

L'estudi de cas i les tècniques qualitatives

índex:

1. L'estudi de cas
 - 1.1. Estudi de cas biogràfic
 - 1.2. Estudi de cas d'un fenomen, grup o institució social
 - 1.3. Genealogia i memòria familiar
2. Les tècniques qualitatives de recerca
 - 2.1. L'observació participant
 - 2.2. L'entrevista focalitzada
 - 2.3. L'entrevista en profunditat
 - 2.4. Com preparar una entrevista en profunditat
 - 2.5. La història de vida
3. Exemple de guió d'entrevista focalitzada
4. Exemples de guió d'entrevista en profunditat:
 - L'experiència de la solitud a la vellesa
 - Estudi de cas sobre la realitat social dels joves
5. Pautes de transcripció de documents orals

1. L'estudi de cas

S'engloben dintre d'aquesta àmplia categoria tots aquells projectes orientats d'una o altra manera a l'estudi de particularitats significatives. No van dirigits a l'estudi de grans mostres de població, sinó a la **descoberta i comprensió del significat d'un cas particular -ja es tracti de casos biogràfics o de grups, fenòmens o institucions socials- justament en allò que pugui tenir de singularment rellevant**. L'estudi de casos particulars es proposa obtenir un coneixement de l'objecte d'estudi en la seva singularitat i en el seu propi context natural, sense que es puguin establir uns límits precisos i a priori entre el fenomen estudiat i el seu context. Això comporta la participació activa de l'investigador en el context real i inclou com a element fonamental de la recerca, a més d'aspectes objectius (comprovació documental de dades, etc.), el recurs als relats i perspectives personals o subjectives dels agents. És apropiat per captar elements significants de la vida real de les persones i grups on interactuen conjuntament un gran nombre de factors, de manera que permet fer justícia a la complexitat i riquesa de les situacions socials concretes i reals. Justament aquelles situacions i elements que no podríem abordar amb enquestes per qüestionari o amb un tractament quantitatiu o estadístic de la informació i que exigeixen **tècniques de recerca de tipus qualitatiu**.

Els problemes dels quals parteixen aquest tipus de recerques són necessàriament molt oberts, de l'estil de: *qui és/qui va ser x?*, *com es viu/com es va viure l'esdeveniment x?*, *què significa ser x?*,... Es tracta de treballs bàsicament inductius on l'accent es posa menys en la quantitat que en la qualitat de la informació que s'ha d'obtenir. L'estructura i el disseny metodològic, en general, ha de ser molt més flexible que en els altres tipus de treballs, perquè és la qualitat de la informació i dels informadors -altament imprevisible- la que ha de guiar i reorientar en tot moment el sentit de la investigació, indicant o suggerint els fils que seria interessant de seguir. Perden pes, doncs, els elements teòrics i apriorístics en la planificació de la recerca, com ara el plantejament d'hipòtesis, i no es pot partir d'un model d'anàlisi absolutament tancat o predeterminat. L'investigador haurà de treballar a partir de guions flexibles i oberts al voltant d'un centre d'interès, i anar adaptant les seves estratègies en funció d'allò que es trobi en el contacte directe amb els informadors. En

conseqüència, el marc teòric hauria d'orientar-se més aviat al coneixement dels elements contextuals en què s'inscriu el cas que volem estudiar: context històric, social, cultural, ...

Malgrat la seva focalització en casos particulars, aquest tipus d'estudis permet descobrir també claus d'interpretació de fenòmens socials i històrics d'àmbit més general. Molts d'aquests fenòmens d'àmbit general poden trobar explicacions adequades precisament a través de l'experiència personal dels individus concrets que els han protagonitzat, o també a través de l'experiència d'individus i casos excepcionals. Els casos més "rics" tenen un *potencial d'aprenentatge* o de *transferència de coneixements* que, tot i no tenir res a veure amb la representativitat o la generalització estadística, donen al seu estudi un valor teòric i científic a més del valor merament testimonial o documental. Un bon estudi de cas admet també certes generalitzacions i pot servir sobretot per contrastar teories i preconcepcions socials més o menys errònies.

Distingirem tres tipus d'estudi de cas¹:

- Estudi de cas biogràfic
- Estudi de cas d'un fenomen, grup o institució social
- Genealogia i memòria familiar

1.1. Estudi de cas biogràfic

Considerem estudis de cas biogràfic aquells projectes de recerca destinats a fer la reconstrucció d'una vida o d'un fragment especialment significatiu d'una vida. Allò que normalment entenem per una *biografia* és un relat objectiu, en tercera persona, sobre un personatge il·lustre o destacat, elaborat a partir de fonts d'informació tant documentals (documents escrits, documents gràfics, documents personals, etc.) com orals (relats dels coneguts, familiars, etc.) obtinguts mitjançant entrevista. Avui però, les ciències socials han introduït, sota la categoria d'*històries de vida*, tota una varietat d'usos i aplicacions que amplien força el ventall dels treballs estrictament biogràfics, situant-se en un terreny interdisciplinari entre la història, la sociologia i l'etnografia. En la literatura especialitzada es pot trobar una interminable discussió terminològica i metodològica sobre el sentit que ha de tenir el terme *història de vida*. Es tracta d'un terme no exempt d'ambigüitat, que es pot entendre com una tècnica concreta de recollida i tractament de la informació aplicable a diversos objectes, i en el si de diverses estratègies metodològiques, o bé com una estratègia metodològica global de tipus autobiogràfic².

Presa en aquest últim sentit, **una història de vida és la reconstrucció d'una vida, o de determinats fragments o esdeveniments d'aquesta, elaborada bàsicament a partir del relat en primera persona del propi subjecte amb una mínima intervenció de l'investigador.** Es tracta d'obtenir un relat autobiogràfic -que pot ser escrit o bé a través d'entrevistes en profunditat- que mostri el testimoni subjectiu sobre determinats esdeveniments passats o presents de la seva pròpia vida quotidiana. I és que es parteix de la premissa que els herois de la història no són només els personatges il·lustres i els líders sinó més aviat la majoria desconeguda de les persones, i, en aquest sentit, les seves vides poden tenir un interès científic. En aquest sentit, la història de vida pot ser una tècnica molt interessant al nivell de batxillerat si som capaços de fer confluïr el rigor científic amb l'aspecte emocional i motivacional del relat vital.

L'investigador ha de partir d'una preocupació o interès teòric per comprendre un determinat problema social (les mentalitats, les formes de vida, les condicions materials, etc.), i seleccionar l'informador o informadors d'acord amb els seus objectius (un líder social, un emigrant, un familiar proper amb una biografia socialment destacable, etc.). És obvi que bona part de l'èxit del projecte depèn de la fase de recerca i selecció de l'informador. El treball teòric hauria d'anar destinat a l'aprofundiment en aquesta problemàtica social escollida i en referència a la qual el cas adquirirà un valor de coneixement i un significat. L'entrevista en profunditat i l'entrevista focalitzada són els instruments més adequats pel seu caràcter obert, poc estructurat i poc directiu. En qualsevol cas però, cal centrar la tasca de recollida d'informació en un centre d'interès que pugui contribuir

¹ Aquí hem seguit la classificació de M. S. Vallès (*Tècniques cualitatives de investigació social*. Barcelona, Síntesis, 1997, pàg. 236) que eixampla al màxim el concepte d'estudi de cas, categoritzant les biografies i les històries de vida com estudis de cas biogràfics entre d'altres tipus d'estudis de cas més típics referits a grups i organitzacions socials.

² Vegeu la discussió metodològica sobre la qüestió a M. S. Vallès (*op. cit.*, apartat 7.1.)

positivament al coneixement dels fenòmens humans. El control, direcció, i transcripció de les entrevistes, així com la validació de la informació i l'edició definitiva del relat, corren a càrrec de l'investigador. Però sempre que hi hagi una interpretació feta per l'investigador, aquest està obligat a adjuntar-hi la transcripció escrita el màxim de fidel del document oral original. D'aquesta manera, la història de vida es pot sotmetre també a condicions d'adequació científica.

Exemples

- *Biografia d'un avantpassat*
- *Biografia intel·lectual d'un científic, escriptor..., accessible: Jordi Sabater Pi o el naixement de l'etologia*
- *Història de vida d'un personatge destacat de la família/poble*
- *Història de vida d'un immigrant*
- *Les dones i la guerra civil, dues històries de vida*
- *Reconstrucció d'un fet històric local a partir de diferents històries de vida*
- *L'anorèxia, un cas viscut*
- *L'esquizofrènia: quatre visions d'un calidoscopi (el psiquiatre, el treballador social, el malalt i els familiars)*
- *La joventut dels avis: estudi de la vida quotidiana a partir d'històries de vida*

1.2. Estudi de cas d'un fenomen, grup o institució social

Consisteix a estudiar el funcionament d'un grup, organització o institució social particular incloent-hi d'una manera o altra la perspectiva dels actors. Tot i tenir un sentit sociològic pot tractar-se també de treballs de l'àmbit econòmic, polític, històric, etc. (l'èxit d'una determinada empresa o marca, d'una campanya electoral). El sentit del treball és el coneixement del funcionament intern i extern del col·lectiu. Es tracta de conèixer els rols dels seus membres i les relacions que s'estableixen entre ells, així com de comprendre els significats i les raons de l'acció del grup tal com se la representen els propis actors i en relació al context més ampli de la societat. Però també de conèixer com es presenta i actua el grup en relació amb el context social extern. Com tot treball d'orientació sociològica no s'interessa pels relats dels membres en tant que individus, sinó en tant que membres d'un grup, és a dir, en la mesura que aquests relats poden il·lustrar les relacions socials i les estructures que fan funcionar el grup com a grup.

El treball teòric té un pes relativament menor i consisteix bàsicament a familiaritzar-se amb els elements del context social que permetin aprofundir en la comprensió del fenomen en qüestió. El treball de recollida d'informació admet diverses formes de procedir segons cada cas i segons el contacte o vincles que ja tingui l'investigador amb el grup. Normalment, la recollida real de dades arrenca quan l'investigador desembarca sobre el terreny, es familiaritza amb la situació i selecciona els informadors. El gruix de la informació surt dels relats personals dels actors -recollits mitjançant entrevistes focalitzades o mitjançant històries de vida de relats paral·lels- i de l'observació directa de l'investigador sobre el terreny, ja sigui participant o no participant. No es descarta però, la necessitat de consultar i estudiar fonts documentals de tot tipus.

Exemples:

- *Estudi de cas d'un grup, col·lectiu o moviment social: social proper: un col·lectiu d'immigrants del poble/ciutat, el moviment antiglobalització, els okupes, etc.*
- *Estudi de cas sobre la realitat social dels joves del poble/ciutat/comarca.*
- *El sistema penitenciari: estudi de cas de la presó de Figueres.*
- *Per què ha trompat una determinada empresa/marca/producte/campanya publicitària?*
- *Estudi de cas: seguiment de la campanya electoral d'un partit polític determinat.*
- *Com es viu la vellesa avui?*
- *Història d'una associació cultural del poble/barri.*

1.3. Genealogia i memòria familiar

Consisteix a fer la reconstrucció de la memòria familiar com un cas particular però que pot ser il·lustratiu del context social i cultural del passat. El fil conductor de la recerca pot ser un element ben concret com ara la història de la casa/mas/masia, del cognom i els motius, o la reconstrucció de l'arbre genealògic familiar. En aquest cas, el pes de la recerca recaurà en l'estudi de fonts documentals. Però també es pot ampliar el projecte cap a la història de la vida quotidiana del passat més immediat partint d'entrevistes focalitzades als testimonis, o creuar-se amb la tècnica de les històries de vida. Els estudis genealògics i de memòria familiar en general, resulten força atractius per l'alumne per la proximitat al seu món vital i són molt rics des del punt de vista pedagògic. Fàcilment porten a descobertes reals d'una informació, que a més és significativa i rellevant per a la pròpia vida de l'estudiant. Exigeixen la consulta de fonts d'informació molt variades i diverses (documentals, gràfiques, orals, ...), beneficiant-se alhora de l'existència d'un fil conductor predeterminat molt concret i precís que evita la dispersió i la desorientació.

Exemples:

- Arbre genealògic familiar
- Història d'una casa/mas/masia/fàbrica
- Àvies, mares i filles: la vida de tres generacions
- Estudi genealògic de diverses famílies del poble durant un període determinat (aparellaments, oficis, mortalitat infantil, segones núpcies, etc.)

2. Les tècniques qualitatives de recerca

El terme *tècniques qualitatives* ha esdevingut habitual els últims anys en la literatura sobre metodologia de les ciències socials. Es refereix a un conglomerat no massa sistematitzat que engloba tècniques de recollida i tractament de la informació, estratègies i projectes de recerca de tots els camps que tenen per objecte d'estudi l'home.

Solen caracteritzar-se per oposició als enfocaments quantitius (o *nomotètics*) és a dir, aquells que, seguint el model de les ciències naturals, fan un tractament estadístic de les dades seguint l'establiment de lleis i generalitzacions en el camp social. L'objectiu principal de les metodologies que s'anomenen qualitatives (o *idiogràfiques*) és la **captació i comprensió de significats** més que no pas la descripció i explicació a partir de regularitats estadístiques. És així que fugen dels contextos artificials dels experiments o els qüestionaris i tests, i que renuncien o li atribueixen un paper molt secundari a les abstraccions matemàtiques en general. Les tècniques qualitatives s'inscriuen en la tradició o paradigma *comprensiu*³ que pressuposa una radical heterogeneïtat entre els fenòmens naturals i els fenòmens humans o socials. L'objecte d'estudi de les ciències humanes i socials són, segons aquest paradigma, les *accions*, que a diferència dels simples *fets*, són portadores de significat i són protagonitzades per actors que interactuen simbòlicament. Els fenòmens humans són fenòmens amb *sentit* que han ser *compresos* abans que *explicats*.

Les tècniques qualitatives es defineixen com *un conjunt d'operacions i manipulacions intel·lectuals que un investigador fa experimentar a un objecte o fenomen humà per tal que emergeixin els significats que té per a ell i per als altres*⁴. Les tècniques més típicament qualitatives es dirigeixen a l'obtenció d'informació sobre els fenòmens humans en el seu context natural, de manera que l'investigador participa en els esdeveniments i processos que observa, esdevenint ell mateix el principal instrument d'observació. Hi juga un paper fonamental l'empatia, la immersió de l'investigador en el món simbòlic, de les raons i els motius dels actors que s'estan estudiant. L'investigador pren, així, un paper molt més rellevant i actiu perquè s'ha d'implicar i participar en les

³Tradició que arrenca de la sociologia clàssica: Dilthey, Simmel, Weber, Schutz, etc.

⁴ MUCCHIELLI, A. *Diccionario de métodos cualitativos en ciencias humanas y sociales*. Síntesis, Madrid, 2001, pàg. 67

situacions que són objecte del seu estudi, interaccionant comunicativament amb els informadors. Es tracta doncs, de tècniques de recerca molt obertes i flexibles, perquè allò que es trobi dependrà en bona mesura de la interacció amb els informadors i de la qualitat dels propis informadors, altament imprevisible a priori.

En general, dins del paradigma comprensiu es discuteix el pressupòsit epistemològic positivista de la neutralitat i l'objectivitat científica entesa com a separació entre el subjecte i l'objecte del coneixement. S'assumeix que en ciències humanes cal tenir sempre en compte l'existència de l'observador i de les pertorbacions que la seva activitat d'observació i interpretació produeixen inevitablement en l'objecte. Interposar entre l'observador i l'objecte, filtres i pantalles (tests, qüestionaris i altres protocols) amb la suposada intenció d'eliminar aquests components subjectius, pot conduir precisament a fer-los invisibles i, per tant, incontrolables. A oblidar que aquests filtres i pantalles també produeixen les seves pròpies pertorbacions i efectes sobre allò que pretenen mesurar. Contràriament, les metodologies qualitatives assumeixen aquest biaix com inherent a tota activitat cognoscitiva, i això els permet tematitzant-lo, fer-lo conscient i elaborar dispositius metodològics per controlar-lo. Que formin part del material empíric els relats subjectius dels propis protagonistes, tan vulnerables als oblits, tergiversacions de la memòria i a tot tipus de deformacions i prejudicis, obliga òbviament a extremar encara més les mesures de prudència i control. L'objectivitat o validesa no es pressuposa en les dades sinó que és més aviat l'objectiu a assolir, objectiu que ha de tutelar tot el procés de recollida i tractament de la informació. Les metodologies qualitatives inclouen, com un element essencial, determinats mecanismes amb l'objectiu de garantir l'honestedat i veracitat dels informes i les condicions de rigorositat exigibles al treball científic, tant pel què fa a la seva validesa interna com externa.

Les tècniques de recollida i tractament de la informació pròpiament qualitatives són múltiples, en destacarem només algunes que poden ser d'utilitat al nivell de batxillerat:

- **L'observació participant**
- **L'entrevista focalitzada**
- **L'entrevista en profunditat**
- **La història de vida**

2.1. L'observació participant

És una observació a l'estil de l'etnologia. **Consisteix en la tasca d'observació i registre de dades per part de l'investigador en el propi context natural dels esdeveniments socials, entre els actors que estiguin participant en la interacció i seguint el curs natural de la vida quotidiana.** L'investigador es dedica a estudiar formes de vida, codis de comportament, els efectes que provoquen i els contextos en què es produeixen, però des de dins i procurant de no pertorbar-los. Permet obtenir informació de primera mà, sense intermediaris, impossible d'assolir per altres camins. Aquestes són les seves característiques principals:

- És una observació sistemàtica d'activitats, observacions i introspeccions, però no pautada per categories predeterminades de mesura o resposta, sinó que l'observador té les mans lliures per tal de buscar els conceptes o categories que tinguin significat per als subjectes.
- La doble condició de participant i observador fa que el treball de camp exigeixi l'alternança entre la posició interna i externa, la mirada des de dins i la mirada des de fora, la implicació en les activitats pròpies de la situació social que s'estudia i alhora l'observació a fons i escrupulosa de la mateixa situació.
- És una observació d'angle obert que requereix la màxima atenció i estar sempre alerta als aspectes socioculturals implícits o tàcits.
- És una observació que requereix la introspecció i l'autoobservació del propi investigador per tal de detectar i controlar els canvis en les seves pròpies percepcions, conceptualitzacions i reaccions.

Limitacions:

- Control de la validesa externa: cal avaluar amb molta cura la *tipicitat* o *atipicitat* dels casos estudiats alhora de fer-ne extrapolacions i generalitzacions teòriques que sempre han de limitar el seu abast a l'heterogeneïtat existent.
- Control de la validesa interna: la variabilitat de l'instrument humà obliga a extreure mesures de control del possible caràcter esbiaixat i dels efectes distorsionadors de l'observació participant:
 - Per desconeixement de la història prèvia i dels condicionants ocults de la situació objecte d'observació.
 - Per canvis i efectes reactius que pugui provocar la pròpia presència de l'observador en els subjectes estudiats o informadors.
 - Per canvis en el propi observador que tendeix a implicar-se i identificar-se amb la posició d'aquells que estudia i que poden portar-lo a perdre el distanciament intel·lectual necessari.

A continuació oferim algunes tècniques per compensar aquestes limitacions inherents a l'observació participant: la consulta de tot tipus de documentació, la realització d'entrevistes prèvies o de relats creuats, la selecció d'informadors privilegiats, la utilització de guions d'observació, la transcripció de les observacions immediatament després de cada sessió o la confecció d'un quadern de bitàcora que enregistri els canvis de sensibilitat del propi investigador.

2.2. L'entrevista focalitzada

És una entrevista que té per objectiu recollir l'impacte d'un esdeveniment o d'una experiència concreta sobre aquells que l'han viscut i que serveix de focus de la conversa. Va dirigida a un individu o grup d'individus caracteritzats i assenyalats prèviament pel fet d'haver pres part en una situació o d'haver viscut una determinada experiència. És una entrevista més estructurada que l'entrevista en profunditat perquè admet un protocol de preguntes amb una formulació estàndar i un ordre fix. En qualsevol cas, les respostes no poden estar pautades ni ser induïdes perquè es busca precisament l'espontaneïtat i profunditat de la resposta. Calen preguntes obertes que facin sortir les implicacions i significacions personals. Igual com les entrevistes en profunditat, no tracta als entrevistats com a informadors objectius de l'esdeveniment en qüestió, sinó com a subjectes amb reaccions cognitives i emocionals peculiars, que poden ser estudiades i comparades. Admet també utilitzacions menys biogràfiques i més experimentals.

2.3. L'entrevista en profunditat

Taylor i Bogdan defineixen l'entrevista en profunditat com *“una sèrie de trobades, cara a cara, entre l'investigador i l'informador o informadors, dirigides a la comprensió de les perspectives que tenen aquests de les seves vides, experiències o situacions, tal com les expressen amb les seves pròpies paraules”*⁵. A diferència de l'enquesta i el qüestionari, l'entrevista en profunditat és un tipus d'entrevista no estructurada que vol aproximar-se al model de la conversa natural. L'objectiu no és doncs, el control i mesura de respostes de grans mostres de població a determinades pautes preestablertes. Més aviat s'orienta cap al coneixement i comprensió de les perspectives subjectives de l'informador perquè l'investigador busca trobar allò que és important i significatiu en la ment de l'entrevistat i la definició i valoració personal de les situacions viscudes. L'instrument de la investigació no és un protocol o un formulari d'entrevista sinó la perícia del propi entrevistador. Es busca reproduir en la mesura del possible el context quotidià o natural de comunicació, i per tant, la

⁵ TAYLOR, S. J. i BOGDAN, R. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós, Barcelona, 1992, pàg. 101

conversa és poc dirigida i requereix de l'investigador un rol actiu que comporta no només obtenir respostes a qüestions més o menys pensades amb anterioritat, sinó també aprendre quines preguntes cal fer i com fer-les d'acord amb cada situació comunicativa.

L'entrevista en profunditat admet una gran diversitat de formes i models segons el grau de **direcció** i **estructuració**: qui porta la iniciativa de la conversa, si segueix un esquema de preguntes fix quant a l'ordre, contingut i formulació de les mateixes, si es compona de preguntes obertes o tancades. Allò que entendrem aquí per entrevista en profunditat és una **entrevista semidirigida o semiestructurada, basada en un guió de temes, moments biogràfics o aspectes a tractar, que pot incloure preguntes concretes, però que, en qualsevol cas, no segueix una pauta fixa de preguntes amb un ordre predeterminat**. Si es formulen preguntes concretes són sempre obertes, en cap cas es pauten les possibles respostes. Tant l'entrevistador com l'entrevistat tenen llibertat per moure's endavant i endarrera en l'espai i el temps, o aprofundir determinats aspectes que sorgeixin, de manera que es tracta d'un model d'entrevista flexible, oberta i dinàmica.

És una tècnica molt adequada i necessària per tal d'accedir a determinada informació que no és accessible de cap altra forma:

- Esdeveniments passats no enregistrats documentalment.
- Escenaris o situacions sotmesos a restriccions d'accés socials o culturals (per exemple: els llocs íntims i privats freqüentats per les elits de poder o per determinats grups marginals).
- Representacions mentals privades i construccions psicològiques (sistemes normatius i de valors assumits, codis i estereotips socials interioritzats, experiències personals i records...). Permet recollir els testimoniatges respectant els marcs de referència, llenguatge i categories mentals dels interessats.

Limitacions:

- L'inconvenient principal d'aquesta tècnica és el factor temps. Tant la realització de les entrevistes com el seu tractament posterior requereixen gran quantitat de temps.
- La pròpia flexibilitat del mètode exigeix una certa perícia de l'entrevistador, sense la qual l'entrevista es pot desorientar, i una cura extrema en l'anàlisi i descodificació de la informació obtinguda.

2.4. Com preparar una entrevista en profunditat

Disseny de la mostra i selecció d'informadors

Un sol individu:

- Ha de tenir una biografia significativa, aquests són alguns criteris de rellevància biogràfica:
 - o Marginalitat
 - o Excel·lència
 - o Normalitat
- Ha de ser accessible física i socialment.
- Ha d'estar disposat i capacitat per informar amb precisió.

Un grup d'individus:

- La mostra ha de ser flexible i susceptible de ser modificada en el curs de les entrevistes perquè el nombre de casos no és el més rellevant en una sèrie d'entrevistes en profunditat. La selecció d'informadors ha de quedar supeditada al potencial informatiu i la qualitat de la informació de cada subjecte, la qual cosa és difícil de preveure a priori.
- La selecció pot dur-se a terme per la tècnica de *bola de neu*: es trien alguns informadors i s'espera que ells n'indiquin d'altres.
- El contacte i presentació pot fer-se per mediació d'una associació o institució (llar d'avis, centre cívic, associacions, etc.) a la qual sabem que pertanyen els informadors potencials.
- Els estranys solen ser millors informadors que els coneguts, parents o amics.

Planificació de les sessions: aspectes pràctics

- Espai i temps: la durada òptima d'una entrevista en profunditat és de 2 hores. L'espai ha de ser familiar per a la l'informador i complir certes condicions de privacitat i tranquil·litat (residència pròpia o similar).
- Instrumental: una gravadora si pot ser petita, discreta i situada fora del camp de visió, cintes de cassette de llarga durada, un *quadern de btàcora* per prendre notes durant el transcurs de les entrevistes.
- Guió d'entrevista:
 - Ha de contenir el llistat de temes i subtemes que cal cobrir durant cada sessió, però no és un protocol estandaritzat, no proporciona les formulacions textuais de les preguntes ni molt menys les opcions de resposta. Es tracta més aviat d'un esquema obert i l'ordre del qual pot ser alterat.
 - És aconsellable començar amb preguntes obertes sobre qüestions generals, superficials i informatives, i avançar cap a aspectes i detalls més concrets, personals i compromesos.
 - Situar allò que més ens interessa ja entrada la conversa deixant que a l'inici l'informador parli lliurement i no tingui la impressió que és l'entrevistador qui decideix què és l'important o valuós.
- Sessió inicial:
 - Cal especificar clarament els objectius i la finalitat de la recerca, així com la utilització i divulgació que es farà de la informació obtinguda. En principi la gent sol estar disposada a parlar de la seva vida però cal eliminar dubtes sobre usos perjudicials o comprometedors de la informació. Es pot pactar l'anonimat, el compromís de deixar llegir i corregir el registre final escrit de les entrevistes, etc.

- Pactar al final de la primera sessió el nombre i la durada de les sessions posteriors en funció dels interessos de les dues parts

Fórmules i pautes comunicatives

- Pautes comunicatives generals:
 - L'entrevista en profunditat no és un interrogatori sinó que pretén una comunicació real i oberta, requereix crear un clima de bona interacció amb els entrevistats i d'interès mutu.
 - No crear distància i una excessiva formalitat sinó intentar recrear la situació natural de conversa i mostrar l'actitud de qui està disposat a aprendre de l'entrevistat.
 - No emetre judicis, l'informador no s'ha de sentir jutjat en cap moment si el que volem és accedir a les seves vivències i perspectives personals.
 - Sentit de l'oportunitat: deixar que els temes sorgeixin de forma natural i intervenir només quan sigui necessari per tal de reorientar la direcció de la conversa. No interrompre mai en les sessions inicials encara que no ens interessi allò que ens expliquen.
 - L'entrevistador ha d'ensenyar tàcitament a l'entrevistat a ser un *bon informador*, demanant clarificacions, especificació de significats i valoracions que poden semblar-li trivials i quotidianes però que són part crucial de l'objecte de recerca.
- Fórmules per iniciar l'entrevista:
 - Preguntes descriptives: de llocs, fets, persones..., que inviten a entrar en matèria suaument i a fer de llançadora.
 - Comentari de documents personals: cartes, fotografies...
 - Sol·licitació d'un relat cronològic que pot servir de guia posteriorment.
- Tàctiques d'entrevistador:
 - *Silenci*: ben administrat estimula l'informador a seguir parlant, si es fa massa llarg pot girar-se en contra.
 - *Animació*: mostres d'atenció, assentiment i identificació a través de la comunicació no verbal (mirar al rostre de l'entrevistat, moviments afirmatius amb el cap, sons guturals, ...) que animen a l'informador a continuar parlant.
 - *Elaboració*: fórmules verbals neutrals com *¿I aleshores?*, *¿Hi ha alguna cosa que vol afegir?*, ..., serveixen per demanar indirectament que l'informador s'extengui sobre un tema que ens interessa però deixant la llibertat suficient perquè l'informador segueixi la seva pròpia cadena d'associacions i motivacions.
 - *Reafirmació i repetició*: la repetició de l'última paraula o frase manifestada per l'entrevistat serveix com a reafirmació i per obtenir informació addicional o matisos sobre aquella qüestió.
 - *Recapitulació*: es tracta d'invitar l'informador a relatar de nou una trajectòria o tornar sobre els propis passos de la conversa amb la intenció que el segon relat sigui més elaborat.
 - *Aclariment*: demanar l'especificació de detalls, significats..., es fa necessari quan les tàctiques d'elaboració han arribat a un punt mort.
 - *Rellançament o tàctica del pescador*: si la conversa queda bloquejada per esgotament de la qüestió o perquè no interessa el camí que pren, l'entrevistador ha de rellançar-la i col·locar de nou en òrbita a l'informador *donant-li corda* alhora que *llança de nou la canya* a la recerca d'un tema més prometedor. Pel seu

caràcter més directiu només és aconsellable si és necessari per tal de cobrir el camp de temes previstos o per evitar temes compromesos o dolorosos.

- *Conversa a micròfon tancat*: conversa més informal no enregistrada que pot servir per recollir informació personal que l'informador s'ha guardat o ha considerat irrellevant.

Control de la validesa i contrastació

Tota conversa revela i oculta alguna cosa, la informació subjectiva es sotmet a distorsions, exageracions, omissions i racionalitzacions conscients o inconscients per part de l'informador. En el context d'una entrevista, aquest tendeix inevitablement a donar una imatge coherent i socialment acceptable d'ell mateix o de la seva biografia. L'autenticitat i honestedat no es poden pressuposar sinó que són més aviat l'objectiu a assolir. Si les distorsions són degudament identificades i descodificades són tan útils per a la reconstrucció biogràfica com la informació objectiva. Aquestes són algunes de les precaucions a prendre:

- Control de la validesa interna:
 - Documentació prèvia i coneixement del context i condicionants ocults de l'informador.
 - Anàlisi de la coherència interna del relat.
 - Tècnica de ruptura: l'entrevistador, atent als moments crucials, col·labora activament demanant aclariments i segons relats per tal d'evitar al màxim els autoenganyos i contradiccions.
 - Recerca d'altres fonts d'informació objectives per contrastar el relat
 - Tècnica dels relats creuats: obtenir relats de diversos informadors sobre el mateix fet o situació i comparar-los.
 - Control d'empatia i reactivitat: l'entrevistador pot augmentar el control de factors emocionals tant positius (una excessiva identificació o empatia amb l'informador) com negatius (censura i efectes reactius sobre l'informador), amb un treball d'introspecció, anotant les pròpies reaccions emocionals i perceptives i els canvis experimentats durant tot el procés en un quadern de bitàcora. Aquest material pot servir alhora de descodificar i interpretar allò que s'ha enregistrat en l'entrevista.
 - Sotmetre a l'aprovació de l'informador la transcripció escrita del document oral.
- Control de la validesa externa: selecció acurada i representativa de la mostra, i cura extrema en les generalitzacions teòriques fetes a partir de les entrevistes.

Preparació del guió d'entrevista

La confecció d'un guió d'entrevista demana ordenar les idees seguint un doble ordre, de dalt a baix i d'esquerre a dreta. Comencem pensant els grans blocs temàtics o nuclis d'interès que han d'estructurar l'entrevista (columna 1, ordre vertical). A la columna 2 els anem concretant en una estructura de subapartats. L'últim pas en aquest sentit d'esquerre a dreta és concretar les preguntes. A la columna 3 hi escriurem, doncs, les preguntes específiques que volem tenir preparades per no deixar cap llacuna durant la conversa però que farem, o no, a l'entrevistat en funció del que vagi sorgint durant el transcurs de la conversa. L'entrevista es grava i després es procedeix al buidatge. Per a buidar la informació i extraure'n conclusions utilitzarem les grans categories de les columnes nº 1 i 2.

Exemple de guió d'entrevista (semiestructurada): estudi sobre joves en risc social

1	2	3
FORMACIÓ ESCOLAR	FORMACIÓ ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Fins a quin curs heu arribat? • Quina trajectòria escolar heu seguit (repetir curs, classes especials, etc.)? • Per què no heu continuat estudiant? • I els amics? • Si us donessin l'oportunitat de tornar a escola, què faríeu?
	VALORACIÓ DE LA FORMACIÓ ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Quin record teniu de l'escola? • Què vàreu aprendre-hi? • De què us ha servit? • Com ho veia la vostra família? (posició de la família davant de l'escola)
FORMACIÓ NO ESCOLAR	FORMACIÓ NO ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Què heu estudiat a banda d'allò que heu estudiat a l'escola? (cursos que han fet, etc.) • On ho heu estudiat? • Com hi vàreu accedir?
	VALORACIÓ DE LA FORMACIÓ NO ESCOLAR	<ul style="list-style-type: none"> • Quin record teniu dels centres de formació per a on han heu passat? • Què vàreu aprendre-hi? • De què us ha servit? • Què us agradaria aprendre?
TREBALL	TREBALLS REALITZATS FINS AL DIA D'AVUI	<ul style="list-style-type: none"> • De què heu treballat? (itinerari laboral) • Per què vàreu decidir treballar? • Quan temps heu estat fent aquest treballs? • Per què heu anat canviat de feina? (si és oportú) • Com les heu trobat? • Us han costat trobar les feines que heu dit? • Problemes que heu tingut en el món del treball.
	VALORACIÓ I SATISFACCIÓ DEL TREBALL REALITZAT	<ul style="list-style-type: none"> • Quin record teniu dels treballs que heu fet? • Quins us agradat més i quins menys, per què?
EXPECTATIVES DE FUTUR	TREBALL QUE ELS AGRADARIA REALITZAR EN EL FUTUR	<ul style="list-style-type: none"> • Quins treballs us agradaria fer en un futur? • On us agradaria fer-los? • Com els penseu trobar? • Creieu que és fàcil?
	FORMACIÓ I ALTRES ASPECTES QUE ELS FA FALTA PER DESENVOLUPAR EL TREBALL QUE MÉS ELS	<ul style="list-style-type: none"> • Què us fa falta per fer les feines que heu dit? (formació, tipus de formació, etc.).

	AGRADARIA FER	<ul style="list-style-type: none"> • Entitats i centres que coneixeu. • On penseu trobar-ho?
	* PER ALS QUE HAN DEIXAT ELS ESTUDIS I NO TREBALLEN	<ul style="list-style-type: none"> • Què heu fet fins ara? • Heu fet alguna cosa per trobar feina? • Estaríeu disposats a estudiar per trobar feina?

FEU GELIS, J., *Joves en risc social de l'Alt Empordà*, recrea d'una entrevista duta a terme l'any 2002 a instàncies del Consell Comarcal de l'Alt Empordà.

2.5. La història de vida

Considerada com una tècnica de recollida d'informació, la història de vida consisteix en un relat en primera persona que s'encarrega al propi subjecte que s'estudia i en el qual intervé en el mínim grau possible l'investigador. Considerada d'aquesta manera, com una tècnica d'obtenció d'informació, es pot utilitzar amb finalitats sociològiques i històriques a més de les estrictament biogràfiques. Així doncs, ens trobem amb treballs que recorren a històries de vida però que són pròpiament estudis de cas de grups socials, de fenòmens històrics, d'història de la vida quotidiana, etc. Es poden distingir tres tipus d'històries de vida⁶:

- **De relat únic:** relat autobiogràfic en primera persona. Permet fer la reconstrucció biogràfica d'un personatge viu partint del seu relat subjectiu degudament revisat, contrastat i, si cal, complementat per part de l'investigador amb altres fonts de documentació, però també permet focalitzar l'interès en un determinat aspecte o episodi. De totes les històries de vida és la més limitada al valor testimonial⁷.
- **De relats creuats:** és una composició biogràfica coral, és a dir, feta a vàries veus. L'objectiu pot ser també la reconstrucció de la vida d'una persona viva o morta o d'un fragment d'aquesta, però a partir dels relats en primera persona d'aquells que configuren o han configurat el seu entorn més immediat. L'existència de testimonis creuats facilita el control i la contrastació de la informació obtinguda i de la veracitat dels informadors⁸.
- **De relats paral·lels:** superposició de relats autobiogràfics d'individus d'una mateixa condició social o que han compartit una determinada experiència. Aquesta tècnica admet una utilització més sociològica en permetre la reconstrucció del sentit de determinats fets històrics o de la pertinença a determinats grups o institucions socials⁹.

⁶ Classificació de Pujadas discutida a M. S. Vallès, *op. cit.*, pàg. 239

⁷ Metodologia promoguda durant els anys 20 i 30 per l'Escola de Chicago per a l'estudi dels problemes sociopolítics generats per la immigració europea i l'extermini dels pobles indis, i recuperada als anys 70 amb la crisi del model nomotètic importat de les ciències naturals. Exemples paradigmàtics són les històries de vida d'un transexual (1974) i de dos retardats mentals (1982) realitzades per Bogdan i Taylor, i, al nostre país, els treballs de Marsal (1972) sobre un emigrant espanyol a l'Argentina, i Romaní (1983) sobre un toxicòman.

⁸ Alguns exemples clàssics són la història de vida d'un heroïnòman i delinqüent escrita per Gamella (1990) i la d'Oscar Lewis (1971) sobre una família mexicana.

⁹ És paradigmàtic d'aquest enfocament el treball de Domhoff (1975) sobre les elits de poder, o al nostre país els treballs de Cea i Vallès (1992) sobre l'experiència de la soledat a la vellesa, Fraser (1979) sobre la guerra civil espanyola, Botey (1981) sobre immigrants, Negre (1988) sobre la prostitució o Funes i Romaní (1985) sobre extoxicòmans.

3. Exemple de guió d'entrevista focalitzada

La dècada dels 30: experiències de la segona república i la guerra civil

- Quins records té d'abans de la República?
- Hi havia molta diferenciació social?
- Quins mitjans de transport hi havia?
- Hi havia comunicació entre els diferents integrants d'una família?
- Com va viure l'adveniment de la segona república?
- Al seu poble/ciutat, la gent va ser favorable a aquest canvi polític?
- Es van apreciar canvis significatius en la vida del poble durant els anys següents?
- Ens podria explicar anècdotes que recordi d'aquells dies?
- Quines eren les condicions de vida en aquells moments?
- Quins sous es pagaven i quantes hores es treballaven?
- Quantes formacions polítiques hi havia a la població?
- Es va tancar algun ateneu o Centre Obrer al poble/ciutat on vostè vivia?
- Com es vivia l'arribada de la Festa Major?
- Tan els homes com les dones anaven al cafè?
- Hi havia diaris o revistes al seu poble/ciutat?
- Com eren les condicions higièniques a les fàbriques?
- Hi havia molt d'atur?
- Es van incautar locals que van acabar essent destinats a diversos usos públics?
- Hi van haver col·lectivitats?
- Què recorda del comitè antifeixista?
- Va veure gent armada pels carrers?
- Com era la convivència amb els refugiats?
- Expliquin's alguna anècdota del poble referent a l'estraperlo.
- Va haver-hi represàlies a sectors de la població (assassinats, empresonaments,...)?
- Va conèixer o veure algun Brigadista Internacional?
- Van patir bombardeigs a la seva població?
- Com es va viure la retirada de l'exèrcit republicà?
- Coneix gent que va anar a l'exili?
- Què va significar l'entrada de les tropes franquistes?

4. Exemples de guió d'entrevista en profunditat

L'experiència de la solitud a la vellesa

1. Característiques sociodemogràfiques o d'enquadrament biogràfic

1. Edat
2. Estat civil
3. Trajectòria, característiques i opinió sobre les vivendes i zones urbanes en què s'ha viscut
4. Lloc de residència i lloc d'origen
5. Família, herències, etc.
6. Activitat/Situació econòmica actual i anterior
7. Estudis propis i de la parella cas que n'hi hagi
8. Salut: patologies, discapacitats, deficiències, hàbits, etc.

2. El passatge cap a la vida en solitari: dimensió temporal passada

1. Forma/es de convivència anterioritat
2. Raons i circumstàncies de la solitud
3. Alternatives de convivència abans i ara
4. Concurrencia d'altres transicions: jubilació, enviudament, orfandat, canvi de vivenda, emancipació dels fills, etc.
5. Memòria selectiva del passat: principals records

3. L'experiència en solitud: dimensió temporal present

1. Quan temps fa?
2. Ocupació del temps: descripció d'un dia laboral i un dia festiu, hobbies i passatemps, canvis en l'estil de vida (què feia abans que ara no faci, què fa ara que no fés abans, etc.)
3. Relacions socials: llaços familiars (veïns, amics, etc), pertinença a grups, canvis en l'estil de vida (què feia abans que ara no faci, què fa ara que no fés abans, etc.)
4. Sentiment de solitud i reacció: sent necessitat de companyia? Què fa quan es sent sol/a?
5. Preocupacions recurrents del moment present

4. Expectatives i plans: dimensió temporal futura

1. Plans de convivència en companyia
2. Opinió sobre les llars d'avis, la convivència amb algun fill/a
3. Assignatures pendents o ambicions, desigs i temors
4. Horitzó vital

Estudi de cas sobre la realitat social dels joves

Percepció del propi grup	<ul style="list-style-type: none"> • com us veieu a vosaltres? • com us definiu? • quins són els vostres interessos? • què us preocupa? • quins són els vostres problemes? • quines necessitats teniu?
Percepció dels altres	<ul style="list-style-type: none"> • “immigrants” • immigrants extracomunitaris
Percepció de la ciutat/poble i grau de satisfacció	<ul style="list-style-type: none"> • aspectes que els agraden • aspectes que no els agraden
Percepció de la comarca	<ul style="list-style-type: none"> • aspectes que els agraden • aspectes que no els agraden
Relació amb les institucions-servis públics	<ul style="list-style-type: none"> • coneixement • ús • mancances • propostes
Oci: cap de setmana i dia a dia	<ul style="list-style-type: none"> • coneixement • ús • valoració • mancances • propostes
Infraestructures	<ul style="list-style-type: none"> • coneixement • ús • valoració • mancances • propostes
Formació (ensenyament reglat i no reglat)	<ul style="list-style-type: none"> • coneixement • ús • valoració • mancances • propostes
Habilitats (* només pels empresaris)	<ul style="list-style-type: none"> • Qualificació dels treballadors: què necessiten els seus treballadors?
Habitatge	
Posicionament davant de la diversitat cultural	<ul style="list-style-type: none"> • com veieu la presència d'immigrants estrangers al poble/comarca • considereu que estan integrats • com afavorir la d'integració en cas que penseu que s'ha d'afavorir
Mercat de Treball	<ul style="list-style-type: none"> • coneixement • ús • valoració • mancances • propostes
Xarxa associativa	
Polítiques de joventut	
Futur	<ul style="list-style-type: none"> • perspectives de futur pensant que tenen temps per endavant per construir la seva biografia

5. Pautes de transcripció de documents orals

L'ús i el tractament del material obtingut en les entrevistes en profunditat dependrà en cada cas dels objectius del treball. Normalment n'hi haurà prou amb fer un buidatge del contingut de l'entrevista. Serà necessari fer-ne la transcripció escrita quan siguin rellevants per a la recerca la literalitat del que es diu en l'entrevista, o els aspectes pragmàtics o lingüístics de la comunicació. Aleshores la transcripció escrita es pot presentar en forma d'annex per tal que pugui ser consultada.

El procés de transcripció consisteix a fer la transposició del discurs oral o parlat al text escrit. Com a norma general, la transcripció d'una entrevista hauria d'intentar mantenir en la mesura del possible la literalitat del discurs oral, a no ser que aquesta literalitat entorpeixi molt la lectura fins a fer-la excessivament carregosa o directament il·legible. És necessari trobar un equilibri entre les exigències de tot text escrit (correcció ortogràfica, gramatical i de puntuació) i la fidelitat al document oral i a la dinàmica de la conversa (repeticions, pauses i silencis significatius, expressions d'argot, errors i lapsus, paraules tallades, exclamacions i tot tipus de sons amb contingut expressiu, èmfasi d'entonació, etc.). Aquest equilibri ha de venir determinat per l'objectiu del treball i l'estratègia metodològica. En aquest sentit, en el context de les ciències socials es poden distingir tres grans tipus de transcripcions segons les finalitats de cada treball ¹⁰:

- Projectes sobre vida quotidiana, històries de vida, estudis de cas sobre grups o institucions socials, o projectes que incloquin d'una manera o altra la llengua com a objecte d'estudi: transcripció literal i integral, incloent-hi aspectes no-verbals, amb correcció només de la puntuació.
- Projectes sobre testimonis de personatges significatius, biografies, etc.: transcripció literal, incloent-hi aspectes no-verbals, amb correcció final dels aspectes gramaticals i sintàctics.
- Projectes sobre fets o esdeveniments històrics: transcripció altament corregida i que pot ser parcial, no ha d'incloure necessàriament aspectes no-verbals.

Oferim a continuació una pauta estàndard de transcripció de discursos orals que ha de ser adaptada segons les necessitats de cada cas.

PAUTA DE TRANSCRIPCIÓ DE DOCUMENTS ORALS																																			
<p>Abans de començar a transcriure, és convenient escoltar diverses vegades l'enregistrament amb el fi de familiaritzar-nos-hi i recordar i anotar aquells aspectes que es van produir en la interacció i que no han quedat registrats en la cinta (gestos, moviments dels participants, aspectes de la localització espacial i temporal, etc.).</p> <p>Actualment, existeixen diferents propostes de simbologia per a les transcripcions. A continuació, presentem una llista de convencions per a la transcripció que pot servir d'orientació (per a d'altres propostes, vegeu Sacks et al. 1974: 731-734; Gumperz i Berenz, 1990 i Payrató, 1993b).</p>																																			
<p>1. Numereu les línies a l'esquerra.</p> <p>2. Useu els gràfics normals, tret de quan vulgueu assenyalar algun aspecte fonètic d'interès per a l'anàlisi; llavors useu els símbols de l'alfabet fonètic.</p> <p>Ex.:</p> <table border="0"> <tr><td>o</td><td>nasalització</td></tr> <tr><td>e</td><td>obertura</td></tr> <tr><td>h</td><td>aspiració</td></tr> <tr><td>etc.</td><td></td></tr> </table>	o	nasalització	e	obertura	h	aspiració	etc.		<table border="0"> <tr><td>r</td><td>segons.</td></tr> <tr><td>o</td><td>to agut</td></tr> <tr><td>u</td><td>to greu</td></tr> <tr><td>ac</td><td>ritme accelerat</td></tr> <tr><td>le</td><td>ritme lent</td></tr> <tr><td>uibr</td><td>èmfasi</td></tr> <tr><td>MAJUS</td><td>èmfasi més gran</td></tr> <tr><td>::</td><td>allargament d'un so</td></tr> <tr><td>p</td><td>piano (dit en veu baixa)</td></tr> <tr><td>pp</td><td>pianissimo (dit en veu molt baixa)</td></tr> <tr><td>f</td><td>forte (dit en veu més alta)</td></tr> <tr><td>ff</td><td>fortissimo (dit en veu molt alta)</td></tr> </table>	r	segons.	o	to agut	u	to greu	ac	ritme accelerat	le	ritme lent	uibr	èmfasi	MAJUS	èmfasi més gran	::	allargament d'un so	p	piano (dit en veu baixa)	pp	pianissimo (dit en veu molt baixa)	f	forte (dit en veu més alta)	ff	fortissimo (dit en veu molt alta)		
o	nasalització																																		
e	obertura																																		
h	aspiració																																		
etc.																																			
r	segons.																																		
o	to agut																																		
u	to greu																																		
ac	ritme accelerat																																		
le	ritme lent																																		
uibr	èmfasi																																		
MAJUS	èmfasi més gran																																		
::	allargament d'un so																																		
p	piano (dit en veu baixa)																																		
pp	pianissimo (dit en veu molt baixa)																																		
f	forte (dit en veu més alta)																																		
ff	fortissimo (dit en veu molt alta)																																		
<p>3. Símbols prosòdics:</p> <table border="0"> <tr><td>¿?</td><td>entonació interrogativa</td></tr> <tr><td>!</td><td>entonació exclamativa</td></tr> <tr><td>/</td><td>to ascendent</td></tr> <tr><td>\</td><td>to descendent</td></tr> <tr><td>...'</td><td>tall abrupte al mig d'una paraula</td></tr> <tr><td> </td><td>pausa breu</td></tr> <tr><td> </td><td>pausa mitjana</td></tr> <tr><td><...></td><td>pausa llarga, també <pausa> o <9>, indicant</td></tr> </table>	¿?	entonació interrogativa	!	entonació exclamativa	/	to ascendent	\	to descendent	...'	tall abrupte al mig d'una paraula		pausa breu		pausa mitjana	<...>	pausa llarga, també <pausa> o <9>, indicant	<p>4. Símbols relatius als torns de paraula</p> <table border="0"> <tr><td>=</td><td>al principi d'un torn per indicar que no hi ha hagut pausa després del torn anterior</td></tr> <tr><td>=....=</td><td></td></tr> <tr><td>=....=</td><td>solapament de dos torns</td></tr> </table> <p>Per assenyalar que B intervé aprofitant un petit silenci en la intervenció d'A:</p> <table border="0"> <tr><td>A —</td><td>Tant de bo arribi aviat!</td><td>Tinc unes ganes de veure-la!</td></tr> <tr><td>B —</td><td></td><td>Ai, sí!</td></tr> </table> <p>5. Altres símbols:</p> <table border="0"> <tr><td>[]</td><td>fenòmens no lèxics, tant vocals com no vocals, p. ex.: [riure], [mirant B]</td></tr> <tr><td>()</td><td>paraula intel·ligible o dubtosa</td></tr> <tr><td>—</td><td>a l'esquerra de la línia per assenyalar alguna cosa d'interès especial per a l'anàlisi.</td></tr> </table>	=	al principi d'un torn per indicar que no hi ha hagut pausa després del torn anterior	=....=		=....=	solapament de dos torns	A —	Tant de bo arribi aviat!	Tinc unes ganes de veure-la!	B —		Ai, sí!	[]	fenòmens no lèxics, tant vocals com no vocals, p. ex.: [riure], [mirant B]	()	paraula intel·ligible o dubtosa	—	a l'esquerra de la línia per assenyalar alguna cosa d'interès especial per a l'anàlisi.
¿?	entonació interrogativa																																		
!	entonació exclamativa																																		
/	to ascendent																																		
\	to descendent																																		
...'	tall abrupte al mig d'una paraula																																		
	pausa breu																																		
	pausa mitjana																																		
<...>	pausa llarga, també <pausa> o <9>, indicant																																		
=	al principi d'un torn per indicar que no hi ha hagut pausa després del torn anterior																																		
=....=																																			
=....=	solapament de dos torns																																		
A —	Tant de bo arribi aviat!	Tinc unes ganes de veure-la!																																	
B —		Ai, sí!																																	
[]	fenòmens no lèxics, tant vocals com no vocals, p. ex.: [riure], [mirant B]																																		
()	paraula intel·ligible o dubtosa																																		
—	a l'esquerra de la línia per assenyalar alguna cosa d'interès especial per a l'anàlisi.																																		

TUSON, A., *Anàlisi de la conversa*. Empúries, Barcelona, 1955, pàgs. 82-83 i 89-92. Citat a MORERA, M. *Expressió oral*. EDIUOC, col. Temes Universitaris Bàsics, Barcelona, 1997, pàgs. 67-68.

¹⁰ veure FOLGUERA, P. *Cómo se hace historia oral*. Ed. Eudema, Madrid, 1994, pàg. 64