que ens pugui plantejar per a poder avançar-nos-hi i oferir una resposta ràpida i adequada.

Actualment, aquests contactes es fan fonamentalment per telèfon, correu electrònic o xarxes socials, encara que continua essent millor, quan és possible, fer-ho presencialment, a fi d'anar construint aquesta relació de proximitat tan necessària i de la qual ja hem parlat tant. En aquestes trobades, físiques o no, és necessari:

- Presentar l'entrevistador i aclarir quina és la seva vinculació amb la recerca.
- Explicar com s'ha aconseguit el seu contacte: per algun conegut comú, per xarxes personals, pel líder del grup, etc.
- Explicar, amb l'adequat detall i en termes comprensibles (i, per tant, adaptats al perfil), les característiques generals de la recerca (objectius, finançament, l'ús que es farà de les dades, etc.) i la fase de les entrevistes, a més de l'entrevista a aquest subjecte en particular.

Aquests passos seran prescindibles o més breus en el cas que ja hi hagi un contacte previ i com més sòlida sigui la relació, però són absolutament imprescindibles quan aquest vincle no hi és o és feble.

- Cal recordar, sempre, fins i tot quan existeixi una relació prèvia o el subjecte ja estigui familiaritzat amb la recerca, que tota la informació serà confidencial, que el seu nom real no apareixerà registrat (tret que sigui d'interès i doni el seu consentiment explícit i per escrit) i el relat que surti a la llum (si és així) en cap cas permetrà identificar-lo de manera personal.
- Explicar l'interès a fer-li l'entrevista, donant valor a la seva opinió, experiència i trajectòria, explicant per a quin(s) aspecte(s) concret(s) de la recerca serà útil la informació que ens pugui proporcionar. Això és important fins i tot encara que el subjecte ja conegui prèviament l'entrevistador i la recerca, ja que es tracta d'anar un pas més enllà i vincular-lo amb el procés d'una manera més directa.
- Explicar les condicions físiques de realització de l'entrevista: data, lloc i temps de durada.
- Establir pactes o condicions personals per a fer l'entrevista: els entrevistats, sobretot si no tenen experiència com a tals, no necessàriament entendran l'entrevista de la mateixa manera que l'entrevistador, ni tots l'entendran

Lectures complementàries

Podeu trobar exemples concrets d'aquest procés, que denomina *pretrobades d'entrevista*, extrets de les seves pròpies recerques a:

M. S. Valles (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

M. S. Valles (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

igual. Per això, han de quedar clars els termes: si es demana com un favor, si es remunerarà o es donarà qualsevol reconeixement, si s'enregistrarà, etc. Com ja hem dit en parlar de l'observació participant, remunerar la col·laboració no sol ser una bona idea, en la mesura en què distorsiona la relació i pot esbiaixar les dades, però això no s'ha de confondre amb mantenir un mínim de reciprocitat, facilitant o reemborsant el preu dels desplaçaments o altres despeses associades si és necessari o, també, oferint algun petit obsequi.

En ocasions, tot l'anterior es pot fer presencialment en una única trobada, aprofitant un contacte informal o concertant una cita, o en una trucada de telèfon o un correu electrònic. De vegades, però, el procés és més llarg i es requereixen diversos contactes, intercanvi d'informació, permisos formals, etc. És important en aquest punt ser honestos i sincers, aclarir els dubtes, proporcionar la informació que se sol·liciti i donar facilitats, respectant els ritmes del subjecte. Això incrementarà les possibilitats d'acceptació i afermarà la relació. No hem d'oblidar que, sovint, en la investigació social indaguem sobre qüestions complexes o delicades davant de les quals és completament comprensible que els subjectes tinguin cert pudor o fins i tot que els faci por abordar-les. I tot i que sigui un tema més senzill, la mateixa perspectiva de ser entrevistat pot resultar incòmoda o intimidant per a moltes persones, per la qual cosa és necessari ser summament empàtic i correcte en les nostres interaccions.

En ocasions, ens trobarem davant d'una negativa més o menys taxativa i haurérem de desistir, però fins i tot en aquestes circumstàncies és important mantenir el respecte i la correcció i deixar la porta oberta per al futur: els subjectes tenen tot el dret a negar-se a col·laborar amb nosaltres per legítims que siguin els nostres interessos investigadors.

Si tenim sort i la persona accepta col·laborar, els següents passos són igualment delicats i tenen com a objectiu arribar a concertar una cita per a poder fer l'entrevista. És molt possible que aquí trobem dificultats, altre cop dubtes, reticències, acceptacions més o menys falses que amaguen una negativa real, de vegades negatives explícites... i, sobretot, problemes d'agenda, per la qual cosa hem d'estar preparats per a canvis, negatives d'última hora o ajornaments.

Alguns autors (Wengraf, 2001, citat a Valles, 2002) recomanen, en alguns casos, enviar un qüestionari sociodemogràfic previ o fins i tot un guió d'entrevista. Si bé això té certs avantatges, ja que ens permet conèixer una mica millor per endavant el subjecte, li permet refrescar la memòria i saber què haurà de respondre per a preparar-se i pot reduir les reticències, té, en realitat, més desavantatges: el qüestionari és innecessari si hi ha un coneixement mutu previ i les respostes es poden preparar de manera artificial per part del subjecte, per la qual cosa es pot perdre espontaneïtat i introduir biaixos, la qual cosa en definitiva elimina alguns dels avantatges de l'entrevista com a tècnica i redueix la fiabilitat de les dades.

És necessari, a més, fer un registre escrit de tot el procés, a manera de diari de camp, en el qual es recullin les circumstàncies en les quals s'estableix el contacte. Aquesta informació és útil, en el moment de concertar l'entrevista, si aquest procés previ es perllonga en el temps o s'interromp i es reprèn més endavant, i també, després, en el moment de preparar i desenvolupar l'entrevista perquè ens permet guardar (per a revisar-la després) informació sobre quines han estat les reticències o dubtes del subjecte, quines condicions ha posat per a fer l'entrevista, com ha reaccionat (amb cautela, amb entusiasme, amb confusió...), quin tipus d'informació creiem nosaltres i creu ell que pot proporcionar, etc.

Tot aquest procés en el seu conjunt pot consumir cert temps que és necessari tenir mínimament previst en el disseny de la recerca a fi d'evitar retards. I també cal assumir les absències, els retards, els canvis de data i les interrupcions, amb paciència i recordant que la participació dels subjectes és voluntària i poden definir les condicions. I ser capaços també d'interpretar correctament aquestes situacions: de vegades són fortuïtes i indesitjades per part del subjecte, altres són una manera subtil de negar-se a participar sense haver-ho de dir obertament, altres vegades responen només a un tarannà personal de certa informalitat.

b) Selecció del moment en el qual es farà l'entrevista

És imprescindible adaptar el moment de realització de cada entrevista a dues circumstàncies fonamentals: d'una banda, a la fase concreta de la recerca en la qual estigui enquadrada la implementació d'aquesta tècnica; d'una altra, a la disponibilitat dels entrevistadors i de cadascun dels entrevistats. Compaginar tot això no sempre és senzill i pot fer que el procés d'entrevistes es dilati en el temps, de vegades, més del que estava previst.

Quant a la disponibilitat dels entrevistadors, serà un factor limitant especialment en el context investigador actual, en què és molt habitual que l'investigador no ho sigui a temps complet ni en una única recerca, que hagi de combinar la investigació amb docència, amb tasques de gestió o amb un altre tipus de feina, i que el seu paper en la recerca vagi més enllà de les entrevistes (decisiones de disseny, observació, tasques administratives...). A més, durant el procés d'entrevista és habitual establir contactes amb diversos possibles entrevistats alhora, per tal d'optimitzar el temps, de manera que l'agenda de l'entrevistador de vegades pot estar força més plena del que seria desitjable per al procés d'entrevista.

Quant als entrevistats, el procés de concertar una data concreta per a l'entrevista pot ser tediós i difícil, pot requerir diversos contactes previs amb el subjecte (trucades, correus electrònics, trobades informals...) o, de vegades, amb altres persones (responsables legals en el cas de menors o persones incapacitades, personal administratiu, representants en el seu grup social...).

A més, és necessari tenir en compte que aquests primers contactes es donen sovint en el context d'una recerca marcada per terminis de lliurament, per disponibilitats de temps i pressupostàries que condicionen el procés d'investigació i que poden portar a la necessitat d'imprimir uns *tempos* que poden ser de vegades poc adequats per a un procés que requereix l'establiment d'unes bases de relació personal mínimament sòlides. En aquest sentit, la consigna bàsica és l'amabilitat, la comprensió i la flexibilitat per part de l'entrevistador, per simple educació, i també, com ja hem dit, per a intentar assegurar que una bona aproximació sigui inici d'una relació adequada per a fer l'entrevista amb garanties.

c) Selecció del lloc on es farà l'entrevista

En general, s'ha de seleccionar un emplaçament que reuneixi les següents característiques:

- Accessible de manera senzilla: no lluny del lloc de residència o treball o de referència de l'entrevistat i/o ben comunicat. És important evitar desplaçaments enutjosos als entrevistats, que poden fer que gastin temps (que de ben segur es reduirà de l'entrevista) i que els pugui comportar un cost econòmic, a més d'allunyar-los del seu entorn habitual.
- Neutre: és a dir, sense connotacions positives ni negatives per a l'entrevistat que el puguin fer sentir incòmode o esbiaixar el curs o el contingut de l'entrevista. La majoria dels autors recomanen que l'entrevista es faci en un entorn conegut i còmode per a l'entrevistat, tan proper (físicament i emocionalment) com sigui possible al seu entorn habitual. Això permetrà que se senti a gust i millorarà la capacitat de comunicació, alhora que permet a l'entrevistador fer l'entrevista en un context el més proper possible a aquell en el qual tenen lloc els fenòmens que li interessin, conèixer aspectes del medi en el qual es mou la persona, com s'hi mou, etc.
- Tranquil: és important evitar llocs sorollosos, amb música o soroll ambiental, massa concorreguts o en els quals pugui haver-hi interrupcions constants. Aquestes circumstàncies dificulten la comunicació i el registre de les dades en enregistraments.

Alguns investigadors són partidaris de deixar triar als entrevistats el lloc de l'entrevista, ja que això els permetrà triar un lloc on se sentin còmodes i que els resulti accessible. Encara que això sol incrementar els costos de desplaçament dels entrevistadors (en temps i diners), té avantatges indubtables, en la mesura que ens permet accedir a contextos que l'entrevistat considera propis i que poden millorar el nostre coneixement sobre el tema i l'accés a significats i, també, a altres contactes.

1.6.6. Dinàmica de les entrevistes: desenvolupament

El tipus de recerca, la població amb la qual es treballa, el perfil d'entrevistats i els entrevistadors condicionaran no solament el disseny concret de l'entrevista, sinó també les seves característiques quant a estructura, to, tipus de llenguatge o actituds de l'investigador.

Encara que no hi ha cap recepta infalible, diversos autors han establert fases o etapes per al desenvolupament de les entrevistes qualitatives, sempre insistint que no s'han d'entendre de manera estricta, sinó que es tracta més aviat d'una estructura general, a manera d'esquelet. Ja sabem que l'entrevistador qualitatiu no ha de seguir un guió al peu de la lletra, com el quantitatiu quan passa una enquesta, sinó que ha d'anar plantejant de manera gradual els temes, mantenint una escolta activa, conduint subtilment la conversa cap als punts d'interès, reconduint-la si cal, preguntant (poc) i repreguntant per a comprendre el que escolta. Això ens porta a una actitud oberta, flexible, reflexiva i enormement complicada quant a capacitat d'escolta, d'anàlisi i de relació. Per a aconseguir-ho, és necessari tenir formació, experiència i, com també hem dit, un bon coneixement de la recerca i del context. Però tot això no significa que no es puguin establir unes pautes generals que ajudin a estructurar el procés i que, a mesura que augmenta la formació i, sobretot, l'experiència de l'investigador, tot es desenvolupi d'una manera fluida i espontània. Un possible resum, que pretén recollir posicions de diferents autors (Atkinson, 1998; Rubin i Rubin, 1995; Valles, 2002; Whyte, 1984; Wengraf, 2001) seria com segueix:

a) Abans de l'entrevista

A més dels aspectes que ja hem esmentat referits a la selecció d'informants, l'elaboració del guió d'entrevista, el contacte amb els entrevistats i la selecció del lloc i data de l'entrevista, hi haurà una altra sèrie de qüestions que és necessari tenir en compte abans de començar-la:

- Arribar amb temps al lloc acordat.
- Portar sempre damunt un telèfon mòbil en el qual poder ser contactat i també les dades de contacte de l'entrevistat.
- Comprovar la idoneïtat del lloc: encara que s'hagi fet amb antelació, convé comprovar que en aquest moment concret el lloc garanteix tranquil·litat, privadesa i condicions materials bàsiques (cadires, taules, bona temperatura, tranquil·litat, etc.).
- Comprovar la disponibilitat i l'estat del material necessari: bolígraf, paper, gravadora, aigua, etc.

Nota

Cal aclarir que les etapes o fases que s'indiquen a continuació estan reconstruïdes a partir de la bibliografia citada. Diversos autors entren terminologia diferent. Quan les citacions són literals, se n'especifica l'autor.

b) Introducció a l'entrevista

Es tracta d'una xerrada inicial, breu i en to distès, en la qual es procedeix a recordar, aquesta vegada de manera més detallada, algunes informacions que ja s'havien proporcionat en concertar l'entrevista:

- Presentació de l'entrevistador, en cas que no hi hagi un coneixement mutu intens.
- Resum de la recerca (context en què sorgeix, títol, objectius, vies de finançament, disseny genèric, ús de les dades, etc.).
- Objectius de l'entrevista: importància de l'entrevista quant al disseny en conjunt de la investigació i tipus d'informació que s'espera obtenir de la tècnica en general. Aquesta informació serà més detallada com menys coneixement mutu, i de la recerca per part de l'entrevistat, hi hagi. A més, caldrà tenir en compte que no sempre les persones que entrevistem tenen coneixements sobre mètodes i tècniques d'investigació o capacitat per a entendre aquestes qüestions: això no ens ha de portar a furtar-los la informació (seria reprovable èticament), però sí a adaptar-la a la seva capacitat de comprensió. L'objectiu serà complir el mandat ètic d'informar el subjecte i donar-li els elements necessaris perquè pugui decidir amb fonament sobre el seu desig de participar o no i sobre la informació que vol donar.
- Tipus d'informació que s'espera obtenir de cada entrevista en concret. Es tracta d'explicar amb detall a cada individu per què ens ha semblat rellevant entrevistar-lo, transmetent-li de manera clara que valorem la informació que pot aportar i que li agraïm; alhora, en reconèixer la seva vàlua, li aportem seguretat.

Exemple

Això es pot fer de manera senzilla, amb frases com ara: «M'ha semblat molt interessant entrevistar-te perquè la teva experiència...», «Crec que el teu punt de vista sobre aquest tema és especialment rellevant...», «Demanem la teva col·laboració en qualitat de...».

- Recordatori de voluntarietat i de confidencialitat de les dades.
- Si escau, sol·licitud de signatura del *consentiment informat*.
- Sol·licitud de permís per a registrar l'entrevista. Qualsevol forma de registre, sigui en àudio o vídeo, o simplement en notes manuscrites, ha de tenir el permís explícit de l'entrevistat. Per raons legals i també ètiques, cada vegada és més freqüent que aquest permís se sol·liciti per escrit, en un document de consentiment informat. Bé sigui en aquest tipus de document, bé mitjançant un permís verbal, l'entrevistador sempre ha de deixar molt clar quin tipus de tècnica de registre emprarà, quin ús en farà, si la conservarà o la destruirà després de la transcripció, si està obligat a lliurar-la a

l'entitat que finança la recerca (una cosa cada vegada més freqüent) i com la conservarà en condicions de confidencialitat en cas que ho faci.

- Sempre, convidar l'entrevistat a interrompre l'entrevista quan ho consideri necessari, a demanar que s'interrompi l'enregistrament, que alguna informació no es transcriu o s'anoti, a demanar aclariments o formular preguntes.
- I també sempre convidar-lo a sentir-se còmode, a parlar amb tranquil·litat, amb les seves pròpies paraules i discurs.
- Al final d'aquesta primera etapa, sol ser una bona idea formular una invitació genèrica a plantejar qualsevol dubte abans de començar.

Exemple

La fórmula, en aquest cas, és senzilla: «Tens alguna pregunta abans que comencem?», «Tens algun dubte?», «Vols que t'ho expliqui una mica més abans de començar?», etc.

Lògicament, aquesta fase estarà molt influenciada per l'existència o no d'un contacte previ entre l'entrevistador i l'entrevistat, per la naturalesa d'aquest contacte (temps, condicions, proximitat) i per la relació que pugui existir entre tots dos (posició social relativa, expectatives, etc.). De fet, a més de l'elaboració d'un guió d'entrevista amb els temes o preguntes genèriques que s'abordaran, és bastant habitual que s'elabori (per escrit o almenys en forma de guió o nota) una espècie de discurs per a aquesta part. No es tracta d'un text escrit i tancat que es memoritzi, sinó d'una redacció que ajudi l'entrevistador a presentar-se, a ell mateix i la recerca, de manera breu i concisa. Entrevistadors entrenats tenen ja maneres bastant rutinàries de presentar-se, agrair, introduir l'entrevista i conduir-se en aquests primers moments, fruit de l'experiència, fins al punt que és gairebé inconscient. L'entrenament, quant al disseny de la recerca i la modalitat concreta d'entrevista, farà també que aquest resum sigui més fluid, encara que convé preparar-lo si més no succintament. No obstant això, tampoc no és convenient que soni a discurs memoritzat perquè hi restarà espontaneïtat, produirà la sensació de falta de sinceritat i augmentarà la distància amb el subjecte.

c) Cos de l'entrevista

Després de la introducció, ens situem en la part central o cos de l'entrevista, la més important pel que fa al volum de la informació obtinguda. Al seu torn, en aquest punt distingirem dos moments.

El primer, correspon a una aproximació inicial en la qual l'entrevistador anirà introduint els temes d'interès de manera gradual i fluida. Se sol començar amb preguntes o comentaris generals, que ajudin l'entrevistat a entrar en matèria i que, alhora, evitin que focalitzi exclusivament algun aspecte del tema o el que creu que l'entrevistador està interessat a recollir. Serien preguntes sobre temes genèrics, ben coneguts per l'entrevistat, poc compromesos, que li resultin fàcils

i l'ajudin a adquirir confiança i començar a parlar, oblidant-se que la conversa transcorre en el marc d'una entrevista formal i està essent enregistrada. Sempre han de ser, a més, preguntes obertes que evitin respostes monosil·làbiques o breus i que permetin anar construint un discurs. Les preguntes massa inquisitives o concretes al principi dificultaran que es guanyi confiança i que es construeixi un discurs ampli i profund.

Per exemple: «Per a començar, pots explicar-me en què consisteix la teva feina?», «Et comentava que m'interessava la teva experiència com a sindicalista en el sector del metall...».

A continuació, seguiria un bloc de preguntes, sempre obertes, formulades sovint com a comentaris i poc inquisitives, en les quals, a poc a poc, es van abordant temes més concrets, cada vegada amb més profunditat.

Les preguntes delicades, sobre temes sensibles, complexos o compromesos, s'han d'anar abordant quan el subjecte ja estigui còmode, ja hagi anat construint el seu discurs, i mai en bloc, sinó intercalades amb altres de més senzilles o menys compromeses. Si surt un tema del qual li costa parlar o que mou emocions, l'entrevistador ho ha de reconèixer, mostrar empatia i reconeixement de l'esforç, i, sempre, anar intercalant aquests temes amb altres de més senzills per tal d'evitar el col·lapse del subjecte.

L'objectiu aquí és donar profunditat a l'entrevista, aportar riquesa i diversitat a les dades.

d) Tancament de l'entrevista

A mesura que l'entrevista va arribant al final, s'han d'anar formulant preguntes o comentaris que aclareixin o matisin la informació i que arrodoneixin els temes. És el moment d'anar plantejant un breu resum del que s'ha tractat per a detectar incongruències o matisos. També, en el cas que hàgim dissenyat una entrevista semiestructurada, pot ser el moment de plantejar les preguntes tancades, encara que això també es pot fer al principi.

Per exemple, es poden usar expressions del tipus: «Per anar acabant...», «Per anar arrodonint...», «No vull robar-te més temps...».

Finalment, és necessari donar per acabada l'entrevista, cosa que sempre s'ha de fer progressivament, disminuint gradualment el contingut emocional i la complexitat dels temes.

De vegades, però, el tancament de l'entrevista sorgeix per raons alienes als interessos de la recerca, de l'investigador o fins i tot del subjecte. En ocasions, es produeix una interrupció que no es pot solucionar, sorgeix algun imprevist que fa que algun dels dos se n'hagi d'anar, el subjecte comença a mostrar massa

fatiga o desinterès, etc. En aquests casos, s'ha d'interrompre l'entrevista com més aviat millor, però de la manera menys brusca possible i mirar de donar motiu per a una nova trobada.

De manera més concreta, el tancament s'ha de fer seguint alguns passos comuns:

- Formulant alguna pregunta oberta que permeti a l'entrevistat afegir algun tema o reflexió que no s'hagi abordat abans, o reprendre'n algun altre o matisar-lo.

Per exemple: «Bé, ja anem acabant, t'agradaria afegir alguna altra cosa?», «Creus que hi ha alguna cosa que no hàgim comentat?».

- Independentment que es pensi utilitzar o no la tècnica de la *bola de neu*, és adequat preguntar a l'entrevistat per persones amb les quals considera important que parlem, perquè denota respecte pel seu punt de vista i la seva posició en l'escenari social.

Per exemple: «Se t'acut algú més amb qui puguem parlar?», «Coneixes algú que et sembli que també hauríem d'entrevistar?».

- Sempre s'ha d'agrair la col·laboració i ressaltar, una vegada més, el valor de la informació que ens ha proporcionat, recordant, també, la confidencialitat de les dades i els compromisos de devolució.
- Finalment, sempre és necessari acomiadar-se deixant la porta oberta a noves trobades o a completar informació per altres mitjans (nova entrevista, trucada telefònica, correu electrònic, etc.).

Una vegada acabada formalment l'entrevista, hi ha encara un moment en el qual es pot obtenir informació útil: al final, quan ja aparentment està conclosa, fins i tot quan ja s'ha apagat la gravadora o mentre es recullen les coses, se solen intercanviar frases que poden tenir una enorme rellevància en el context de la recerca. En aquest moment, pot ser útil reprendre algun tema sobre el qual es vol seguir però no ha estat possible, o aprofitar per *estirar la llengua* al subjecte en algun tema que ha eludit de manera aparentment deliberada o que es va abordar quan encara la confiança o el curs de l'entrevista no permetia aprofundir-hi i no s'ha pogut reprendre. La situació en aquest moment ja és més distesa, l'entrevistat està més relaxat i amb la sensació d'haver acabat la tasca, de manera que pot revelar informació que en el context més formal no va donar. A més, aquest tipus de frases fa el tancament més agradable i deixa una bona sensació a l'entrevistat, i alhora serveix a l'entrevistador per a obtenir més informació i per a valorar en quina mesura el subjecte podia haver ocultat o dosificat dades, per a estimar la seva implicació emocional o, també, per a suggerir quedar de nou per a parlar d'altres qüestions o per a demanar algun contacte.

Per exemple: «Moltes gràcies per tot, que complex és això, oi?», «Gràcies per la teva sinceritat, sé que no ha estat fàcil parlar de...», «Quin embolic, això que em comentaves...», «En fi, ja tanco la gravadora, ja pots dir el que realment penses... [riures]», «Ara que ningú ens grava... [riures]».

Finalment, és necessari una anotació sobre la durada de les entrevistes. Com sembla lògic, serà molt variable depenent de diversos factors: complexitat del tema que s'ha de tractar, capacitat discursiva de l'informant, interrupcions, temps disponible, etc. En general, una entrevista semiestructurada en profunditat sol tenir una durada de no menys d'una hora ni de més de dues. En qualsevol cas, en el moment de fer el contacte, caldrà haver plantejat un marge de temps suficient per a poder parlar sense aclaparaments i, si pel motiu que sigui, la conversa queda interrompuda o s'observa que és necessari més temps del que es disposa en aquest moment, resulta convenient intentar fixar una nova trobada.

1.6.7. Actitud i tàctiques de l'entrevistador

Abordarem aquí qüestions relacionades amb l'actitud de l'entrevistador durant l'entrevista i amb diferents tàctiques que pot utilitzar per a millorar-ne el desenvolupament i la comunicació. Es tracta d'habilitats que s'aprenen sobretot amb l'experiència, que es poden entrenar (encara que és habitual que cada entrevistador tingui un estil, si més no en part, personal) i que estan orientades a proporcionar confiança i seguretat a l'entrevistat i aconseguir un flux de conversa que permeti accedir a informació profunda, rica i de qualitat. A continuació, presentem un resum de les principals.

Lectures complementàries

Podeu ampliar aquesta informació, amb exemples pràctics concrets, i la discussió sobre la perspectiva de diversos autors en l'obra ja citada de Valles (2002).

També podeu trobar explicacions detallades sobre aquestes qüestions a:

R. Atkinson (1998). *The life story interview*. Califòrnia: Sage.

S. Kvale (1996). *IntreViews. An introduction to qualitative research interviewing*. Londres: Sage.

S. J. Taylor i R. Bogdan (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.

R. Weiss (1995). *Learning from strangers. The art and method of qualitative interview studies*. Nova York: The Free Press.

T. Wengraf (2001). *Qualitative research interviewing. Biographic, narrative and semistructured methods*. Londres: Sage.

1) Establiment del to general de l'entrevista

No es pot oblidar que, per molt cordial i propera que sigui la trobada, el context d'una entrevista implica una relació asimètrica, en la qual el poder es reparteix sovint de manera no equitativa a favor de l'entrevistador. Això es pot accentuar si la distància entre tots dos és gran en termes socioeconòmics, de formació

o d'adscripció cultural. Minimitzar aquesta distància evitant, alhora, actituds paternalistes o condescendents és fonamental per a assegurar un tracte ètic i una bona relació que doni qualitat a les dades obtingudes.

En primer lloc, s'ha de definir el grau d'intervenció o, més aviat d'intervencionisme, de l'entrevistador. Encara que això depèn, com ja hem vist, de la modalitat triada, en general, sabem que les entrevistes qualitatives, en profunditat i semiestructurades, es caracteritzen per un escàs grau de directivitat: l'entrevistador condueix de manera subtil l'entrevista, intervé suau-ment per demanar aclariments, per reprendre temes o evitar dispersions, però no té una actitud inquisitiva ni directiva com les habituals en una enquesta.

També cal tenir en compte que:

- No necessàriament l'entrevistador i l'entrevistat tindran la mateixa llengua materna, de manera que encara que tinguin un idioma d'ús comú (això és imprescindible), és ben possible que la divergència en el grau de domini, l'existència de variants dialectals o expressions peculiars dificultin la comunicació, per la qual cosa l'entrevistador haurà d'estar atent a aquestes qüestions, tant durant l'entrevista (demanant i fent aclariments quan sigui necessari) com, després, en el moment d'analitzar les dades.
- Encara que l'idioma compartit sigui el mateix, no necessàriament ho serà l'argot, molt específic, de vegades, en certs temes.
- Tampoc el nivell formatiu ni l'estatus social ni econòmic seran sempre equivalents, la qual cosa marca les característiques de la relació, especialment quan s'entrevista persones en situació d'exclusió o pertanyents a minories. I de vegades també al contrari, per exemple, com ens comenta Valls (2002) per la seva pròpia experiència, quan un entrevistador inexpert o d'escassa posició acadèmica entrevista un expert en el tema o algú amb una posició jeràrquica superior.
- Les diferències quant a la tradició cultural de l'entrevistador i de l'entrevistat han de ser tingudes especialment en compte: des de l'inici dels contactes (respectant les normes de relació social), en la preparació de l'entrevista (adaptant no solament idiomàticament les preguntes, sinó també tenint presents els diferents significats atribuïts culturalment a cada concepte), en el curs d'aquesta i en analitzar les dades.
- L'ús general del llenguatge també ha de ser coherent: ja hem dit que no s'empra el mateix en funció de l'entrevistat, de la relació existent, del tema o de les circumstàncies concretes en les quals tingui lloc l'entrevista.

2) Establiment de relacions d'empatia i respecte

En el curs d'una entrevista qualitativa no es tracta solament d'escoltar, d'entendre, de saber preguntar i comunicar; a més de tot això, l'entrevistador ha de ser capaç de demostrar que escolta i que comprèn, que valora el subjecte, la informació que proporciona i l'esforç que pot fer en alguns moments, els seus coneixements i les seves experiències (de vegades, íntimes o delicades). L'empatia, sincera, real, no impostada, és fonamental. Tan dolenta és la fredor o la distància excessiva com el paternalisme o la proximitat fingida.

La relació, com és lògic, i sobretot si l'entrevistador i l'entrevistat no es coneixien bé abans, s'ha d'anar forjant a poc a poc. No és res diferent del que ja expliquem per a l'observació participant, amb la diferència aquí que la trobada no discorre en un escenari i/o situació natural i que la conversa, encara que sigui fluida, és orientada.

Es poden fer, per a aconseguir-ho, algunes recomanacions genèriques:

- És important evitar que el subjecte se senti avaluat o jutjat. Atès que l'objectiu de l'entrevista és que l'entrevistat se senti còmode i elabori el seu propi discurs i arguments, és fonamental que l'entrevistador eviti els judicis de valor (sobre el que diu o fa l'entrevistat, però, també, sobre altres als quals aquest es pugui referir). Això no significa que l'entrevistador hagi d'estar d'acord amb el que diu el subjecte, ni compartir-ne les opinions, ni tan sols la seva manera d'expressar-les, però ha de recordar que això és precisament el que li interessa: les seves opinions i la seva expressió, no el grau d'acord ideològic que puguin tenir. Tampoc no es pot perdre de vista que, de vegades, hi ha una petició explícita de les persones entrevistades perquè l'entrevistador es posi sobre determinades opinions o situacions. En general, es recomana evitar qualsevol posicionament, però si això no fos possible, la regla de la sinceritat i el respecte torna a aparèixer. Es pot dir que es comparteix o no l'opinió, però sempre de manera educada, reconeixent que l'objectiu de l'entrevista és recollir les percepcions dels subjectes i no necessàriament compartir-les, que en aquest context el posicionament personal de l'entrevistador té escassa rellevància i que, encara que pugui no compartir-se, es respecta el dret del subjecte d'expressar-se en els termes que consideri oportuns.
- És important, també, buscar elements de proximitat amb l'entrevistat. De vegades, pot ser útil explicar alguna petita experiència personal que ajudi a mostrar comprensió i empatia, però evitant trencar el ritme de la conversa o fer-se el protagonista.
- És necessari també estar atent a l'estat emocional de l'entrevistat durant tot el procés de l'entrevista, especialment (però no solament) quan s'aborden temes delicats o íntims. Frases que denotin interès pel seu estat, comprensió i respecte, disponibilitat per a fer una pausa o interrompre l'entrevista,

expressions d'ànim, etc. són fonamentals perquè l'entrevistat se senti còmode i respectat.

Exemples

- Interès pel seu estat: «Se sent còmode?», «Puc fer alguna cosa perquè es trobi a gust?».
- Comprensió i respecte: «Entenc que això pot ser difícil», «Suposo que no és gens fàcil per a vostè».
- Disponibilitat per a fer una pausa o interrompre l'entrevista: «Podem descansar un moment...», «Vol una mica d'aigua?».
- Expressions d'ànim: «Agraeixo molt que comparteixi això amb mi», «Gràcies per la seva franquesa».

Atkinson (1998) ressalta que, com més empatia i capacitat de comprensió, més rica i profunda serà la informació.

3) Escolta activa

Whyte (1984) defensa que l'actitud de l'entrevistador a les entrevistes no dirigides ha de ser la d'escolta activa:

«A saber: a) “como el terapeuta, el entrevistador de investigación escucha más que habla, y escucha con vivo y simpático interés”; b) “en ocasiones es útil parafrasear y devolver a los informantes lo que parecen estar expresando”; y c) “y recapitular para comprobar la comprensión”» (Whyte, 1984, p. 98; citat a Valles, 2002, p. 18)

I això és més complicat del que sembla. L'entrevistador ha de tenir, en termes de Wengraf (2001), una atenció doble: al que diu el subjecte i als objectius de l'entrevista. És a dir, alhora que escolta la narració del subjecte, presenta les qüestions o els temes, ha d'anar essent capaç de traduir aquest relat en informació rellevant (o no) per a la recerca.

Així, ha de ser capaç de demanar, adequadament, detalls o explicacions més detallades dels temes d'interès, reconduir la conversa quan pren rumbos no rellevants (per a la recerca), plantejant-se progressivament quins temes li interessin, quins *ja han sortit* i estan tractats completament (o no, i els ha de reprendre) i quins no han sortit i és necessari orientar-hi la conversa. I tot això sense que sembli que no està escoltant, que només es preocupa pel que *li interessa* i no pel relat del subjecte, controlant que l'entrevista no duri massa, però sense interrompre constantment l'entrevistat ni obligar-lo a canviar de tema brusquement o tallar els seus arguments. Recordem, una vegada més, que l'objectiu és que la persona rememori, expliqui, argumenti, expliqui... i, per a això, cal deixar-la parlar.

L'entrevistador també ha d'assumir que de vegades l'entrevistat no disposa de la informació que necessita o dels coneixements que li atribuïa, o que els dona amb *comptagotes*, o que no està disposat a donar-los en absolut. En aquests casos, caldrà saber quan la situació es pot reconduir i quan és millor donar per acabada l'entrevista.

Com es pot imaginar, això requereix una atenció i capacitat de concentració elevades. I, també, un difícil i delicat equilibri entre flexibilitat i fermesa. Flexibilitat, perquè l'entrevistador, bon coneixedor del tema, de la recerca i del guió i objectius de l'entrevista, ha de ser capaç de mantenir una actitud oberta que li permeti seguir el fil del discurs de l'entrevistat fins i tot quan aparentment sembla dispersar-se, treu temes o aspectes no previstos o no coneguts, o passa d'un tema a un altre sense aparent ordre; i, fermesa per a ser capaç, alhora, de reconduir l'entrevista si la dispersió no porta a temes rellevants, si ofereix informació redundant o si el subjecte *s'encalla*.

I ha de ser, també, capaç de reconèixer que no necessàriament està entenent tot el que li expliquen, de manera que necessitarà demanar aclariments. Donar per descomptat que les nostres interpretacions i significacions són compartides pels altres és un error freqüent que no es pot permetre un investigador social. El reconeixement de la diversitat i la humilitat són requisits bàsics.

En definitiva, aquesta escolta activa permetrà no solament millorar la comunicació i la qualitat de la informació obtinguda, sinó percebre les situacions en les quals les persones entrevistades semblen no poder o no voler compartir certes dades, les falsegen o les *guarneixen*.

4) Estratègies per a millorar la comunicació

A més de les qüestions ja esmentades relatives al to general de l'entrevista, l'escolta activa, l'empatia o l'adequació del llenguatge, disposem d'una àmplia gamma d'estratègies que els entrevistadors qualitius poden desenvolupar per a millorar la comunicació amb els subjectes. Vegem-ne breument algunes:

a) Evitar fer moltes preguntes directament

En el context d'una entrevista típicament qualitativa, l'estratègia bàsica de conducció consisteix, més que a preguntar en sentit estricte, a tenir la capacitat de fer comentaris oberts que convidin el subjecte a respondre, a aprofundir en les seves respostes o a matisar-les sense sentir-se interrogat, sinó tenint la sensació d'estar parlant amb algú amb un interès genuí per comprendre tota la complexitat del que explica. Aquest estil obert i subtil és especialment important quan s'indaga sobre dades delicades.

L'entrevistador ha de desenvolupar, doncs, la capacitat de comunicar cap a on desitja que vagi la conversa sense que sembli que està conduint un interrogatori; per dir-ho així, preguntar sense que sembli que està preguntant.

De vegades, és clar, és imprescindible formular preguntes directament. En aquests casos, és molt important fer-les de manera que no orientin ni condicionin la resposta i que facilitin narracions àmplies i detallades. És necessari plantejar un estil de pregunta que faciliti l'evocació i l'argumentació profunda, evitant que es puguin contestar amb monosíl·labs o frases breus.

b) Evitar tallar el fil de la comunicació

Ja hem esmentat que és important no tallar el flux comunicatiu (tret que hi hagi dispersions excessives), sinó ser capaç de respectar el fil del relat i l'estil discursiu de l'entrevistat (de vegades més concret i precís, de vegades més narratiu o florit, de vegades ràpid i taxatiu, de vegades pausat...), donant al subjecte el temps que necessiti per a aconseguir l'adequada profunditat en les respostes.

Quant a aquest darrer aspecte, es pot dir que sempre és millor tractar pocs temes en profunditat que molts de manera superficial i imprecisa: sol ser preferible no aconseguir plantejar tots els temes previstos (en el guió d'entrevista), però fer-ho de manera detallada, que pretendre completar un guió com si es tractés d'una enquesta, amenaçant la profunditat, el matís i la riquesa de les dades. Si no es completa l'entrevista, sempre és possible intentar reprendre-la en un altre moment.

No obstant això, de vegades pot ser necessari canviar de tema: perquè ja s'ha esgotat el que s'aborda, perquè el subjecte s'està dispersant o ens hem adonat que la informació no és fiable, perquè el temps apressa... En aquests casos, és necessari evitar canviar de tema massa sovint, ja que transmet la idea que no es valora adequadament el relat del subjecte, que s'intenten abordar massa qüestions sense aprofundir-hi o, també, que no es té un adequat control en la conducció de l'entrevista. També és important evitar que el canvi de tema es faci bruscament: un entrevistador hàbil i experimentat ha de tenir la capacitat d'aprofitar frases, paraules o silencis de l'entrevistat per a reconduir l'entrevista sense que sembli que interromp.

Per exemple: «Això que has dit em fa pensar que...», «Sobre això que estàs dient, un tema relacionat és que...», «Això em recorda que...».

I, també, cal tenir en compte que el subjecte pugui no voler canviar de tema i adonar-se de quan això respon al fet que creu que té alguna cosa més a aportar o, al contrari, al fet que tracta d'eludir altres temes o no té res més a aportar.

c) Desenvolupar habilitats per a animar el discurs

Disposem, per a això, d'algunes estratègies:

i) Utilitzar frases, paraules soltes, sons o gestos que denotin comprensió del que ens estan dient i que mostrin interès per a continuar-ho fent.

Per exemple: «Ho entenc, és interessant...», «Ho comprenc, m'has dit que...». Simplement, paraules o interjeccions: «Hum...», «Ja...». També són útils els gestos: assentir amb el cap, frunzir les celles, aixecar la cella en senyal interrogatiu...

ii) Demanar exemples concrets sobre el que s'està tractant, encara que sempre de manera poc inquisitiva.

Per exemple: «Perquè jo ho pugui entendre, me'n pots posar algun exemple?», «Podries explicar-me una situació concreta en la qual passi això?».

iii) Utilitzar expressions o frases que animin a fer aclariments concrets o a aprofundir en els temes. No es tracta solament d'animar a continuar sinó que, en demanar aclariments de manera subtil, s'està animant el subjecte a aprofundir-hi més, a completar o matisar les explicacions, amb la qual cosa es guanya en riquesa informativa, i, també, ens assegurem d'haver entès bé el que ens han explicat. En aquest cas, se solen estar demanant detalls concrets sobre fets concrets, dates, llocs, persones... de manera que, amb aquestes tàctiques, s'evita preguntar de manera directa i resultar inquisitiu. Per aquest motiu, és útil que l'investigador s'ajudi, com dèiem, d'anotacions manuals que li serveixin per a recordar aquests temes i que reforcin (si les veu el subjecte) el seu desig de tractar un tema.

Per exemple: «Pots dir-me quan va passar això...?», «M'ho pots explicar-me una mica més, això?», «Per què creus que és així?», «Espera, pots repetir-me això amb més calma?», «No sé si ho he entès bé...», «Això és molt interessant...», «Això és important per a nosaltres...», «Deies que això va passar fa poc?», «Perdona, no he entès ben bé qui estava present...».

iv) Repetir literalment, parafrasejar o resumir el que ha dit l'entrevistat (Valles, 2002). Es tracta d'un recurs molt important, hereu de les entrevistes clíniques en psicologia que té un objectiu múltiple: dona al subjecte la sensació que se li presta atenció, que s'entén (o que, si més no, s'intenta entendre) el que diu, ajuda a demanar aclariments, a reprendre un tema o a reconduir l'entrevista de manera subtil quan l'entrevistat es dispersa o si es vol canviar de tema. Es pot fer un resum utilitzant les mateixes paraules de l'entrevistat (el que en l'argot investigador se sol conèixer com a *ressò*), la qual cosa donarà valor al seu discurs i farà que se senti escoltat; o, millor encara, es pot fer un resum o intentar una explicació pròpia, bé breument, bé de manera una mica més extensa (però sempre evitant que es converteixi en un discurs de l'entrevistador).

Per exemple, a manera de *ressò*: «M'has explicat que...», «Abans has dit...». I a manera de resum: «A veure si ho he entès...», «Si ho he entès bé...», «Llavors, es tracta de...», «Entenc, doncs, que el que va passar va ser que...», «Va passar..., oi?».

Aquestes estratègies també serveixen per a reprendre l'entrevista si hi ha hagut una interrupció i s'estima que l'entrevistat pugui haver perdut el fil o interessa especialment que no deixi el tema que estava tractant.

Per exemple: «A veure, em deies abans que...», «Tornant al tema de...», «Si te'n recordes, abans esmentaves que...», «Si et sembla bé, podem parlar ara de...».

Repetir el que s'ha dit serveix perquè l'entrevistador comprovi si ha entès bé el que se li explica, si ha estat capaç de captar del tot el significat i les implicacions, de diversa índole, del que està sentint. Així doncs, no s'ha de tenir por de recórrer a aquesta tàctica si es creu que no s'ha entès alguna cosa del tot: està en joc la interpretació ajustada a la realitat del subjecte.

En qualsevol cas, són estratègies que requereixen entrenament, perquè no resultin pesades, per a no interrompre i evitar que semblin massa inquisitives.

v) Canviar, clarament, de tema: és una estratègia que s'empra quan és imprescindible reconduir l'entrevista que s'ha desviat del tema o, ja cap al final, per a introduir temes que no han tingut cabuda durant la conversa. S'ha d'intentar evitar, en la mesura del possible, recórrer a aquesta estratègia i, si és necessari, s'ha de fer de la manera menys brusca possible.

Per exemple: «Canviant de tema, què opines sobre...?», «Bé, m'adono que no hem parlat de...», «Ens faltava parlar de...».

vi) Gestionar els silencis: quan parlem de silenci ens referim tant al fet que l'entrevistador intervingui poc per a no interrompre el relat del subjecte com a un silenci més actiu i deliberat, orientat a aconseguir que el subjecte continuï parlant. Aquest tipus de silencis poden ser difícils de gestionar: no sempre és senzill determinar en quin punt les persones entrevistades els necessiten per a reflexionar, per a recuperar el fil del relat, per a llançar-se a una narració amb implicacions emocionals o recuperar-se'n després... i quan, per contra, els pot resultar confús o violent i inhibir-los. El silenci també pot denotar respecte, especialment en situacions d'elevat contingut emocional, de manera que no interrompre, ni recórrer a frases típiques de suport, es pot interpretar com a comprensió de la importància de la situació i respecte pels ritmes del subjecte. Per això, en general, no s'ha d'intentar omplir aquests silencis, tret que es percebi que són incòmodes per un excés o denotin massa dificultat per a continuar. El silenci, d'altra banda, també pot denotar inseguretat, falta d'habilitat per a conduir l'entrevista o una desatenció de l'entrevistador, cosa que s'ha de vigilar. En qualsevol cas, el que diu un subjecte després d'un període de silenci sempre s'ha de considerar rellevant.

vii) Interpel·lar activament: en alguns casos, quan la relació establerta és prou sòlida per a permetre-ho i, també, quan la importància de la informació que s'espera obtenir compensa el risc, l'entrevistador pot, per dir-ho així, *collar* una mica més l'entrevistat, confrontant-lo amb les seves pròpies paraules o les d'altres, assenyalant algunes incongruències, fent petites provocacions... Sem-

pre és arriscat, en la mesura en què es pot ofendre el subjecte o confondre'l, i, per tant, es posa en risc la possibilitat d'obtenir informació de qualitat (si aquest es bloqueja i decideix no parlar del tema o usar evasives), o fins i tot la mateixa continuïtat de l'entrevista (si es molesta i decideix parar, de manera explícita o no). L'experiència de l'investigador dictarà la pauta, però només s'ha de fer si la relació ho permet i sempre en les últimes fases de l'entrevista, quan ja s'ha obtingut força informació, de manera que si l'entrevistat decideix deixar de col·laborar ja hàgim obtingut almenys part del que buscàvem. En qualsevol cas, s'ha d'entendre com una tàctica en el context d'una entrevista que sempre ha de transcórrer en termes correctes i respectuosos, sense sobrepassar els límits ètics, ni conculcar de cap manera els drets que nosaltres mateixos hem reconegut al subjecte en sol·licitar-li la col·laboració. L'entrevistat no es pot trobar, en definitiva, i dit de manera col·loquial, amb un *parany* o un maltractament.

Es poden utilitzar, per exemple, expressions més o menys contundents: «Però abans em deies que... i ara em dius...», «Altres persones no opinen el mateix...», «Vinga, sé que en saps més d'això...», «Intueixo que hi ha alguna cosa que no m'expliques...».

5) Atenció a la comunicació no verbal

Finalment, és necessari assenyalar que en el curs d'una entrevista qualitativa l'entrevistador no solament ha d'estar atent a les paraules, pròpies i de l'entrevistat, sinó també a la comunicació no verbal, també, de tots dos.

Mantenir l'investigador una actitud relaxada, respectant l'espai vital (físic) de l'entrevistat, emprar un to de veu adequat, una gesticulació mesurada i apropiada en funció de la situació i del curs de la conversa pot donar confiança i animar l'entrevistat, de la mateixa manera que no cuidar aquests aspectes pot inhibir-lo i coartar-ne el discurs. És important assentir, somriure, mostrar-se seriós, expectant, sorprès o concentrat... segons correspongui. També, mantenir el contacte visual, sense resultar intimidador.

El contingut comunicatiu d'aquests gestos és enorme i, de fet, quan es considera que han influït en la conversa, és molt recomanable registrar-los en la transcripció de l'entrevista.

Alhora, tampoc no es pot perdre de vista que l'entrevistador ha de ser capaç de controlar aquesta comunicació: provocant-la (amb els gestos que esmentàvem) o evitant-la (quan, per exemple, desconfia d'una dada, no està d'acord amb un comentari, alguna cosa l'impresiona...). A això, un investigador experimentat sempre hi ha d'estar atent, especialment quan investiga situacions que li resulten complexes, delicades o sensibles i que poden afectar la seva ideologia o les seves emocions.

1.6.8. Registre de l'entrevista

En el curs d'una entrevista de caràcter qualitatiu, especialment en les de modalitat no estructurada o semiestructurada i en profunditat, es genera un enorme volum d'informació que és necessari registrar per a la seva anàlisi posterior. Vegem-ho.

1) Instruments de registre

a) Enregistrament

Atès que les entrevistes en profunditat que hem descrit poden arribar a tenir una durada llarga, és molt important enregistrar l'entrevista. I això, fonamentalment, per dos motius: primer, perquè l'enregistrament permet a l'entrevistador concentrar-se en el curs i contingut de l'entrevista sense haver de centrar la seva atenció a anotar el que se li diu i, segon, perquè és una garantia de no perdre informació: és més fiable la informació transcrita literalment que la que l'investigador obté recollint notes en el moment de l'entrevista o, més encara, si reproduceix l'entrevista *a posteriori*.

Habitualment, n'hi ha prou amb un enregistrament sonor, amb algun tipus de gravadora digital. Actualment, també molts telèfons mòbils o altres dispositius electrònics disposen de sistemes d'enregistrament de veu de bona qualitat que tenen, a més, l'avantatge que ja són elements quotidians, habituals damunt de les nostres taules, de manera que la seva presència resulta molt menys disruptiva que la de les gravadores.

No sol ser necessari l'enregistrament en vídeo, que resulta més intimidador i introdueix dificultats per a assegurar la confidencialitat de les dades, especialment la imatge del subjecte. Excepte en algunes situacions, molt concretes, en les quals és important el registre detallat de la informació no verbal, no se sol utilitzar en les entrevistes qualitatives en investigacions socials.

S'ha escrit molt sobre la influència negativa de l'enregistrament sobre el discurs, però la veritat és que, si la relació és bona i la conversa flueix adequadament, al cap de poc temps el subjecte oblida la presència de la gravadora i la conversa es va tornant gradualment més natural.

Encara que de vegades els subjectes es neguen a ser gravats, no és l'habitual en la majoria dels casos, sobretot si existeix un coneixement previ entre l'entrevistador i l'entrevistat i la qualitat de la relació i la confiança mútua s'han treballat adequadament. Per descomptat, és necessari respectar que el subjecte no vulgui ser gravat en absolut o en algun moment concret de l'entrevista, cosa que cal deixar-li clar des del principi.

b) Notes escrites

A més de l'enregistrament, és important que l'entrevistador prengui algunes notes, abans, durant i després de l'entrevista pròpiament dita.

Abans de l'entrevista, s'ha de recollir informació sobre els inicis del contacte (reticències, ajornaments, dubtes...), característiques de la trobada (cordial, incòmoda...), lloc i data concreta en què es fa i to general de les converses i actituds prèvies al començament de l'entrevista pròpiament dita.

Durant l'entrevista no es tracta de registrar el que diu el subjecte, ja que per això s'està gravant la conversa, i, a més, distrauria l'entrevistat, el faria sentir incòmode, i d'altra banda dificultaria a l'entrevistador seguir el fil de la conversa. L'objectiu és fer anotacions molt breus i ràpides (paraules, dates...) que serveixin per a no oblidar alguna cosa o recollir-la adequadament (per exemple, un nom propi que pugui ser difícil de transcriure després...), o per a reprendre temes (una paraula que recordi un tema sobre el qual volem tornar, una data que ens permeti aclarir alguna qüestió o relacionar temes...).

Al final de l'entrevista, s'han de registrar amb tant detall com sigui possible les circumstàncies generals en les quals ha tingut lloc: si hi ha hagut interrupcions, quant han durat i com han afectat la conversa, l'actitud de l'entrevistat en general i alguns temes en particular (somriures, titubejos, gestos de rebot, esforços per a recordar...) i la valoració general de l'entrevista (to, utilitat, possibilitats de continuar, temes que han quedat pendents o en què s'ha aprofundit poc, contactes suggerits, etc.). També, com a nota teòrica, es pot registrar una reflexió sobre la rellevància de la informació, possibles línies de continuïtat o, fins i tot, un esbós d'hipòtesi.

Aquestes notes ajuden a analitzar les dades de la transcripció i, sobretot, a contextualitzar la informació recollida: quant al moment i el lloc concret en què es va fer l'entrevista, les actituds dels participants i els aspectes tractats més rellevants. També ajuden a orientar entrevistes a altres subjectes, permeten revisar el guió i l'orientació de l'entrevista i aprendre dels errors i millorar, sobretot si ha transcorregut un cert temps entre que s'ha fet l'entrevista i l'anàlisi de les dades, o si es vol reprendre l'entrevista més endavant o fer-la de nou en una recerca de tipus més longitudinal.

Totes aquestes anotacions es poden recollir en el diari de camp de la recerca, o en un altre document que s'afegirà a la transcripció posterior, però sempre han d'anar clarament vinculades a l'entrevista en concret. Per a alguns autors (Taylor i Bogdan, 1987), es tracta pràcticament d'un procés anàleg o emmarcable en el registre del diari de camp durant l'observació participant. I igual que ocorre amb aquest, encara que requereix temps i dedicació i pot resultar pesat o difícil, és important fer-ho de manera immediata després que passin els fets (bé els contactes previs, bé la mateixa entrevista) i de la manera més completa i detallada que sigui possible.

Les anotacions escrites tenen, en qualsevol cas, un enorme valor a l'hora d'interpretar les dades, en la mesura en què, com ja sabem i tractarem també amb més profunditat en l'últim mòdul de l'assignatura, el procés d'anàlisi qualitativa de dades comença des del mateix moment en què aquestes es comencen a recollir, és a dir, en aquest cas, des que es planifiquen les entrevistes, es contacta amb els subjectes, es fan i es transcriuen, encara que l'anàlisi més intensa tingui lloc després d'aquest últim pas.

Lectura complementària

Podeu consultar exemples concrets d'aquest tipus d'anotacions en l'obra ja citada de Valles (2002).

2) Condicions del registre de dades

En el moment de registrar les dades és imprescindible:

- Demanar consentiment explícit a l'entrevistat. A més de verbalment, cada vegada és més freqüent (i necessari des del punt de vista legal) que aquest permís es reculli per escrit, en documents de consentiment informat. I això tant per als enregistraments (en àudio o vídeo) com per a les notes escrites.
- Deixar clar quin ús concret es farà de qualsevol enregistrament o anotació: qui hi tindrà accés, si es transcriurà (qui ho farà i qui hi tindrà accés), si es destruirà (quan, com i al cap de quant temps) o es conservarà (com i a l'abast de qui).
- Assegurar de nou la confidencialitat de les dades.

1.6.9. Transcripció de les entrevistes

Pel que fa a la transcripció de les entrevistes (com, en realitat, de qualsevol altre material audiovisual), hauríem de començar aclarint el concepte de transcripció, no exempt de polèmica metodològica i debat terminològic, i passar, després, a fer-nos algunes preguntes bàsiques: qui ha de transcriure?, quan s'ha de transcriure?, com s'ha de transcriure?, quant s'ha de transcriure? i s'ha d'editar? Vegem-ho.

1) Concepte de transcripció

La transcripció implica el pas d'un arxiu d'àudio o vídeo (document primari) a un document de text (secundari) que pretén reproduir, amb tota la fidelitat possible, l'enregistrament de l'entrevista.

Tanmateix, és obvi que això no pot ser cent per cent així i que el procés de transcripció sempre implica certa pèrdua d'informació i, també, certa interpretació d'aquesta: és impossible reproduir per escrit no solament la comunicació no verbal (no registrada en absolut, encara que potser intuïda, en un enregistrament només sonor), sinó també els dobles sentits, les interjeccions, els significats implícits, el to general de l'entrevista, les experiències dels actors,

les seves reaccions, etc. Les notes de camp preses abans, durant i després de l'entrevista poden ajudar en gran manera a cobrir aquests buits, però mai del tot.

Per aquest motiu, el procés de transcripció té una gran importància metodològica i de les seves dificultats se n'han adonat diferents autors (Atkinson, 1998; Kvale, 1996; Mishler, 1986; Wengraf, 2001). Reproduïm aquí una citació de Kvale (1996) traduïda per Valles (2002) en la qual ressalta aquest caràcter interpretatiu de les transcripcions:

«Transcribir implica traducir de un lenguaje oral, con sus propias reglas, a un lenguaje escrito con otro conjunto de reglas. Las transcripciones no son copias o representaciones de una realidad original, son construcciones interpretativas que son herramientas útiles para determinados propósitos. Las transcripciones son conversaciones descontextualizadas, abstracciones, al igual que los mapas topográficos son abstracciones del paisaje original del que derivan. Los mapas enfatizan algunos aspectos del paisaje y omiten otros, dependiendo la selección del uso que se intenta hacer [Kvale, 1996, p. 165]» (Valles, 2002, p. 136).

2) Qui ha de transcriure?

És molt recomanable que la transcripció la faci el mateix investigador que ha desenvolupat la tècnica (en aquest cas, l'entrevista) perquè:

- És qui està en condicions de recordar amb més detall les circumstàncies concretes en les quals s'ha desenvolupat l'entrevista (to general, interrupcions, silencis, bromes, etc.).
- És qui pot recordar aspectes de comunicació no verbal que hi va haver en el moment en el qual el subjecte parlava i que no han quedat, lògicament, recollits en un enregistrament si és únicament d'àudio (sensació d'incomoditat del subjecte, gestos d'aprovació, titubejos, mirades amb significat, etc.).
- És qui també pot recordar dobles sentits que es poden no interpretar correctament en un àudio aïllat (ironia, sarcasme, etc.).
- És qui coneix millor els propòsits de l'entrevista d'aquest entrevistat en concret, de manera que podrà contextualitzar millor la transcripció.

En cas que no sigui el mateix entrevistador qui transcriu l'entrevista, sí que és altament recomanable que faci una supervisió del procés i, com a mínim, revisi la transcripció juntament amb l'àudio per a afegir al text aquestes qüestions que hem esmentat. En recerques de poc pressupost, treballs d'índole personal (tesi de màster, de doctorat...), l'habitual és que sigui el mateix entrevistador qui ho faci. En altres ocasions, quan el pressupost és suficient, l'investigador es pot permetre el luxe d'estalviar-se el procés, llarg i tediós, de la transcripció. També passa quan el volum d'entrevistes és gran i els temps de la investigació apressen.

D'altra banda, en cas de delegar les tasques de transcripció (sempre sense obviar la revisió), és molt recomanable que ho faci un únic transcriptor, amb una formació adequada (sobre el procés en si mateix, però també sobre la tècnica de l'entrevista i sobre la temàtica de la recerca).

3) Quan s'ha de transcriure?

Precisament per la rellevància de recollir en la transcripció qüestions relacionades amb la comunicació no verbal, amb les circumstàncies de l'entrevista i les prèvies i posteriors a aquesta, és altament recomanable que les anotacions sobre el procés de l'entrevista i també la transcripció es facin com més aviat millor, a fi d'evitar oblidar o reinterpretar detalls.

4) Com s'ha de transcriure?

La transcripció, a més, s'ha de comprovar diverses vegades, per tal d'assegurar que se n'ha recollit fidelment el contingut.

Per a començar a transcriure es recomana, en primer lloc, escoltar l'enregistrament sencer per a captar el sentit general de l'entrevista i familiaritzar-se amb les veus. Després, s'ha d'anar transcrivint progressivament, escoltant l'àudio les vegades que calgui. Això permet una millor comprensió, emplenar buits amb paraules que no s'havien sentit bé, corregir errors, matisar interpretacions, completar les notes adjuntes... Finalment, una vegada s'ha completat la transcripció, és necessari tornar a escoltar l'arxiu amb el text davant per a completar-lo amb els detalls necessaris.

Les gravadores digitals actuals solen anar acompanyades d'un programari específic i existeixen també diversos programes informàtics que agiliten el procés d'escolta i escriptura. També hi ha programes de reconeixement de veu, que intenten fer la transcripció (gairebé) automàticament i que podrien aportar més rapidesa i comoditat al procés, però, malauradament, a més de ser cars (cosa que limita les possibilitats d'ús per a investigadors individuals o pertanyents a entitats de poc pressupost), no acaben de donar bons resultats.

Els programes actuals de tractament de dades qualitatives permeten, com veurem en el mòdul dedicat a l'anàlisi de dades, mantenir adjunt l'arxiu sonor o de vídeo amb la transcripció, posar marques o etiquetes en l'arxiu per a poder tornar-hi còmodament si és necessari, vincular la transcripció en cada minut de l'àudio i vincular-la amb altres materials (bibliogràfics, fotos del lloc de l'entrevista o de llocs als quals es refereix, mapes, esquemes fets pels investigadors, notes de camp o teòriques, pàgines web o de xarxes socials). Aquests avantatges, no obstant això, no ens han de fer caure en la temptació de no transcriure: sempre és necessari tenir en compte que els arxius sonors es poden malmetre, que el programari pot deixar d'estar operatiu, que podem perdre la nostra llicència d'ús... A més, cal recordar que no és el mateix transcriure mitjançant un processador de text convencional (Word o similar) que fer-ho

directament amb algun dels programes informàtics d'anàlisi de dades qualitatives que hi ha disponibles. Alguns d'aquests programes no permeten l'ús de certs caràcters, imposen un format de text o tenen una extensió limitada, cosa que caldrà tenir en compte en el moment de la transcripció, a més del fet que també es poden malmetre els arxius o podem perdre la llicència.

Per tots aquests motius, sempre és recomanable transcriure primer l'arxiu en un processador de textos convencional i, després, si es vol, bolcar la transcripció al programari d'anàlisi. D'aquesta manera, podrem fer una transcripció completa i també tindrem una còpia del transcrit (en text i, millor encara, també una còpia impresa), per seguretat.

Pujadas (2004) ens ofereix un exemple, en la recerca ja esmentada, de transcripció de l'entrevista feta a una dona llatinoamericana amb més de dues dècades d'estada a Catalunya:

«E.: Bueno, ahora metiéndonos más de lleno en lo que fue la llegada, tú ¿cómo observas ahora la inserción, no tanto como representante de una asociación, sino como observadora de caso a caso, como también latinoamericana? ¿Cómo ves esta última llegada masiva de inmigración? ¿Cuál es tu opinión?

F.: Pues mira que detrás de cada persona hay dramón, ya no por el hecho de venir, porque tienen problemas allá, ¿no?, sino que el drama en que se encuentran a veces aquí. Por ejemplo, para ponerte un caso, hay una chica que trabaja y que solamente tiene un día libre al mes...

E.: Esa amiga tuya, ¿no?

F.: Sí, yo la conozco, y yo le digo, pero por qué, si tú tienes derecho a un día libre por semana, dice porque claro, cuando yo recién vine, no había quién me orientara o me dijera cuál era mi derecho o como empleada y en cambio, claro, ya al quedar así... una vez al mes, dice yo no puedo salir otro día y dice ella: yo por qué aguanto, porque yo he venido aquí a ganar dinero y ahorrar para volverme allá. Si yo, por ejemplo, dice, me voy, alquilo un piso o comparto un piso, tengo que gastar en el alquiler de la habitación y en la comida, estando en casa de esta señora, en cambio, no pago nada. Que digamos: de alguna manera yo para más o menos animarme digo eso, lo que debo de pagar por los días que no salgo, ¿no?

Pero sí que la gente lo pasa mal, y el problema que tienen es aquello..., miedo de salir, no salen porque, a ver si viene el civil y te pide los papeles, ven un uniforme y no saben si es la guardia urbana o... pero ellos disparan, vivir con miedo no se puede...» (Pujadas, 2004, pàg. 293-294).

5) Què s'ha de transcriure?

La transcripció és, sens dubte, un dels processos més lents, dificultosos i tediosos del procés d'entrevista. Encara que les estimacions són variables depenent dels autors i el còmput final depèn, lògicament, de les habilitats del transcriptor (per a escriure a l'ordinador i per a manejar el programari d'enregistrament), de la qualitat de l'enregistrament i del programari utilitzat, es pot considerar, aproximadament, que cada hora d'enregistrament requereix entre quatre i sis hores de transcripció (Valles, 2002).

Simplement amb aquesta xifra ja ens podem fer una idea de les dificultats que comporta el procés de transcripció en el context investigador actual. Lògicament, serà necessari tenir present aquest temps en el moment del disseny de

la recerca (cosa que de vegades s'oblida o es minimitza i acaba generant retards i estrès) i, també, en el còmput pressupostari (és temps de dedicació d'algú, bé de l'entrevistador, bé d'un col·laborador o d'algú contractat per a fer-ho, que, com és lògic, haurà de ser remunerat). En el context investigador de gran precarietat en el qual ens movem, això representa un problema real que implica decisions teòriques i pràctiques.

Així, encara que l'ideal des del punt de vista metodològic és transcriure la totalitat de l'entrevista de la manera més completa possible i, també, transcriure amb el mateix criteri totes les entrevistes fetes en el context de la recerca, això pot resultar difícil, si no impossible. Quines entrevistes o quines parts de cadascuna transcriurem en cas que no puguem fer-ho de la totalitat és una decisió pràctica, sí, però sobretot, metodològica, en la mesura en què deixar parts sense transcriure té implicacions serioses (Gutiérrez, 2008):

- Implica una possible pèrdua d'informació: encara que es conservi l'arxiu d'àudio o vídeo complet, en la pràctica, tornar-hi serà complicat, de manera que hi haurà informació que no s'utilitzarà.
- Implica una manipulació de la informació recollida, és a dir, es pren la decisió de tallar o fragmentar el discurs del subjecte.
- Implica una interpretació, no sempre reposada, de què és important i què no: després, una vegada aprofundit el procés d'anàlisi o després de la implementació d'altres tècniques, podem trobar-nos que s'ha rebutjat informació rellevant, la qual cosa implicarà assumir-ne la pèrdua (és possible fins i tot que ni tan sols la recordem), o tornar a revisar totes o part de les entrevistes i transcriure els fragments rellevants, la qual cosa implica una considerable inversió, de nou, d'esforç, de temps i de diners, per no dir que afegeix incertesa al procés d'interpretació: sempre tindrem el dubte d'haver oblidat alguna cosa, de no haver valorat adequadament la importància de la informació, de perdre, en definitiva, riquesa informativa que moltes vegades tant ens haurà costat d'aconseguir. No podem oblidar que allò que avui no ens sembla rellevant, o ni tan sols relacionat amb els objectius de l'estudi, demà, a la vista de noves dades o a mesura que augmenta el nostre coneixement sobre el tema, pot adquirir aquesta rellevància que abans hi negàvem.
- Implica, per tant, una decisió metodològica gens fàcil i que s'ha de prendre amb criteris teòrics, que s'ha de considerar revisable i que, en el cas d'equips d'investigació, s'ha de consensuar de manera clara.

Encara que l'acord entre els autors no és ni molt menys total respecte a l'obligatorietat de transcriure-ho tot ni tan sols respecte als criteris, el que sí que és obligatori, en el cas que es decideixi no transcriure una part d'un enregistrament, és deixar-ho clarament consignat en el document de transcripció, indicant ben clarament: minut en què es deixa de transcriure i en què es torna

a transcriure una altra vegada i un breu resum (un parell de línies pot ser suficient) del que s'omet (per exemple, «parla del soroll que hi ha a la sala», «recorda un moment de la seva infància no relacionat amb el tema d'estudi»...).

En definitiva, si és possible, el recomanable sempre és transcriure-ho tot i, si no ho és, cal intentar ajustar-se als objectius i necessitats de la recerca de manera estricta.

A més, lògicament, del text que recull el contingut de l'entrevista, el document de transcripció ha d'incloure:

- Identificació de l'entrevista: nom o pseudònim del subjecte.
- Identificació de l'entrevistador.
- Lloc de l'entrevista.
- Data de l'entrevista.
- Hora en què comença i en què acaba.

S'han de tenir en compte, a més, altres qüestions, com ara:

- La transcripció ha d'incloure, amb tant detall com sigui possible, aspectes com els silencis, les interjeccions, els sospirs, les repeticions, els canvis en el to de veu, etc.
- Cal deixar un espai al marge per a anotacions.
- És necessari diferenciar clarament les intervencions dels diferents participants: entrevistador i entrevistat (o entrevistats, si és més d'un alhora).
- Qualsevol comentari de l'entrevistador o de la persona que transcriu també s'ha d'assenyalar clarament, entre claudàtors.
- Les anotacions escrites sobre l'entrevista, que s'hauran inclòs en el diari de camp o en arxius independents, s'han d'incloure o almenys vincular de manera clara al document de transcripció.
- També és important que durant el procés de transcripció l'encarregat d'aquesta tasca, molt especialment si es tracta del mateix investigador (en primera instància o en tasques de supervisió), vagi prenent notes sobre algunes qüestions, com ara dificultats per a la transcripció d'algun fragment o paraula, o aspectes que recordi de l'entrevista en aquest moment i que no han quedat registrats en les notes prèvies (inflexions de veu, titubejos, dubtes, gestos, reaccions emocionals de l'entrevistat o d'ell mateix, interrogants que va suscitar la informació i no va tenir ocasió de plantejar o va reprendre més tard...). Aquestes impressions s'aniran perfilant i completant en el procés de transcripció, durant les successives audicions i la revisió.

Lectura complementària

Podeu trobar exemples de transcripcions d'entrevistes i d'anotacions de camp i analítiques en l'obra ja citada de Valles (2002).

- S'han d'incloure també en el document de transcripció les interpretacions sobre les dades o hipòtesis que van sorgint i que ja es consideren, en si mateixes, com a part de l'anàlisi de dades. Aquest tipus d'anotacions, sobretot les que tenen implicacions teòriques, s'anomenen de vegades, en la bibliografia en llengua anglesa (Valles, 2002), *memoràndums* o *memos* per a diferenciar-ne precisament el contingut, més teòric, del de les notes de camp. Aquestes anotacions són especialment valuoses per a l'anàlisi i per a orientar el disseny de la recerca.

6) Sistemes de notació en les transcripcions

Hi ha diversos sistemes de notació utilitzats pels investigadors per a transcriure el contingut dels arxius d'àudio i vídeo.

L'elecció d'un sistema de notació pot dependre de diferents factors, com la familiaritat amb un sistema o un altre, la convenció en la disciplina concreta, el grau de concreció que es vol per a la transcripció i, també, els objectius de la recerca.

Independentment del model utilitzat, no hem de perdre de vista –ja ho hem dit– que, encara que sigui curosa, supervisada i de la totalitat de l'enregistrament, la transcripció sempre implica certa pèrdua d'informació, en la mesura en què resulta impossible reproduir de manera absolutament literal tot el recollit en una conversa i, més encara, en un registre d'àudio o vídeo (Gutiérrez, 2008). És enormement complicat registrar amb fidelitat l'entonació, la ironia o el sarcasme, l'empipament, el dubte, la vergonya, els silencis..., i també els gestos, que poden aparèixer en el curs d'una conversa. I, més encara, el context general de la conversa, més enllà de cada moment puntual.

La crítica als sistemes de notació es pot fer, no obstant això, també en sentit contrari, i és que, en l'esforç per a registrar sistemàticament tots els aspectes possibles de l'intercanvi comunicacional, aquest perd, per dir-ho així, espontaneïtat o frescor, es fragmenta i es cosifica d'una manera poc natural (Gutiérrez, 2008).

En general, tots els sistemes de notació tracten de recollir no solament les paraules dites, sinó també altres aspectes comunicacionals com els silencis, les pauses, les entonacions o la comunicació no verbal. Si les paraules es registren literalment, per a aquestes altres qüestions és necessari utilitzar signes als quals, per convenció, se'ls atribueix un significat (Gutiérrez, 2008; Pujadas, 2004):

a) Silencis i pauses

Els diferents sistemes de notació tenen maneres divergents de recollir els silencis en els discursos. En alguns casos, es registra com el nombre de segons (estimat o establert pel programari d'enregistrament) entre parèntesis o clau-

dàtors: (3) [3]; també amb punts suspensius entre parèntesis o claudàtors: (...), [...]; mitjançant barres inclinades: /, //, ///, amb més quantitats com més llarg és el silenci; o, simplement, punts suspensius:...

b) Fragments que no se senten bé o no s'entenen

Se solen utilitzar els parèntesis buits, (), per a donar a entendre que hi ha un fragment de l'enregistrament en què no s'entén el que diu el subjecte (perquè hi ha soroll de fons, no ha vocalitzat bé, hi ha superposicions, un to de veu excessivament baix, etc.).

c) Superposicions o encavalcaments

Quan diverses persones parlen alhora, és freqüent que en algun moment les seves intervencions se superposin íntegrament, o s'encavalquin, parcialment. A part que en aquestes circumstàncies pot resultar difícil entendre el que diuen, és important fer-ho constar en la transcripció per a donar a entendre que es pot no haver entès bé, o que no hi ha hagut pausa entre una intervenció i una altra (cosa que pot denotar una conversa molt fluïda, en què els interlocutors es complementen literalment les frases o també al contrari, interrupcions d'un a l'altre o intervencions acalorades en què no s'espera que l'altre acabi). En aquests casos, la notació habitual és col·locar les intervencions entre parèntesis, marcant el principi i el final de la intervenció que se superposa.

d) Variacions en l'entonació

És important registrar qualsevol variació en l'entonació dels discursos: dubtes, titubejos, paraules que s'arrosseguen, descens o elevació del to de veu, empipament, tristesa, ironia, rialles...

Per a elevacions en el to de veu se solen utilitzar les majúscules. Per a descens del to de veu es registra el símbol (°) seguit de la paraula entre parèntesi. Per a paraules arrossegades o pronunciades separant síl·labes de manera deliberada, se solen utilitzar guions separant la totalitat de les síl·labes o les que s'han arrossegat. En altres sistemes s'usen els : o ::

7) Edició de les transcripcions

Com dèiem més amunt, el procés de transcripció implica el pas d'un suport sonor (i, de vegades, visual) a un d'escrit. També sabem que les regles per a escriure són diferents de les que regeixen en el discurs oral, de manera que en el procés de transcripció serà necessari incloure signes de puntuació, separació de paràgrafs i línies i altres aspectes del text escrit que impliquen certes decisions personals del transcriptor. Pensem, per exemple, com una coma pot canviar el sentit d'una frase, en el valor d'uns punts suspensius o d'un punt i a part.

Una altra qüestió relacionada és que la nostra manera de parlar no sempre es correspon, ni de bon tros, amb la correcció lingüística necessària en escriure, de manera que també podem discutir si el transcriptor ha de ser fidel al que escolta i transcriure-ho tal com ho sent, amb incorreccions, repeticions, incongruències o errors gramaticals, girs o expressions, etc., o ha d'eliminar algunes d'aquestes peculiaritats de la parla i deixar el discurs net.

Exemples

- Incorreccions: «Desde luego...», «Li vaig dir-li que no estava d'acord».
- Repeticions: «Sí, sí, sí, sí..., hi estic d'acord», «No, no, apa, no, no, no».
- Incongruències gramaticals: «Nosaltres no... no ho faig així».
- Girs: «Bé, no?, o sigui...».

Lògicament, es pot discutir fins a quin punt és lícit alterar la transcripció, en la mesura en què es tracta de modificar el discurs del subjecte i, també, fins a quin punt és possible eliminar elements comunicacionals sense alterar el significat del relat. La resposta és difícil, però la consigna és apel·lar a la responsabilitat, a l'ètica i a l'experiència de l'investigador, i no tocar la transcripció si fer-ho implica canviar el sentit o el significat de l'expressat.

No podem obviar tampoc que, sobretot en converses col·loquials o fetes en confiança, tendim a relaxar-nos, de manera que de vegades una transcripció completament literal pot menystenir o estigmatitzar el subjecte (incorreccions lingüístiques, discurs poc cohesionat...) motiu pel qual caldrà tenir presents consideracions ètiques, en tots dos sentits (consignar-ho o no consignar-ho) i, sobretot, tenir present si s'han donat garanties de confidencialitat.

En qualsevol cas, les modificacions o edicions de les transcripcions per a la seva presentació en publicacions o informes sempre s'han de fer *a posteriori*, és a dir, sempre s'ha de transcriure l'arxiu sonor de manera completa, incloent-hi les repeticions, els errors de pronunciació, els sospirs, etc. i, després, una vegada obtingut aquest document, complet i tan fidel com sigui possible, ja és lícit que l'investigador editi la transcripció per a eliminar aquells elements que, sense alterar la significació del text, sí que en dificulten la lectura o allarguen el text innecessàriament.

Encara que es refereix específicament a les històries de vida, que tractarem més endavant, és útil tenir en compte la reflexió de Pujadas (2002):

«En algunas investigaciones, especialmente aquellas que priman la dimensión testimonial a la analítica-interpretativa, la conservación de la mayor literalidad posible es muy importante, como ocurre en el caso de la recientísima obra de Juan F. GAMELLA (1990): *La historia de Julián, memorias de heroína y delincuencia*, pero, en la mayor parte de los casos, el proceso de “redondeo” del texto no solo no le quita autenticidad, sino que lo hace más inteligible y le da mayor fuerza comunicativa para el lector medio. Siempre puede ser muy útil la inclusión de un glosario (tanto en la fase en que la narración es un mero documento de trabajo, como en la versión final publicada) con las palabras y expresiones jergales que usa normalmente el sujeto. Y, dado el caso, no está de más hacer una breve nota con los comentarios lingüísticos que permitan al lector situarse respecto a la “manipulación” de que ha sido objeto el documento sonoro original.

Este último punto puede, a veces, ser objeto de negociación con el entrevistado. En muchos casos, este se encuentra preocupado por sus defectos gramaticales y presiona al investigador para que “corrija” el texto en la versión escrita, para que adquiera una forma impecable. Considero que no hay mayores problemas en realizar estos retoques, siempre y cuando esta circunstancia se haga constar oportunamente en la publicación» (Pujadas, 2002, pàg 70, les majúscules i les cursives són seves).

Pujadas (2004) ens ofereix aquest exemple d'entrevista transcrita:

Figura 2. Exemple d'entrevista transcrita

Exemple de transcripció d'una entrevista:

Fitxa entrevista
Entrevista número 19

Tipologia: 7.1
Entrevistador: Fèlix
Informant: Josepa

Edat: 52 anys	Data entrevista: 24/11/92
Sexe: Dona	Durada: 4 hores

Procedència geogràfica: Vilallonga
Residència: Tarragona
Nivell socioeconòmic: Mitjà
Ocupació: Funcionària

Resum: La informant viu sola amb el seu marit. Té tres filles casades. Quan eren petites va rebre ajut de sa mare per a cuidar-les. Explica molt detalladament com ha tingut cura dels pares i com ara cuida dels néts i del marit. Ha tingut sempre una feina remunerada que ha anat compatibilitzant amb les tasques d'assistència als familiars esmentats.

Transcripció:

[...] El mateix any es casen dues filles?

El mateix mes, i es marxa una cap a Barcelona. O sigui, les filles ens van marxar totes tres al mateix mes.

Si que us va canviar la vida...

Radicalment. Ara, l'únic que t'anava a dir jo, així com que hi han mares que quan diuen això ho diuen com una gran cosa i "lo que *habries* de patir", home, jo... perdona'm, és que com m'estimo els meus fills no crec que hi hagi cap mare... però no hi va haver cap trauma aquí a casa, perquè com que hi ha hagut sempre una comunicació tan bona. Ves si la meva filla de Barcelona ha estat fora tant de temps, i fins i tot quan ha estat a Anglaterra. Va estar tot aquell any i després cada estiu hi anava i tot. No m'ho semblava aquella cosa de "és que he perdut la filla"... És que no n'he perdut mai cap jo de filla. Jo no les perdre mai. A més hi ha gent que no n'estan segurs, és que jo estic tan segura que no les perdre mai... Però, és clar, cadascú fa la seva vida i quan va marxar a Barcelona, perquè és clar, un cap de setmana que venia, les altres també venien, *después* tornava a venir, "mira que aquesta setmana no vindrem per això o per allò". Doncs clar, ja ho veies clar. Llavors van anar passant els anys, la xiqueta aquesta ja en va fer vint-i-tres, ja en va fer vint-i-quatre, llavors un cap de setmana que venia, arriba a la nit... sortia, sortia amb un noi, sortia amb les amigues, a lo millor arribava a les *dugues* o arribava a les tres, però no a les quatre. I llavors el meu home em va dir que... "no xato, jo tota la vida quan a les meves filles les he hagut de renyar, he tingut sempre la virtut (*bueno*, la virtut segons la meua manera de pensar) de què si t'he de renyar et renyo ara i ton pare quan s'hi trobi que ho faci ell, que ton pare és ton pare, no és cap..., ni mana més ell ni més jo aquí de cara a vosaltres. Ni tampoc és cap *ogro*". Jo considero que una filla a mi em farà patir per si passa alguna cosa, la que sigui, un accident de qualsevol cosa, però ma filla que està tota la setmana fora, que els estius se'n va cap Anglaterra, que ara té una beca, tot un any allà, i jo ara perquè a veure si no me n'enfio..., un dissabte que la veiem, que tota la setmana a Barcelona no sabem el que fa... o ella ho explica o diga-li tu el que li vulguis dir. Em penso que sí que li va dir, però algun dia no es va atrevir a dir-li més, perquè és clar, de fet una persona que ja es guanyava les garrofes i que no la teníem mai a casa, si us plau!, llavors l'havia d'anar a controlar un dissabte que era aquí! Jo això no ho vaig fer mai. Ara, les pors sempre existeixen de fet... I en canvi ha estat una xiqueta sortidora: cap als concerts, cap aquí, cap allà, tant de rock com anar-te a un Liceu, com a..., i encara ara. Però també sempre va treure les notes tots els cursos bé. Vull dir, quan havia d'estudiar, estudiava, però si aquell dia hi havia un concert i havia de tancar els llibres, doncs els tancava i fotia el camp.

Font: Pujadas (2004, pp. 107-108).

8) Qualitat de les transcripcions

Com dèiem més amunt, mai no és possible que la transcripció reproduïxi al cent per cent tot el contingut comunicatiu que es recull en l'enregistrament i, menys encara, tot el que va tenir lloc a l'entrevista. Algunes de les estratègies per a millorar la qualitat de la transcripció les acabem de veure: transcripció immediata per part de l'entrevistador, notes de camp, sistemes de notació, etc. No obstant això, és necessari tenir en compte, a més, algunes amenaces que, en la mesura del possible, cal tractar de neutralitzar:

a) Qualitat de l'enregistrament

Els dispositius electrònics moderns poden garantir, en la seva major part, una òptima qualitat de l'enregistrament, tant en àudio com en vídeo. No obstant això, sí que hem de tenir en compte altres qüestions no dependents directament de la tecnologia com:

- Distància dels subjectes a l'aparell d'enregistrament: no ha de superar la capacitat d'abast del sistema d'enregistrament per a garantir que les veus siguin audibles.

- Soroll ambiental, que emmascari les veus i dificulti el procés de transcripció.

b) Diccíó dels subjectes

Es refereix a la capacitat de vocalització, accents en parlar, ús de dialectes o argot... que poden fer difícil entendre el discurs.

c) Errors del transcriptor

Ja hem dit que transcriure és una tasca àrdua i avorrida, que requereix una alta capacitat de concentració durant un temps llarg. En aquesta tasca és comprensible, per tant, que el transcriptor cometi errors o faci males interpretacions.

També sovint hi ha una tendència, de vegades difícil d'evitar, a reconstruir el discurs, és a dir, a atribuir al subjecte unes paraules que no són necessàriament les que ha dit però que es corresponen amb una interpretació o atribució del transcriptor sobre el que seria lògic que hagués dit en aquestes circumstàncies. Aquestes reconstruccions són una veritable amenaça per a la qualitat de la transcripció i s'han d'evitar.

Per a minimitzar el risc d'errors i imprecisions, és imprescindible, com hem dit, que el transcriptor revisi diverses vegades la transcripció, no solament a mesura que la va escrivint, sinó també en acabar. També ho és, en cas que la transcripció la faci algú diferent de l'investigador que ha desenvolupat la tècnica, que aquest en faci un repàs exhaustiu.

2. La història de vida

2.1. Introducció

La història de vida és una tècnica que s'ha fet servir, al llarg de la seva història, en disciplines científiques enormement diverses: antropologia, psicologia, psicoanàlisi, sociologia, medicina, història, etc., però, també, en literatura, teatre, teologia, etc., encara que, com sembla lògic, amb enormes diferències en l'enfocament teòric subjacent, el procediment i els objectius. Hi ha, en aquest sentit, controvèrsia entre els diferents autors respecte a l'especificitat de la història de vida com a tècnica, en relació amb el seu grau de diferència respecte a les entrevistes en profunditat i, també, quant al seu valor com a instrument d'investigació, i també pel que fa a la mateixa terminologia utilitzada per a referir-se a la tècnica. No obstant això, es tracta de debats en els quals no podem entrar aquí.

Lectures complementàries

Podeu ampliar la informació sobre la història de la tècnica i els debats esmentats, entre altres, a les següents obres:

J. J. Pujadas (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).

J. J. Pujadas (Coord.). (2004). *Etnografía*. Barcelona: UOC.

B. Sarabia (1985). «Historias de vida». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 29, 165-186.

B. Sarabia (1989). «Documentos personales: historias de vida». A: García Ferrando i altres (Eds.), *El análisis de la realidad social* (pp. 205-226). Madrid: Alianza.

M. S. Valles (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

En ciències socials, se sol situar l'interès per la història de vida, com a tal, en l'obra de Thomas i Zanniecki (1918) *El campesino polaco en Europa y América*, que narra la biografia d'un camperol emigrat de Polònia a Alemanya, primer, i després a Chicago, amb l'objectiu d'estudiar les modificacions psicosocials arran de l'emigració.

Les històries de vida van experimentar un auge amb l'escola de Chicago, en sociologia (Shaw, 1931 i 1966; Sutherland, 1937, entre altres), i amb l'escola de cultura i personalitat, en antropologia (per exemple, Kardiner, 1945), encara que després el seu ús va decreïxer considerablement fins a finals dels seixanta, quan va anar recuperant protagonisme, especialment al costat de l'antropologia (Comas i altres, 1990; Lewis, 1973).

2.2. Definició

Hi ha dificultats, com ja hem assenyalat per al cas de l'observació participant i de les entrevistes, a l'hora de definir el terme amb propietat, separant els seus usos col·loquials i els emprats en contextos diferents del de la investigació social i, en aquest, entre les diferents disciplines. En paraules de Sarabia (1985):

«[...] el término historias de vida ha sido tomado en un sentido amplio que ha englobado las autobiografías definidas como vidas narradas por quienes las han vivido, o informes producidos por los sujetos sobre sus propias vidas, y las biografías, entendidas como narraciones en las que el sujeto de la narración no es el autor final de la misma. [...]

Asimismo, hemos tomado historias de vida para designar tanto relatos de toda una vida como narraciones parciales de ciertas etapas o momentos biográficos. Además, conviene señalar que el término se refiere, no solo al relato en sí, sino a toda la información acumulada sobre la vida del objeto de estudio; información procedente de etapas escolares, de fuentes sanitarias, etc., y, obviamente, a la labor de análisis realizada por el o los investigadores.

Esta polisemia del término historias de vida está directamente vinculada a la diversa utilización que, desde diferentes disciplinas, y aun desde diferentes enfoques dentro de cada una de ellas, se ha venido haciendo de este instrumento de investigación» (Sarabia, 1985, pàg. 170).

En ciències socials, l'interès de les històries de vida és evident, ja que permeten no solament la reconstrucció de la vida d'una persona o d'un conjunt de persones, sinó que, en fer-ho, també possibiliten la reconstrucció d'un determinat període històric i dels fenòmens socioculturals i institucions en els quals aquests subjectes estan immersos i que interessa mostrar. Així, especialment en sociologia i antropologia, les històries de vida s'han utilitzat per a descriure i analitzar situacions o problemes socials i formular-ne hipòtesis.

Cal aclarir que es tracta d'una tècnica més àmplia del que el seu nom sembla indicar, en la mesura que una història de vida es construeix no solament a partir de les narratives directes del subjecte obtingudes mitjançant entrevistes, sinó també amb qualsevol altre tipus de material que ajudi a reconstruir, i comprendre amb finalitats analítiques, la seva biografia: poden ser documents legals (de naixement, matrimoni, possessions, etc.), correspondència (cartes enviades i rebudes, diaris, anotacions, etc.), referències en fonts documentals (esments en diaris, revistes, llibres o altres biografies, per exemple), fotografies, vídeos, etc.

2.3. Tipologia

Com dèiem en línies anteriors, hi ha debat entre diferents autors sobre la delimitació de la història de vida respecte a altres tècniques i altres formes i intencions de recollir el relat vital d'una persona. Prendrem aquí com a base la diferenciació que fa Pujadas (2002) per centrar, en primer lloc, la ubicació de la història de vida en el context més ampli dels relats bibliogràfics. Distingeix entre:

Figura 3

1. *Documents personals* [es tracta de qualsevol tipus de registre no motivat o incentivat per l'investigador durant el desenvolupament de la seva feina, que tingui un valor afectiu i/o simbòlic per al subjecte analitzat]. Inclou les categories següents:
 - 1.1. Autobiografia.
 - 1.2. Diaris personals.
 - 1.3. Correspondència.
 - 1.4. Fotografies, pel·lícules, vídeos o qualsevol altra mena de registre iconogràfic.
 - 1.5. Objectes personals.

2. *Registres biogràfics obtinguts per enquesta.*
 - 2.1. Històries de vida, que poden ser:
 - A. De relat únic
 - B. De relats creuats
 - C. De relats paral·lels
 - 2.2. Relats de vida, que són sotmesos a tractaments analítics (qualitatius o quantitius) diferents de la història de vida.
 - 2.3. Biogrames.

Font: Pujadas (2002, p. 14).

A més d'aquests, Pujadas (2002) inclou també en el grup dels registres biogràfics obtinguts per enquesta les autobiografies, els diaris i alguns documents visuals si són «per encàrrec».

Convé puntualitzar, però, alguns dels termes que utilitza l'autor (Pujadas, 2002). Així, la diferència entre una autobiografia i una biografia és que la primera és un relat, en primera persona, en la qual algú reconstrueix totalment o parcialment la seva vida, mentre que la segona correspon a la narració, generalment en tercera persona, de la vida d'algú elaborada per un altre individu, i les dades s'obtenen a partir d'entrevistes al mateix subjecte, a altres i/o mitjançant revisió de documentació diversa.

La diferència entre històries de vida i relats de vida consisteix, per a l'autor (Pujadas, 2002), en el fet que aquests corresponen al relat fet pel mateix protagonista, mentre que les històries de vida es refereixen a la reconstrucció de la vida d'una persona o d'un petit conjunt de persones no solament per mitjà la seva pròpia narració, sinó també fent servir altres materials complementaris, com esmentàvem abans. Pujadas ho explica així:

«Así, la *life story* (en francès *récit de vie*) corresponde a la historia de una vida tal como la persona que la ha vivido la cuenta, mientras que el término *life history* (en francés *histoire de vie*) se refiere al estudio de caso referido a una persona dada, comprendiendo no solo su *life story*, sino cualquier otro tipo de información o documentación adicional que permita la reconstrucción de dicha biografía de la forma más exhaustiva y objetiva posible. Ya que en español los términos no han sido fijados todavía, propongo *relato de vida* (sinónimo de otros términos de resonancias literarias como “relato biográfico” o “narración biográfica”), para referirnos al primer concepto, frente al ya habitual término de *historia de vida*, que corresponde al segundo» (Pujadas, 2002, pp. 13-14, les cursives són seves).

Respecte als biogrames, reproduïm l'explicació de l'autor:

«Junto a estos dos conceptos básicos, existe un tercero, *biograma*, acuñado por ABEL (1947), que es usado con bastante frecuencia para referirse a los registros biográficos de carácter más sucinto y que suponen la recopilación de una amplia muestra de biografías personales, a efectos comparativos como hicieron BALÁN *et al.* (1967) en su estudio: *Movilidad social, migración y fecundidad en Monterrey metropolitano*, basada en más de 1.600 registros biográficos de hombres adultos, focalizados hacia el tema de las relaciones existentes entre movilidad residencial y ocupacional» (Pujadas, 2002, p. 14, les majúscules i les cursives són seves).

Pel que fa a la tipologia d'històries de vida, segons la classificació de Pujadas (2002), parlariem de:

a) Històries de vida de relat únic

Serien les obtingudes respecte a una sola persona per un investigador, que recull la narració i la prepara per a la seva publicació, lògicament després d'una tasca de correcció i ordenació i complementant-la amb altres documents personals.

Destaca, en el nostre àmbit, l'obra de Romaní (1983), *A tumba abierta. Autobiografía de un grifota*.

b) Històries de vida de relats creuats

Es tracta, en aquest cas, de reconstruir la història de vida d'una persona no solament per mitjà del seu propi relat, sinó creuant-lo també amb les històries de cert nombre de persones del seu entorn (familiars, amics, companys de feina, etc.) com a manera de recollir els mateixos fets vitals des d'òptiques diferents i validar els diferents tipus de dades.

El mateix Pujadas (2002) destaca l'obra de Gamella (1990) *Historia de Julián* i la de Lewis (1973) *Los hijos de Sánchez*, que recull els relats de cinc membres d'una mateixa família mexicana.

c) Històries de vida de relats paral·lels

Es tracta d'una modalitat subjecta a debat i que no queda del tot clara en la classificació de Pujadas. Es refereix a la il·lustració d'una època o d'un fenomen sociocultural a partir de la recollida de relats de vida d'un cert nombre de persones. Pujadas (2002) destaca en aquesta modalitat els treballs de Comas i altres (1990) i Funes i Romaní (1985), sobre dones catalanes de classes populars i exheroïnòmans, respectivament.

Encara que altres autors proposen diferents classificacions o engloben totes les modalitats sota l'expressió *mètode biogràfic*, en les següents línies parlarem d'*històries de vida*, perquè és la denominació més estesa en ciències socials actualment.

2.4. Aplicabilitat i usos de les històries de vida

Pujadas (2002) defensa d'aquesta manera l'ús d'històries de vida en ciències socials:

«Mi propuesta es que el *método biográfico* puede, y tal vez debe, constituirse en un método nuclear dentro de las aproximaciones cualitativas en las ciencias sociales, haciendo la salvedad de que puede ser incluso útil para determinados tipos de *survey* cuantitativos. Su interés reside en que permite a los investigadores sociales situarse en ese punto crucial de convergencia entre: 1) el testimonio subjetivo de un individuo a la luz de su trayectoria vital, de sus experiencias, de su visión particular, y 2) la plasmación de una vida que es el reflejo de una época, de unas normas sociales y de unos valores esencialmente compartidos con la comunidad de la que el sujeto forma parte» (Pujadas, 2002, p. 44, les cursives són seves).

Més detalladament, se solen destacar els següents avantatges de la tècnica (Pujadas, 2002; Valles, 1997):

- En estar construïdes a partir de la realització de repetides entrevistes en profunditat (com explicarem més endavant), les històries de vida proporcionen un volum de dades enorme i ric sobre les vivències, percepcions, opinions, etc. dels subjectes.
- Permeten aprofundir no solament en les percepcions individuals, sinó també indagar en les relacions i institucions socials (relacions familiars, laborals, entre estrats socials...). Per exemple, referint-se al llibre de Comas i altres (1990) que recull relats biogràfics de dones catalanes de classes populars del segle XX, Pujadas (2004) explica:

«El llibre pivota sobre dos eixos:

1. L'anàlisi de les experiències i les percepcions dels actors socials sobre la seva vida quotidiana, amb especial atenció a tres àmbits: treball, vida domèstica i sociabilitat.
2. L'anàlisi dels models referencials que subministren el conjunt de símbols i significats que donen sentit a les practiques socials i a les seves representacions, especialment el model de la dona com a mestressa de casa.

La reconstrucció dels itineraris personals de les dones, mitjançant els relats biogràfics, permet als autors d'aquest treball acostar-se l'àmbit experiencial, que és mediatitzat per les imatges culturals que la societat imposa en cada moment històric.

En relació amb el món del treball, per exemple, la generació de dones de la postguerra tènica internalitzada la imatge de la dona com a mestressa de casa. Però, més enllà d'aquesta construcció social, és palpable que, entre els classes populars, les dones de fet treballaven fora de casa. L'interessant és que el seu treball no és considerat com a tal, sinó simplement com una 'ajuda' a l'economia domèstica» (Pujadas, 2004, p. 244).

- En permetre a les persones reconstruir els fets i interpretacions de la seva vida en els seus propis termes, constitueix una tècnica molt útil per a *donar veu als sense veu*, a aquelles persones o col·lectius les opinions o perspectives dels quals tendeixen a ser silenciades o menysvalorades (ancians, marginats, malalts, etc.). És per aquest motiu que un volum important de recerques sobre marginació i exclusió social, sobre migracions o processos de crisi i canvi cultural, han utilitzat, de manera complementària o en ex-

clusiva, aquesta tècnica. Recentment, s'han incorporat també els camps de la salut, la sexualitat i el gènere. En paraules de Pujadas (2004):

«Només darrerament les ciències socials, seguint l'exemple dels estudis feministes, s'han començat a interessar i a 'donar veu als sense veu'. L'estudi dels subalternitats (de gènere, d'orientació sexual, de classe, de raça o religioses) genera un gran enriquiment en els estudis sociohistòrics i etnogràfics i, alhora, serveix d'impugnació dels models unidireccionals i autoritaris d'interpretació social» (Pujadas, 2004, p. 242).

- En estar complementades per diferents tipus de documents personals (cartes, fotos, diaris, documents oficials, etc.), la qualitat de la informació augmenta.
- En existir la possibilitat de fer històries de vida de relats creuats, seguint la terminologia de Pujadas (2002) ja esmentada, és possible contrastar les dades obtingudes en cada relat.
- Permeten contrastar i complementar les dades obtingudes mitjançant altres tècniques, com les entrevistes o les enquestes.
- Permeten, en qualsevol fase d'una recerca, generar i contrastar hipòtesis.

2.5. Limitacions i dificultats d'aplicació de les històries de vida

Malgrat els indubtables avantatges tenen, també, alguns inconvenients, relatius sobretot a la implementació de la tècnica (Pujadas, 2002; Valles, 1997):

- Existeixen dificultats per a aconseguir, primer, seleccionar un subjecte que doni garanties de representativitat respecte al grup social en el qual s'inscriu. Aquestes dificultats s'agregen quan es pretenen fer relats de vida creuats.
- Aquests problemes de representativitat es refereixen no solament al subjecte en concret, sinó també a la capacitat del material concret obtingut per a il·lustrar el problema o fenomen sociocultural d'interès. Que una història sigui rica i humanament interessant no la converteix automàticament en un document representatiu d'una època o fenomen.
- Hi ha dificultats per a aconseguir, després, que el subjecte o subjectes seleccionats col·laborin amb l'alt grau d'implicació que necessita una història de vida: hores dedicades a diverses entrevistes en profunditat, recopiació i permís per a analitzar material complementari, contactes de fonts disponibles per a contrastar les dades, etc.
- I les dificultats no es troben només en els subjectes, sinó també en els mateixos investigadors, que han de tenir la formació i l'habilitat necessàries per a construir el relat gradualment, sense desviacions, però sense una di-

Lectures complementàries

Podeu ampliar aquesta informació a:

J. J. Pujadas (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).

J. J. Pujadas (Coord.). (2004). *Etnografía*. Barcelona: UOC.

Lectura complementària

Podeu ampliar aquesta informació a:

J. J. Pujadas (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).

rectivitat excessiva, i per a enfrontar-se d'una manera eficient a l'ingent volum d'informació que es pugui haver generat.

- Es necessita, per tant, molt temps per a elaborar una història de vida de qualitat, i no solament pel que fa al procés de recollida de dades sinó, especialment, quant a la transcripció, ordenació del material, anàlisi i posterior redacció del producte final (pensem, simplement, en el que ja hem dit per a les entrevistes en profunditat). No és estrany, per exemple, l'abandonament dels subjectes durant el procés.
- Hi ha el risc, especialment en el cas d'històries de vida riques i completes, que l'investigador caigui en la temptació de reduir o fins i tot d'eliminar del tot l'anàlisi de les dades (des d'una perspectiva teòrica), sovint amb la disculpa que «el relat biogràfic parla per si mateix» (Pujadas, 2002, p. 46).
- Finalment, un altre dels riscos és creure que una o diverses històries de vida, per molt completes i ben construïdes que estiguin, es puguin constituir en substitutes *per se* d'altres tècniques necessàries.

2.6. Implementació de les històries de vida

Encara que una bona part de les etapes i estratègies per a la construcció d'històries de vida són anàlogues a les que ja hem explicat per a les entrevistes en profunditat, hi ha alguns aspectes específics que val la pena tractar de manera independent.

2.6.1. Selecció del tipus de relat biogràfic

Com passa en la selecció de tècniques per a qualsevol recerca, el primer pas previ a la implementació és justificar, d'acord amb els objectius i preguntes d'investigació, per què la recollida de relats biogràfics és la tècnica adequada. A més, és necessari seleccionar, entre les diferents modalitats, la millor per a cada recerca en concret.

Com hem dit, nosaltres ens centrarem en la història de vida.

2.6.2. Selecció dels entrevistadors

Com ja hem assenyalat per a altres tècniques, per a fer històries de vida és necessari que l'investigador estigui adequadament format en les possibilitats de la tècnica i en la seva implementació, a més de disposar de prou habilitat per a conduir un procés que, ja ho hem vist, pot ser llarg i treballós, per a ell mateix i per als informants.

Lectura complementària

Podeu ampliar aquesta informació en:

J. J. Pujadas (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).

Així, a més de les característiques que han de reunir els entrevistadors i els criteris de selecció que s'han d'emprar, i que ja indiquem per a les entrevistes i no repetirem de nou, és necessari afegir alguns comentaris més específics per a les històries de vida:

- És important la capacitat de l'entrevistador per a recordar el contingut de les successives entrevistes, anar detectant repeticions dels temes, per a evitar-les, i també buits o llacunes, per a tractar d'aprofitar el moment oportú per a completar la informació.
- A més d'habilitats per a l'entrevista, l'investigador també n'ha de tenir per a escriure i construir textos, en la mesura en què és necessari dotar el relat d'un ordre lògic i coherent amb la seva funció d'il·lustrar un problema o una època, i fer-lo, a més, comprensible i amè.

2.6.3. Selecció dels entrevistats

Ja hem esmentat que és enormement complicat seleccionar una persona per a reconstruir una història de vida que pugui complir la seva funció de servir per a il·lustrar un tema o una època. Pujadas (2002) ho explica així:

«Esto no es nada fácil, pues hay que conseguir no solo un buen informante, que esté inmerso en el universo social que estamos estudiando, y que tenga además una buena historia que contar. Se requiere, además, un relato que sea narrativamente interesante y que sea completo, lo que depende enteramente de las características del sujeto elegido: que sea brillante, genuino, sincero, que se explique con claridad e introduzca en su relato elementos amenos, que sea autocrítico y analice con una cierta perspectiva su propia trayectoria vital y, sobre todo, que sea constante y esté dispuesto a llegar hasta el final. Sin todos esos requisitos es difícil que el investigador se decida a ensayar esta forma de documento científico, la *historia de vida*» (Pujadas, 2002, p. 47, les cursives són seves).

De fet, la major part dels autors (Taylor i Bogdan, 1987; Valles, 1997) coincideixen a assenyalar que, sovint, aquests informants *sorgeixen*, és a dir, apareixen quan no necessàriament se'ls busca i és el seu bon coneixement o el seu perfil el que fa que l'investigador vegi l'oportunitat i conveniència de dur a terme una història de vida.

L'habitual, i desitjable, és que els informants se seleccionin després d'un temps investigant sobre un tema, quan ja hi ha un ampli coneixement dels subjectes i del context, i també del tema mateix, que permeti seleccionar les persones més idònies. El nivell de confiança necessari per a implementar una història de vida ha de ser alt, cosa que necessàriament apunta a l'existència de relacions estretes i llargues anteriors.

Una vegada aconseguit aquest coneixement que ens permet preseleccionar candidats, caldrà tenir en compte els criteris que ja hem anat esmentant: disponibilitat de temps dels subjectes, capacitat de comunicació, interès, riquesa i representativitat de la història, perfil del subjecte per a il·lustrar el fenomen concret que interessa, etc. És habitual que la realització d'una història de vida

completa s'hagi iniciat, en realitat, en el marc de la tècnica de l'entrevista en profunditat (o també en observació participant): durant la realització en entrevistes, l'investigador comprova que alguns individus poden reunir les característiques necessàries, de manera que iniciarà gradualment la proposta per a mirar d'aconseguir-ne la col·laboració. I això, molt habitualment, amb diversos subjectes alhora, per a tractar d'aconseguir la participació de tants com pugui i assegurar així, en la mesura del possible, que se'n pugui completar alguna.

Sabem que sovint, durant el procés de construcció d'una història de vida, hi ha abandonaments dels subjectes, per diferents motius, o que les circumstàncies de la recerca (temps, finançament, imprevistos...) fan impossible o difícil continuar amb la tècnica. Però també és freqüent que, a mesura que avancen les entrevistes per a completar la història de vida, l'investigador s'adoni que aquesta no és tan rica o tan representativa com havia pensat, la qual cosa l'obligarà a reconduir la situació, buscant altres informants o, fins i tot, a renunciar a l'ús de la tècnica. Les dificultats inherents a aquesta situació (inversió de temps i pressupost per part de l'investigador, desgast o fins i tot ruptura de les relacions personals establertes, complexitat de refer-les i d'establir-ne unes altres, etc.) fan imprescindible disposar de coneixements suficients del context i del subjecte abans d'iniciar la proposta i començar a implementar la tècnica.

I si seleccionar subjectes que es vol entrevistar és complex, sovint encara ho és més disposar de subjectes amb els quals completar el relat (relats creuats) i aconseguir material complementari (correspondència, fotografies, etc.).

2.6.4. Dinàmica de les històries de vida: inici

Se sol aconsellar, fins i tot abans de proposar la realització d'una història de vida, temptejar el subjecte. Si partim que ja hi ha un vincle previ, amb certa confiança, es pot començar proposant-li una entrevista en profunditat, encara que, com sabem, és molt probable que aquesta ja s'hagi fet i hagi estat precisament la riquesa de la informació la que ha portat l'investigador a considerar la possibilitat de recollir una història de vida.

Sigui, doncs, en el marc d'una primera entrevista o en una nova trobada després d'una entrevista prèvia, aquesta, en un primer moment, no estarà orientada a recollir *tota* la informació, sinó a afermar el vincle, a fer que la persona es familiaritzi amb la situació, a comprovar la riquesa de la història, la capacitat comunicativa i, també, a valorar la factibilitat, des d'un punt de vista pragmàtic, de la tècnica (temps, espai, pressupost...).

Després, a poc a poc, es pot anar mostrant al subjecte el nostre interès per aprofundir en la seva història. Com sempre, l'empatia, la sinceritat i el reconeixement honest del valor que la seva informació té per a nosaltres seran les claus. També podem comptar amb un altre fet: habitualment, a la gent li agra-

da parlar sobre la seva vida, i que un investigador ho proposi amb la finalitat d'utilitzar-la per a il·lustrar un tema o una època sol resultar afalagador per a moltes persones.

Quan la decisió de fer la història de vida estigui presa, és necessari explicar amb detall al subjecte:

- La utilitat de la informació: que l'investigador sigui capaç de transmetre a la persona que la seva història de vida té interès, que pot haver viscut experiències rellevants o tenir punts de vista sobre aquestes que siguin il·lustratius i que serveixin d'exemple o d'utilitat és la principal tàctica per a aconseguir la col·laboració.
- L'ús que es farà de la informació i les condicions de registre de les dades. Com ja hem comentat per al cas de l'observació participant i de les entrevistes, això sempre ha de quedar molt clar.
- La dinàmica de la tècnica: cal ser sincer i reconèixer que es necessitarà temps, però procurant no desincentivar la persona. Es pot pactar d'entrada un nombre baix de sessions, de manera vaga, i tractar que la confiança gradual i l'interès de la persona a explicar la seva història faciliti que les sessions s'ampliïn si és necessari.

2.6.5. Dinàmica de les històries de vida: desenvolupament

a) Realització de les entrevistes

Encara que alguns autors (Pujadas, 2002) la defineixen de manera específica com a *entrevista biogràfica*, hi ha cert acord a considerar que per a l'elaboració d'una història de vida s'han d'implementar un conjunt (en nombre variable) d'entrevistes individuals no estructurades i en profunditat, en aquest cas, especialment orientades a la reconstrucció de la vida de la persona, si més no en els aspectes clau que guien la recerca o els objectius de l'investigador. En aquestes, l'investigador procurarà orientar la conversa de manera que aconsegueixi una successió de discursos narratius que puguin ser ordenats cronològicament i temàticament i en els quals també es faci un esforç per a aportar detalls que permetin el contrast de la informació. En paraules de Pujadas (2002):

«Sin embargo, la técnica de campo más genuina, aquella que otorga al investigador mayor control sobre la situación, sobre los datos y las motivaciones del sujeto es la *entrevista biográfica*, que consiste en un diálogo abierto con pocas pautas, en el que la función básica del entrevistador es estimular al sujeto analizado para que proporcione respuestas claras, cronológicamente precisas, en las que se expliciten de la forma más amplia posible las referencias a terceras personas, a ambientes y lugares concretos en los que transcurren los distintos episodios biográficos (no hay que olvidar que, cuanta mayor sea la precisión en estos detalles, más posibilidades tendremos, si lo deseamos, de validar objetivamente con otras fuentes las informaciones surgidas del relato biográfico). Esta es la técnica usada por ROMANÍ (1983) para elaborar la biografía de El Botas, vagabundo, adicto a la grifa y delincuente de la Barcelona pretransicional o el trabajo de NEGRE (1988) sobre la prostitución también de la ciudad condal» (Pujadas, 2002, pp. 66-67, les cursives i les majúscules són seves).

A més, la successió d'entrevistes que permetran elaborar una història de vida han de reunir certes característiques:

- Les primeres entrevistes han d'anar orientades, com dèiem abans, a valorar la factibilitat i utilitat de la tècnica i, també, a establir una relació de confiança.
- A partir d'aquí, se succeiran diverses entrevistes en profunditat en les quals la relació es vagi afermant de manera gradual i es construeixi, també, un *ambient de treball* que permeti anar avançant en els continguts.
- Al començament, en les primeres entrevistes, les preguntes i els temes han de ser genèrics, orientats a enquadrar l'època i les circumstàncies generals de la vida de la persona. A mesura que s'avança, s'aprofundirà en els temes o esdeveniments d'interès.
- Les últimes entrevistes aniran orientades a aprofundir en determinats detalls, *arrodonir* temes i, també, plantejar de manera progressiva el tancament de la tècnica.
- Es tractaria, utilitzant un símil artístic, d'elaborar un *quadre* de la vida de la persona, partint d'un primer esbós i avançant, gradualment, cap a completar els detalls fins a donar forma al conjunt.
- Serà també molt aconsellable contactar i entrevistar (encara que no amb la mateixa extensió) persones de l'entorn i experts en diferents temàtiques que ens puguin ajudar tant a reconstruir l'època o alguns esdeveniments i a emplenar llacunes, com, també, a contrastar la informació proporcionada pel subjecte principal. És per això que alguns autors també apunten la possibilitat que almenys una part de les entrevistes puguin ser grupals.

Respecte a la necessitat de guions d'entrevistes i al seu ús i característiques, val el que s'ha dit per a les entrevistes en profunditat.

Quant al nombre d'entrevistes necessàries, autors com Taylor i Bogdan (1987, p. 111) estimen que poden ser necessàries entre cinquanta i cent hores d'entrevista, repartides en moltes sessions (suggereixen fins a vint-i-cinc). No

obstant això, el nombre d'hores i de sessions serà enormement variat en funció de diverses circumstàncies: la complexitat i riquesa de la mateixa història, la capacitat de comunicació del subjecte, l'habilitat de l'entrevistador, la disponibilitat real de temps, espai i pressupost, la confiança adquirida i la comoditat del subjecte davant de la situació, etc.

Com en les entrevistes en profunditat, es recomana que la durada de cada sessió oscil·li entre una i dues hores. Quant a la continuïtat en el temps, de nou, la clau estarà en l'equilibri i en les possibilitats reals. No és aconsellable fer entrevistes cada dia (a fi de no destorbar gaire la persona ni fatigar-la i, també, perquè l'investigador tingui temps, entre sessió i sessió, de revisar les dades i reorientar, si cal, el curs del procés), però tampoc donvé deixar que passi gaire temps entre una sessió i una altra (perquè no costi tant reprendre el fil, per a reduir els oblits...), de manera que el lapse, sempre que sigui possible, no hauria d'arribar a una setmana.

Vist així, resulta més fàcil comprendre que una història de vida, completa i rica, pugui trigar diversos mesos a recopilar-se.

Quant al lloc de realització, la durada de les sessions, les tàctiques d'entrevista i el material necessari, val el que s'ha dit per a les entrevistes en profunditat, de manera que no sembla necessari repetir-ho aquí i us animem a revisar aquesta informació.

b) Recopilació del material addicional

Es tracta del procés de recopilació de diferent tipus de material que serveix, juntament amb les entrevistes en profunditat, per a la construcció de la història de vida. A més del caràcter il·lustratiu, sovint, la utilitat d'aquests materials també és la seva capacitat per a *refrescar la memòria*, per a parlar de temes delicats i fer evocacions.

Aquest material, com ja hem esmentat, pot ser de diferent tipus:

- Correspondència en paper o electrònica.
- Fotografies, dibuixos, vídeos...
- Diaris personals, narracions elaborades pels subjectes (per iniciativa pròpia o a petició de l'investigador; anteriors o simultanis a les entrevistes), agendes, llibres de notes, blogs, pàgines web personals...
- Documents legals: partides de naixement, de matrimoni, documents relacionats amb detencions o antecedents penals, relació de propietats, etc.

Aquest material pot ser directament proporcionat pel subjecte o persones del seu entorn o també pot ser rastrejat per l'investigador (en arxius oficials, associacions, etc.).

Finalment, encara que l'habitual és que les històries de vida es construeixin a partir d'entrevistes i aquest material sigui complementari, també és possible que sigui a l'inrevés i que el material, especialment les narracions autobiogràfiques, els diaris o, fins i tot, guions temàtics proporcionats pels investigadors, constitueixin el gruix i/o el punt de partida i les entrevistes serveixin de complement (Sutherland, 1937).

c) Actitud i tàctiques de l'entrevistador en les històries de vida

Pel que fa a l'actitud de l'investigador i a les tàctiques desplegades per a desenvolupar les entrevistes, també us remetem al que s'ha dit a l'apartat dedicat a les entrevistes en profunditat; només afegirem alguns comentaris específics per a les històries de vida:

- En ser necessàries diverses trobades, la comoditat, física i emocional, de l'entrevistat adquireix una especial rellevància: el lloc i el moment de cada entrevista i el to general d'aquestes han d'atendre adequadament les seves necessitats en cada etapa del procés.
- En cada sessió és necessari renovar el reconeixement al valor de la informació que ens proporcionen i l'esforç que representa, i també la voluntat de continuar el procés.
- Encara que es tracta, com hem dit, d'entrevistes poc o gens estructurades, pot ser necessari, especialment en les últimes etapes, un estil una mica més directiu per mirar de completar la informació o aclarir detalls o inconsistències. Atès que cal suposar que la relació estarà afermada i que el subjecte ja serà un bon coneixedor de les intencions de l'investigador, no hi ha inconvenient perquè aquesta petició de precisió i detalls no pugui ser relativament explícita.
- Sol donar bon resultat començar cada nova entrevista recordant algun aspecte de l'anterior que sigui especialment rellevant o en el qual es vulgui aprofundir a fi d'ajudar a reprendre el fil.
- També és possible, encara que caldrà tenir en compte per a fer-ho el perfil concret del subjecte, dedicar alguna sessió (o un temps d'aquestes) a revisar les transcripcions de les anteriors. Això, especialment al final del procés, permet detectar errors, llacunes o inconsistències, i, sobretot, comprovar que el subjecte està raonablement d'acord amb el to que es dona al material.

- És molt important respectar els ritmes establerts per l'informant i comprendre que hi haurà temes dels quals pot resultar més difícil fer memòria o parlar detalladament, de manera que caldrà abordar-los amb delicadesa i progressivament, d'acord amb les necessitats emocionals de cada individu.
- Si el tancament és un moment important de qualsevol entrevista en profunditat, aquest adquireix una especial rellevància quan parlem d'històries de vida. La relació entre l'investigador i el subjecte haurà estat llarga en el temps (des d'abans de començar la construcció del relat, fins i tot), s'hauran trobat en múltiples ocasions, hauran tractat temes íntims o delicats..., de manera que és imprescindible que el tancament no sigui abrupte sinó progressiu, empàtic i respectuós, i que sempre deixi la porta oberta a futures trobades.

2.6.6. Registre i transcripció de la història de vida

A més del que ja s'ha dit per a les entrevistes en profunditat, val la pena afegir alguns comentaris concrets per a les històries de vida:

- És molt convenient transcriure, tan immediatament com es pugui, cadascuna de les sessions d'entrevista. Això permet a l'investigador anar component el relat, anar traçant el *quadre*, estant atent a la informació de la qual disposa, a la que falta, als aspectes en què volia aprofundir, etc.
- Com dèiem abans, en alguns casos, les transcripcions o fragments d'aquestes es poden utilitzar per a reprendre la conversa en noves entrevistes, demanar aclariments i corroborar la col·laboració dels subjectes.
- Lògicament, l'anàlisi de les dades procedents d'aquesta tècnica manté bona part de les característiques comunes a la resta de tècniques, però convé assenyalar que és habitual que el volum de dades sigui tan alt que no es puguin incorporar totes, de manera que és necessari seleccionar no solament les rellevants per al propòsit de l'investigador (i rebutjar la resta) sinó, sobretot, les que il·lustren millor la temàtica i ho fan en primera persona, és a dir, sense atribuir en cap moment al subjecte interpretacions o expressions que no ha fet.
- Com ja hem vist en parlar de les transcripcions de les entrevistes, les narracions obtingudes per a la història de vida es poden *editar* (eliminant frases supèrflues o repetitives, corregint construccions sintàctiques si és necessari per a una adequada comprensió, aclarint termes mal utilitzats, etc.), però, sempre, vigilant que aquesta tasca de correcció no alteri en cap cas el contingut del discurs.

- També pot ser necessari afegir, en diferent mesura i depenent del format, comentaris de l'investigador: per a introduir temes, per a enllaçar-los, per a explicar alguna dada relativa al context, etc.
- Durant el procés de transcripció (en realitat, durant la realització de les entrevistes), sol ser molt útil l'elaboració de quadres o esquemes temàtics o cronològics o línies temporals que permetin a l'investigador *orientar-se* en la narració, datant els esdeveniments i posant-los en relació entre si.
- A més de les transcripcions literals de les entrevistes, resulta útil anar component documents o relats paral·lels, amb diferents intencions: ordenar cronològicament els esdeveniments, en uns casos; elaborar llistes temàtiques, de persones o llocs, en altres.
- Atès el volum de sessions i la informació recollida, sempre s'han d'extremar les precaucions pel que fa a la conservació del material amb còpies de seguretat dels arxius sonors i transcripcions en diferents suports.

2.7. Presentació de les històries de vida

Encara que dedicarem apartats específics, en l'últim mòdul de l'assignatura, a l'anàlisi de dades qualitatives i a la presentació de resultats de les recerques, és necessari fer una anotació independent d'aquesta última qüestió per a les històries de vida.

A més del procés d'edició de les transcripcions, que ja hem esmentat, hi ha altres qüestions que s'han de tenir en compte en la presentació final d'una història de vida:

a) És important incorporar, quan sigui pertinent, relats (literals o no) d'altres subjectes, a més del del protagonista, i documents diversos (fotos, fragments de documents oficials, correspondència...) que serveixin tant per a contextualitzar les afirmacions del subjecte com per a corroborar-les o matisar-les.

b) Com ja hem esmentat en parlar de les transcripcions de les entrevistes, sol ser molt útil presentar, habitualment en annexos, material addicional en forma de mapes, esquemes, arbres genealògics, línies temporals, glossaris, etc. que millorin la comprensió del lector sobre els fets que es mostren.

c) Encara que és molt habitual presentar les històries de vida com a document únic, sempre és recomanable, des del punt de vista del rigor científic, que el relat s'acompanyi no solament d'una detallada contextualització temporal i geogràfica que permeti que el lector se situï, sinó també d'altres elements:

- Una descripció de la metodologia emprada.

- Una anàlisi acurada de les dades des del punt de vista de l'investigador. Així, les experiències vitals dels subjectes no solament apareixen enquadrades en un determinat marc temporal, geogràfic i sociocultural, sinó que s'explica la lògica subjacent a les interpretacions i el significat social de les accions, de manera que el lector coneix més profundament la història. Aquesta anàlisi es pot fer en qualsevol part del text: bé a manera d'introducció, bé en un apartat específic al final, dedicat a l'anàlisi o, també, intercalat en la narració.
- Tot l'anterior és crucial, a més, si s'han fet històries de vida de relats creuats.

Pel que fa a la presentació del document final, Valles (1997) distingeix tres tipus de modalitats de presentació per a les històries de vida:

- Anàlisis i informes centrats en els casos.
- Anàlisis i informes centrats en els temes.
- Anàlisis i informes mixtos.

Dit d'una altra manera, el text final de la història de vida es pot presentar d'acord amb diverses orientacions:

- Temàtica, és a dir, recollint passatges de la vida de la persona agrupats en temes que es tracten per separat.
- Cronològica, és a dir, seguint un determinat fil de temps, bé cap endavant, cap enrere o partint d'un determinat esdeveniment en la vida de la persona, per a reconstruir els fets anteriors i posteriors.
- Una combinació d'ambdues.

Bibliografia

- Atkinson, R. (1998). *The life story interview*. Califòrnia: Sage.
- Cea d'Ancona, M. A. i Valles, M. S. (1992). *Hogares unipersonales en la vejez: formas de vida y vivienda*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid, Departamento de Estudios y Análisis (document de treball, 44).
- Comas, D. i altres (1990). *Vides de dona. Treball, família i sociabilitat entre les dones de classes populars a Catalunya (1900-1960)*. Barcelona: Serveis de Cultura Popular/Altafulla.
- Funes, J. i Romaní, O. (1985). *Dejar la heroína*. Madrid: Cruz Roja Española.
- Gamella, J. F. (1990). *Historia de Julián. Memorias de heroína y delincuencia*. Madrid: Editorial Popular.
- Glasser, B. i Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine.
- Gorden, R. (1975). *Interviewing. Strategy, techniques and tactics*. Illinois: Dorsey Press.
- Gutiérrez, J. (2008). *Dinámica del grupo de discusión*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 41).
- Kardiner, A., Linton, R., Du Bois, C., i West, J. (1945). *The psychological frontiers of society*. Nova York, NY: Columbia University Press.
- Kvale, S. (1996). *IntreViews. An introduction to qualitative research interviewing*. Londres: Sage.
- Lewis, O. (1973 [1961]). *Los hijos de Sánchez. Autobiografía de una familia mexicana*. Mèxic: Joaquín Mortiz.
- Lewis, O. (1985 [1959]). *Antropología de la pobreza. Cinco familias*. Mèxic: Fondo de Cultura Económica.
- Merton, R. K., Fiske, M., i Kendall, P. (1956). *The focused interview*. Glencoe: Free Press.
- Merton, R. K. i Kendall, P. (1946). «The focused interview». *American Journal of Sociology*, 51, 541-547.
- Mishler, E. G. (1986). *Research interviewing: context and narrative*. Cambridge: Harvard University Press.
- Negre, P. (1988). *La prostitución popular: relatos de vida*. Barcelona: Fundació Caixa de Pensions.
- Pujadas, J. J. (2002 [1992]). *El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 5).
- Pujadas, J. J. (Coord.). (2004). *Etnografía*. Barcelona: UOC.
- Romaní, O. (1983). *A tumba abierta. Autobiografía de un grifota*. Barcelona: Anagrama.
- Rubin, H. J. i Rubin, I. (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Londres: Sage.
- Sarabia, B. (1985). «Historias de vida». *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 29, 165-186.
- Sarabia, B. (1989). «Documentos personales: historias de vida». A García Ferrando i altres (Eds.), *El análisis de la realidad social* (pp. 205-226). Madrid: Alianza.
- Shaw, C. (1931). *The natural history of a delinquent career*. Chicago: Chicago University Press.
- Shaw, C. (1966 [1930]). *The jack roller*. Chicago: Chicago University Press.
- Sutherland, E. (1937). *The professional thief by a professional thief*. Chicago: Chicago University Press.
- Taylor, S. J. i Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós. (L'original, en anglès, és de l'any 1975 i els autors hi figuren amb ordre invers: Bogdan, R. i Taylor, S. J. (1975). *Introduction to qualitative research methods: a phenomenological approach to the social sciences*. Nova York: John Wiley.)

Thomas, W. I. i Znaniecki, F. (1918). *The polish peasant in Europe and America*. Boston: Richard G. Badger.

Valles, M. S. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

Valles, M. S. (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS (Colección Cuadernos Metodológicos, 32).

Weiss, R. (1995). *Learning from strangers. The art and method of qualitative interview studies*. Nova York: The Free Press.

Wengraf, T. (2001). *Qualitative research interviewing. Biographic, narrative and semistructured methods*. Londres: Sage.

Whyte, W. F. (1984). *Learning from the field: a guide from experience*. Newbury Park, Califòrnia: Sage.