

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

Carles Riba Campos

P08/10518/02567



Universitat Oberta  
de Catalunya

[www.uoc.edu](http://www.uoc.edu)



# Índex

<b>1. Perfil metodològic i tipus d'entrevista.....</b>	<b>5</b>
1.1. Concepcions base de l'entrevista .....	5
1.1.1. Denominadors comuns dels diferents tipus d'entrevista .....	5
1.1.2. Diferents concepcions base de l'entrevista .....	7
1.2. Tipus d'entrevista segons l'abast de la informació buscada .....	10
1.2.1. Tipus d'entrevista segons l'extensió de l'objecte d'estudi .....	10
1.2.2. Tipus d'entrevista segons la profunditat en penetrar les motivacions o raons del subjecte .....	12
1.2.3. Tipus d'entrevista segons el nombre de subjectes entrevistats .....	13
1.3. Tipus d'entrevista segons les característiques del protocol .....	13
1.3.1. Tipus d'entrevista segons el grau de planificació o de rigidesa del guió de l'entrevista .....	14
1.3.2. Tipus d'entrevista segons el grau de llibertat de les respostes .....	16
1.3.3. Tipus d'entrevista segons la literalitat o intenció de les preguntes .....	18
1.3.4. Tipus d'entrevista segons el rol de l'entrevistador .....	18
1.4. Integració dels diferents tipus d'entrevista .....	20
<b>2. Preparació, realització i valor metodològic de les entrevistes.....</b>	<b>22</b>
2.1. Preparació i realització d'una entrevista estructurada o tancada .....	22
2.1.1. Elaboració del qüestionari o llista de preguntes/respostes .....	22
2.1.2. Fixació del ritual de l'entrevista .....	26
2.2. Preparació i realització d'una entrevista no estructurada o oberta .....	27
2.2.1. Elaboració del guió de les preguntes .....	28
2.2.2. Fixació del ritual de l'entrevista .....	31
2.3. Valor metodològic i eficàcia de les entrevistes .....	32
2.3.1. Aspectes positius i negatius de les entrevistes estructurades .....	33
2.3.2. Aspectes positius i negatius de les entrevistes no estructurades .....	33
<b>Bibliografia.....</b>	<b>37</b>



## 1. Perfil metodològic i tipus d'entrevista

### 1.1. Concepcions base de l'entrevista

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

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

#### 1.1.1. Denominadors comuns dels diferents tipus d'entrevista

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

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

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

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

#### Vegeu també

Sobre l'observació participant podeu veure l'apartat 1.2.2, "Graus de l'observació participant", del mòdul didàctic "L'observació participant i no participant en perspectiva qualitativa" d'aquesta assignatura.

- Aquest procediment exigeix una dinàmica interactiva que concreta l'observació participant de tal manera que, essencialment, l'entrevistador **pregunta** i el subjecte **respon**.
- La interacció pregunta-resposta implica un **acord** o pacte inicial entre ambdues parts per tal que l'entrevista sigui possible en els termes fixats per l'entrevistador (que poden ser més rígids o més negociables). Aquest acord és més explícit i 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** en diversos suports (electrònic, químic, de paper) la seqüència de preguntes i respostes. En una autèntica entrevista no lliurarà un qüestionari al subjecte per tal que aquest l'ompli pel seu compte, tot i que aquest pot ser un recurs complementari. El registre es farà durant el curs de l'entrevista, amb un ritme determinat, o –més rarament– un cop acabada.

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

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

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

"L'entrevista és una conversació 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*. Vol. 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 endavant –persona anomenada *entrevistador*– incita una altra persona –anomenada *entrevistat*– a respondre aquestes preguntes."

J. Lofland, obra ja esmentada, p. 75 (traducció 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).

### 1.1.2. Diferents concepcions base de l'entrevista

En principi una entrevista, com a tècnica d'observació participant, es pot realitzar des d'una perspectiva qualitativa o quantitativa, i en formats corresponents a observació actuant, implicada o participació-observació (per raons òbvies, no serà factible en el format d'autoobservació). En 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.

#### 1) Entrevistes fetes en situació d'observació actuant

- La perspectiva de l'entrevistador serà més ètica i quantitativa que qualitativa. Es limitarà a complir un protocol rígid, fent les preguntes, a partir de les instruccions inicials, amb un ritme determinat, 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'hagi entès la pregunta, repeticions, etc.
- Són entrevistes freqüents en l'àmbit de la recerca sociològica o sociolaboral. També es poden aplicar puntualment en la clínica o l'escola, però aleshores ofereixen una mica més de calidesa i l'entrevistador es permet més intervencions, fent preguntes complementàries a partir de les respostes, demanant algun aclariment o fent-lo, sense arribar mai a reduir la distància respecte al subjecte.
- En les formes més fredes i distants d'observació actuant, aquestes entrevistes són una pura **transacció d'informació**, un simple mitjà d'obtenir informació verbal sobre el subjecte entrevistat o sobre el seu món a partir d'una situació social despersonalitzada: només hi ha els rols generals d'entrevistador i entrevistat.
- En les formes més càlides i pròximes d'observació actuant, quan els dos interlocutors tenen una mica més de marge d'actuació, aquestes entrevistes són, com a màxim, una **transacció d'informació regulada**, pel fet que, en elles, 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**: la llista de preguntes, la manera de formular-les, l'acceptació i interpretació de les respostes, són avaluades en funció de criteris predeterminats, lògics, metodològics, estadístics, etc.

#### Lectura recomanada

Podeu ampliar aquestes idees en el text de C. F. Cannell i R. L. Kahn (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.

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

### Entrevistes "masclistes"

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

## 2) Entrevistes fetes en situació d'observació implicada

- La perspectiva de l'entrevistador serà més èmica i qualitativa que quantitativa. La relació amb l'entrevistat serà més personal, informal i íntima. Podrà mostrar el seu costat humà i intervenir molt més al marge de la formulació de les preguntes.
- El subjecte gaudirà de més llibertat per a parlar, qüestionar, desviar el curs del ritual. És un ésser humà singular, un ciutadà amb nom i cognoms, a part d'un subjecte 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, en la qual de tant en tant o *a posteriori* l'entrevistador introduirà algun 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. Pot desmentir-lo o reafirmar-lo; renyar-lo o animar-lo, expressar-li reserves o entusiasme.
- Les entrevistes realitzades en context d'observació implicada poden funcionar com **transaccions d'informació regulades** (en la frontera amb les d'observació actuant) en els casos de protocol més exigent; però sobretot



funcionen com trobades o encontres, en els quals hi ha presents molts trets de la vida quotidiana.

- En aquesta classe d'entrevistes, la qualitat del producte no s'aconsegueix tant per l'aplicació de criteris tècnics com pel coneixement èmic de l'escenari social o interpersonal en el si del qual s'han d'obtenir les respostes, o com per la **competència comunicativa** de l'entrevistador en el llenguatge dels entrevistats.

#### **Clima de l'entrevista**

El sentit comú de l'entrevistador, la seva familiaritat amb els subjectes i el seu entorn, i els seus valors, són els factors que ajudaran a trobar la situació i el clima 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 pertinença de la informació generada dependrà més de l'adequació de la posada en escena i del caliu relacional que de la perfecció tècnica del protocol i de la seva execució.

- 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 seus drets i deures.

#### **Preservar l'autenticitat**

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

### **3) Entrevistes fetes en situació de participació-observació**

- L'estil també serà de diàleg o de conversa a causa de la familiaritat que sabem que hi ha entre observador i observat en aquest tipus d'observació participant.
- Aquesta familiaritat no ha d'impedir, naturalment, que l'entrevistador faci l'entrevista seguint les pautes per a les quals ha estat entrenat. El guió marcat pel científic que dirigeix la recollida d'informació ha de ser seguit en qualsevol cas.
- Aquestes entrevistes difícilment tindran el caràcter d'una simple transacció d'informació; al contrari, tendiran a adoptar l'aparença d'una **trobada** dins dels escenaris quotidians de convivència de tots dos interlocutors.
- El clima de l'entrevista variarà segons la mena de relació prèvia que sostenien tots dos actors abans de la seva realització.

- L'entrevistador es guiarà més pel **sentit comú** que per consideracions tècniques, ja que no és un professional i haurà de prendre decisions no directament avaluades pel científic que l'ha entrenat o instruït.
- La relació entre entrevistador i entrevistat serà molt més **simètrica** que quan el primer és un professional, i entre ells hi haurà molta més reciprocitat que en qualsevol altre tipus d'entrevista.

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

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

Les tres concepcions base exposades abans no exhaureixen la variada tipologia de les entrevistes. Aquestes es poden classificar en diferents eixos i, dintre de cada un, 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, i a partir d'ara ens concentrarem en les tipologies més corrents tal com solen estar formulades en la literatura.

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

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

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

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

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

### Exemple

Transcrivim un segment d'una de les entrevistes que Newson i Newson van realitzar en els 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 tant vostè com l'Oliver tinguin alguna cosa en què, diguem-ho així, tots dos s'hi abocarien junts?

M: Mmmm... 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 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 meu.

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 a 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!

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

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

Les preguntes d'una entrevista poden estar organitzades i seqüenciades de tal manera que les respostes revelin progressivament zones més i més profundes de la intimitat del subjecte. En aquests casos, l'entrevistador podrà intervenir per tal de reconduir les respostes que ho requereixin en aquesta mateixa direcció, que és la d'un aprofundiment progressiu en les motivacions o en el rerafons 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 una barreja d'ambdues estratègies. Tindrem, doncs, **entrevistes superficials** o sense profunditat i **entrevistes en profunditat**. Les característiques respectives es reparteixen de la manera que mostra el quadre següent:

Superficials	En profunditat
<ul style="list-style-type: none"> <li>No cal una relació ben assentada entre entrevistador i entrevistat; és suficient el contracte comunicatiu inicial.</li> <li>Segueixen el model impersonal o, com a màxim, de diàleg.</li> <li>Segueixen el model <b>asimètric</b> o, en tot cas, no és necessari que segueixin el simètric (apartat 1.1.2, punt "Entrevistes fetes en situació d'observació actuant").</li> <li>Busquen valors objectius, ètics, profitosos des del punt de vista de l'investigador, que exigeix informació en clau realista.</li> <li>Poden tenir una extensió variable.</li> <li>Són típics del treball sociològic, dels estudis de màrqueting, demogràfics, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progressen sobre un vincle previ, consolidat, entre entrevistador i entrevistat, el qual sorgeix a l'inici de l'entrevista, inici que, per això, és lent.</li> <li>De partida segueixen el model de diàleg, trobada o <b>conversa</b> (apartat 1.1.2, punts "Entrevistes fetes en situació d'observació implicada" i "Entrevistes fetes en situació de participació-observació").</li> <li>Segueixen el model <b>simètric</b> o recíproc, en una interacció cara a cara (apartat 1.1.2, punts "Entrevistes fetes en situació d'observació implicada" i "Entrevistes fetes en situació de participació-observació").</li> <li>Busquen valors subjectius, ètics, significatius per a l'entrevistat. A l'entrevistador no l'interessen les "veritats" sinó la comprensió del que diu el subjecte intentant veure el món des del seu lloc.</li> <li>Són entrevistes, en general, llargues.</li> <li>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.</li> </ul>

### 1.2.3. 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.

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

#### Vegeu també

Sobre l'estudi dels grups, podeu veure l'apartat 2.4, "L'entrevista grupal de nou", del mòdul didàctic "L'estudi qualitatiu de la interacció social i els grups" d'aquesta assignatura.

#### Grupals o col·lectives

- Són entrevistes fetes a dos o més individus en una sola sessió.
- El grup ha de ser homogeni; altrament l'entrevista es pot bloquejar en generar una dinàmica conflictiva o prolongada de grup.
- Si es planteja com a entrevista estructurada, el grup conjuntament omple un **qüestionari** (vegeu l'apartat 1.3.1).
- Si es planteja en forma **no estructurada**, oberta i oral (vegeu l'apartat 1.3.1), el grup ha de discutir la resposta abans de donar-la per definitiva a l'entrevistador. Això s'assoleix en un procés dinàmic de discussió, però si el grup es homogeni el debat pot ser fluid i constructiu.
- Solen ser poc **directives** (vegeu l'apartat 1.3.4): la direcció del debat sol adoptar la forma d'una moderació de paraules, procurant que tothom intervingui i que no hi hagi desequilibris en la jerarquia d'intervencions.
- Serveixen per a obtenir claus sobre el significat dels processos grupals (per exemple, la gènesi d'una opinió, la influència del grup en els individus).

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

### 1.3. Tipus d'entrevista segons les característiques del protocol

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

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

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

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

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

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

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

#### Control

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 té lloc l'entrevista mitjançant el recurs de penjar un cartell a la porta; o l'entrevistador ha d'obeir la instrucció de fer "cara de pòquer" davant de les respostes del subjecte al mateix temps que tracta de mostra-s'hi interessat. El control de vegades s'exerceix de manera indirecta, a través del mateix guió, molt restringit, o de les característiques de la situació de pregunta-resposta. Això és el que passa en les entrevistes per telèfon o a la porta d'un domicili.

#### Guió d'una entrevista no estructurada

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

1) Quan va fumar marihuana per primer cop?

- 2) En quines circumstàncies?
- 3) Com es va sentir després d'aquest primer contacte?
- 4) Condicions del consum continu.
- 5) Condicions de la cessació o interrupció del consum.
- 6) Situació en el present.
- 7) Actituds en el present pel que fa al consum.

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

- 1) Per què va decidir parar o deixar 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

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

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

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

### Exemple

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

Per començar es presentaven tres dilemes morals als subjectes, 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 en funció de les seves 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 és víctima d'una traveta molt dura per part d'un defensa, el qual li dóna el cop de peu en el mateix moment que tocava la pilota per primera vegada en el partit.

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

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

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

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

**Segona fase d'entrevista estructurada:** alternatives fixes de resposta

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

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

Aquesta classificació no és més que una especificació de la classificació que acabem d'exposar, la qual concreta i desenvolupa en el vessant de les respostes previstes pel protocol. Tanmateix val la pena 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'altra extrem, es pot expressar en un discurs amb poques restriccions, prolongat i espontani. Per tant, tindrem entrevistes amb **respostes tancades** i entrevistes amb **respostes obertes**:



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

### Vegeu també

Sobre l'anàlisi de contingut podeu veure l'apartat 4.1.1, "Generalitats", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

### Exemple

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 creus que té d'assolir una tasca de direcció important en l'empresa d'avui en 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 d'L. Cohen i L. Manion (1980). *Research Methods in Education*, 250-251. London: Croom Helm.

### 1.3.3. 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 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"> <li>• Les preguntes no volen dir res més que el que expressen literalment.</li> <li>• 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).</li> <li>• L'entrevistat pot inferir el tipus d'informació que busca l'entrevistador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La pregunta té un sentit figurat diferent de l'aparent, més enllà del significat explícit o literal.</li> <li>• El significat de pregunta i resposta està en relació multívoca, d'un a molts (una sola pregunta pot remetre a diverses respostes).</li> <li>• L'entrevistat té dificultats per a inferir que és el que busca exactament l'entrevistador.</li> </ul>

### 1.3.4. 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 entre elles, el tipus de respostes requerit, quina classe de registre se'n fa, etc., el protocol ha d'indicar com l'entrevistador ha de conduir l'entrevista, com i quan ha d'intervenir; en definitiva ha de fixar la seva 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"> <li>• El rol de l'entrevistador tendeix a ser actiu.</li> <li>• La tàctica de conducció de l'entrevista comporta no sols la petició de respostes sinó la seva canalització per mitjà de nombroses intervencions de l'entrevistador.</li> <li>• El subjecte és, doncs, manipulats.</li> <li>• Són entrevistes amb un grau alt d'estructuració.</li> <li>• Són entrevistes, per tant, que propicien l'asimetria i la manca de reciprocitat, tot i que això no sempre és evident.</li> <li>• Encara que pugui semblar el contrari, aquestes entrevistes difícilment aconseguen progressar en profunditat cap a l'interior del subjecte.</li> <li>• En elles no interessa tant la versió del subjecte com el valor de les dades en la perspectiva de l'investigador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El rol de l'entrevistador tendeix a ser passiu, per bé que interessat i atent.</li> <li>• La tàctica de conducció de l'entrevista consisteix a deixar un bon marge d'iniciativa al subjecte a l'hora de respondre.</li> <li>• El subjecte és poc manipulats.</li> <li>• L'estructuració és baixa.</li> <li>• Són entrevistes, per tant, que propicien la simetria i la reciprocitat.</li> <li>• Permeten progressar en profunditat cap al fons de les motivacions del subjecte, tot i que per a aconseguir-ho calen altres condicions a banda de la no directivitat.</li> <li>• 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.</li> </ul>

### Carl Rogers

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 amb el subjecte al qual, però, procura no interrompre gaire ni fer-li preguntes complementàries. Tanmateix, quan hi ha una interrupció espontània, tal volta insistirà en altres aspectes del tema clau o n'introduirà un altre de relacionat, sense forçar la línia d'exposició de l'entrevistat.

### Activitat

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, en relació amb 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 pensi la gent. Jo penso que si a mi m'agrada una cosa i als demés 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*, 101-102. London: Sage. (Traducció i adaptació nostres.)

A partir d'aquesta transcripció, i tenint presents les característiques d'una entrevista directiva més amunt enumerades, intenteu localitzar les fases de l'entrevista en què l'entrevistadora es mostra directiva, manipula el subjecte, portant-lo cap allà on vol. És a dir, en què reconeixeríeu aquesta directivitat? Esmenteu els moments en què creieu que es produeix.

#### **Orientacions i pistes per a la solució de l'activitat**

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, i apartar-lo de la seva línia d'exposició. Això no es fa en altres entrevistes...

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

### **1.4. Integració dels diferents tipus d'entrevista**

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

Així, per exemple:

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

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

De fet, diferents tipus d'entrevista 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. Justament, en el context d'aquestes preferències, els practicants dels mètodes qualitius tendiran a preferir les entrevistes més simètriques, recíproques, amb aparença de diàleg o conversa, les que deixen espai per

a la lliure expressió del subjecte, dels seus punts de vista i dels seus valors. En poques paraules, el perfil de preferències dels investigadors qualitius serà el de les entrevistes en profunditat, no estructurades, no directives, de resposta oberta, amb preguntes habitualment directes. El dels investigadors quantitius tendirà a l'extrem oposat. La resta de tipus d'entrevista comentats serà més neutral respecte a l'orientació metodològica de qui les utilitza.

Diferents tipus d'entrevista es poden emprar en una mateixa investigació, de manera que es complementa la informació recollida i els punts de vista adoptats, més qualitius o més quantitius.

## 2. Preparació, realització i valor metodològic de les entrevistes

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

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

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

En el primer cas, l'entrevistador haurà de rebre un entrenament menor –puix 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 preparació prèvia considerable que, un cop plasmada en el protocol, en guia la realització pràctica en tot moment.

#### 2.1.1. Elaboració del qüestionari o llista de preguntes/respostes

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

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

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

#### Vegeu també

Sobre el sistema de categories observacional podeu veure l'apartat 2.2, "Segmentació i classificació del comportament: sistemes de categories interpretatius", del mòdul didàctic "L'observació participant i no participant en perspectiva qualitativa" d'aquesta assignatura.

- 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.

### **Preguntes**

Per què observació participant en comptes de no participant o experimentació?, (vegeu els apartats 1.1.2 i 1.2.1, en aquest darrer concretament el quadre "Valoracions de l'observació participant segons l'enfocament metodològic adoptat", del mòdul 2).

Per què entrevista?, (vegeu l'apartat 1.1.1 d'aquest mòdul).

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 el següent:

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

### **Exemple**

Si volem obtenir informació sobre l'objecte d'estudi *benestar laboral* mitjançant entrevistes als treballadors d'una empresa, podem establir una primera llista d'aspectes a avaluar que podrien ser la 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 això, encara resta un marge de decisió suficient en aquest terreny per a dedicar a aquesta qüestió una certa reflexió. Bàsicament convé decidir el següent:

- El nombre de preguntes, en relació amb el nombre de blocs establert per endavant. Tanmateix cada bloc pot contenir una o més preguntes.

- El nombre de preguntes, en relació amb la 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.

### Format de les 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, actituds), del tipus de subjecte (edat, sexe, nivell de formació, adscripció social, experiència prèvia en entrevistes), etc.

És de sentit comú que el llenguatge amb què estan formulades les preguntes podrà ser més sofisticat quan s'entrevisti un professional lliberal 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 també estan lligades a la modalitat d'entrevista i a les de la fase anterior: hem afirmat que el **tipus de resposta** està relacionat amb el tipus de pregunta, per bé que no totalment determinat per aquest. De totes maneres, tenint en compte que ara ens referim a entrevistes estructurades, podem deduir el següent:

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

- La redacció de les preguntes haurà de tenir en compte la necessitat d'ajustament entre preguntes i respostes que esmentàvem en els punts 3

#### Vegeu també

Sobre les modalitats d'entrevistes podeu veure l'apartat 1.3.3, "Tipus d'entrevista segons la literalitat o intenció de les preguntes", d'aquest mòdul didàctic.

#### Vegeu també

Sobre les respostes tancades podeu veure l'apartat 1.3.2, "Tipus d'entrevista segons el grau de llibertat de les respostes", d'aquest mòdul didàctic.



i 4. En altres paraules: la pertinència de la resposta del subjecte dependrà de l'adequació de la redacció.

- 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 respecte a aquesta.
- També com en la fase 2, cada pregunta aïllada hauria de ser exclusiva respecte a les altres del bloc, és a dir, no s'hi hauria d'encavalcar.
- Una exigència relacionada amb l'anterior –i més difícil de satisfer– és la d'evitar la irradiació de preguntes, és a dir, les associacions molt fortes entre preguntes i la influència d'una pregunta en la interpretació o contestació de les següents.

### **Reflexió**

Pareu atenció 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 esmentat abans en el punt 2 podria contenir la pregunta *Com se sent de motivat respecte a la feina que realitza vostè en l'empresa? Valori la seva motivació d'1 a 4 en la resposta preparada en el qüestionari*. Aquesta seria una petició força directa.

Però igualment podríem emprar una pregunta més indirecta, com *posa vostè 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 en 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 la seva 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 quals consten justament en les alternatives de resposta esmentades en forma de dicotomies (sí/no), escales d'estimació, etc.

Tot i així, en la mesura que aquestes respostes no siguin classificades automàticament per les alternatives de resposta previstes i s'organitzin 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 també poden ser ajudades per tècniques estadístiques multivariants com l'anàlisi d'agrupacions (clústers) o de components principals.
- Quant a la mesura d'aquestes respostes, en la dimensió intrasubjecte o en la intersubjecte, admet diversos enfocaments, des del simple recompte de freqüències fins a l'escalament psicomètric.

#### Vegeu també

Podeu veure els apartats 4.3, "Unitats d'anàlisi", i 4.4, "La categorització en l'anàlisi de contingut", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

### 2.1.2. Fixació del ritual de l'entrevista

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

#### 1) Activitat i rol de l'entrevistador

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

##### Exemple

Es donaran instruccions concretes sobre com es pot aconseguir la màxima col·laboració i sinceritat per part del subjecte, suggerint o dictant els mots a 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 també haurà de fixar la **imatge** de l'entrevistador, la seva actitud i tarannà en general.

##### Exemple

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

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

##### Exemple

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

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

### Exemple

En aquest tipus d'entrevistes, aquestes notes són infreqüents, ja que l'investigador no se sent gaire concernit per la idiosincràsia del subjecte. Si 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 que 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 duració 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.

### Exemple

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

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

### Exemple

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

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

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

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

### Vegeu també

Sobre l'entrevista centrada podeu veure l'apartat 1.2.1, "Tipus d'entrevista segons l'extensió de l'objecte d'estudi", d'aquest mòdul didàctic.

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

### 2.2.1. Elaboració del guió de les preguntes

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

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

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

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

2) **Llista de blocs semàntics o temes de contingut.** Aquesta fase tampoc 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 la fonamental pels motius següents:

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

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

#### Vegeu també

Podeu veure els apartats 1.2, "Tipus d'entrevista segons l'abast de la informació buscada", i 1.3, "Tipus d'entrevista segons les característiques del protocol", d'aquest mòdul didàctic.

#### Vegeu també

L'exemple del consum de marihuana el podeu veure en l'apartat 1.3.1, "Tipus d'entrevista segons el grau de planificació o de rigidesa del guió de l'entrevista", d'aquest mòdul didàctic.

- En virtut del que acabem d'exposar en el punt 2, és clar que la transcendència d'aquestes decisions restarà força disminuïda, ja que les preguntes concretes sovint seran improvisades, o quasi improvisades, a partir d'un esquelet temàtic.
- El nombre de preguntes mai no serà gaire alt, puix que l'interès de l'investigador apunta més al fet que el subjecte s'expressi lliurement que no pas al fet que respongui moltes interrogacions puntuals.
- Quan les entrevistes són del tipus *en profunditat* se solen introduir preguntes sonda ("proves"). Aquestes serveixen per a completar la informació que el subjecte dóna espontàniament.

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

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

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 en tant que hauria de perseguir l'aflorament d'una informació no revelada. Llavors podria adoptar la forma indirecta: *En els darrers anys ha estat vostè allunyat de la família, de la feina? I en cas de resposta afirmativa: Em pot dir la raó?* Però també podria formular-se més directament: *Degut a les seves activitats, ha patit alguna vegada sancions o penalitzacions greus?*

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

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

- La resposta és molt oberta i, per tant, sovint extensa, fins i tot amb aparença narrativa; per tant, les consideracions tècniques de l'investigador sobre quin format de resposta ha d'emprar no són pertinents.
- En 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 força limitat aquest recurs degut a la tàctica de l'entrevista. Per exemple, en una entrevista no directiva la possibilitat de manipular el subjecte i portar-lo cap a on l'entrevistador vol és més reduïda.

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

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

### **Blocs**

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

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

### **"Fórmules màgiques"**

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

- Com que les preguntes seran relativament poques, l'amenaça d'encavalcament entre aquestes serà 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 despreguin directament de les respostes donades. Per tant:

- L'anàlisi de contingut i del discurs, en una perspectiva més inductiva, té molt més pes en l'estudi dels resultats d'aquestes entrevistes que en el que tenia en el cas de les no estructurades.
- El nombre de categories de classificació serà probablement més gran que en les entrevistes estructurades.
- Cada unitat de resposta –és a dir, cada unitat narrativa o de discurs proporcionada pel subjecte– donarà lloc a més d'una categoria de classificació.

### **Noteu**

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

- Atesa la perspectiva èmica que marca el rumb d'aquestes entrevistes, una possibilitat a considerar és que els mateixos entrevistats validin, o contribueixen a validar, les categories de classificació proposades per l'investigador.

### **Vegeu també**

Sobre els subblocs podeu veure l'apartat 1.3.1, "Tipus d'entrevista segons el grau de planificació o de rigidesa del guió de l'entrevista", d'aquest mòdul didàctic.

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

### 2.2.2. Fixació del ritual de l'entrevista

També en les entrevistes no estructurades aquesta part del protocol regula l'activitat i el rol de l'entrevistador durant la realització de l'entrevista, com també la seva posada en escena. Aquí val la mateixa afirmació que 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.

#### Gravació

Atesa la longitud de les respostes o relats del subjecte, i la dificultat que comportaria 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 sigui factible un cert grau d'empatia.

#### Exemple

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

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

- Per consegüent, les condicions en què **intervindrà** l'entrevistador seran nombroses i diverses, però estaran indicades de manera global. Un capítol en què les indicacions seran més precises serà el de les preguntes sonda que hem descrit més amunt.
- Habitualment, el guió demanarà que l'entrevistador prengui notes sobre diverses 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 endavant. Com a màxim es posaran límits o es faran advertiments sobre la necessitat de no cansar el subjecte o semblants.
- El guió només al·ludirà a aspectes molt generals de la situació d'entrevista, sense entrar gaire en detalls sobre el tipus d'espai on hauria de tenir lloc.

#### **Exemple**

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

- La posició relativa d'entrevistador i entrevistat tampoc estarà sotmesa a restriccions importants. Predominaran les recomanacions vagues relatives a la distància entre tots dos interlocutors o a la seva posició durant el diàleg.

#### **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 a preguntar i en recomanacions generals sobre el clima a aconseguir en l'entrevista.

### **2.3. 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 poden ser usats en **combinació**, tal com ja hem defensat en un apartat anterior, i coordinats amb altres instruments de l'observació participant o no participant.

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

#### **Vegeu també**

Podeu veure l'apartat 1.4, "Integració dels diferents tipus d'entrevista", d'aquest mòdul didàctic.



### 2.3.1. Aspectes positius i negatius de les entrevistes estructurades

Positius	Negatius
+ Els protocols d'aquestes entrevistes són instruments sens dubte revisables, però definitius en bona mesura. Tant la tècnica de registre com la d'avaluació estan preestablertes i es presten a ser estandarditzades. Són instruments de caire nomotètic	– Aquestes entrevistes no serveixen per a cobrir les fases exploratòries d'una recerca centrada en individus o grups petits, ni per a aprofundir en els aspectes individuals del comportament.
+ Un avantatge reconegut d'aquestes entrevistes és el de permetre aplegar molta informació en poc temps i per mitjans no excessivament costosos (comparats amb el cost que exigiria l'observació sistemàtica, participant o no participant).	– No obstant això, la informació obtinguda d'aquesta manera no pot ser gaire densa ni profunda, ja que no prové d'un diàleg pròpiament dit (l'emplenament d'un qüestionari o la seva resposta no l'exigeix).
+ Com ja hem dit, l'entrenament de l'entrevistador es escàs. Això també és un avantatge des del punt de vista dels costos, però també des del punt de vista metodològic: la poca formació prèvia requerida sol repercutir en una manca d'implicació de l'entrevistador o del passador del qüestionari en els objectius de la recerca, la qual evitarà biaixos com el d'expectància.	– En contrapartida aquesta manca d'implicació, l'assumpció per part de l'entrevistador del rol del buròcrata o de l'empleat a sou, pot redundar en manca d'interès i en una execució tan mecànica i freda del protocol que acabi afectant el subjecte.
+ Si les preguntes apunten a realitats objectives, a temes que puguin ser coneguts i verbalitzats pel subjecte, aleshores aquest és un instrument ajustat i fiable. (A més, veurem que el subjecte no acostuma a enganyar respecte a aquest tipus d'informació.)	– En canvi, si les preguntes volen fer aflorar en el subjecte continguts de consciència, volen fer paleses informacions que el subjecte no té presents o vol ocultar, llavors l'entrevista estructurada és molt poc fiable, ja que l'entrevistador s'ha de conformar amb els resultats del qüestionari i rarament pot sondejar el subjecte durant la sessió al marge d'aquest qüestionari.
+ Les característiques d'aquestes entrevistes les fan susceptibles de ser implementades per mitjà de suports diferents de la interlocució cara a cara. Així, un qüestionari tancat es pot administrar col·lectivament (com una enquesta), telefònicament per mitjà de la xarxa (correu electrònic, xats, <i>messenger</i> , etc.). Això les fa instruments encara més àgils i rendibles des del punt de vista de la grandària de la mostra entrevistada.	– La despersonalització de la situació d'administració del protocol impedeix que aquest serveixi per a accedir a zones més íntimes del psiquisme del subjecte.
+ En definitiva, aquestes són entrevistes que tendeixen a potenciar les facetes més informatives del discurs del subjecte. L'avantatge d'això és que el subjecte, no havent de revelar informació compromesa, íntimitats, afers personals, s'inclinarà menys a enganyar l'entrevistador, oposarà menys resistència.	– Però això també es pot veure com una limitació d'aquests tipus d'entrevistes, que mai podran treure a la superfície els estrats més amagats o profunds de la informació que té el subjecte.

### 2.3.2. Aspectes positius i negatius de les entrevistes no estructurades

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

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

### Exemple

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

Aquesta entrevista va ser l'instrument de recollida d'informació emprat en la recerca La vida a Barcelona en paraules dels infants i adolescents, de C. Riba, X. Grau i J. Jiménez (1999). La trobareu en el volum *Per una ciutat compromesa amb l'educació* (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'allargament excessiu de la sessió d'entrevista.

Les preguntes són obertes, de vegades semiobertes, a fi de no limitar massa el curs o l'orientació de la resposta, ni canalitzar-la en direccions que potser no haurien estat les triades pel subjecte espontàniament. Hem de deixar lloc a la naturalitat, a una certa improvisació, deixant espai de discurs i prou marge per a habitar el subjecte a la situació i impedir que la reactivitat es manifesti en un sentit o en un altre (per exemple, movent-lo a respondre en la direcció que ell pensa que vol l'entrevistador). Les consignes, instruccions i, en general, el guió de l'entrevista han estat redactats pensant en aquests objectius.

Les preguntes han de ser, a més, generals. Com que no podem fer gaires preguntes per les raons que ja hem apuntat, aquestes hauran de cobrir el màxim possible del domini de continguts delimitat pels objectius de l'entrevista i el conjunt de les set preguntes, 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.

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

aquestes darreres les que produiran dades sobre les accions o activitats dels nens/es o joves.

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

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

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

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

El desenvolupament de l'entrevista seguirà el model clínic.

Els subjectes seran entrevistats un a un. Prèviament, l'entrevistador/a haurà establert relació amb el subjecte a punt de ser entrevistat. El contacte podrà ser informal i tractarà de crear un clima de confiança i naturalitat, en un ambient relaxat i desdramatitzat. La intenció d'aquesta tàctica és que els nens/es o adolescents no se sentin examinats.

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

Durant l'entrevista caldrà que entrevistador/a i entrevistat/ada estiguin relativament aïllats, en una atmosfera distesa. Els subjectes no s'han de sentir apressats o pressionats i han de poder contestar cada pregunta de manera lliure i oberta. Tanmateix interessa que cada entrevista duri entre trenta i quaranta-cinc minuts com a màxim, duració raonable atès el nombre de preguntes i que evitarà la fatiga dels participants.

No s'admetran contrapreguntes per part dels nens/es o dels nois/es, a menys que siguin per a aclarir la pregunta original. Tocant a aquest punt, l'entrevistador/a s'haurà de fixar en si el subjecte ha entès correctament la pregunta; si no és així podrà afegir els detalls o les parafrasis que cregui necessaris, o repetir l'enunciat tants cops com calgui; ara bé, no suggerirà mai la resposta.

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

### **Activitat**

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.

#### **Orientacions i pistes per a la solució de l'activitat**

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, esmentats o no, en el precís protocol 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 l'heu de respondre mitjançant la mateixa estratègia, ara partint, és clar, de l'apartat d'entrevistes directives i no directives.

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

## Bibliografia

### Bibliografia recomanada

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

Cannell, C. F. i 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. (Es pot trobar a la Biblioteca Campus Mundet, i també a la biblioteca d'Humanitats de la UAB, a la de la UdG 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. (Es pot trobar a la Biblioteca Campus Mundet.)

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

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

### Webs recomanats

McNamara, C. (1997-2008). *General Guidelines for Conducting Interviews*. Free Management Library. Recuperat el 28 d'agost de 2008 des d'<http://www.mapnp.org/library/evaluatn/interview.htm>.

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

McNamara, C. (1997-2008). *Basic Business Research Methods*. Free Management Library. Recuperat el 28 d'agost de 2008 des d'<http://www.mapnp.org/library/research/research.htm>.

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

(2000) *Infopolis 2 web site. Ergonomic Methods and Tools. Task Analysis Methods. Interview Techniques*. University of Limerick. Recuperat el 14 de setembre de 2008 des d'<http://www.ul.ie/~infopolis/methods/interv.html>.

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

