

L'observació participant i l'entrevista

Objectius

En general, aquest mòdul es proposa que l'estudiant conegui el valor i la utilitat de l'observació participant i de la seva tècnica més representativa: l'entrevista.

Aquests objectius es desglossen en tres objectius particulars que l'estudiant haurà d'assolir:

- Conèixer els trets que diferencien l'observació participant d'altres mètodes i ser capaç d'avaluar els diferents rendiments segons el grau d'implicació de l'observador.
- Assimilar les característiques metodològiques i tècniques que caracteritzen l'entrevista, com també conèixer-ne els diferents tipus i la utilitat que té cadascun.
- Ser competent per a dissenyar, almenys, l'esquema d'una entrevista, i fer una proposta de protocol o de guia a partir d'uns objectius definits.

Planificació de l'aprenentatge

Mòdul 2. L'observació participant i l'entrevista					
Títol unitats	Objectius	Nuclis de coneixement	Activitats	Lectures obligatòries	Temps
L'observació participant i els seus graus	Conèixer els trets que diferencien l'observació participant d'altres mètodes i ser capaç d'avaluar-ne els diferents rendiments segons el grau d'implicació de l'observador.	Els trets essencials de l'observació participant Usos i graus de l'observació participant	Comentari respecte a les diferents versions que pot generar un treball de camp amb observació participant (cas d'un centre geriàtric). Reflexió i comentari sobre el compromís de l'observador participant (a partir d'un text de J. Lofland).		4 h
L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant	Assimilar els trets metodològics i tècnics que caracteritzen l'entrevista, i també conèixer-ne els seus diferents tipus i la utilitat de cada un d'ells.	Perfil metodològic de l'entrevista Tipus d'entrevista segons l'abast de la informació buscada Tipus d'entrevista segons les característiques del protocol	Exercici: assenyalar en un extracte d'entrevista aquells segments o intervencions que palesen directivitat.		5-6 h
Preparació, realització i valor metodològic de les entrevistes	Ser competent per a dissenyar, almenys, l'esquema d'una entrevista i per a fer una proposta de protocol o de guia a partir d'uns objectius definits.	Preparació i realització d'una entrevista estructurada o tancada Preparació i realització d'una entrevista no estructurada o oberta Valor metodològic i eficàcia de les entrevistes	A partir d'un exemple real de protocol, exercici d'identificació dels trets que tindria l'entrevista corresponent (oberta/tancada, directiva/no directiva, superficial/en profunditat).	Metodologia i protocol complet de les entrevistes realitzades en la recerca de C. Riba, X. Grau i J. Jiménez (1999). La vida a Barcelona en paraules dels infants i adolescents. A <i>Per una ciutat compromesa amb l'educació</i> (pp.	5 h

				502-523). Barcelona: Publicacions de l'Ajuntament de Barcelona, Institut d'Educació.	
				Document no publicat.	

Introducció

En aquest mòdul explorarem el món de l'observació participant: la seva essència i les seves variants i recursos com a estratègia d'obtenció d'informació sobre el comportament humà. No partirem de zero, ja que ens hem referit a aquest tema en el mòdul "Caracterització i marc dels mètodes qualitius en la investigació psicològica i social". En el primer mòdul oposem l'observació participant a la no participant, emmarcant aquesta oposició amb la resta de dilemes la resolució dels quals ens podia conduir als mètodes qualitius. Ara desenvoluparem amb més detall i profunditat la primera d'aquestes formes d'observació a partir dels trets que ja llavors havíem anunciat.



Podeu ampliar, si ho desitgeu, els continguts d'aquest mòdul amb els textos següents:

Anguera, M. T. (1995). Recogida de datos cualitativos. A M. T. Anguera et al. (Eds.), *Métodos de Investigación en Psicología* (pp. 523-547). Madrid: Síntesis.

Behar, J. i Riba, C. (1993). Sesgos del Observador y de la Observación. A T. Anguera (Ed.), *Metodología Observacional en la Investigación Psicológica. Vol. 2: Fundamentación* (pp. 15-148). Barcelona: PPU.

L'observació participant i els seus graus

- Els trets essencials en l'observació participant
- Usos i graus de l'observació participant

Els trets essencials de l'observació participant



En l'observació participant l'observador científic obté informació (habitualment verbal) del subjecte observat a partir d'una interacció amb ell.



■ La relació social observador-subjecte i la participació de l'observador

- Si hi ha una interacció entre dues persones, per força es realitza sobre la base d'una **relació social**, formal o informal, amb els seus rols respectius. Aquesta relació és el punt de partida de l'observació. L'observador ha d'establir-la de maneres diferents, presentant-se al subjecte, comunicant-li què vol saber, per què, el procediment de recollida d'informació, etc.
- Quan el focus de l'atenció de l'observador està en un grup i no en un sol individu, aleshores la relació d'aquest observador amb el grup pot exigir la seva **participació** o implicació en grau variable, fins a arribar a ser-ne un membre. En el context de la recerca etnogràfica aquesta "participació" ha donat nom al tipus d'observació que estem comentant.

VEGEU TAMBÉ

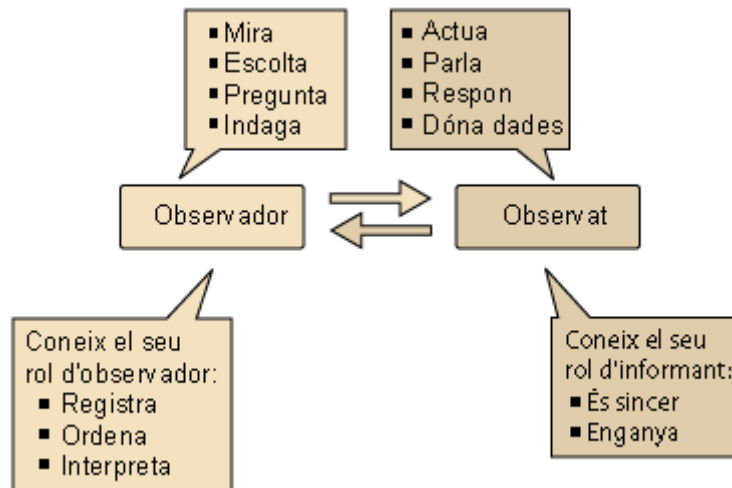
Podeu veure el subapartat "Graus de l'observació participant" d'aquest mòdul didàctic.

- De tot això es dedueix que el subjecte o el grup són conscients de ser observats, estudiats, i identifiquen l'observador com a tal (independentment que el puguin percebre o no en una situació concreta). Els observats coneixen el fet present de l'observació en curs.

VEGEU TAMBÉ

Podeu veure el subapartat "La dimensió informació-significat" del mòdul "Caracterització i marc dels mètodes qualitius en la investigació psicològica i social" d'aquesta assignatura.

- En l'observació participant la informació recollida sol ser **verbal** o assimilable a verbal, gravada, transcrita o escrita. En tot cas és informació amb significat social i personal. L'observador mira i escolta, pregunta, demana respostes i aclariments, estimula, indaga. El subjecte respondrà segons la seva relació amb l'observador. Aquest, en un extrem, pot ser un complet estrany; en l'altre, un amic o persona de confiança.
- En un pla més abstracte l'esquema de l'observació participant representaria observador i observat com els dos pols de la interacció i, entre ells, un **flux comunicatiu** en les dues direccions. En la il·lustració següent ho teniu dibuixat.



El bucle comunicatiu en l'observació participant

Així doncs, en aquesta modalitat de recollida de dades els significats circulen en tots dos sentits, de l'observador a l'observat i de l'observat a l'observador, segons el patró genèric de pregunta i resposta.

Aquesta comunicació està pautaada: l'observador sap què ha de fer (coneix el seu rol) i el subjecte observat també; altrament es tractaria d'observació no participant. En particular el subjecte sap que és un **informant**, una persona que es constitueix en font d'informació sobre el tema d'estudi per al científic. Òbviament, el tema d'estudi pot ser el mateix subjecte o informant. En tot cas ja veurem que el paper d'informant es pot complir de diverses maneres.

VEGEU TAMBÉ

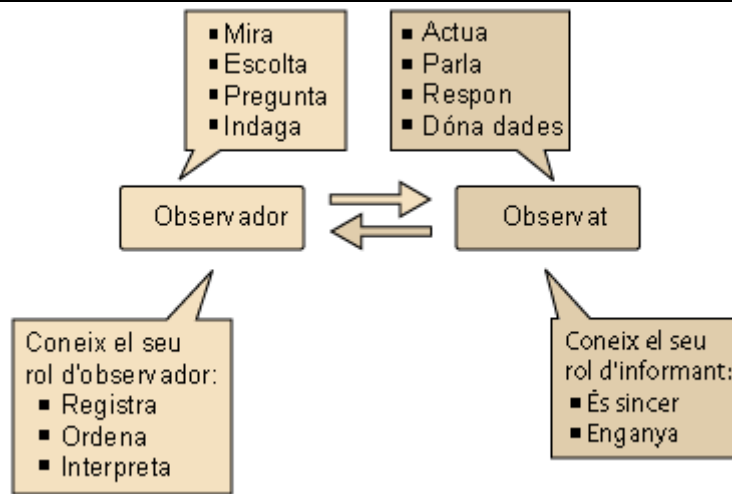
Podeu veure el subapartat "La distància observador-observat" del mòdul "Altres tècniques de registre i elaboració d'informació en observació participant i no participant" d'aquesta assignatura.

- Treure la informació d'una conversa o d'una interacció amb un subjecte pot semblar un recurs molt obvi i de sentit comú. No obstant constitueix una transgressió de certs principis positivistes lligats a l'objectivitat. En les ciències naturals l'objectivitat es fonamenta en la "distància" epistemològica "que l'observador" és capaç de posar entre ell i l'objecte d'estudi, una estrella, un àtom, un mineral, un bacteri.

Aquesta operació es veu facilitada per la impossibilitat de tenir una interacció **comunicativa** amb aquestes entitats, interacció que sí que és possible quan s'investiguen éssers humans. És clar que un psicòleg o un antropòleg difícilment poden fixar molta distància entre ells i els subjectes que estudien.



El físic que excita una partícula subatòmica per tal d'aconseguir traces de la seva trajectòria i, amb elles, la seva velocitat, massa, etc.; el biòleg que tenyeix un teixit per tal de destacar-ne les cèl·lules individuals; el geòleg que tracta un mineral amb un reactiu per tal de comprovar com reacciona; tots aquests científics estan, indubtablement, enviant informació als seus objectes d'estudi, els quals els hi retornen transformada d'alguna manera segons un bucle semblant al de la figura que hem vist.



El bucle comunicatiu en l'observació participant

Però aquesta informació retornada per aquests objectes no inclou cap interpretació de si mateixos o del món que pugui competir amb les del científic, no es manifesta de manera verbal o proposicional.

Compareu les situacions suggerides amb la següent: un psicòleg du a terme una investigació sobre benestar laboral finançada per l'empresa on treballa. Entre altres coses, el psicòleg demana als treballadors que situïn en una escala d'1 a 5 la comoditat del seu seient en la cadena de muntatge. Alguns pensen 1 (gens de comoditat) però diuen 3 (comoditat mitjana) per por que se sàpiga la seva resposta i que això tingui conseqüències funestes sobre la seva estabilitat laboral.

És evident que, en les ciències naturals, un bucle d'informació entre observador i objecte no amaga inconsistències com aquesta. De totes maneres, els físics moderns són conscients que la distància que sembla requerir l'objectivitat mai no és tan gran com es vol, i que els objectes d'estudi, per autònoms i distants que semblin, no deixen de ser una construcció de l'observador humà. En continuïtat amb això, és molt curiós que, sovint, la filosofia de la física quàntica o de la física de la relativitat estigui molt més a prop de la filosofia de les ciències socials que no pas ho estava la de la física clàssica.

- La recollida de material verbal en el si d'una interacció permet accedir, en certa mesura, a "l'interior" del subjecte estudiat; permet entrar una mica en la seva **subjectivitat**: opinions, punts de vista, sentiments, emocions. És evident que aquest accés té les seves limitacions, que són les de la comunicació mitjançant el llenguatge. En tot cas el llenguatge del subjecte o subjectes que estudiem és l'única "sonda" que tenim per tal d'interpretar-lo des de dintre del seu món.
- Atès que l'observador ha d'establir una relació més o menys profunda amb aquest mateix subjecte, és possible que la seva subjectivitat es vegi implicada en la interpretació. Certament l'observador ha d'implicar-se si realment es vol intentar col·locar en el punt de vista del subjecte, guanyant així aquella posició èmica que permet l'observació participant.

VEGEU TAMBÉ

Podeu veure el subapartat "La dimensió interior-exterior o ètic-èmic" del mòdul "Caracterització i marc dels mètodes qualitius en la investigació psicològica i social".

De fet, pot controlar o tractar de controlar més o menys aquestes possibilitats d'**implicació**, acostant-se més a aquesta posició èmica, o allunyant-se'n cap a una d'ètica. Corresponentment, podrà adoptar una actitud accessible, càlida, oberta, o bé una de freda, neutra, tancada. En aquest darrer cas segurament es recollirà en l'ús de consignes seguint un protocol més rígid, semblant al d'un procediment experimental.



T.E.C. Smith i B.L. Smith, el 1983, varen estudiar dotze nens i nenes i vuit joves cecs, estudiants en una escola especial. L'objectiu del treball era esbrinar si els seus patrons de comportament social en el context escolar eren iguals o diferents dels que mostren els individus de la mateixa edat amb visió normal.

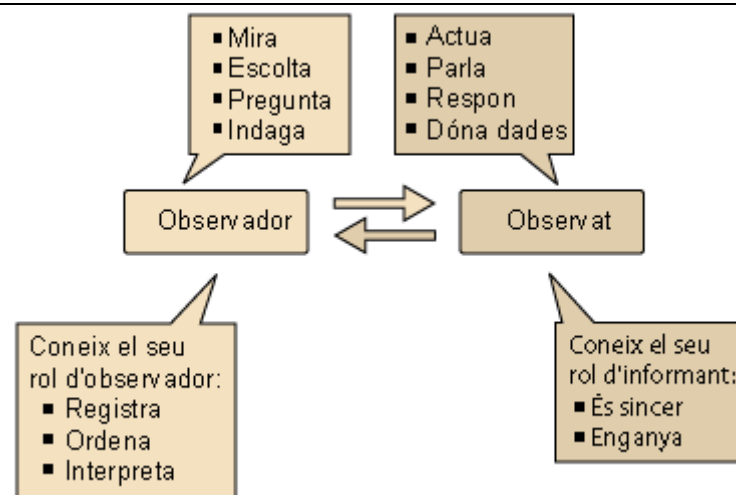
Els autors van utilitzar un pla d'observació participant. Primer van establir contacte amb els subjectes, donant-los alguna noció de la finalitat de la recerca; després els van acompanyar durant uns quants dies en tots els escenaris propis de la situació escolar: al pati, a l'aula, al menjador, als passadissos i vestíbuls, al bar, etc. Els subjectes, lògicament, eren conscients de l'existència d'un observador i, sovint, també de la seva presència. L'observador registrava el comportament verbal i el no verbal espontani i també feia registres de les converses que tenia amb els estudiants.

Els autors creuen que aquest procediment els va permetre accedir molt més a prop dels subjectes, guanyant-se la seva confiança i garantint una certa transparència en la informació que transmetien.

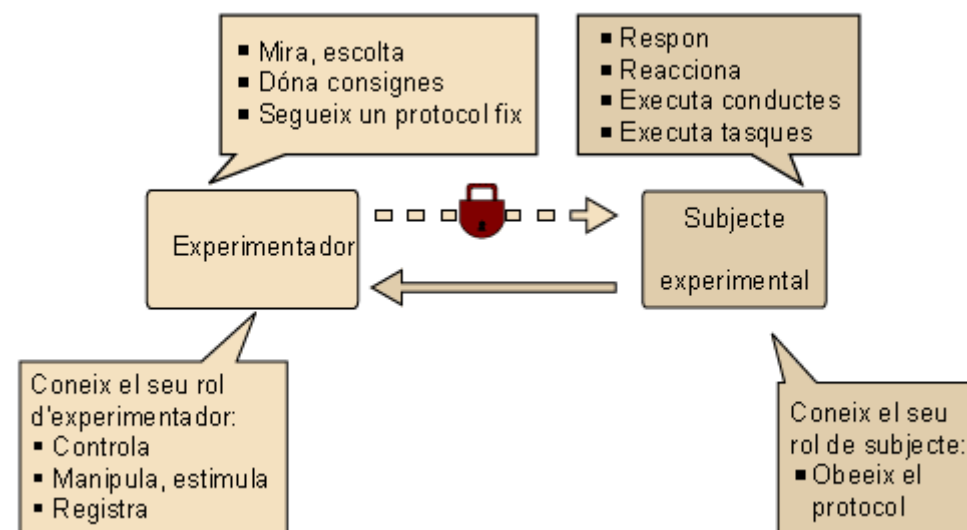
Adaptat i traduït de Smith, T. E. C. i Smith, B. L. (1983). Using Participant-Observation to Determine the Social Behavior of Visually Handicapped Children. *Education of the Visually Handicapped*, 15 (1), 30-36.

■ Observació participant i experimentació

- Aquest punt enllaça directament amb l'anterior. Les relacions entre l'observació participant i l'experimentació són subtils. Per començar preu atenció a la figura següent construïda amb el mateix patró que la figura que hi ha al començament d'aquest apartat i compareu-les totes dues.



El bucle comunicatiu en l'observació participant



El bucle comunicatiu en l'experimentació

- La **diferència** fonamental en el flux d'informació d'aquesta figura, comparada amb l'anterior, és que la fletxa d'esquerra a dreta apareix en línia discontinua i sota un cadenat. El cadenat simbolitza el control que l'experimentador tracta d'exercir sobre els missatges que llança al subjecte.

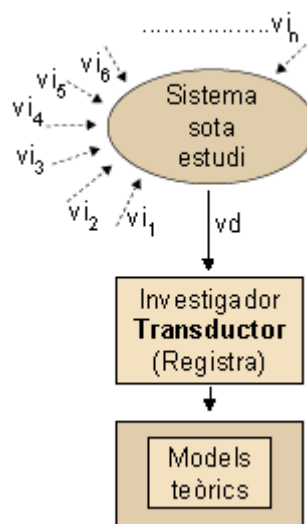
VEGEU TAMBÉ

Podeu veure el subapartat "La dimensió observacional-experimental" del mòdul "Caracterització i marc dels mètodes qualitatius en la investigació psicològica i social" d'aquesta assignatura.

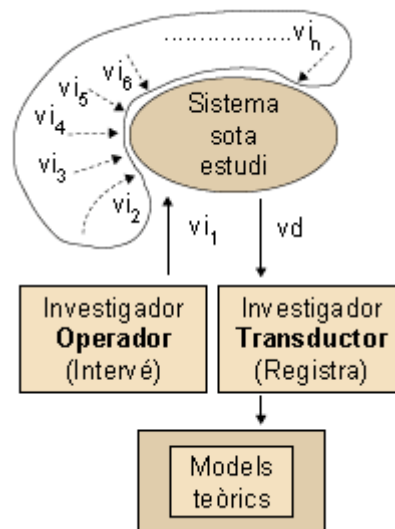
Certament, l'experimentador ha d'establir una relació amb el subjecte humà experimental; no hi ha cap altra manera de fer viable el procediment. Però la interacció no és oberta, ni informal, ni personal; ans al contrari, ha de ser impersonal i s'ha de reduir fins al mínim que permet el rígid protocol i les consignes i instruccions sobre què ha de fer i què no ha de fer el subjecte.

En l'experimentació els rols són, doncs, diferents. Ara, com ja sabeu, l'experimentador controla les variables que no li interessin i manipula les que sí l'interessin, a banda de registrar o mesurar. Tot i així les funcions de mirar i escoltar –observar– continuen vigents en el laboratori. A l'altre costat, el subjecte gaudeix ara de molta menys llibertat que en qualsevol forma d'observació participant: l'únic que pot fer és obeir instruccions i respondre de la manera que se li demana.

- ← La **semblança** entre les dues figures, és a dir, entre l'observació participant i l'experimentació, rau en l'existència precisament d'aquesta fletxa d'esquerra a dreta que representa, d'una manera o d'una altra, una intervenció del científic sobre el sistema estudiat, subjecte o grup. En aquest sentit podem dir que l'observació participant és un mètode operador, més que transductor.



L'observador com a transductor



L'experimentador com a operador

- En definitiva, l'observació participant, tot i ser un instrument clau de la investigació qualitativa, és un mètode híbrid, ja que té components d'intervenció propis de les operacions experimentals, i components d'observació dirigits a aconseguir la màxima naturalitat i fluïdesa en la situació de registre i en la relació del subjecte amb el científic.

El grau en què una observació participant s'acosti o allunyi del mètode experimental dependrà del grau de control que s'apliqui i, per tant, de la rigidesa o flexibilitat del protocol que reguli el desenvolupament de la interacció entre observador i observat. Sobretot, dependrà de les instruccions o consignes que es donin al subjecte, inclosa la possibilitat de no donar-n'hi cap.

Per exemple: una entrevista altament estructurada, tancada, de tipus directiu, s'assemblarà més a un registre experimental que no pas una d'oberta, no directiva i informal, tipus conversa.

- En principi entendrem que els mètodes qualitius treballen molt més en la perspectiva d'una observació participant no controlada, amb protocols de registre flexibles i procediments oberts, la qual cosa allunyaria la pràctica qualitativa habitual de la metodologia experimental.

■ Observació participant i reactivitat

- La possibilitat de situar l'observació participant més prop, o més lluny, de la intervenció experimental té importants conseqüències sobre la valoració de certs problemes metodològics que es poden plantejar en la seva aplicació. D'aquests, el més important és el biaix de reactivitat.
- Cal adonar-se, d'entrada, que un subjecte d'observació participant, en relació social amb l'observador, ha de saber per força que l'estan investigant, que és el blanc de la recerca. Aquest coneixement pot ser més o menys explícit, però sempre afectarà en mesura variable el seu comportament en la situació de registre. L'única excepció a aquesta regla es donarà en el cas que el científic ocultí les seves intencions al subjecte.

De moment, doncs, definirem la **reactivitat** com la influència que exerceix la situació de registre, inclòs l'observador, sobre el subjecte o subjectes observats, influència que es manifesta en canvis del seu comportament respecte del que mostraria en situació natural, és a dir, en qualsevol situació que no fos la d'una observació científica formal i coneguda.

Un aspecte crucial de la reactivitat és que el subjecte pot enganyar de diverses maneres a l'observador, conscientment o inconscient. Per això la reactivitat es pot considerar com un **biaix** o **error** susceptible de control.



Adonem-nos que, per exemple, un subjecte no respondrà igual a una pregunta sobre temes íntims quan la formula un familiar o un amic que quan ho fa un observador desconegut, ni mantindrà la mateixa actitud o el mateix tarannà. Com veurem, una de les solucions a la reactivitat és, per aquest motiu, la familiarització del subjecte amb l'observador.

Les raons per les quals el subjecte no respon o no actua igual són múltiples. El rol d'observador científic comporta gairebé sempre un cert poder o prestigi, institucional i/o personal, i això fa que la relació observador-observat sigui asimètrica. El subjecte està en una posició d'inferioritat, la qual cosa comporta, des del seu punt de vista, certs riscos per a la seva seguretat o intimitat.

A més, un cop definida la relació, acceptat o rebutjat l'observador, el subjecte pot facilitar-li les coses, intentar agradar-li fins distorsionar el seu comportament o bé, al contrari, boicotejar-lo i posar-li entrebancs de manera evident o subreptícia.

Totes aquestes alteracions afectaran la informació recollida.

Tot comptat, l'observació participant pot seguir dues vies en relació amb la reactivitat:

- Quan l'observació participant està a prop de l'experimentació i pretén controlar la influència de l'observador sobre el subjecte, **considerarà efectivament la reactivitat com un biaix**, com una amenaça a la validesa dels resultats. Tractarà, per tant, de suprimir-la o reduir-la mitjançant diferents tècniques. Una és l'observació **emmascarada** (*disguised*) en què l'observador procurarà obtenir la seva informació sense revelar el seu rol d'investigador. Una altra serà l'habitució del subjecte a la seva presència.

En aquest cas l'observador es col·locarà en una perspectiva ètica i estimarà que està obtenint dades sobre un subjecte aïllat, situat davant seu.

- ← Quan adopta un enfocament plenament qualitatiu i s'aparta dels procediments experimentals, l'observació participant **no considerarà la reactivitat com un biaix**. De fet, ni tan sols parlarà de reactivitat i no farà res per reduir-la o suprimir-la, encara que sí que intentarà que la seva interacció amb el subjecte sigui fluida i productiva.

En aquest cas, l'observador es col·locarà en una perspectiva èmica i estimarà que està obtenint dades sobre el sistema nascut de la seva interacció amb el subjecte, i no sobre el subjecte aïllat. Per tant, les variacions reactives seran una part substancial de la informació que vol aconseguir.

Mitjançant aquest prisma les dades podran variar segons l'observador que les reculli i la situació en què ho faci. La generalització no es realitzarà a partir d'una observació canònica i controlada d'un observador estàndard, sinó a partir de la suma integrada de diverses observacions d'un mateix subjecte per part d'observadors de diferents tipus.



La darrera afirmació us pot semblar sorprenent pel seu relativisme, però no ho és tant si ens posem més a prop de la pràctica habitual de la investigació social. Imaginem, per exemple, una recerca sobre la vida a les presons. Probablement donarà resultats qualitativament diferents segons que l'observació la dugui a terme el propi personal de la presó (distingint entre vigilants, administratius, personal mèdic, direcció) o personal extern; fins i tot podríem pensar en la possibilitat que els propis presos entrevistessin els seus companys, cas en què els relats o respostes proporcionades mostrarien característiques pròpies. Les respostes també variaran segons els trets individuals de qui faci les preguntes: un home o una dona, un individu jove o gran; i sobretot dependrà força del tarannà, de l'actitud, de la veu, de la gesticulació del científic participant.

Tindrem, doncs, diverses versions de la realitat de l'existència a la presó, tot i que els subjectes, en aquest cas, sempre seran els mateixos. Una intervenció dirigida a la millora dels presos haurà de tenir en compte totes aquestes versions.



Intenteu imaginar la situació d'observació participant següent. Ara es tractaria d'obtenir dades sobre la percepció que tenen els avis i àvies d'un centre geriàtric de dia de la qualitat de l'atenció que reben. La informació s'aconseguiria mitjançant converses, entrevistes o el registre de comentaris durant el contacte dia a dia.

Se us demana que penseu en diferents observadors participants (almenys tres) que poguessin obtenir aquest material.

Per altra banda, aquests diferents observadors podrien generar diverses versions, o respostes, en cada un dels subjectes en qüestió.

Arrisqueu-vos, doncs, a dir en termes generals quins podrien ser alguns d'aquests observadors i quines (de manera resumida) les diferents versions que podrien generar en els subjectes.



Així, és probable que un avi no emeti els mateixos judicis sobre la qualitat del centre davant de la directora que de la fisioterapeuta que li fa els massatges. Però podeu estendre fàcilment aquest exemple a altres membres o visitants d'un centre d'aquesta mena.

Una guia que respon a aquestes qüestions la teniu en l'exemple anterior de les presons. L'únic que heu de fer és traslladar-lo a un centre geriàtric.



A continuació us suggerim una sèrie de pàgines web on podeu trobar material que us ajudi a situar l'observació participant en el si dels mètodes d'investigació psicològica i social.

<http://www.psy.pdx.edu/PsiCafe/Research/Measures.htm> (pàgina molt ben equipada, amb diferents entrades útils sobre observació i observació al servei de la investigació qualitativa, particularment les que es troben sota els epígrafs "Observational Research", "Qualitative Research" i "Unobstrusive Research").

<http://www.le.ac.uk/ltlp/catalogue/phase1/tom10601.htm> (és un curs, no gratuït, sobre observació animal i humana; evidentment en podeu aprofitar la segona part).

<http://bama.ua.edu/~droskos/Social%20Psychology/METHOD/> (és un text de metodologia en psicologia social; hi ha capítols específics sobre observació i sobre observació participant).

http://selene.uab.es/mytis/btis_i.htm (una pàgina de la Universitat Autònoma de Barcelona que ofereix una exhaustiva bibliografia sobre el tema de l'observació i molts altres de tècniques d'investigació social).

http://www.acadimage.com/Field_Methods/ (de fet, és una revista antropològica i concentrada en temes de treball de camp; però hi podeu trobar exemples de com utilitzar l'observació en aquest tipus de recerca).



L'observació participant suposa un doble flux d'informació entre l'observador i el subjecte o grups observats, es pot practicar amb control o sense, mirant de neutralitzar la reactivitat o tractant-la com una dada més.

Usos i graus de l'observació participant

Fins ara hem fet una caracterització global de l'observació participant, insinuant-ne solament les diferents variants. Aquestes variants deriven de la forma de tractar la relació observador-observat (amb major o menor implicació de l'observador), de l'apropament o allunyament de l'opció de control experimental i de la concepció del biaix de reactivitat. Ara ens aturarem en les variants principals amb una mica més de detall.



L'observació participant es pot desenvolupar per diferents vies segons l'ús que es faci de la situació de registre i el grau d'implicació de l'observador en el subjecte o grup.



■ Usos de l'observació participant

Entesa com una estratègia de recol·lecció de dades, l'observació participant és una via obligada quan es volen aconseguir declaracions verbals d'un subjecte sobre si mateix, sobre altres subjectes o sobre el món, quan es vol interpretar el material així obtingut en profunditat, des d'un angle de visió pròxim al d'aquest subjecte.

En molts contextos –clínic, escolar, laboral– no hi ha cap altre recurs que aquest tipus d'observació. Per tant, la seva utilització és sovint inevitable. Ara bé, el fet que s'utilitzi com a opció global deixa marge per a diferents implementacions en la pràctica. L'observació participant es caracteritza pel següent:

- Pot ser utilitzada de manera negativa, "perquè no hi ha més remei", però amb cautela metodològica fruit de les suposades deficiències importants que pateix aquesta classe d'observació. Aquesta seria la seva utilització en una perspectiva quantitativa.
- ← Pot ser utilitzada de manera positiva, aprofitant la relació social implícita i les peculiaritats de la situació de registre per tal de situar-se en una perspectiva de registre diferent, la qual, tot i presentar dificultats, permet obtenir informació densa, profunda i èmicament vàlida. Aquesta seria la seva utilització en una perspectiva qualitativa.

En definitiva, els avantatges i desavantatges de l'observació participant dependran de la posició prèvia de l'observador que se'n serveix: el que per a un investigador qualitatiu pot ser una virtut, per a un de quantitatiu pot ser un defecte. I a l'inrevés.

Això no ens ha de desconcertar. En qualsevol cas cada línia metodològica –qualitativa i quantitativa– té el seu

enfocament i la seva utilitat per a certs materials i certs objectius de la recerca. En el següent quadre hem resumit aquests enfocaments dins de la pràctica de l'observació participant.

Valoracions de l'observació participant segons l'enfocament metodològic adoptat	
Punt de vista qualitatiu o èmic	Punt de vista quantitatiu o ètic
Permet accedir a la subjectivitat d'un ésser humà establint-hi una relació social i recollint informació verbal de primera mà.	Per tal d'obtenir informació verbal en viu és inevitable establir una relació amb el subjecte; però aquesta relació genera biaixos i s'ha de controlar.
La manca de control i l'espontaneïtat de la relació amb el subjecte permet potenciar al màxim l'autenticitat de la informació obtinguda, la seva validesa en el marc d'aquesta relació en concret.	Un protocol clar i consignes permeten exercir control sobre el desenvolupament de la interacció, a fi que la informació recollida sigui objectiva, vàlida amb independència de l'observador que l'hagi obtingut.
Així l'observació participant es decanta cap al mètode observacional.	L'observació participant s'ha de decantar cap al mètode experimental.
El concepte de reactivitat, entès com a biaix, no és pertinent. Si el subjecte ens enganya, l'engany forma part de la informació <i>sui generis</i> produïda en una interacció concreta.	La reactivitat és un biaix a evitar i l'engany és una de les seves manifestacions.
La progressiva familiarització del subjecte amb l'observador serveix per a augmentar la implicació mútua, facilitant l'intercanvi de punts de vista i l'empatia.	La progressiva familiarització del subjecte amb l'observador serveix per a estalviar errors i biaixos, ja que suposa l'adaptació del subjecte a una situació de registre artificial.

■ Graus de l'observació participant

Per altra banda l'observació participant ofereix modalitats diferents que es corresponen amb diferents graus d'implicació o apropament de l'observador respecte al subjecte.

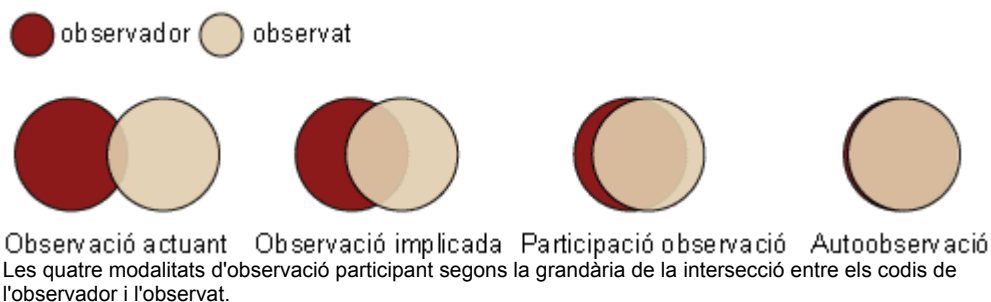
No cal dir que els graus d'implicació més grans i intensos seran compatibles amb una perspectiva èmica de la recerca, en què pot existir una considerable empatia o compenetració entre el científic i el subjecte; en canvi, els graus d'implicació menor suposaran una actitud més aviat ètica per part de l'observador i un intercanvi comunicatiu més pobre.

I, com podeu endevinar, els primers tendiran menys als protocols i consignes rígides, d'estil experimental, que els segons.

Distingirem **quatre modalitats** d'observació participant que són producte de quatre nivells o graus d'implicació de l'observador en el subjecte o grup estudiats. Definirem de manera pràctica i funcional la noció d'**implicació**. Per a nosaltres serà igual a la mesura o extensió en què el codi del subjecte i el de l'observador se superposen o intersequen. Per codi entenem el sistema de valors i d'interpretació que actua en la interacció observador-observat: sobretot els sistemes de comunicació, incloent el llenguatge, l'expressió, el gest; però també el pensament: les representacions, les ideologies, les creences, els gustos, els punts de vista, etc.

Aquestes quatre modalitats corresponen a graus creixents o decreixents de l'esmentada implicació i són els següents: **l'observació actuant, l'observació implicada, la participació observació i l'autoobservació**.

En la figura següent hem simbolitzat aquestes quatre modalitats mitjançant interseccions de cercles que representen la mesura variable en què observador i subjecte comparteixen els "codis".



A continuació exposarem els trets fonamentals de cada una d'aquestes modalitats.

• L'observació actuant

Sovint se l'anomena "observació participant limitada".

En aquesta classe d'observació es compleixen les condicions mínimes següents:

→ L'observador estableix una relació formal amb el subjecte.

El subjecte sap, per tant, que és estudiat i generalment coneix l'observador, el percep.

Ara bé:

← Aquesta relació és impersonal i distant. L'observador fa bàsicament d'espectador –espectador conegut, això sí–, sense interactuar amb el subjecte fora de les consignes i instruccions prèvies a la sessió d'observació.

Si hi ha una mica més d'interacció, és puntual, circumstancial o anecdòtica. Si l'observador està davant d'un grup, no s'hi involucrarà.

Per tant:

- L'observador es pot considerar extern i passiu. El subjecte és també, a la força, passiu; no s'adreça activament o espontàniament a l'observador, ja que aquesta possibilitat queda fora del protocol.



Sovint, en la literatura, aquest tipus d'observació es considera no participant, ja que l'observador no "participa" realment en allò que estudia. Alguns autors distingeixen observació no participant visible o indiscreta (*obstrusive*), en què l'observador és conspicu, i invisible o discreta (*non obstrusive*), en què l'observador no es percep. Per a nosaltres, la segona correspondria a l'observació no participant a seques, mentre que la primera coincidiria amb l'observació actuant de la qual parlem ara.



10.08

Mala ortografia	Contacte 1 Reprensió	En Clifford mira la mestra, que està ajudant en Terence, que acaba d'escriure malament la paraula look.	Activitat normativizada i dirigida
	Contacte 2 Reprensió	La mestra s'adreça a en Clifford i li pregunta també "digue'm com s'escriu la paraula look. I afegeix [per tal de donar una pista]: "Quants cops hi és la lletra o?".	
	Contacte 3 Reprensió	En Clifford respon incorrectament.	
	Contacte 4 Reprensió	Llavors la mestra diu amb una mica d'impaciència: "Oh, vinga, quants cops hi trobes la lletra o a look? Hi és dos cops, oi? Escolteu: L o o k (allarga i emfatitza la pronunciació)".	
	Contacte 5 Reprensió	En Clifford es torna a centrar en allò que estava escrivint però es torna a distreure quan la mestra renya en Newton, un altre alumne situat a la mateixa filera, també a causa de les faltes d'ortografia.	
		La mestra dóna a en Newton uns copets en el revers de la mà [sense perdre els papers] i li diu: "M'estic enfadant amb tu; la teva cal·ligrafia és bona però el que és la teva ortografia és horrible. Caldrà que escriguis sovint aquestes paraules per aprendre-les.	

10.09

Disciplina a classe	Control general	La mestra segueix caminant fins al final de la filera i torna a recular fins al començament de la mateixa filera. En Newton i en Clifford encara treballen diligentment. En Clifford, tanmateix, taca el paper i es queda mirant-lo, paralitzat.	Transgressió
	Contacte 5 Reprensió		

10.10

	Contacte 5 Reprensió	La mestra torna a la seva taula sense dir res. Es gira cap a en Clifford i sembla a punt de dir quelcom però veu en Philip i l'Ian parlant i els fa callar. Mentrestant en Clifford l'escolta atent.	
--	-------------------------	--	--

En aquest text, com ja haureu comprovat, hem donat un sentit més ampli i, creiem, més sistemàtic a l'observació participant. Des del nostre punt de vista, la qüestió decisiva no és si aquest observador participa o no ho fa, sinó si estableix una relació o no amb el subjecte, relació que, en qualsevol cas, és la condició *sine qua non* de la participació.

És més important com a criteri classificatori l'existència o no d'una relació amb el subjecte o grup, que no pas la d'una participació més gran o més petita en la seva vida. La diferència clau està en si l'observador se sent vinculat o no amb la persona que observa (encara que sigui passivament, com a espectador) i en si el subjecte se sap o no observat, contemplat, per una persona amb la qual manté un vincle social, més formal o més personal.

- El balanç entre objectivitat i subjectivitat cau a favor de la primera.
- Veiem que aquesta modalitat és molt propera a l'observació no participant per la distància que estableix entre observador i observat.
- No obstant això, té igualment trets experimentals que es posen de relleu en la voluntat de controlar el protocol de registre i la interacció amb el subjecte.
- Si, malgrat tot, considerem aquesta modalitat com a participant és perquè subjecte i observador es reconeixen mútuament en els rols respectius i hi ha la base per a una interacció més plena, encara que en la pràctica sigui purament virtual.
- Conseqüentment haurem de considerar l'observació actuant més ètica que èmica.
- Amb tot, com que les fronteres entre aquestes modalitats no són nítides, hem de dir que també hi ha

graus dintre de l'observació actuant: des d'aquells casos en què l'observador és un simple testimoni, percebut però mut, de l'activitat del subjecte o del grup, fins aquells altres en què el grau d'intervenció és més gran, com en l'exemple que podeu consultar a continuació.



Imagineu una dinàmica de grup en què el moderador observador actua de la manera següent: arriba a la sala on se celebra la sessió, dóna un parell de consignes ("seieu sisplau", "ara començarem"...) i un cop plantejat el tema del dia dóna la paraula a un dels subjectes. A partir d'aquest moment ja no intervé més, si no és per donar la paraula a algú, o per corregir o interrompre puntualment. Des del seu sofà, situat una mica apartat del grup o des d'una tarima (com un professor a l'aula), aquest moderador dirigirà la sessió sense mantenir relacions més profundes amb cap dels individus que hi participen. A més, tampoc no hi tindrà lligams íntims fora de la sessió. En cap moment abandonarà el rol directiu, jeràrquicament superior, per tal de "confondre's amb el grup".

Aquest seria el cas de moltes sessions clíniques durant les quals es recullen dades. I cal reconèixer que difícilment podrien ser d'una altra manera.

Les entrevistes tancades, molt estructurades i directives, encaixarien igualment en aquesta modalitat d'observació participant. L'entrevistador pregunta des d'un costat de la taula i el subjecte respon des de l'altre o omple un qüestionari. Ni l'un ni l'altre s'aparten de les instruccions que dóna el protocol o se n'aparten poc, accidentalment o estratègicament (potser per donar confiança al subjecte), cada un fixat en el seu rol.

VEGEU TAMBÉ

Podeu veure el subapartat "Tipus d'entrevista segons el grau de planificació o de rigidesa del guió de l'entrevista" d'aquest mòdul didàctic.

• L'observació implicada

Sovint anomenada "observació participant no limitada".

En aquesta classe d'observació passa el següent:

- L'observador estableix una relació d'intensitat variable amb el subjecte, més informal i profunda que en l'observació actuant. Interactua amb ell de manera freqüent, de vegades contínua, en un determinat context. Si està davant d'un grup, hi actuarà com un membre més.
- El subjecte o subjectes no solament coneixen l'observador, sinó que s'hi poden adreçar amb llibertat variable, segons els casos.

Per tant:

- És una observació plenament participant. La interacció permet l'intercanvi comunicatiu sense traves o amb poques traves.
- L'observador és actiu.
- La distància entre observador i subjecte o grup observats és molt menor que en l'observació actuant. La relació pot arribar a ser personal.
- Ara el problema de l'observador no serà el de guanyar prou distància respecte al subjecte per tal de ser objectiu, sinó el de no atansar-se tant al subjecte, identificant-s'hi, fins al punt de perdre tota objectivitat, tota perspectiva sobre els fets que estudia.
- L'observació implicada s'aparta tant de l'observació pura com de l'experiment; l'observador se situa en una posició típica de l'antropòleg de camp o de l'educador.
- Estem, doncs, davant d'una modalitat d'observació participant on el component èmic és molt més gran que l'ètic.



Aquesta classe d'observació és la que s'ha emprat tradicionalment en l'etnologia i constitueix el cor dels mètodes etnogràfics. L'antropòleg ha de mantenir vincles consistents amb els indígenes, aprendre la seva llengua, costums i valors, parlar-hi força en un clima de confiança i respecte. Altrament, amb prou feines podrà fer interpretacions correctes del món pel qual s'interessa.

Diverses modalitats de relació clínica cauen també prop d'aquesta manera d'entendre l'observació participant.

En general, una entrevista oberta, poc estructurada i poc dirigida, desenvolupada amb pocs formalismes però amb intensitat i profunditat, és un instrument bàsic per tal de dur a terme una observació participant implicada.

VEGEU TAMBÉ

Podeu veure el subapartat "Tipus d'entrevistes segons el rol de l'entrevistador" d'aquest mòdul didàctic.

• La participació observació

En aquesta classe d'observació:

- L'observador no és un científic professional o semiprofessional, format en el si d'un grup de recerca o en un programa universitari.
- ← L'observador és membre d'algun dels grups socials de pertinença del subjecte (família, col·lectiu laboral, amics, etc.). Hi ha, doncs, un vincle preexistent entre l'observador i l'observat. Pel que fa al subjecte, l'observador pot ser el pare, la mare, el cònjuge, el mestre, el company laboral, l'amic/ga, etc.

Aquest observador, per tant, és un profà en temes de recerca i necessitarà algun entrenament, instruccions i guia per tal de complir bé la seva tasca. Haurà d'estar sota la supervisió del científic que ha organitzat i dirigeix la recerca, seguir el protocol creat per ell (tanmateix, és probable que aquest mateix protocol hagi estat fins a cert punt negociat per tal d'adaptar-lo a l'observador i a la situació interpersonal de registre).

Per tant:

- És una observació plenament participant. Els trets d'aquesta modalitat són els de l'observació implicada.



Hem d'entendre que un aspecte important de la tàctica d'aquesta observació és el d'excloure totes aquelles situacions i observadors que en limitin les possibilitats. Així, no tindria sentit que un treballador sotmès a assetjament laboral fos observat pel propi cap responsable d'aquesta situació.

A banda d'això, hauria d'ésser igualment clar que la proximitat de l'observador envers el subjecte depèn del tipus de relació que s'utilitzi per tal de dissenyar el registre: així les dades que obtingui una mare sobre la seva filla petita seran de més valor, en el context d'una participació observació, que les que obtingui d'una companya de treball.

- Està garantit que l'intercanvi comunicatiu serà força lliure i fluid; la relació, personal; la distància respecte al subjecte, mínima; el clima, de confiança.
- El subjecte serà màximament accessible en l'espai i el temps; la llibertat de moviments de l'observador respecte a aquest subjecte representarà un avantatge.
- Com en el cas de l'observació implicada, la principal dificultat serà evitar interpretacions excessivament centrades en el punt de vista del subjecte, atesa la identificació de l'observador amb aquest mateix subjecte, a la proximitat social o afectiva, a la falta de perspectiva en definitiva.
- En aquest cas, però, l'observador virtual, l'investigador que, a distància, dirigeix l'acció de l'observador real sobre el subjecte, examina els materials que li subministra mentre el guia, orienta i instrueix a fi que la informació recollida ofereixi un mínim de qualitat científica.
- Es tracta d'una observació èmica pel que fa a la posició de l'observador real; en canvi, l'hem de jutjar d'ètica si la contemplem des del punt de vista de l'observador virtual.
- Aquesta modalitat es dedica, quasi exclusivament, a l'observació d'individus, descartant la de grups per raons pràctiques (imagineu un encarregat de secció que hagués d'observar tots els empleats al seu càrrec o una mare de família que hagués d'estar atenta a tots els fills).



Un equip de recerca de la universitat X encarrega a un mestre d'educació bàsica un estudi exhaustiu i longitudinal de determinats comportaments a l'escola. El registre se centra en els 16 nens/es de la seva classe i inclou anotacions sobre comportaments verbals i no verbals, tant a l'aula com al pati.

A més, al mestre se li planifiquen entrevistes periòdiques informals amb els seus alumnes per tal de completar el recull d'informació.

A fi que l'observació es beneficiï al màxim d'un clima de confiança, en un context natural, el mestre no comença els registres fins el més de gener, utilitzant els tres mesos inicials del curs per tal d'afermar i aprofundir els seus vincles personals amb els infants.

Un cop cada quinze dies el mestre es reuneix amb els promotors de la investigació, els mostra el material recollit, demana aclariments, exposa dubtes. Els directors de la recerca l'assessoren sobre com resoldre les dificultats que se li presenten, sobre com conduir el curs restant de la recollida de dades.

• L'autoobservació

En aquesta classe d'observació:

- No hi ha observador pròpiament dit, en tant que agent separat, extern i situat enfront del subjecte.
- ← Els rols d'observador i observat coincideixen en la mateixa persona; l'observador és l'observat, i viceversa. Estem parlant, doncs, d'un individu que s'observa a si mateix, s'autoobserva i genera, un cop fets els registres, un **autoinforme**.

Semblantment a la participació observació, aquest individu no és un científic, un professional de la recerca, sinó un profà, per la qual cosa necessitarà formació, entrenament i supervisió del científic que ha dissenyat la recollida d'informació.

Per tant:

- Aquesta modalitat és el límit de l'observació participant: la participació o identificació de l'observador amb l'observat és total.



En els punts anteriors hem suggerit diversos recursos sobre com recuperar objectivitat en una modalitat de registre tan constitucionalment subjectiva com l'autoobservació. Tanmateix, aquests recursos suposen una presa de posició de l'observador en el continu ètic-èmic o objectiu-subjectiu. Ens podem trobar amb casos en què el científic renunciï a tota objectivitat perquè està interessat en l'afluència d'informació lliure de restriccions, espontània, per part del subjecte, encara que aquesta informació sigui "subjectiva", no verificable empíricament. En el diagnòstic clínic o educatiu aquesta possibilitat és plausible.

En l'altre extrem ens podem trobar amb autoinformes que han estat controlats i dirigits fins a l'últim detall, cercant la màxima objectivitat. Això seria convenient i acceptable en intervencions terapèutiques, clíniques, educatives, socials. Així, per exemple, en certes teràpies contra l'obesitat canalitzades amb autoinformes, el subjecte tractat haurà de consignar diàriament (posem tres cops al dia) què menja, en quina quantitat, a quina hora, on ho fa, etc. Aquests continguts són immediatament objectivables i seran registrats mitjançant categories de classificació elaborades pel terapeuta.



Podeu fixar-vos en l'exemple que acabem de donar en el contingut complementari que també teniu al marge. Recordeu per altra banda, que aquest observador-observat haurà de visitar periòdicament el terapeuta que li dirigeix el registre per tal de sotmetre a la seva consideració els registres que ha anat fent i les incidències associades.



En aquesta activitat se us demana que mediteu sobre certes conseqüències de la implicació de l'observador, de la manca de "distància" entre ell i el qui estudia. D'entrada, llegiu atentament aquests dos extractes d'un text de Lofland:

1. "Arreu la gent tendeix a necessitar ajuda; les seves circumstàncies ens demanen algun compromís moral. Podem arribar a sentir, de fet, la necessitat d'involucrar-nos i ajudar. Però nosaltres som observadors. Fins a quin punt i de quina manera (si és que n'hi ha alguna) podríem fer-ho? En quina mesura aquest observador suposadament neutral haurà de respondre al dolor o a les dificultats que observa des de molt a prop?..."
2. "El procés d'atansament a un escenari social requereix que l'observador mantingui relacions raonablement bones amb els seus membres. Assolir aquestes bones relacions i mantenir-les exigeix que, observadors i observats, tinguin uns trets socials que els permetin sentir-se còmodes els uns amb els altres. Per això, un prerrequisit per endegar una observació [participant] és la constatació, per part de l'observador, de quin és el seu estil propi, quins són els seus sentiments cap aquells el món dels quals està disposat a visitar."

Traducció i adaptació nostra de J. Lofland (1971). *Analyzing Social Settings* (pp. 97–99). Belmont (Cal.): Wadsworth,

Expliqueu a la vostra manera i amb el vostre llenguatge quins són els dilemes i quines són les dues alternatives que té al davant l'observador en el cas 1) i en el cas 2).

En el cas 1. l'observador pot, o bé
o bé

En el cas 2. l'observador pot, o bé
o bé



De fet, el que volem saber és el vostre nivell de comprensió d'aquests textos.

És clar que l'autor planteja dos problemes fonamentals de l'observació participant, especialment de les modalitats que comporten una comunió més gran amb la societat o grup que s'estudia. El primer és d'ordre clarament moral; el segon admet una lectura més social, però també metodològica. Tots dos provenen del fet que l'observador està en relació amb el subjecte.

- La distància pel que fa al subjecte serà zero.
- El decantament cap al punt de vista de l'observat serà, en conseqüència, inevitable i quedarà reflectida en l'autoinforme. Sovint hi haurà el perill que aquest autoinforme, més que reflectir el comportament real, projecti l'estructura interna de la persona que l'ha confegit.
- Ara bé, com en el cas anterior, aquest decantament podrà ser corregit per l'entrenament i per la supervisió del científic o observador virtual que dirigeix el procés de registre.
- En línia amb els punts anteriors direm que els protocols emprats en autoobservació solen contemplar el registre d'accions fàcilment observables i objectivables, a fi de contrapesar les interpretacions molt subjectives i centrades en el propi punt de vista. Sobre aquesta base és erroni atribuir a l'autoobservació una intenció inexorablement introspectiva.
- Per la mateixa raó es prefereixen els autoinformes **concurrents** als **retrospectius**. Els primers són generats per l'observació de conductes presents que el subjecte executa en el mateix interval temporal que les registra (el mateix dia, setmana); els segons obliguen l'autoobservador a recordar comportaments més remots en el temps, per la qual cosa el risc d'equivocar-se o falsejar la informació és superior.
- També com en el cas de la participació observació, aquesta és una modalitat d'observació rotundament èmica pel que fa a la posició de l'autoobservador; en canvi, l'hem d'estimar ètica si la contemplem des del punt de vista de l'observador virtual.
- Per raons fàcils de comprendre, aquesta modalitat tampoc no es dedica als grups, sinó només als individus.
- Una peculiaritat de l'autoobservació és que genera una classe especial de reactivitat: l'autoreactivitat. En contextos clínics, es considera que l'autoreactivitat pot tenir valor terapèutic.



L'observació participant, entesa qualitativament, permet les modalitats actuant, implicada, la participació observació i l'autoobservació segons la implicació creixent de l'observador.

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

- Perfil metodològic de l'entrevista
- Tipus d'entrevista segons l'abast de la informació buscada
- Tipus d'entrevista segons les característiques del protocol

Perfil metodològic de l'entrevista

■ Introducció

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

En aquesta unitat parlarem de l'entrevista de recerca o professional psicològica o sociològica, sense parar atenció, en principi, a d'altres classes d'entrevista com la periodística tot i que, en determinats casos, hi pugui haver elements en comú.



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



■ Denominadors comuns dels diferents tipus d'entrevista

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

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

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

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



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

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

Adaptat de Ch. Nahoum (1961). *La Entrevista Psicológica*. Buenos Aires: Kapelusz.

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

C. F. Cannell i R. L. Kahn (1968). Interviewing. A G. Lindzey i E. Aronson (Eds.), *The Handbook of Social Psychology*, (2), *Research Methods* (pp. 361-374). New York: Addison Wesley. (La traducció és nostra.)

"El terme *entrevista* es refereix en concret a la circumstància en la qual una persona amb preguntes fixades per anticipat –persona anomenada *entrevistador*– incita una altra persona –anomenada *entrevistat*– a respondre aquestes preguntes."

J. Lofland (1971). *Analyzing Social Settings* (pp. 75). Belmont (Cal.): Wadsworth. (La traducció és nostra.)

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

L. E. Alonso (1995). Sujeto y discurso: El lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la Sociología Cualitativa. A J. M. Delgado i J. Gutiérrez. (Eds.), *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales* (pp. 225-240). Madrid: Síntesis. (Les cursives són de l'autor.)

■ Diferents concepcions base de l'entrevista

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

• Entrevistes fetes en situació d'observació actuant

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

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



Aquesta crítica s'ha adreçat sovint contra les entrevistes "masclistes" fetes per un home a una dona. En certs àmbits socioculturals el desequilibri llavors pot arribar a ser dramàtic. Però també ho pot ser l'asimetria resultant de la jerarquia laboral, quan l'entrevistat és un treballador i l'entrevistador treballa per a l'empresa. Podeu ampliar aquestes idees en el text de C. F. Cannell i R. L. Kahn (1968). Interviewing. A G. Lindzey, i E. Aronson (Eds.), *The Handbook of Social Psychology*, (2), *Research Methods* (pp. 361-374). New York: Addison Wesley.

• Entrevistes fetes en situació d'observació implicada

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



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

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



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

• Entrevistes fetes en situació de participació observació

- L'estil serà també de **diàleg** o de **conversa** degut a la familiaritat que sabem que existeix entre

observador i observat en aquest tipus d'observació participant.

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



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

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

■ Introducció

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

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



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



■ Tipus d'entrevista segons l'extensió de l'objecte d'estudi

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

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



Transcrivim un segment d'una de les entrevistes que Newson i Newson van realitzar als anys setanta, centrades en el tema de l'educació compartida, entre pare i mare, en diferents contextos socials.

E, entrevistador; M, mare; Oliver, fill.

E. Hi ha algun interès en particular que tinguin tant vostè com l'Oliver— alguna cosa en què, diguem-ho així, tots dos s'hi abocarien junts?

M. Mmmmm... Em sembla que no.

E. Hi ha alguna cosa que interessi tant a l'Oliver com al seu pare?

M. (Pausa)... No.

E. Res d'especial... Què diria vostè, que el nen està més a prop de vostè o del seu pare?

M. A...prop...?

E. Què diria, que l'Oliver està més a prop de vostè o del seu pare? O és més o menys igual?

M. Més o menys igual...O potser un xic més a prop de mi.

E. Li agrada, al seu marit, fer coses amb el nen?

M. (Sospir)...Mmmm.....No, realment no.

E. (Pausa) Què vol dir?

M. Bé, suposo que a ell li agrada fer coses amb el nen, però no se li presenta cap oportunitat per fer-ho.

E. Ah, ja veig, ja, ja.

M. Ell, ell... bé, ell és a casa a la nit, però molts dies no arriba fins a les set o les vuit, de manera que només el veu a l'hora d'anar al llit i al matí en llevar-se.

E. Vostè està, diguem-ne, més disponible.

M. Exacte, exacte. Si el porto al futbol —ell juga al futbol— fins i tot jugo amb ells!"

iii. Exacte, exacte. Si el portó et tiberi. Si juga et tiberi. I no t'et juga amb els.

Traduït i adaptat per nosaltres d'L. Cohen i L. Manion (1980). *Research Methods in Education* (p. 261). London: Croom Helm.

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

Les preguntes d'una entrevista poden estar organitzades i seqüenciades de tal manera que les respostes vagin revelant progressivament zones més i més profundes de la intimitat del subjecte. L'entrevistador, en aquests casos, podrà intervenir per tal de reconduir les respostes que ho requereixin en aquesta mateixa direcció, que és la d'un progressiu aprofundiment en les motivacions o en el rerefons d'allò que diu l'entrevistat.

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

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

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

■ Tipus d'entrevista segons el nombre de subjectes entrevistats

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

Encara que no és gaire habitual, l'entrevista es pot realitzar amb grups. En conseqüència, parlem d'entrevistes **individuals** enfront d'entrevistes **grupals o col·lectives**. Aquesta és una tipificació relativament secundària en comparació amb les anteriors o amb les que la seguiran. Ens limitarem a donar les característiques de les entrevistes grupals, ja que de les individuals n'hem estat parlant, i en seguirem parlant, en totes les classificacions comentades, pensades per a un sol entrevistat.

Grupals o col·lectives

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



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

Tipus d'entrevista segons les característiques del protocol



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



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

Les entrevistes es poden realitzar sobre guions molt organitzats, detallats, precisos, que deixen poc marge a l'espontaneïtat d'entrevistador i d'entrevistat.

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

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

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

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



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



Guió d'una entrevista no estructurada

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

- I. Quan va fumar marihuana per primer cop?
- II. En quines circumstàncies?
- III. Com es va sentir després d'aquest primer contacte?
- IV. Condicions del consum continu.
- V. Condicions de la cessació o interrupció del consum.
- VI. Situació en el present.
- VII. Actituds en el present pel que fa al consum.

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

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

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

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

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

passa al final.

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



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

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

Per començar, es presentaven tres dilemes morals als subjectes, un després de l'altre, dilemes que estaven clarament relacionats amb situacions conflictives i jugades clau en aquest esport.

A continuació de cada presentació es feien una sèrie de preguntes obertes a les quals els subjectes podien respondre lliurement depenent de les valoracions espontànies. Aquestes preguntes obertes corresponien a tres opcions diferents: una de respostes **generals**, una altra de respostes **comunes** i finalment una tercera de respostes **personals**. Vegeu-ne una mostra, referida a les respostes generals i a un dels dilemes –el segon.

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

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

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

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

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

Segona fase d'entrevista estructurada: alternatives fixes de resposta

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

■ Tipus d'entrevista segons el grau de llibertat de les respostes

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

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

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



Respostes tancades en entrevista estructurada tipus qüestionari

Vegeu algun exemple d'aquesta mena de respostes, d'altra banda ben coneguda per tots:

1. Pregunta amb resposta muntada sobre escala d'estimació:

Quines possibilitats creu que té d'assolir una tasca de direcció important en l'empresa d'aquí a cinc anys?

Molt alta Alta Mitjana Baixa Molt baixa

2. Pregunta amb resposta muntada sobre alternatives de resposta categorials:

Què és el que et proporciona més satisfacció de la vida universitària?

- La vida social
- L'estudi en solitari
- Assistir a conferències, classes
- Lliurar un treball en un seminari
- Les societats universitàries

3. Pregunta amb resposta muntada sobre dicotomia categorial:

El progrés material fa la gent més feliç

Veritable (Sí) Fals (No)

Adaptat i traduït per nosaltres de L. Cohen i L. Manion (1980). *Research Methods in Education* (pp. 250-251). London: Croom Helm.

Tipus d'entrevista segons la literalitat o intenció de les preguntes

L'entrevistador pot donar a la seva pregunta un sentit literal i esperar que la interpretació del subjecte sigui igualment literal. Però també pot utilitzar les preguntes com a esquers o estímuls que han d'induir respostes indirectament relacionades amb la pregunta. Distingirem, doncs, entre entrevistes amb **preguntes directes** i entrevistes amb **preguntes indirectes**.

Aquesta dicotomia manté una relació llunyana amb les dues prèvies (difícilment, per exemple, una resposta tancada, en una entrevista altament estructurada, pot ser mobilitzada per una pregunta indirecta). Amb tot, ofereix prou interès per si mateixa per a merèixer un tractament a part.

De pregunta directa	De pregunta indirecta
<ul style="list-style-type: none"> ■ Les preguntes no volen dir res més que el que expressen literalment. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ La pregunta té un sentit figurat diferent a l'aparent, més enllà del seu significat explícit o literal.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hi ha una correspondència semàntica d'un a un entre pregunta i resposta (la pregunta només pot suscitar una resposta i la resposta només pot venir d'una pregunta). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ El significat de pregunta i resposta estan en relació multívoca, d'un a molts (una sola pregunta pot remetre a diverses respostes).
<ul style="list-style-type: none"> ■ L'entrevistat pot inferir el tipus d'informació que busca l'entrevistador. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'entrevistat té dificultats per a inferir què és el que busca exactament l'entrevistador.

■ Tipus d'entrevista segons el rol de l'entrevistador

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

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



L'entrevista no directiva és una creació de Carl Rogers en l'àmbit de la psicoteràpia. Des d'aquest àmbit s'ha anat difonent a altres camps de la recerca psicològica.

En aquestes entrevistes l'entrevistador introdueix el tema central al principi i, a partir d'aquest moment, manté una actitud de comprensió i empatia cap al subjecte al qual, però, procura no interrompre gaire ni fer-li preguntes complementàries. Tanmateix, quan hi ha una interrupció espontània, potser insistirà en altres aspectes del tema clau o n'introduirà un altre de relacionat, sense forçar la línia d'exposició de l'entrevistat.



Partim d'un extracte d'entrevista amb forts components directius. Forma part d'una de les entrevistes realitzades per Carolyn Baker, als anys setanta, amb la finalitat d'estudiar la percepció que els adolescents (canadencs i australians) tenen sobre el seu grup d'edat, amb relació als infants i adults. En aquest cas l'entrevista es fa a una noia.

E, entrevistador; N, noia.

"E. Et consideres encara una criatura, en part, en algun aspecte?"

N. Home, m'agrada mirar la tele i bfff...

E. Bé, els adults també ho fan això.

N. Sí; però també llegeixo còmics (riu).

E. I els adults també.

N. Doncs són les úniques coses que se m'acudeixen.

E. Has notat alguns canvis en la teva personalitat en deixar de ser una nena?"

N. Home, ara tinc uns altres gustos pel menjar. Abans no suportava molts menjars; ara m'agrada tot, gairebé tot. Abans odiava les verdures i ara gairebé és el que menjo més! I quan era una nena solia estar preocupada per la pinta que tenia i ara, en canvi, no em preocupa realment. Si la gent...

E. Realment no et preocupa?"

N. Bfff., No em preocupa què pensa la gent. Jo penso que si a mi m'agrada una cosa i als altres no els agrada, mala sort.

E. En quin moment vas ser tan intensament conscient del teu aspecte?"

Extret de D. Silverman (1993). *Interpreting Qualitative Data. Methods for analysing talk, text and interaction* (pp. 101-102). London: Sage. (Traducció i adaptació nostra.)

A partir d'aquesta transcripció, i tenint presents les característiques d'una entrevista directiva més amunt enumerades, intenta localitzar aquelles fases de l'entrevista on l'entrevistadora es mostra directiva, manipula el subjecte, portant-lo cap allà on vol.

És a dir, en què reconeixeríeu aquesta directivitat? Citeu els moments en què creieu que es produeix.



Com a pista per a la resposta correcta, penseu el següent: una tàctica fonamental en entrevistes com aquesta o semblants és la de discutir o qüestionar el que afirma el subjecte, apartant-lo de la seva línia d'exposició. Això no es fa en altres entrevistes...

■ Notes finals: integració dels diferents tipus d'entrevista

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

Així, per exemple,

→ Una entrevista estructurada, amb qüestionari associat, exigirà respostes tancades, serà segurament força dirigida i no permetrà recollir informació en profunditat.

← Una entrevista no estructurada, tipus "conversa", podrà tenir respostes obertes i realitzar-se de manera no dirigida, permetent l'accés a informació íntima, en profunditat.

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

De fet, hi ha diferents tipus d'entrevista que es poden emprar en règim seqüenciat per tal de cobrir successives fases

de la recollida de dades. Una entrevista no estructurada pot ajudar a preparar-ne una d'estructurada; una de no centrada pot ser el punt de partida per a una altra de centrada.

Dit això, és igualment cert que aquesta seqüenciació no és obligatòria i que sovint el científic social escull entre models oposats segons les seves preferències metodològiques.

En particular, els mètodes qualitius tendiran a preferir les entrevistes més simètriques, recíproques, amb aparença de diàleg o conversa, les que deixen espai per a la lliure expressió del subjecte, dels seus punts de vista i dels seus valors. En poques paraules, el perfil de preferències dels mètodes qualitius serà el de les entrevistes **en profunditat, no estructurades, no directives, de resposta oberta**, amb preguntes habitualment **directes**. Seran més neutrals respecte a la resta de tipus d'entrevista.



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

Preparació, realització i valor metodològic de les entrevistes

- Preparació i realització d'una entrevista estructurada o tancada
- Preparació i realització d'una entrevista no estructurada o oberta
- Valor metodològic i eficàcia de les entrevistes

Preparació i realització d'una entrevista estructurada o tancada

■ Introducció

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

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

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

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



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



■ Elaboració del qüestionari o llistat de preguntes/respostes

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

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

- Delimitar i definir l'objecte d'estudi.
- Justificar la utilització de l'observació participant i de l'entrevista com a instrument de recollida d'informació.
- Justificar la utilització d'un determinat tipus d'entrevista en funció de l'objecte d'estudi, l'orientació metodològica concreta i els objectius de la investigació.



Per què observació participant en comptes de no participant o experimentació?

Per què entrevista?

Per què un determinat tipus d'entrevista (estructurada, no estructurada; directiva, no directiva; etc.)?

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

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



Si volem obtenir informació sobre l'objecte d'estudi "Benestar laboral" mitjançant entrevistes als treballadors d'una empresa, podem establir un primer llistat d'aspectes a avaluar que podrien ser "Satisfacció econòmica", "Comoditat en el lloc de treball", "Motivació envers la feina", "Acceptació de l'entorn social", etc., que són els blocs semàntics als quals es referia el títol d'aquest apartat.

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

3. Decisions sobre el tipus o format de les preguntes. Un cop decidit el tipus d'entrevista que s'utilitzarà, el format de les preguntes queda força acotat. No obstant, resta encara prou marge de decisió en aquest terreny perquè hi dediquem una certa reflexió. Bàsicament convé decidir el següent:

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



El format de les preguntes pot dependre dels objectius de la recerca, de la classe de temes que es volen indagar, del punt de mira informatiu (que pot apuntar a realitats objectives, a opinions, a creences, a actituds), del tipus de subjecte (edat, sexe, nivell de formació, adscripció social, experiència prèvia en entrevistes), etc.

És de sentit comú que el llenguatge amb què es formulen les preguntes podrà ser més sofisticat quan s'entrevisti un professional liberal que quan el subjecte sigui una persona quasi analfabeta. O que una pregunta indirecta donarà més rendiment amb un adult, que sol tenir més defenses i oposar més resistència a parlar de certes coses, que en un nen.

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

VEGEU TAMBÉ

Podeu veure el subapartat "Tipus d'entrevista segons la literalitat o intenció de les preguntes" d'aquest mòdul didàctic.

- Les respostes preferides en aquest context seran tancades, en qualsevol de les seves variants.
- El ventall de respostes possibles haurà de ser, en conseqüència, previst per l'investigador, llevat

d'aquelles respostes residuals o de calaix de sastre que sovint porten l'etiqueta "Altres".

- Per tant, l'investigador estarà obligat a encaixar la informació que desitja obtenir amb la que efectivament li proporciona la seva mostra de subjectes. És a dir: no hi haurà sorpreses després de les entrevistes respecte de l'àmbit previst de respostes.
- En l'entrevista hi caben diversos formats de respostes.

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

- El redactat de les preguntes haurà de tenir en compte la necessitat d'ajustament entre preguntes i respostes que esmentàvem a 3) i 4). En altres paraules: la pertinença de la resposta del subjecte dependrà de l'adequació del redactat.
- Tal com exigíem en la fase 2), referint-nos als blocs semàntics en el context de l'objecte d'estudi, ara també, en el context de cada bloc, el conjunt de preguntes hauria de cobrir "en extensió" l'àrea de significat del bloc en qüestió, hauria de ser exhaustiu.
- També com en la fase 2), cada pregunta aïllada hauria de ser exclusiva pel que fa a les altres del bloc, és a dir, no s'hi hauria d'encavalcar.
- Una exigència relacionada amb l'anterior –i més difícil de satisfer– és la d'evitar la irradiació de preguntes, és a dir, les associacions molt fortes entre preguntes i la influència d'una pregunta en la interpretació o contestació de les següents.



Pareu atenció en el fet que no és el mateix preguntar "Quina marca de telèfon compraria vostè?" que "Quina marca de telèfon té vostè?" o que "Quina marca de telèfon creu vostè que és la millor?".

El bloc o variable "Motivació envers la feina" que hem citat abans a 2) podria contenir la pregunta "Com se sent de motivat respecte a la feina que realitza vostè a l'empresa? Valori la seva motivació d'1 a 4 en la resposta preparada en el qüestionari". Aquesta seria una demanda força directa.

Però podríem igualment emprar una pregunta més indirecta, com "Posa il·lusió en la feina que realitza en l'empresa?" (amb respostes alternatives "Sí/No/Depèn").

O encara més indirecta: "Acceptaria una feina diferent de la que fa ara a l'empresa, suposant que li mantinguessin el mateix sou i els mateixos companys? Respongui Sí/No/No ho sé".

6. **Categorització i mesura de les respostes.** En general, les respostes a una entrevista han de ser categoritzades, o classificades, i mesurades amb vista a l'anàlisi.

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

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

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

■ Fixació del ritual de l'entrevista

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

1. Activitat i rol de l'entrevistador

- Cal que estiguin fixats els **inicis** de l'entrevista, a partir de la cita amb el subjecte: l'entrevistador es presentarà i explicarà els objectius i característiques de l'entrevista.



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

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



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

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



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

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



En aquest tipus d'entrevistes aquestes notes són infreqüents, ja que l'investigador no se sent gaire preocupat per la idiosincràsia del subjecte. Si les pren seran frases curtes o paraules com "Triga a contestar", "Mira l'infinit" o "Es grata el clatell abans de respondre". Teniu exemples d'aquestes notes en l'extracte, ja comentat, d'una entrevista centrada.

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

2. Posada en escena de l'entrevista

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



Aquí hi caben recomanacions concretes sobre il·luminació, decoració, llum ambiental, mobiliari, etc., o més generals sobre el tipus de recinte o cambra on s'ha de celebrar l'entrevista: despatx, aula, etc.

- Caldrà, igualment, que es preestableixi la posició relativa d'entrevistador i entrevistat en aquest espai, i també altres aspectes de la situació, amb vistes a l'estandardització del procediment.



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



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

Preparació i realització d'una entrevista no estructurada o oberta



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



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

VEGEU TAMBÉ

Podeu veure el subapartat "Tipus d'entrevista segons l'abast de la informació buscada" d'aquest mòdul didàctic.

■ **Elaboració del guió de les preguntes**

Tocant a aquestes entrevistes parlarem més de *guió* o *guia* que de *protocol*, tenint en compte les connotacions de rigidesa més gran que té aquest darrer mot.

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

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

1. **Fase preliminar.** En aquesta fase caldrà fer les mateixes delimitacions i definicions que fèiem en el cas de les entrevistes estructurades, tenint present que ara l'instrument de registre presenta característiques diferents i serveix a objectius diferents. Així, una entrevista en profunditat o una de no directiva aniran adreçades a objectes d'estudi ben diferents dels que pot tractar una entrevista estructurada.

VEGEU TAMBÉ

Podeu veure l'apartat "Preparació i realització d'una entrevista estructurada o tancada" d'aquest mòdul didàctic.

2. **Llista de blocs semàntics o temes de contingut.** Aquesta fase tampoc serà essencialment diferent de la que hem descrit a propòsit de les entrevistes estructurades; el que sí canviarà és la significació de la llista de blocs en el conjunt del procés de construcció de l'entrevista. En aquesta classe d'entrevistes aquesta fase serà gairebé fonamental pels aspectes següents:
 - Els blocs difícilment s'arriben a considerar variables, atès que la seva relació amb les preguntes definitives no està fixada *a priori* i sempre es considerarà subjecta a revisió. Més aviat, el que s'estableix és una relació entre blocs i subblocs.



Vegeu l'exemple del consum de marihuana.



Guió d'una entrevista no estructurada

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

- I. Quan va fumar marihuana per primer cop?
- II. En quines circumstàncies?
- III. Com es va sentir després d'aquest primer contacte?
- IV. Condicions del consum continu.
- V. Condicions de la cessació o interrupció del consum.
- VI. Situació en el present.
- VII. Actituds en el present pel que fa al consum.

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

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

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

- Per això mateix, aquesta estructura de blocs i subblocs constituirà no solament la columna vertebral, sinó l'esquelet sencer de l'entrevista que guia l'entrevistador durant la realització.
 - Tenint en compte l'orientació èmica d'aquestes entrevistes, els blocs proposats no seran derivats de la teoria (o no ho seran tant), sinó de les experiències anteriors del científic, o del seu col·lectiu, i, sobretot, de la informació recollida dels futurs entrevistats en registres exploratoris previs als sistemàtics.
3. **Decisions sobre el tipus o format de les preguntes.** Moltes de les consideracions fetes a propòsit de les preguntes en entrevistes estructurades valen també aquí en el corresponent context metodològic: el format de les preguntes dependrà del tipus d'objectius, del tema general de recerca, dels trets del subjecte, etc. Ara bé:
- Pel que acabem d'exposar al punt 2), és clar que la transcendència d'aquestes decisions restarà força disminuïda, ja que les preguntes concretes sovint s'improvisaran, o gairebé, a partir d'un esquelet temàtic.
 - El nombre de preguntes mai no serà gaire alt, ja que l'interès de l'investigador apunta més al fet que el subjecte s'expressi lliurement que no pas que respongui moltes interrogacions puntuals.
 - Quan les entrevistes són del tipus *en profunditat* se solen introduir **preguntes sonda** (*probes*). Aquestes preguntes serveixen per a completar la informació que dóna espontàniament el subjecte.



L'entrevistador ha d'anar amb compte amb aquestes *sondes*, tractar de preveure-les o, almenys, tenir preparat algun esquema genèric de pregunta per a aquests casos. Les sondes poden referir-se al següent:

- a. Tòpics citats pel subjecte però que l'entrevistador voldria completar o ampliar
- b. Tòpics ignorats pel subjecte i sobre els quals l'entrevistador necessita informació.

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

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

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

4. **Decisions sobre el tipus o format de les respostes.** Tampoc no tenen gaire importància en el context de les entrevistes no estructurades, atès el següent:

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



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

5. **Concreció i formulació de les preguntes.** Podeu endevinar, a aquestes altures de l'exposició, que aquesta fase, que era crucial en l'elaboració d'un protocol estructurat, ara ho és molt menys. Hem de tenir present el següent:

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

VEGEU TAMBÉ

Vegeu l'exemple del consum de marihuana.



Guió d'una entrevista no estructurada

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

- I. Quan va fumar marihuana per primer cop?
- II. En quines circumstàncies?
- III. Com es va sentir després d'aquest primer contacte?
- IV. Condicions del consum continu.
- V. Condicions de la cessació o interrupció del consum.
- VI. Situació en el present.
- VII. Actituds en el present pel que fa al consum.

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

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

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



De manera que les preguntes no acaben de plasmar-se en un redactat immutable. El que fa l'entrevistador és anar derivant blocs temàtics cada cop més concrets a partir de formulacions més globals. A partir dels blocs més desenvolupats formularà les preguntes puntuals que quedaran registrades en la sessió d'entrevista.

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



Les preguntes, precisament per ser genèriques, han de funcionar com una mena de "fórmules màgiques" que, en ser pronunciades, garanteixin un flux suficient i rellevant d'informació per part de l'entrevistat (per exemple, "Parli'm sisplau sobre la qüestió dels diners en el seu matrimoni").

- Com que les preguntes seran relativament poques, l'amenaça d'encavalcament serà menor que en el cas de les entrevistes estructurades.
6. **Categorització i mesura de les respostes.** La classificació de respostes lliures i obertes és molt més difícil que la de respostes tancades amb alternatives fixes, les quals habitualment ja estan preclassificades. Ara els criteris de classificació poden haver estat anticipats per l'investigador, com a hipòtesi de treball, però això, naturalment, no implica que es desprenguin directament de les respostes donades. Per tant:
- L'anàlisi de contingut i del discurs, en una perspectiva més inductiva, té molt més pes en l'estudi dels resultats d'aquestes entrevistes que no pas el tenia en el cas de les estructurades.
 - El nombre de categories de classificació serà probablement més gran que en les entrevistes estructurades.
 - Cada unitat de resposta –és a dir, cada unitat narrativa o de discurs proporcionada pel subjecte– donarà lloc a més d'una categoria de classificació.



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

- Tenint en compte la perspectiva èmica que marca el rumb d'aquestes entrevistes, una possibilitat que cal considerar és que els propis entrevistats validin, o contribueixin a validar, les categories de

classificació proposades per l'investigador.

- A banda d'això, un cop categoritzat el material, serà legítim definir variables i aplicar tècniques d'anàlisi estadístiques o d'altres tipus.

■ Fixació del ritual de l'entrevista

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

1. Activitat i rol de l'entrevistador

- Els **inícis** de l'entrevista tindran un caràcter menys cerimonial que en les entrevistes estructurades. Malgrat tot, l'entrevistador haurà d'explicar els objectius de l'activitat a punt d'emprendre i anticipar els trets més importants de la situació interactiva que el subjecte viurà poc després.



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

- Pel que fa a les instruccions sobre la **imatge** que ha de donar l'entrevistador, les recomanacions sobre actitud, veu, gest, indumentària, etc., si n'hi ha, posaran l'accent a assolir un clima de proximitat i confiança en què un cert grau d'empatia sigui factible.



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

D'altra banda, les instruccions de cara a aquests darrers aconsellaran tolerar les interrupcions, la iniciativa en el diàleg, les contrapreguntes, crítiques, etc.

- Per consegüent, les condicions en què **intervindrà** l'entrevistador seran nombroses i diverses, però estaran indicades de manera global. Un capítol en què les indicacions seran més precises serà el de les preguntes sonda que hem descrit més amunt.
- El guió demanarà habitualment que l'entrevistador prengui notes sobre diversos vessants del comportament de l'entrevistat: postura, gest, expressió facial, mirada, prosòdia, etc.

2. Posada en escena de l'entrevista

- La duració de l'entrevista no es fixarà per anticipat. Com a màxim es posaran límits o es faran advertiments sobre la necessitat de no cansar el subjecte o semblants.
- El guió al·ludirà només a aspectes molt generals de la situació d'entrevista, sense entrar gaire en detalls sobre el tipus d'espai on s'hauria de celebrar.



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

- La posició relativa d'entrevistador i entrevistat tampoc no estarà sotmesa a restriccions importants. Predominaran les recomanacions vagues relatives a la distància entre els dos interlocutors o a la seva posició durant el diàleg.



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



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

Valor metodològic i eficàcia de les entrevistes

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

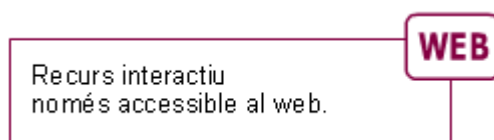
També és cert que tant un tipus com l'altre es poden usar en combinació amb altres instruments de l'observació participant o no participant.



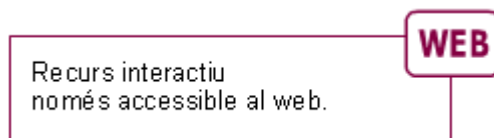
Tant les entrevistes estructurades com les no estructurades són metodològicament vàlides, però la utilitat es demostra en diferents direccions de la recerca psicosocial.



■ Aspectes positius i negatius de les entrevistes estructurades



■ Aspectes positius i negatius de les entrevistes no estructurades



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

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

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

Guia de l'entrevista: instruccions i consignes generals

La llista definitiva de preguntes consisteix en **set preguntes**, no més, per tal d'evitar la fatiga o l'excessiu allargament de la sessió d'entrevista.

Les preguntes són **obertes, de vegades semiobertes**, a fi de no limitar gaire el curs o l'orientació de la resposta, ni de canalitzar-la en direccions que potser no hauria triat el subjecte espontàniament. Hem de deixar lloc a la naturalitat, a una certa improvisació, deixant "espai de discurs" i prou marge perquè el subjecte s'acostumi a la situació i, d'aquesta manera, impedir que la reactivitat es manifesti en un sentit o en un altre (per exemple, movent-lo a respondre en la direcció que ell creu que és la desitjada per l'entrevistador). Les consignes, instruccions i, en general, el guió de l'entrevista han estat redactats pensant en aquests objectius.

Les preguntes han de ser, a més, **generals**. Com que no podem fer gaires preguntes per les raons ja apuntades,

hauran de cobrir el màxim possible del domini de continguts delimitat pels objectius de l'entrevista i el conjunt de les set preguntes, tractant d'integrar tant les suggerides pels nens com les suggerides pels adults en la fase pilot.

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

En relació amb la classificació adoptada de les preguntes, recolliran primàriament la subjectivitat dels nens i les nenes o els nois i les noies, expressada amb verbs d'**estat, pensament, opinió**, etc., ja que interessa saber fonamentalment quin és el **punt de vista** de l'entrevistat. En preguntar sobre **accions o fets** ens informariem sobre el món objectiu dels subjectes ("quants parcs hi ha al voltant de casa teva"; "quants germans tens"; "quines activitats fas el cap de setmana"), i el treball adquiriria més aviat el caire d'una enquesta sociològica "objectiva", caire que no és el que cerquem. Tanmateix, en totes les preguntes serà inevitable preveure respostes nascudes de judicis subjectius i d'altres empíricament més objectives, essent aquestes les que produiran dades sobre les accions o activitats dels nens i les nenes o joves.

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

En el llistat de què disposarà l'entrevistador o entrevistadora, també constaran, **amb el mateix format que les subpreguntes**, algunes indicacions sobre temes puntuals d'interès a suggerir si la manca de resposta o el caràcter molt general, diluït, d'aquesta, així ho aconsella.

La recollida de dades es realitzarà en dues modalitats diferents: **entrevista individual i discussió en petits grups** de cinc o sis nens i nenes o joves. Primer es farà l'entrevista individual i, en una segona fase, la discussió en grup. La part individual, que és la que correspon a l'entrevista pròpiament dita, es gravarà amb magnetòfon, avisant prèviament al subjecte d'aquesta circumstància. En engegar cada entrevista caldrà gravar el nom complet del subjecte, l'escola a què pertany, la seva edat i el seu nivell escolar. A més del material gravat convindrà que l'entrevistador o entrevistadora compti amb notes escrites, preses al llarg de l'entrevista (potser als mateixos marges del guió de preguntes, al final), sobre aspectes de la resposta (emocionals, expressius), o del context, que no quedin directament registrats a la cinta; d'aquesta manera, la tasca de buidat i interpretació del material verbal en resultarà beneficiada. Aquestes notes portaran també totes les dades abans indicades sobre el subjecte, i també la data. En qualsevol cas, però, aquesta informació escrita no aconsellarà prescindir de la precaució d'iniciar el buidat tan aviat com es pugui, quan encara es poden recordar el contingut i les incidències de l'entrevista.

També recomanem que, per raons de logística i organització, les entrevistes als diversos subjectes, dins de cada escola o centre, es facin seqüencialment, al llarg dels dies que calgui, però en un sol bloc de temps. El material gravat després s'interpretarà, es codificarà, es quantificarà i analitzarà a partir d'un sistema de categories construït *ad hoc* sobre les respostes dels subjectes en els diferents grups d'edat.

El desenvolupament de l'entrevista seguirà el model *clínic*.

S'entrevistarà els subjectes un a un. Prèviament, l'entrevistador o entrevistadora haurà establert una **relació** amb el subjecte a punt de ser entrevistat. El contacte podrà ser informal i tractarà de crear un clima de confiança i naturalitat, en un ambient relaxat i desdramatitzat. La intenció d'aquesta tàctica és que els nenes o adolescents no se sentin examinats.

L'entrevistador o entrevistadora els explicarà el tema i objectius de l'entrevista en termes genèrics (per exemple: "Volem saber què penses sobre la ciutat de Barcelona i la teva vida individual, familiar i social dins de la ciutat", adaptant aquesta fórmula a l'edat del nen o nena que es tingui al davant). Procurarà que els entrevistats diguin el que realment pensen, i no el que han sentit dir (a pares i mares, mestres, TV) o creuen que han de dir. Es demanarà col·laboració i garantirà la confidencialitat de la informació obtinguda, servint-se, com sempre, del llenguatge adequat a cada grup d'edat.

Durant la realització de l'entrevista caldrà que l'entrevistador o entrevistadora i entrevistat o entrevistada estiguin relativament aïllats, en una atmosfera distesa. Els subjectes no s'han de sentir apressats o pressionats i han de poder contestar de manera lliure i oberta cada pregunta. Tanmateix, interessa que cada entrevista duri entre trenta i quaranta minuts com a màxim, duració raonable tenint en compte el nombre de preguntes, per tal d'evitar la fatiga dels participants.

No s'admetran "contrapreguntes" per part dels nens i les nenes, a menys que tinguin la finalitat d'aclarir la demanda original. Tocant a aquest punt, l'entrevistador haurà de fixar-se en si el subjecte ha entès correctament la pregunta; si no es així podrà afegir els detalls o les paràfrasis que cregui necessaris, o repetir l'enunciat tants cops com calgui; ara

bé, no suggerirà mai la resposta.

L'entrevistador o entrevistadora podrà interrompre el subjecte si es desvia palesament del curs esperat de la resposta (curs implícit en el contingut de la pregunta), tractant de centrar llavors el tema de nou. També podrà intervenir per tal d'aprofundir o completar alguna resposta, seguint de fet les pautes explícites en el llistat de preguntes. A banda d'això, podrà intervenir més lliurement quan la contestació sigui molt curta o en forma de monosíl·lab, introduint aleshores frases com "explica-m'ho una mica més", "no acabo d'entendre què vols dir" o d'altres semblants, sense induir en cap cas la resposta.

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



A la vista de l'exemple anterior, identifiqueu alguna característica de la metodologia utilitzada que **no** encaixi exactament en el tipus general d'entrevista oberta o **no estructurada** que es va emprar (malgrat que la majoria dels seus trets sí que hi corresponen).

Indiqueu també una característica de l'entrevista que sigui de tipus **directiu**, i una de tipus **no directiu**. Lògicament heu d'utilitzar la informació que ja se us ha donat sobre aquests temes en els subapartats "Tipus d'entrevista segons el grau de planificació o de rigidesa del guió de l'entrevista", "Tipus d'entrevista segons el rol de l'entrevistador", "Fixació del ritual de l'entrevista" i "Elaboració del qüestionari o llistat de preguntes".



L'exercici és molt simple, encara que un xic llarg. Només requereix repassar, un a un, els trets que hem enumerat d'una entrevista oberta i comprovar si estan presents o absents, citats o no, en el protocol precís de l'exemple. També podria ser que en el protocol hi hagués algun tret propi d'altres tipus d'entrevista (per exemple, de les estructurades).

Pel que fa a la segona pregunta, també heu de respondre-la seguint la mateixa estratègia, però ara partint, és clar, de l'apartat d'entrevistes directives i no directives.



La informació sobre metodologia de les entrevistes que, fins aquí, hem inclòs en el text no és exhaustiva, ja que hem procurat cenyir-la a la utilitat qualitativa que pot rendir aquest instrument de recollida de dades. A més d'ampliar aquesta informació en la bibliografia citada, podeu fer-ho també en les següents pàgines de la Xarxa:

<http://www.mapnp.org/library/evaluatn/interview.htm> (pàgina de gran valor, atès que està dedicada íntegrament a entrevistes i fa un èmfasi especial en els aspectes pràctics de com preparar-les i dur-les a terme).

La pàgina anterior està vinculada a <http://www.mapnp.org/library/research/research.htm> on trobareu altres entrades interessants com la de "Questionnaires".

<http://www.brookes.ac.uk/schools/social/psych/7701/> (si feu clic a l'entrada 77012.html teniu un resum força aprofitable sobre mètodes psicològics, dels quals ara us ha d'interessar el referent a "Interviews & Questionnaires").

<http://www.emerald-library.com/pdfs/fs1.pdf> (un bon resum, ben organitzat, sobre la tècnica de l'entrevista i els seus tipus –inclosa l'entrevista "conversa"–, aplicats a temes de psicologia ambiental i de l'arquitectura).

http://www.rcf.usc.edu/~genzuk/Ethnographic_Research.html (síntesi de mètodes etnogràfics on, a part d'informació sobre temes d'observació, hi trobareu una guia útil de consells per a la realització d'entrevistes).

http://www.worldbank.org/oed/ipdet/Modules/M_06-na.pdf (un curs sobre avaluació que, en el mòdul 6 sobre recol·lecció de dades, dóna informació pràctica sobre entrevistes i qüestionaris).

<http://www.worldbank.org/poverty/impact/methods/qualitative.htm> (en el context de l'avaluació d'impactes presentació abreujada de les entrevistes en profunditat i de grup).

<http://www.ul.ie/~infopolis/methods/interv.html> (conceptes bàsics sobre l'entrevista aplicats a l'anàlisi de tasques en ergonomia i psicologia industrial).

Hi ha una línia atractiva de consulta que fa referència a una sèrie de possibilitats de les entrevistes en què, per manca d'espai, no hem pogut entrar. Estem pensant en les entrevistes per videoconferència, telèfon, correu electrònic, etc.

<http://www.msucareerpassport.com/interviewing/interviewing-05.html> (us parla d'entrevistes telefòniques i per videoconferència, a més de contenir informació general sobre aquest instrument de registre).

<http://www.psy.pdx.edu/PsiCafe/Research/Measures.htm> (en el grup d'entrades "Conducting Research on the Web" hi ha informació sobre com conduir entrevistes i altres formes de recollida de dades per mitjà d'un web; tanmateix, tota la informació està molt supeditada a la utilització de determinats programes i portals, i no és gaire clara).

<http://interview.monster.com/> (gairebé com a curiositat: toca tangencialment i de manera informal el tema de les entrevistes virtuals; en realitat és una pàgina sobre cerca de treball en què es donen consells sobre entrevistes laborals).

<http://hisoftware.com/developer/iwizobjindex.html> (ofereix programes per al disseny i anàlisi d'entrevistes).



Els avantatges i desavantatges de les entrevistes estructurades i no estructurades són simètrics: els aspectes positius de les unes són els negatius de les altres.

Exercicis d'autoavaluació

1. Una concepció típicament qualitativa de l'entrevista és la de veure-la com...

- una tècnica de transcripció.
- una tècnica de control del subjecte.
- un diàleg o conversa.
- un experiment social.

2. L'entrevista és una forma bàsica o nuclear...

- d'observació directa.
 - d'observació de laboratori.
 - d'observació participant.
 - d'experimentació.
3. Quina de les modalitats següents d'entrevista us sembla més en consonància amb plantejaments radicalment qualitatius?
- L'entrevista estructurada.
 - L'entrevista en profunditat.
 - L'entrevista amb respostes d'alternativa múltiple.
 - La directiva.
4. La diferència principal entre observació actuant i implicada resideix, fonamentalment, en el fet que...
- l'actuant s'utilitza més per a comportament verbal i la implicada, per a comportament no verbal.
 - la implicada s'utilitza més per a comportament verbal i l'actuant, per a comportament no verbal.
 - el grau de participació o relació de l'observador amb el grup o subjecte estudiats és més gran en la implicada.
 - el grau de participació o relació de l'observador amb el grup o subjecte estudiats és més gran en l'actuant.
5. En una entrevista directiva...
- el subjecte té poc temps per a respondre.
 - l'entrevistador intervé amb molta freqüència.
 - un grup sencer respon a l'entrevistador.
 - el subjecte només pot respondre certes preguntes.
6. Pel que fa a la relació entrevistador-entrevistat, l'entrevista en profunditat posa en pràctica...
- un model asimètric o unilateral de relació.
 - un model simètric i recíproc de relació.
 - una estratègia de manipulació del subjecte.
 - una estratègia de persuasió del subjecte.
7. L'observació emmascarada consisteix en...
- un tipus d'observació participant en què l'observador interactua amb el subjecte però no li revela el seu rol.
 - un tipus d'observació no participant en què l'observador interactua amb el subjecte però no li revela el seu rol.
 - un tipus d'observació participant en què l'observador interactua amb el subjecte i li revela el seu rol.
 - un tipus d'observació no participant en què l'observador interactua amb el subjecte i li revela el seu rol.
8. Anomenem el tipus d'observació en què el flux comunicatiu entre investigador i subjecte és de doble direcció...
- informal.
 - social.
 - participant.
 - directa.
9. L'observació participant implicada és fonamentalment...

- èmica.
- ètica.
- distant.
- provisional.

10. En l'observació actuant l'observador...

- no existeix per al subjecte.
- és un espectador.
- és un company.
- té la funció d'intervenir a part de la de registrar.

11. Des del punt de vista quantitatiu o experimental una manera de reduir la reactivitat és...

- suprimir l'experimentador.
- convèncer el subjecte que actuï de manera natural.
- habituar el subjecte a la presència de l'observador o experimentador.
- habituar el subjecte a l'absència de l'observador o experimentador.

12. En una empresa el cap d'una secció observa i registra, interactuant lliurement amb el personal, el comportament dels treballadors i treballadores al seu càrrec. Practicarà, doncs, la modalitat...

- d'autoobservació.
- d'experimentació social.
- d'observació indirecta.
- de participació-observació.

13. El risc de donar informació falsa o errònia és superior en un autoinforme...

- concurrent.
- retrospectiu.
- grupal.
- individual.

14. Quan s'utilitzen les preguntes sonda i per a què serveixen?

- En entrevistes centrades per a delimitar millor el tema de l'entrevista.
- En entrevistes en profunditat per tal de completar la informació que dona espontàniament el subjecte.
- En entrevistes tancades per a saber si el subjecte diu la veritat.
- En qualsevol tipus d'entrevista per a contrastar la informació que proporciona el subjecte.

15. En les entrevistes no estructurades el nombre de preguntes sol ser petit atès que...

- es deixa que el subjecte faci respostes llargues.
- es vol que el subjecte faci respostes curtes.
- l'entrevista sencera ha de ser curta.
- l'entrevista abraça una temàtica molt concreta.

16. En una entrevista no estructurada l'únic que és fix és...

- el guió i les preguntes.
- el temps de realització de l'entrevista.
- els blocs i subblocs de contingut.
- la distància entre subjecte i entrevistador.

17. Les entrevistes estructurades prefereixen generalment respostes...

- obertes.
- semiobertes.
- tancades.
- directes.

18. En una investigació sobre les circumstàncies d'un incident racial en una empresa, el psicòleg del centre entrevista un dels implicats en relació amb aquest tema i ho fa a partir de les hipòtesis generades per l'anàlisi prèvia que ha realitzat dels fets. Es tractarà, doncs, d'una entrevista...

- oportunista.
- grupal.
- no centrada.
- centrada.

19. Tota entrevista comporta...

- un contracte formal de l'entrevistador o l'empresa o institució investigadora amb el subjecte.
- un pacte o un acord previ, explícit o implícit, entre entrevistador i entrevistat.
- un llistat de preguntes fix i preestablert.
- objectius èmics.

20. Una entrevista realitzada en context d'observació actuant exigirà habilitats diferents a l'entrevistador que una altra realitzada en context d'observació implicada. Quina serà la diferència d'habilitat exigida?

- L'entrevistador en situació d'observació actuant ha de tenir capacitat tècnica, mentre que el que treballa en situació d'observació implicada necessita competència comunicativa.
- L'entrevistador en situació d'observació implicada ha de tenir capacitat tècnica, mentre que el que treballa en situació d'observació actuant necessita competència comunicativa.
- L'entrevistador en situació d'observació actuant ha de saber improvisar, mentre que el que treballa en situació d'observació implicada parla el mínim possible.
- L'entrevistador en situació d'observació implicada ha de saber improvisar, mentre que el que treballa en situació d'observació actuant parla el mínim possible.

21. Una estratègia força utilitzada en les entrevistes semiestructurades és la de...

- fer la primera meitat de l'entrevista estructurada i la segona, no estructurada o oberta.
- fer la primera meitat de l'entrevista no estructurada o oberta i la segona, estructurada.
- combinar respostes obertes amb respostes tancades, tipus qüestionari.
- combinar dues entrevistes senceres, una d'estructurada i una de no estructurada.

22. Quan un entrevistador fa preguntes indirectes pretén que...

- les respostes de l'entrevistat siguin més llargues.
- les respostes de l'entrevistat siguin més curtes.
- l'entrevistat no infereixi fàcilment les seves intencions.
- provocar l'entrevistat perquè parli més i més estona.

23. En una entrevista directiva es pot dir que el subjecte...

- rep un autèntic tractament psicològic.
- participa plenament en la producció de dades.
- és respectat en les seves opinions.
- és manipulats.

24. Les respostes muntades sobre dicotomies categorials (tipus *sí/no*) són...

- lliures
- obligades.
- obertes.
- tancades.

25. Les respostes tancades corresponen habitualment a...

- observació actuant.
- qüestionaris.
- entrevistes no directives.
- entrevistes directives.

26. Un enfocament d'observació participant en harmonia amb la investigació qualitativa no considerarà la reactivitat com un biaix, sinó com una dada o una informació més en el context de les operacions de registre.

- Cert
- Fals

27. Durant l'aplicació d'una entrevista estructurada l'entrevistador pot anar variant lliurement les preguntes i improvisant-ne de noves segons li suggereixen les respostes del subjecte.

- Cert
- Fals

28. Des del punt de vista dels costos en temps i diners, un inconvenient de les entrevistes estructurades és que requereixen un considerable entrenament i una bona formació de l'entrevistador, a banda que el període d'aplicació necessari és gran.

- Cert
- Fals

29. Les entrevistes grupals només poden ser estructurades o tancades.

- Cert
- Fals

30. El màxim de reciprocitat i simetria comunicativa entre entrevistador i entrevistat es donarà en aquelles entrevistes realitzades en context de participació-observació.

Cert Fals

Bibliografia

Anguera, M. T. (1995). Recogida de datos cualitativos. A M. T. Anguera et al. (Eds.), *Métodos de Investigación en Psicología* (pp. 523-547). Madrid: Síntesis.

Behar, J. i Riba, C. (1993). Sesgos del Observador y de la Observación. A T. Anguera (Ed.), *Metodología Observacional en la Investigación Psicológica. Vol. 2: Fundamentación* (pp. 15-148). Barcelona: PPU.

Blanchet, A. (1989). *Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales: datos, observación, entrevista, cuestionario*. Madrid: Narcea. Biblioteca Campus Mundet.

Cannell, C. F.; Kahn, R. L. (1968). Interviewing. A G. Lindzey i E. Aronson. (Eds.), *The Handbook of Social Psychology, vol. 2, Research Methods* (pp. 361-374). New York: Addison Wesley. [Biblioteca Campus Mundet. També a la biblioteca d'Humanitats de la UAB, a la de la U. de G. i a la Pompeu Fabra.]

Fontana, A. i Frey, J. H. (1994). Interviewing. The Art of Science. A N. K. Denzin i Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 361-374). Thousand Oaks (Cal): Sage. [Biblioteca Campus Mundet.]

Gubrium, J. F. i Holstein, J. A. (Eds.). *Handbook of Interview Research: Context and Method*. Thousand Oaks (Cal): Sage. [Biblioteca Campus Mundet.]

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