

# L'estudi qualitatiu de la interacció social i els grups

Carles Riba Campos

PID\_00212209



*Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>*

# Índex

<b>1. Introducció a l'estudi qualitatiu dels grups.....</b>	<b>5</b>
1.1. Punts de partida .....	5
1.1.1. Definició i característiques d'un grup .....	5
1.1.2. Tipus de grup .....	7
1.2. Panorama metodològic .....	9
<b>2. El registre de la paraula interactiva i grupal.....</b>	<b>13</b>
2.1. L'escala de Bales .....	13
2.1.1. Generalitats .....	13
2.1.2. El sistema de categories .....	14
2.1.3. La interpretació .....	17
2.2. El SYMLOG .....	19
2.2.1. Generalitats .....	19
2.2.2. Aplicacions .....	20
2.3. L'anàlisi conversacional .....	20
2.3.1. Generalitats .....	21
2.3.2. Registre i notació .....	22
2.3.3. La interpretació contextual .....	23
2.4. L'entrevista grupal de nou .....	24
2.4.1. Generalitats .....	24
2.4.2. L'entrevistador .....	25
2.4.3. Grandària i composició del grup .....	26
2.4.4. Entorn i duració de les sessions .....	26
2.4.5. Desavantatges i avantatges de l'entrevista grupal .....	27
2.5. El grup focal .....	27
2.5.1. Generalitats .....	28
2.5.2. Situació de celebració d'una sessió .....	28
2.5.3. Protocol general d'un projecte de grup focal .....	29
2.5.4. El producte d'una sessió de grup focal .....	32
2.5.5. Desavantatges i avantatges de la tècnica del grup focal .....	32
2.6. L'aproximació sociomètrica .....	34
2.6.1. Generalitats .....	34
2.6.2. El test sociomètric: situació d'aplicació, preguntes, criteris .....	35
2.6.3. Rendiment del test sociomètric: tipus de relacions detectades .....	37
2.6.4. La matriu sociomètrica i el sociograma .....	37
<b>Bibliografia.....</b>	<b>43</b>



# 1. Introducció a l'estudi qualitatiu dels grups

## 1.1. Punts de partida

Des d'una òptica metodològica cal disposar d'una delimitació i definició precises del concepte de grup, per tal d'identificar-lo correctament, com a objecte d'estudi, en planificar la recerca qualitativa.

### 1.1.1. Definició i característiques d'un grup

Un grup és un sistema o unitat social en què els individus que hi pertanyen mantenen comunicació entre ells, cadascú amb el seu rol, i ocupen un o diversos llocs dintre de la trama de relacions que el constitueix. Per tant, com és ben sabut, un grup no és una mera agregació d'individus, ni és contingent respecte a les activitats i objectius que es proposa. Els papers que cada individu representa no són necessàriament explícits, i els rols poden ser perfectament inconscients. En canvi, hi ha d'haver una consciència clara de pertinença i identificació, major o menor, amb el grup. La proximitat o el contacte físic tampoc és indispensable, especialment en els temps actuals quan la comunicació es pot establir a distància i les relacions poden reeixir en l'àmbit telefònic o virtual (correu electrònic, xats).

Citant un expert en el tema per tal d'arribar ràpidament a una definició de referència, ara més abstracte i formal, diem que un grup és:

"Un conjunt **H** més o menys delimitat d'individus, que mantenen entre ells un conjunt més o menys ampli i diferenciat de relacions socials **R** dintre de **H**, en uns entorns espaciotemporals determinats **E**, i donen lloc a estructures socials que tenen certes propietats emergents en virtut de les accions recíproques dels seus membres."

J. M. Cornejo (1999). Metodología de la investigación grupal. A P. González (Ed.), *Psicología de los grupos. Teoría y aplicación* (pp. 45-99). Madrid: Síntesis. (La traducció és nostra.)

Per tant, aquestes tres inicials, **H**, **R** i **E** són les tres potes del trípede en l'estudi dels grups, les tres facetes, evidentment interrelacionades, en què, d'entrada, podem enquadrar les nostres dades. A partir d'aquesta informació primària podem accedir a les estructures i processos que es formen i desencadenen en el curs de la vida d'un grup.

Amb una intenció més analítica, i seguint el mateix autor, podem caracteritzar més per menut tant el perfil de l'individu grupal com el del grup en si mateix.

1) **A nivell individual**, el membre d'un grup presenta els trets que enumerem a continuació:

- Té alguna característica en comú amb els altres membres del grup.
- Acompleix algun rol dintre del grup.
- Gaudeix d'un estatus dintre del grup.
- Comparteix objectius amb tots o una part dels altres membres del grup.
- Accepta i compleix algunes normes, comunes a tots els membres, destinades a controlar i regular el comportament en context grupal.

2) **A nivell grupal**, els trets més distintius, tant estructurals com funcionals, serien els següents:

- Hi ha valors, objectius o interessos que ajuden a constituir el grup i n'orienten i modelen l'activitat.
- Hi ha una estructura de grup sustentada pel sistema de rols i estatus dels seus membres (per exemple, en forma de jerarquia, de lligams afectius, d'afinitats, etc.). Aquesta estructura és fruit tant de la dinàmica de relació i comunicació entre els components del grup com de la dinàmica de relació amb altres grups.
- Hi ha una organització, no necessàriament superposada a l'estructura del grup. Per exemple, hi pot haver una divisió determinada de la dedicació a les diferents tasques que es realitzen en el grup, però l'organització que se'n deriva no ha de coincidir necessàriament amb els lligams personals. En canvi, una estructura jerarquitzada sí que pot correspondre aproximadament a la divisió del treball vigent. L'organització pot estar recollida per normes formals, o no; i pot ser explícita o implícita.
- El grup té una certa duració o permanència que, de vegades, pot ser molt curta (vegeu després els criteris de classificació dels grups).
- Els membres del grup mantenen entre ells un mínim de cohesió. Aquesta, però, no exclou, dintre de la dinàmica general, processos d'enfrontament i de coalició.
- Altres grups, individus o institucions reconeixen formalment o informalment l'existència i entitat del grup.

### 1.1.2. Tipus de grup

Els criteris de classificació dels grups són molt variats, entre altres raons perquè els grups no solament han suscitat l'atenció dels psicòlegs socials i de les organitzacions, sinó la d'investigadors de moltes disciplines socials (sociologia, antropologia, ciències polítiques i empresarials, ciències de la comunicació, economia, pedagogia) en què l'èmfasi de l'interès científic no sempre apunta exactament als nivells d'anàlisi i als aspectes que interessin a la psicologia.

En qualsevol cas, és important traçar els contorns de cada forma o tipus de grup, atès que, com dèiem al principi, això ens ha d'ajudar a enfocar correctament l'objecte d'estudi grupal quan ens decidim a abordar-lo. Entre la multitud de criteris que es poden trobar en la literatura especialitzada en podem aïllar cinc que, aparentment, són els més ajustats als interessos del psicòleg i, a més, apareixen en la majoria de classificacions. Cal aclarir que les categories resultants de l'aplicació d'aquests criteris no són excloents entre elles, per la qual cosa un grup pot trobar perfectament un espai en qualsevol de les classificacions que enumerarem a continuació.

1) **Criteri de la temporalitat grupal.** Distingim grups permanents i grups temporals:

La **permanència** s'entén en sentit relatiu i no té assignada una duració concreta; més aviat implica que el grup que rep aquest qualificatiu és estable al llarg d'un període, estabilitat que serveix per a assolir objectius fixats a llarg termini i lligats a responsabilitats quotidianes o socials, com les d'una família o un govern. En canvi, un **grup temporal** és creat *ad hoc*, amb vista a objectius puntuals que, un cop assolits, comporten la dissolució del grup. Seria el cas d'un jurat, un comitè d'emergència o un grup terapèutic.

2) **Criteri de la grandària grupal.** Segons aquest criteri fem una distinció, a primera vista, entre grups grans i grups petits:

La frontera entre tots dos és entre vint o trenta membres. És clar que el funcionament dels **grups petits** és diferent que el dels **grans** (per exemple, vegeu més endavant els grups primaris), però sovint aquest fet no acompanya el paràmetre del nombre de membres. Així, en un grup petit, suposadament tots els membres s'han de conèixer bé i, consegüentment, relacionar-se "cara a cara" (*face to face*); però això pot ocórrer en un grup de vint membres i, paradoxalment, ser molt menys evident en un de deu. O, tocant a la força de la identificació amb el grup, pot passar que aquesta sigui superior en un grup de quinze que no pas en un de sis, contra el que preveu la teoria. Tot comptat, cal dir que aquest és un criteri orientatiu i l'aplicació literal ensopega amb diversos obstacles entre els quals n'hem exemplificat algun.

#### Lectura recomanada

Vegeu C. M. Alcover (2005). Aproximaciones al concepto de grupo y tipos de grupo. A F. Gil i C. M. Alcover (Eds.), *Introducción a la psicología de los grupos* (pp. 77-104). Madrid: Pirámide.

**3) Criteri de la integració.** En aquest context separem els grups primaris dels secundaris.

Els **primaris** són grups petits i permanents formats sobre una espessa xarxa de relacions afectives i comunicatives i sobre una gran solidaritat expressada en una consciència intensa del "nosaltres". Tot plegat fa que aquests grups operin una influència socialitzadora decisiva en els seus membres. Exemples de grups primaris són –òbviament– la família, i també el grup de joc dels infants, la colla adolescent o certes comunitats rurals. Per contra, els grups **secundaris** tenen un caràcter més ampli i es constitueixen arran de la proposició d'unes metes particulars i concretes, com passa en les corporacions, associacions i, fins i tot, en l'estat. Aquests grups compten amb un poder socialitzador molt menor que el dels primaris.

**4) Criteri de l'origen o la pertinença.** Tenim grups de pertinença i grups de referència.

Als primers hi pertanyen les persones en virtut del naixement o dels esdeveniments de la seva vida; als segons les persones s'hi adscriuen voluntàriament, per elecció pròpia, prenent-los com a font dels models d'idees i de comportaments que fixen els valors, creences i sentiments que els guien en la vida. És fàcil adonar-se, doncs, que els **grups de pertinença** estan determinats per factors com l'ètnia, la nacionalitat o el sexe d'origen; en canvi, un **grup de referència** és el que està delimitat per eleccions com la professió religiosa o la militància política. Certament, com solen advertir els manuals, un grup de pertinença pot coincidir amb un de referència; però també és cert que poden estar molt allunyats entre ells.

**5) Criteri del nivell de formalitat.** Trobem grups formals i grups informals.

En aquest cas, la classificació depèn de si el grup ha sorgit d'una iniciativa racional, planificada i específica, tant pel que fa als objectius com als mitjans per a assolir-los, o bé ha nascut d'una inspiració espontània i improvisada basada en necessitats puntuals dels seus membres. Els primers –**grups formals**– consoliden el seu funcionament mitjançant normes explícites i –segurament– escrites; els segons –**grups informals**–, en acords personals o en les pràctiques quotidianes i habituals entre els membres.

Davant d'aquesta casuística l'investigador qualitatiu pot adreçar l'interès cap a qualsevol tipus de grup per tal d'aplicar la metodologia que utilitza. Una part significativa de la investigació feta sobre grups està vinculada als criteris que ens ha permès establir la tipologia anterior. Però hi ha molts altres aspectes a estudiar lligats als processos de **formació** dels grups, al seu **funcionament**, als **canvis** en la seva estructura i organització i –també– al seu final.



Malgrat que hi ha diversos tipus de grup amb entitat pròpia, tots comparteixen les característiques nuclears enunciades en la seva definició.

## 1.2. Panorama metodològic

En l'àmbit d'estudi dels grups s'ha provat tot l'arsenal metodològic de la psicologia però, dintre d'aquesta diversitat, es poden aïllar algunes línies de recerca potencialment o fàcticament qualitatives.

Podem trobar investigacions grupals experimentals i quasi experimentals, observacionals amb participació i sense participació; estudis documentals; enfocaments idiogràfics i nomotètics; etc. No cal dir que el panorama metodològic que volem pintar amb quatre pinzellades no pretén cobrir, ni de lluny, aquesta diversitat, sinó que es vol limitar a les metodologies que es poden considerar **qualitatives** en algunes de les accepcions admeses en aquest text.

Ultra això, també cal remarcar que, en seleccionar els perfils metodològics que hem inclòs en aquesta pintura, hem donat preferència als protocols que semblen específics de la investigació grupal, descartant els altres que són d'aplicació més general i que, consegüentment, apareixen en molts casos en altres llocs d'aquest text (com, per exemple, les **històries de vida** o l'**anàlisi de contingut**). La majoria d'aquests protocols són aplicats a grups petits. Això està en consonància amb la preferència que l'enfocament qualitatiu té per la investigació idiogràfica i amb les condicions que serien òptimes amb vista a aconseguir un nivell d'interacció suficient, amb grups o individus, que permeti obtenir informació densa i en profunditat.

Finalment, hem concedit la prioritat a les metodologies que, al llarg del segle XX, han aconseguit una patent entre les pràctiques d'investigació habituals i s'han consagrat, adquirint un format identificable i mínimament sistematitzat –si no estandarditzat. Les tècniques de grup fan gala, en general, d'un grau de formalització menor que les tècniques individuals, tal volta perquè han sorgit en èpoques més recents.

Un cop feta la selecció de materials amb aquests criteris ens adonem d'una cosa força curiosa: els procediments en què ens aturarem es desenvolupen, pràcticament en la seva totalitat, en situacions d'**observació participant actuant**, en el sentit que hem donat abans a aquest terme: els observats saben que són investigats, perceben l'observador en l'escenari del grup, i l'observador hi interactua en transmetre'ls instruccions o en moderar els processos de conversa o debat, però no arriba a intimar ni a cultivar lligams profunds amb els individus, ni a integrar-se entre els participants com un membre més.

### Vegeu també

Sobre les metodologies qualitatives podeu veure l'apartat 1.1, "Els mètodes qualitius: trets bàsics", i l'apartat 1.2, "Una tipologia dels mètodes qualitius", del mòdul didàctic "Generalitats sobre els mètodes qualitius: trets bàsics, variants, camps d'aplicació i història" d'aquesta assignatura.

### Vegeu també

Sobre històries de vida podeu veure l'apartat 2.2, "Històries de vida", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

### Vegeu també

Sobre l'anàlisi de contingut podeu veure l'apartat 4.1, "Conceptes bàsics", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

### Lectura recomanada

Almenys aquesta és l'opinió de Grawitz. Vegeu M. Grawitz (1975). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales* (Vol. II, p. 58). Barcelona: Hispano Europea.

Naturalment, no neguem que es puguin trobar exemples d'altres tipus d'observació al llarg de la història de la investigació dels grups. Per exemple, Whyte va passar més de tres anys convivint en un barri de Boston, de nivell socioeconòmic baix, i va analitzar en règim d'observació participant un grup de veïns en el qual estava plenament integrat. Però acabem de dir que ens limitarem a exposar no metodologies emprades de manera aïllada, sinó solament els protocols mínimament organitzats i que han demostrat una certa consistència al llarg dels anys.

Després de fixar aquesta tàctica de selecció de les metodologies de grup, ja podem enumerar els enfocaments que fan més profit a l'investigador qualitatiu i més utilització han tingut en els darrers cinquanta anys, un cop aplicades les limitacions ja mencionades. Aquests enfocaments són els següents:

1) En estratègies essencialment observacionals, amb un nivell de participació mínim de l'observador, el qual interactua a penes amb els subjectes i és una simple presència amb perfil actuant:

- **L'escala de Bales.** És un protocol d'anàlisi dels processos d'interacció grupal (*interactions process analysis*, IPA) que comporta l'aplicació d'un sistema de categories força elaborat, del qual donarem els detalls en l'apartat següent. L'escala de Bales es pot considerar un instrument qualitatiu degut al caràcter altament interpretatiu de les categories que la componen. L'assignació dels indicadors a aquestes categories depèn en gran manera de la percepció –entrenada, és clar– de l'observador i de criteris, el bon ús dels quals és garantit per l'experiència de qui els aplica.
- **El SYMLOG.** Una de les versions perfeccionades de l'escala de Bales que val la pena considerar a part, ja que té en compte la conducta no verbal, força descurada en les primeres versions de l'escala de Bales.
- **L'anàlisi conversacional.** Parteix de la idea matriu que la conversació, amb les seves tàctiques d'intervenció i interrupció, els seus torns i la seva sintaxi, és un objecte d'estudi en si mateixa i no una simple pantalla on es projecten els processos conductuals i socials. Amb aquesta òptica, la conversa és acció abans que comunicació, òptica completament coherent amb el caràcter observacional de l'anàlisi conversacional, el qual desemboca en un registre en àudio i vídeo de la conducta verbal i no verbal manifesta en la conversa.

2) En estratègies també bàsicament d'observació participant actuant, però assimilables parcialment o totalment a l'entrevista, en les quals l'observador interactua amb el subjecte per tal d'obtenir la informació, dintre dels límits senyalats pel protocol:

#### Vegeu també

Sobre l'observació participant actuant 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.

#### Lectura recomanada

W. F. Whyte (1971). *La sociedad de las esquinas*. Mèxico: Diana. (Publicat originalment el 1943.)

#### Vegeu també

Per tal de copsar millor el risc en l'assignació d'indicadors a categories podeu consultar el tema de la interpretació categorial en l'apartat 2.3.1, "La interpretació categorial", del mòdul didàctic "L'observació participant i no participant en perspectiva qualitativa" d'aquesta assignatura.

- **L'entrevista grupal.** Sobre aquest tipus d'entrevista ja ens hem referit breument i conjunturalment en el mòdul de les entrevistes i serveix per a obtenir informació sobre els processos d'acord i desacord, prolongats fins al consens en el millor dels casos, que operen en un grup quan es discuteix un tòpic. Com que en aquestes entrevistes es demana habitualment que l'entrevistador faci de moderador i que no ultrapassi mai aquest paper, considerem també que aquesta tècnica s'aplica en situació d'observació participant actuant.
- **La tècnica del grup de discussió o grup focal.** Es pot estimar una forma desenvolupada o un corol·lari de l'anterior. El component d'intervenció, concretat en una proposta de discussió o debat al voltant d'un o diversos tòpics, seria més visible i treballat aquí que en la mera entrevista grupal. El procés de discussió seria més llarg i dirigit, la qual cosa podria empènyer el moderador a implicar-se un xic, sense ultrapassar els límits de l'observació actuant. Malgrat això, hi ha autors que no estableixen diferències entre l'entrevista grupal i la tècnica de grup focal. En tot cas, tant en una com en l'altra, el procediment de registre sol incloure la gravació en àudio i/o vídeo del comportament grupal en el curs de la sessió.

#### Tòpics en la tècnica de grup focal

Els tòpics poden versar sobre qualsevol tema que interessi o involucri el grup dintre d'un ventall molt ampli. Per exemple, en un grup juvenil, la discussió es pot centrar en temes tan diferents com la conveniència dels tatuatges o de fumar, o les actituds adequades davant de la problemàtica laboral; en un grup de familiars de pacients d'Alzheimer, es poden referir a la necessitat de viure al marge de la malaltia o arribar fins a la qüestió de l'eutanàsia.

- **Les tècniques sociomètriques.** Tècniques de llarga tradició i que, recolzades en l'ús de diverses modalitats de qüestionari, permeten recollir informació sobre el grau d'acceptació/integració de cada membre respecte al grup al qual pertany i, en conseqüència, de la posició que ocupa dintre de la trama social corresponent. La utilització de qüestionaris exigeix un mínim contacte a l'hora de donar les instruccions i –potser– controlar l'execució, per la qual cosa podem jutjar un cop més que la situació d'obtenció d'informació és la de l'observació participant actuant o la d'una entrevista estructurada. No al·ludirem a tècniques d'intervenció clínica o social emprades en l'òrbita sociomètrica, com el psicodrama o el sociodrama, que són més aviat pròpies de la fase d'aplicació. La raó és que ens hem concentrat en l'obtenció i tractament de la informació en una recerca grupal, no en el camp de l'aplicació i de l'exercici professional.
- **Els autoinformes i altres documents obtinguts a petició de l'investigador i, per tant, recollits després d'un contacte previ amb els subjectes.** Els autoinformes seran presentats i descrits en una secció pròxima i tenen un perfil propi emprats en el context de la investigació de grups a la cerca del testimoni particular dels membres del grup sobre diferents aspectes de l'activitat conjunta. El document es pot construir, bé so-

#### Vegeu també

Sobre les entrevistes podeu veure l'apartat 1.2, "Concepcions base de l'entrevista", del mòdul didàctic "L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant" d'aquesta assignatura.

#### Vegeu també

Sobre els autoinformes podeu veure l'apartat 2.3, "Autoinformes", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

bre un suport tipus qüestionari, com en el cas anterior, bé sobre un format més obert en què l'autor té més llibertat expressiva.

3) En estratègies d'observació documental que no impliquen contacte ni interacció previs amb els subjectes o grup, sinó que impliquen la producció espontània del text per part del subjecte i la seva recollida *a posteriori*:

- **L'anàlisi de contingut** de qualsevol document ja existent sobre la identitat o característiques del grup, originat en algun o alguns dels seus membres o en altres grups (documents fundacionals, actes, normes, anotacions, correspondència, informes, articles als diaris, etc.). Així, una banda juvenil es pot estudiar a partir dels grafitos que sembren pels carrers o dels informes policials o judicials que s'acumulen sobre aquesta. L'anàlisi documental i el de contingut en particular es veurà breument en el proper mòdul. A més, com ja hem indicat, aquestes tècniques no són ni molt menys exclusives de l'anàlisi de grup, per la qual cosa no ens aturarem més per ara en la seva caracterització.

#### Vegeu també

Sobre l'anàlisi de contingut podeu veure l'apartat 4.1, "Conceptes bàsics", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

Les tècniques de registre i gestió de la informació grupal se solen aplicar en situació d'observació actuant o d'entrevista estructurada, o bé recullen documentació després de la seva creació.

## 2. El registre de la paraula interactiva i grupal

### 2.1. L'escala de Bales

L'escala de Bales és un instrument qualitatiu en tant que classifica interaccions verbals i comunicatives i comporta una dosi considerable d'inferència en la interpretació.

#### 2.1.1. Generalitats

L'escala de Bales és un dels sistemes de categories amb més solera i popularitat dintre de l'àmbit observacional, al costat –potser– del sistema per a l'estudi del joc infantil de Parten (en tots dos casos hi ha desenvolupaments posteriors força més elaborats que les versions inicials). Bales presenta les seves categories l'any 1950 com un instrument d'anàlisi dels grups petits o grups cara a cara i, més concretament, dels processos o dinàmiques d'interacció entre els seus membres (sovint s'al·ludeix a la utilitat del sistema mitjançant les sigles angleses *IPA* o *interaction process analysis*).

Com ja hem aclarit més amunt, el grup actua en presència de l'observador, que tracta de ser el menys visible possible; però també ho pot fer en situació de ser gravat. En general no s'utilitzarà una càmera oculta ateses les qüestions ètiques i legals que aquest recurs alçaria. En tot cas, si alguna vegada fos així, l'escala s'aplicaria en una situació d'observació no participant.

El sistema està dissenyat, en principi, per a l'anàlisi de grups sense líder estable o assignat i enfrontats a un problema o decisió. En aquestes condicions el grup ha de superar dos tipus de dificultats: d'una banda, la dificultat –diguem-ne lògica– de trobar la solució; d'altra banda, la dificultat d'aconseguir que tots o el màxim de membres es mobilitzin per tal de trobar-la, portant la seva dedicació i les seves habilitats en aquesta direcció. El procés d'interacció sostindrà les dues classes de processos implicats en l'assoliment d'aquests objectius.

Cal remarcar que, per a Bales, interacció és quasi sinònim de comunicació. És produeix una interacció quan una acció verbal o no verbal d'un membre del grup, que fa d'emissor, provoca la resposta o **reacció** d'un altre membre, que actua de receptor. Si llavors l'emissor inicial respon al seu torn, es parla d'una **proacció**. Detectar aquestes correspondències entre emissor i recep-

#### Lectura recomanada

R. F. Bales. *Interaction Process Analysis. A Method for the study of Small Groups*. Cambridge (MA): Addison-Wesley.

#### Vegeu també

Sobre la segmentació podeu veure l'apartat 2.1.2, "L'observador no participant davant del flux significatiu del comportament", del mòdul didàctic "L'observació participant i no participant en perspectiva qualitativa" d'aquesta assignatura.

tor en una situació d'observació, o saber segmentar correctament la seqüència d'esdeveniments, no és gens fàcil i requereix un entrenament considerable, per bé que la tasca és més fàcil quan es disposa d'una bona gravació.

### **2.1.2. El sistema de categories**

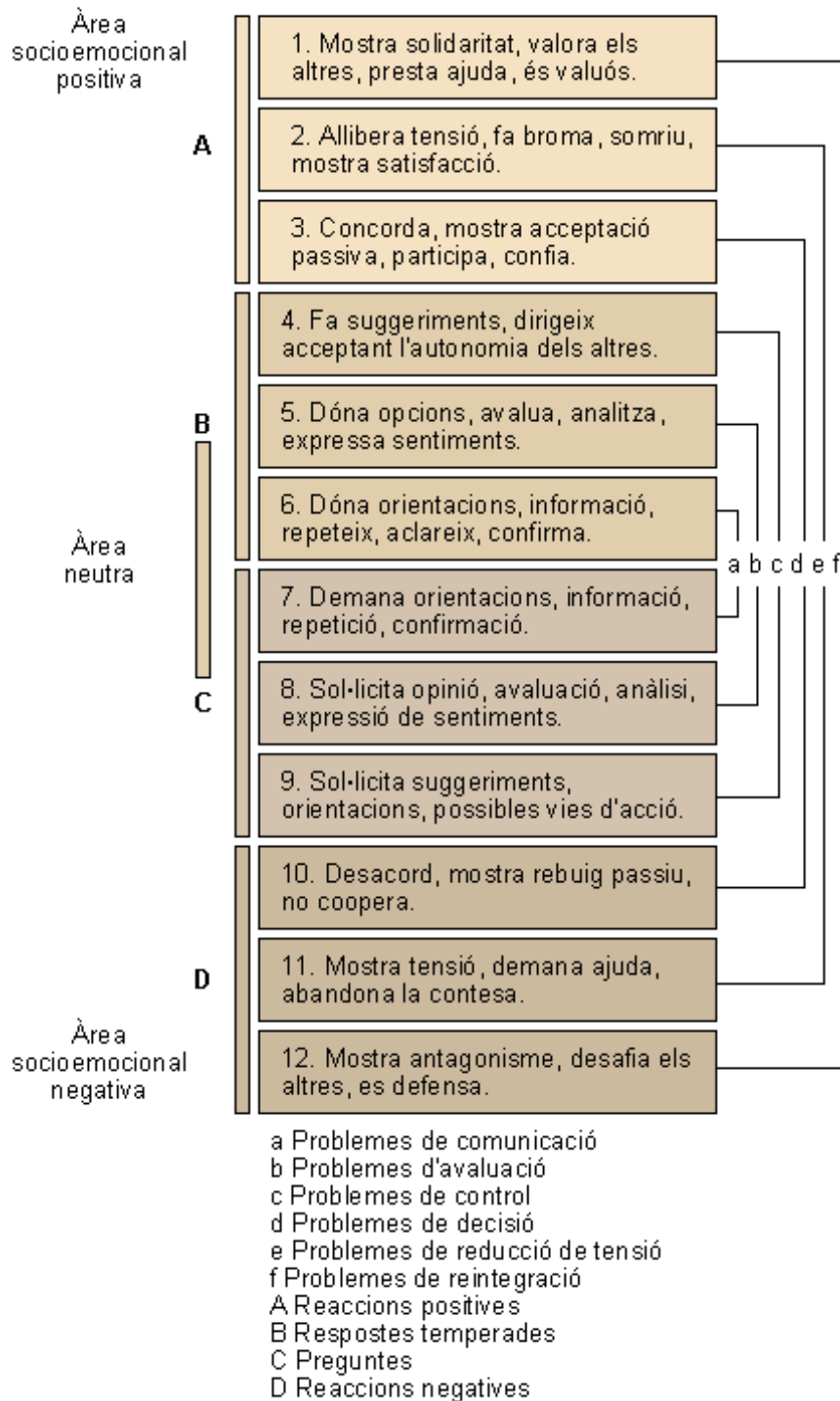
A partir d'aquest plantejament, Bales classifica els tipus d'interaccions que es poden produir sobre la base empírica indicada, creant un sistema de dotze categories molt estructurat i fort en el sentit que és una classificació completa, tal com hem explicat en un altre mòdul d'aquest text.

Us oferim el sistema en una de les versions més habituals:

#### **Vegeu també**

Sobre el sistema de categories podeu veure l'apartat 2.2.1, "Condicions d'una classificació categorial de la conducta", del mòdul didàctic "L'observació participant i no participant en perspectiva qualitativa" d'aquesta assignatura.

### Anàlisi del procés d'interacció (IPA) de Bales



Font: B. Diaz Nosty (2002-2008). *Infoamerica. Robert Freed Bales (1916-2004)*. Càtedra UNESCO (Universidad de Málaga, España). Recuperat el 31 de juliol de 2008 des d'<http://www.infoamerica.org/teoria/bales1.htm>, amb altres dades sobre aquest autor.

Com podeu comprovar, el sistema de Bales és un sistema de categories que mereix la denominació d'*escala* en tant que inclou sis dimensions d'anàlisi, que es formen en agrupar les categories de dues en dues, des dels extrems fins al centre. Així obtindrem les dimensions o "claus de problema" següents:

- **La dimensió 1-12**, entre la solidaritat i l'antagonisme, que revela problemes d'integració i reintegració (*f*, en el quadre).
- **La dimensió 2-11**, entre el relaxament i la tensió, que revela problemes en la gestió grupal de la tensió, òbviament en el sentit de la seva reducció (*e*, en el quadre).
- **La dimensió 3-10**, entre l'acord i el desacord, que apunta cap a problemes de decisió, en el sentit de superar els obstacles que s'hi oposen (*d*, en el quadre).
- **La dimensió 4-9**, entre la iniciativa i la manca d'iniciativa, en el terreny dels suggeriments respecte al rumb a seguir pel grup, que indica problemes de control d'aquest mateix rumb (*c*, en el quadre).
- **La dimensió 5-8**, entre l'expressió d'opinions i el requeriment d'aquestes, que apunta cap a problemes d'avaluació de l'activitat grupal i dels seus membres (*b*, en el quadre).
- **La dimensió 6-7**, entre l'aportació i la sol·licitud d'informació, reveladora de problemes de comunicació (*a*, en el quadre).

D'una altra banda, les dotze categories es poden classificar adimensionalment en grups correlatius de tres, tal com es veu en el quadre. Així les categories 1-3 es poden classificar com a *respostes emocionalment positives* (en el quadre, A: "Reaccions positives"); les categories 4-6, com a *Intents de resolució del problema* (en el quadre, B: "Respostes temperades"); les categories 7-9, com a *Preguntes sobre la resolució de problemes* (en el quadre, C: "Preguntes"); i les categories 10-12, com a *Respostes emocionalment negatives* (en el quadre, D: "Reaccions negatives"). D'aquesta manera s'obté un sistema de quatre macrocategories, agrupades amb criteris funcionals, amb el qual també es pot treballar a l'hora de l'anàlisi. Tanmateix, també es pot utilitzar el sistema sencer en clau dimensional. Així, de vegades, la zona central de l'escala, corresponent a B i C, es jutja emocionalment neutra respecte a les altres dues, tal com es comprova en la il·lustració que hem utilitzat. I dintre d'A, B, C o D es poden considerar tres nivells: mínim, mitjà i màxim.

És obligat senyalar el caràcter fortament interpretatiu d'aquest instrument, ja remarcat en l'apartat precedent. Les inferències que ha de fer l'observador han de recórrer una distància considerable en els diferents nivells del sistema, des dels parells de categories a les dimensions, des dels tercets de categories correlatives fins a les macrocategories i –sobretot– des dels indicadors verbals i no verbals que es manifesten en el curs de la sessió fins a la seva classificació en una categoria o una altra.



## Exemple

Il·lustrem la qüestió de la distància d'inferència que cal recórrer en la categoria 12, *Mostra antagonisme*. Indicadors vàlids serien, per exemple, *Intentar rebaixar l'estatus dels altres*, *Intentar desqualificar-los professionalment*, *Tractar de protegir el propi jo*, *Atacar verbalment els demés*, *Ridiculitzar els demés*, *Mostrar ostentament el desinterès pels altres*, *Només aturar els atacs quan s'és reconegut*, etc.

Jutgeu la dificultat d'identificar alguns d'aquests indicadors (que, de fet, es poden veure com subcategories, ja que encara impliquen un cert nivell d'interpretació) i de traslladar-los a la categoria que els correspon. Les frases concretes registrades encara s'allunyarien més de la categoria que s'ha de comptabilitzar. Pareu atenció a la frase següent, sentida en una reunió d'empresa: "Mai vaig estar d'acord a contractar aquesta bleada de noia com a recepcionista. Només és bona com a florista, però suposo que X no es conformarà amb això" (X, òbviament, és un company de grup i –probablement– del departament de recursos humans). Els dos segments verbals, separats pel punt, serien assignats justament a la categoria 12. Per cert, com la resta del grup va riure després d'aquest exabrupte, l'observador va assignar aquesta resposta a la categoria 2, com a *alliberament de tensió* o *relaxament*.

### 2.1.3. La interpretació

Aquest volum d'inferències és propi dels estudis qualitius i deixa –innegablement– algun marge a la subjectivitat entrenada de l'observador, que es repenja en la seva experiència i en "les hores de vol" de què pot presumir. Tanmateix, el protocol d'aplicació de l'escala preveu **mesures de fiabilitat** entre observadors que volen garantir la consistència de les mesures obtingudes amb l'instrument. Més endavant comentarem el paper que té aquesta mena de control de la mesura en la recerca qualitativa. Ara conclourem que, tot i que el protocol de l'escala de Bales, des del punt de vista del control de la informació i la mesura, no és genuïnament qualitatiu, concedeix un paper tan preponderant al llençatge dels subjectes, a la seva interpretació i a les taules de l'observador, que ens sembla perfectament lícit incloure'l aquí.

En una altra perspectiva, ja sabem que la metodologia qualitativa no és al·lèrgica a la **quantificació**, especialment quan aquesta ajuda a contextualitzar i dur a terme les interpretacions necessàries. La interpretació global dels resultats aconseguits amb l'aplicació de l'escala recolza sobre diverses mesures de freqüència, de les quals indicarem les més importants.

D'entrada, a banda de recollir informació general com la taxa de participació de cada membre, podem comptar el total de freqüències de sessió, per membre o grup, de cada una de les dotze categories, i dibuixar-ne el perfil, com a freqüències absolutes, o com a proporcions o percentatges que consentirien la comparació amb altres grups. En el cas del grup sencer, podem calcular la freqüència mitjana de tots els membres en cada una de les categories i fixar així el perfil grupal, tal com es pot apreciar en la figura següent. En aquesta s'han comparat dos grups justament sobre la base de la mitjana dels percentatges de cada individu en cada categoria.

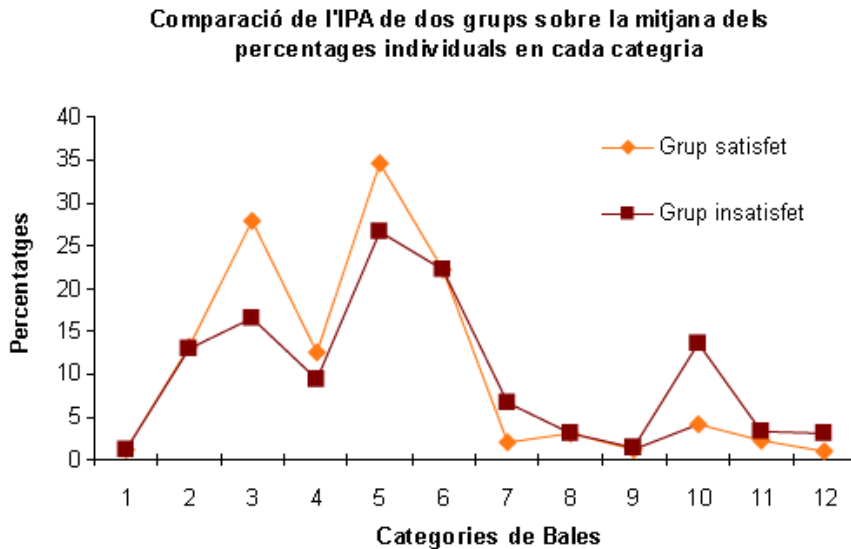
#### Vegeu també

Sobre les mesures de fiabilitat podeu veure l'apartat 1.3.2, "El punt de vista qualitatiu respecte a la fiabilitat interobservador: l'efecte Rashomon", del mòdul didàctic "La qualitat de les dades en la investigació qualitativa" d'aquesta assignatura.

#### Vegeu també

Sobre la quantificació podeu veure l'apartat 1.1, "Els mètodes qualitius: trets bàsics", del mòdul didàctic "Generalitats sobre els mètodes qualitius: trets bàsics, variants, camps d'aplicació i història" d'aquesta assignatura.

És clar que es dibuixen dos perfil diferents: mentre en un grup, que es qualifica de *satisfet*, les puntuacions de les primeres categories (socioemocionalment positives) estan per sobre de l'altre grup, qualificat d'*insatisfet*, a partir de la categoria 5 aquesta tendència minva o s'inverteix clarament (justament en la zona de les categories socioemocionalment negatives).



Font: adaptat de D. Krech, R. S. Crutchfield, i E. L. Ballachey (1965). *Psicología Social* (p. 400). Madrid: Biblioteca Nueva.

Finalment, hi ha la possibilitat de calcular diversos índexs aprofitant les variades direccions d'anàlisi que tolera el sistema. Generalment són simples proporcions. Per exemple, podem extreure un índex general de positivitat o de negativitat sumant, respectivament, les freqüències de les categories 1, 2, 3, 4, 5 i 6 (considerades positives), o les de les categories 7, 8, 9, 10, 11, 12 (considerades negatives), i dividint-les per la freqüència total.

si  $f$  és la freqüència:

$$\text{Índex general de positivitat} = f_1 + f_2 + f_3 + f_4 + f_5 + f_6 / f_{\text{Total}}$$

$$\text{Índex general de negativitat} = f_7 + f_8 + f_9 + f_{10} + f_{11} + f_{12} / f_{\text{Total}}$$

O bé, dintre de cada dimensió  $a, b, c, d, e, f$ , podem buscar un índex del mateix tipus que l'anterior que calibri la predominança d'un pol o l'altre. Així, un índex com  $f_7 / f_6 + f_7$  ens indicaria en quin punt del trajecte entre l'aportació i la sol·licitud d'informació es troba l'individu o el grup, i si el clima comunicatiu, en conseqüència, és favorable o no; i un altre índex calculat com  $f_{12} / f_1 + f_{12}$  ens orientaria sobre on se situa el grup en el continu solidaritat-antagonisme i com el podem avaluar respecte al nivell d'integració assolit; etc.

L'escala de Bales és un sistema de categories que classifica les interaccions en un grup petit i permet avaluar-les a nivell individual o col·lectiu, en diferents dimensions.

## 2.2. EI SYMLOG

El SYMLOG es va dissenyar com una millora de l'escala de Bales en el terreny del registre i avaluació de les actituds i del comportament no verbal en el si dels grups.

### 2.2.1. Generalitats

En l'apartat anterior, en un exemple de l'aplicació de l'escala de Bales, l'observador classificava com a categoria 2 (*alliberament de tensió o relaxament*) la conducta de riure després d'un exabrupte d'un dels membres del grup. No obstant això, l'escala de Bales, tal com va ser concebuda originalment, s'aplicava sobretot a comportament verbal, mentre que el no verbal com el riure quedava habitualment força en segon pla.

#### No verbal

*No verbal* significa no solament la conducta gestual, sinó l'expressió facial i tots els comportaments anomenats *paralingüístics*, com el riure, la tos, el fet d'escurar-se el coll, el sospir, el badall, etc., o fins i tot l'entonació i la manera de pronunciar.

Aquesta és una limitació innegable en un instrument d'anàlisi de la dinàmica interactiva grupal, ja que costa imaginar que els processos involucrats en ella es puguin desenvolupar només en el pla de la comunicació verbal, sense cap recurs comunicatiu al marge del llenguatge. Així, per tal d'expressar la conformitat amb un altre membre del grup, l'emissor es podria limitar a alçar el polze en senyal de victòria, o per tal de transmetre sorpresa, aixecar les celles exageradament i obrir la boca.

Sobre la base d'aquesta deficiència, tres dècades després, va néixer el SYMLOG, un instrument deliberadament construït per Cohen i el mateix Bales amb l'objectiu de completar la seva escala i registrar i interpretar tant la conducta verbal com la no verbal, en el si de les interaccions grupals. La principal diferència entre els dos instruments és que, amb el SYMLOG, l'analista de grups pot codificar, no solament el contingut dels missatges verbals, sinó també les actituds dels participants i el seu comportament. Ultra això, aquest sistema consent aplicacions en entorns d'interacció diferents del cara a cara, com són el correu electrònic o la videoconferència.

#### Lectura recomanada

R. F. Bales i S. P. Cohen (1979). *SYMLOG: A System for the Multiple Level Observation of Groups*. New York: Free Press.

### 2.2.2. Aplicacions

El SYMLOG permet dues formes d'aplicació diferents i que es complementen l'una a l'altra: l'*interaction scoring* i l'*adjective rating*.

El SYMLOG *interaction scoring* s'utilitza de manera semblant a l'escala original, aplicat a seqüències d'accions encadenades unitat a unitat en context observacional; tanmateix el protocol és més difícil de dominar i les habilitats necessàries demanen un nivell superior d'entrenament. En aquesta versió el sistema preveu vint-i-sis categories formades per la combinació de tres dimensions:

- Dominància – submissió (**up – down** o **U – D**);
- Amistat – enemistat (**positive – negative** o **P – N**);
- Tasca – socioemocional (**foreward – belief** o **F – B**)

En cada una d'aquestes dimensions es poden assignar tres valors, els dos valors extrems i un valor nul o zero. D'aquesta manera les codificacions possibles són U – D – 0; P – N – 0; i F – B – 0. L'encreuament d'aquests tres grups de tres valors dona, evidentment, vint-i-set combinacions, però la combinació 0 – 0 – 0 no és pertinent.

El SYMLOG *adjective rating* s'empra per a fer avaluacions retrospectives de la dinàmica interactiva grupal i és d'utilització una mica més fàcil. Consisteix essencialment a valorar sobre cinc punts, des de la presència constant (*sempre*) fins a l'absència permanent (*mai*), el grau en què apareixen en un registre les vint-i-sis categories referides, cada una caracteritzada per un adjectiu. D'aquesta manera s'arriba a una sistematització ràpida de la descripció dels processos grupals.

El SYMLOG permet avaluacions de la interacció grupal en context observacional o retrospectiu, però el seu maneig és més complicat que el de l'escala de Bales.

### 2.3. L'anàlisi conversacional

L'anàlisi conversacional és un enfocament de l'estudi de la interacció derivat de l'etnometodologia i centrat tant en el llenguatge emprat en la conversa com en els recursos prosòdics, paralingüístics i en la comunicació no verbal.

#### Lectura recomanada

A més del SYMLOG existeixen altres instruments d'avaluació grupal que, al llarg del temps, no han adquirit la importància dels de Bales, talment el sistema de Carter o el de Borgatta. Podeu consultar una revisió d'aquests instruments, en l'àmbit de l'observació a l'aula, a:

M. Ros (1985 a). Hacia una conceptualización de la interacción en el aula. A C. Huici (Ed.), *Estructura y procesos de grupo* (Vol. 2). Madrid: UNED.

M. Ros (1985 b). La observación de la interacción en el aula. A C. Huici (Ed.), *Estructura y procesos de grupo* (Vol. 2). Madrid: UNED.

#### Vegeu també

Sobre l'etnometodologia podeu veure l'apartat 2.3, "Tradicions i camps d'aplicació de la recerca qualitativa", del mòdul didàctic "Generalitats sobre els mètodes qualitius: trets bàsics, variants, camps d'aplicació i història" d'aquesta assignatura.

### 2.3.1. Generalitats

Aquesta denominació encabeix un conjunt de tècniques de registre, anàlisi i interpretació de la conversa inspirades per Harvey Sacks, deixeble d'Erwin Goffman –un nom clau en la història de l'estudi de la comunicació no verbal i el comportament interactiu– i company de feina de Harold Garfinkel –creador de l'**etnometodologia**, una orientació de la investigació qualitativa que ja hem introduït a l'inici d'aquest text i de la qual ens tornarem a ocupar propiament en relació amb certs tipus de documents. De fet, com també afirmàvem a l'inici, l'anàlisi conversacional se sol considerar un desenvolupament particular de l'etnometodologia.

El brou de cultiu d'on Sacks va extreure les seves primeres idees foren les converses telefòniques en un centre d'atenció al suïcida o telèfon de l'esperança, entre les persones desesperades que trucaven i el personal que responia a les trucades. Després, aquesta classe d'anàlisi ha estat aplicada en camps tan diferents com el de la interacció metge – pacient, professor/a - alumne/a, adult - nen/a, el de les entrevistes polítiques, l'assessorament de diversos tipus, la teràpia familiar, la mediació en divorcis, l'afàsia, l'autisme, etc.

L'especificitat d'aquesta tècnica respecte a l'estudi de grups descansa en dues circumstàncies: una relativa al fet que, tot i que la seva meta principal és l'anàlisi de la conversació, el context social en què aquesta progressa involucra com a mínim dues persones, les quals són un grup o l'embrió d'un grup; l'altra relativa al fet que, més enllà d'aquest mínim, la conversa es pot dur a terme entre més de dues persones, dins d'un grup en el sentit corrent del terme, encara que les interaccions que se succeeixen es puguin descompondre de dues en dues.

Com avançàvem uns quants apartats més amunt, el registre d'informació en l'anàlisi conversacional és **observacional** i força simple, i només exigeix la gravació audiovisual nítida de la conversa espontània que es vol analitzar. És pertinent aquí la mateixa consideració que hem fet a propòsit de l'escala de Bales: malgrat que aquesta gravació es podria fer, tècnicament parlant, sense el consentiment dels subjectes, en la pràctica això pot provocar diversos problemes de caire humà o eticolegal. En qualsevol cas, l'interès de Sacks anava adreçat no tant al pla lingüístic de la parla, sinó a l'acció dialògica o conversacional, als actes de parla i a tots els aspectes conductuals de la interacció entre els conversadors. El propòsit central era –i és– capturar el vaivé interactiu entre els actors al llarg del temps, la coordinació entre ambdós, el caràcter processual del flux comunicatiu.

#### Vegeu també

Sobre els documents podeu veure l'apartat 2.1, "Relats, narracions", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

#### Vegeu també

Sobre el registre d'informació observacional podeu veure l'apartat 1.2, "Panorama metodològic", d'aquest mòdul didàctic.

### 2.3.2. Registre i notació

La metodologia de l'anàlisi conversacional no ha estat gaire sistematitzada i els usuaris no tenen entre els seus interessos principals sistematitzar-la o explicar-la en detall. Veritablement, la peculiaritat d'aquesta tècnica rau en els procediments de codificació, categorització i registre, sinó en l'orientació i característiques de la graella d'anàlisi utilitzada. Ben mirat, ni tan sols hi ha pròpiament codificació o categorització perquè, en principi, es nega que hi pugui haver equivalència entre les successives ocurrències de la conversa. Així un segment  $S_1$  en una conversa es pot tornar a repetir aparentment en un altre moment del procés com a  $S_2$ , però una inspecció més per menut probablement ens revelarà que no es tracta del mateix fenomen.

A parer nostre, el que ocorre és que es tenen en compte tants components de la interacció que és impossible fixar una classificació completa dels elements de la seqüència. Si una persona diu *de cap manera* en resposta a una demanda de l'interlocutor, i al cap d'un minut torna a repetir la mateixa frase en el mateix context, aquesta no és suficient base per a adjudicar les dues ocurrències a la mateixa categoria, atès que diversos components de la frase poden variar d'una ocurrència a l'altra; per exemple, la pronunciació, l'entonació, el ritme d'emissió, l'expressió facial, etc. En l'argot de l'anàlisi conversacional diríem que aquests dos segments  $S_1$  i  $S_2$  no tenen la mateixa significació interaccional.

Per contra, en els registres de l'anàlisi conversacional, les **tècniques de notació** de les transcripcions de la parla i la interacció en general són crucials. No és suficient una transcripció amb l'ortografia oficial, com les que es fan en un judici o en el parlament. Aquestes no recollirien, per exemple, la diferència entre una frase plenament articulada i una altra d'escurçada, entre una pronunciació aspra i una altra de suau; ni tampoc les diferències en l'entonació, el ritme o el volum de la veu; ni detalls com les pauses o encavalcaments entre les intervencions successives.

És clar que una caracterització literària del diàleg, com les que duen a terme els dramaturgs o els novel·listes, podria incorporar aquesta matisos, però ho faria de manera poc sistemàtica i a costa d'afegir molt text a la transcripció pròpiament dita. Calen, doncs, tècniques de notació que recullin de manera condensada tots aquests aspectes que conformen una interacció real. No traçarem aquí cap esbós d'aquestes tècniques atès que en fem una breu presentació més endavant, justament en referir-nos a les **transcripcions** en el mòdul següent.

Pel que fa l'anàlisi pròpiament dita, la graella que aplica busca la indagació de qüestions com:

- El manteniment dels ponts socials o del terreny comú entre els interlocutors, els implícits i els sobreentesos, la complicitat mínima imprescindible perquè hi hagi comunicació entre ells; en definitiva, la intersubjectivitat.

#### Lectura recomanada

P. Drew (2003). Conversational Analysis. A J. A. Smith (Ed.). *Qualitative Psychology* (pp. 132-157). London: Sage.

#### Vegeu també

Sobre les transcripcions podeu veure l'apartat 1.1, "Transcripcions", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

- Els torns de la conversa: com es construeixen, quines són les regles que els governen, com es produeixen les inflexions, amb quins recursos conductuals, amb quin ritme.
- Els parells adjacents, un terme de l'anàlisi conversacional que es refereix a les correspondències entre certes emissions i respostes com, per exemple, entre una salutació i la seva resposta, entre una pregunta i una contesta, entre una invitació i la seva acceptació o rebuig. Aquests parells funcionen com a microcontextos normatius sobre els quals s'edifica la significació i valoració dels actes socials, entès que l'emissor manté unes expectatives determinades sobre allò que pot o deu fer el receptor en donar una resposta, i també sobre què no pot ni deu fer.
- La sintaxi o ordre de la interacció, òbviament vinculada als torns i als parells adjacents, però també a altres regles de la comunicació cara a cara, que són un dels fonaments de l'ordre social.
- El context, definit com a marc dintre del qual adquireix sentit, tant per a l'observador com per a l'interlocutor, l'acció interactiva de l'oponent. De seguida en parlarem un xic més, proveint les referències necessàries.
- La cogestió i coconstrucció progressiva de la conversa, per part dels participants, al llarg del seu curs. Això exigeix la focalització de l'anàlisi en l'evolució del procés, pas a pas i torn a torn, des de cada intervenció a la següent.

### 2.3.3. La interpretació contextual

La inferència de les regles que governen la conversa es realitza en íntima connexió amb el context. En l'àmbit de l'anàlisi conversacional el context es defineix en clau seqüencial, si fa no fa tal com l'hem dibuixat nosaltres en explicar la **interpretació contextual** i tal com el dibuixarem aviat en introduir el concepte de **context intratextual** en l'anàlisi de contingut. És a dir: la seqüència de segments d'intervenció i torns forma el context dintre del qual s'insereix cada unitat o segment d'intervenció concret. En particular, són referents importants els segments o torns immediatament anteriors i posteriors al considerat. Tanmateix, aquest context no es pot fixar del tot *a priori*, sinó que està delimitat pel conjunt de la interacció i pel pla que cada un dels interlocutors aplica en el desenvolupament de la conversa. Sobre aquesta plataforma del context seqüencial, la interpretació atén tant els contextos precedents com la prolongació de la interacció cap a endavant en el temps, prolongació definible com un context consegüent.

#### Vegeu també

Sobre la interpretació contextual podeu veure la figura de l'apartat 2.3.2, "La interpretació contextual", del mòdul didàctic "L'observació participant i no participant en perspectiva qualitativa" d'aquesta assignatura.

#### Vegeu també

Sobre el context intratextual podeu veure l'apartat 4.3, "Unitats d'anàlisi", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

Suposem que un interlocutor A llança una observació verbal, en una situació determinada, amb una configuració gestual visible i amb una entonació i prosòdia evidents. L'interlocutor B construeix una resposta, adequada o no, en la qual es manifesta el seu desxiframent de l'observació de A a partir de tots aquells indicis. Aleshores A revisa la frase de B per tal de decidir si ha entès correctament el que ell li deia o no, i en fer-ho transmet igualment informació verbal i no verbal. En cas negatiu tractarà d'esmenar el malentès amb un aclariment, i llavors B acceptarà o no l'aclariment, donant també indicis directes o indirectes de les seves intencions; en canvi, si la comprensió ha estat correcta A impulsarà la conversa endavant cap als objectius que s'hagi senyalat. Etc.

L'aclariment de A és el context precedent de la possible resposta d'acceptació de B, però és igualment una acció en si mateix. En general, si designem amb subíndexs ordinals 1, 2,...n cada intervenció (incloent tota la informació que arriba a l'observador i aquest registra), la seqüència podria representar-se mitjançant la cadena de símbols següent,

$$A_1 \rightarrow B_2 \rightarrow A_3 \rightarrow B_4 \rightarrow A_5 \rightarrow B_6 \rightarrow A_7 \rightarrow B_8 \dots,$$

en la que cada element estaria flanquejat per dos contextos, el precedent i el consegüent, suposant, és clar, que el context rellevant fos justament aquest. Llavors cada element de la seqüència podria ser, segons en quin punt s'apliqués la graella d'anàlisi, acció o context. Així B<sub>4</sub>, a banda de constituir una intervenció en un cert torn de la conversa, seria també el context precedent de A<sub>5</sub> i el context consegüent de A<sub>3</sub>. I viceversa: els contextos respectivament precedents i consegüents de B<sub>4</sub> serien A<sub>3</sub> i A<sub>5</sub>. En conjunt, aquesta anàlisi peça a peça de les cadenes de conversa pretén oferir al final un model del patró seguit al llarg del procés d'interacció.

L'anàlisi conversacional pretén inferir, basant-se en els contextos de les intervencions i en els recursos emprats, les regles que governen la conducció d'una conversa, així com l'alternança de torns i l'ordre interactiu en aquesta.

## 2.4. L'entrevista grupal de nou

Quan l'entrevistador fa preguntes a un grup amb entitat pròpia, l'estratègia de l'entrevista no pot ser la mateixa que si preguntés a una sèrie d'individus aplegats, un darrere l'altre.

### 2.4.1. Generalitats

Com ja hem explicat al mòdul tercer, l'entrevista de grup, a més de constituir un tipus dintre de la família de les entrevistes, ha estat un protocol important per a l'estudi dels rols i les interaccions grupals. Més enllà de la diferència aritmètica respecte al nombre d'entrevistats, l'entrevista grupal constitueix una eina de recerca qualitativa ben diferent de l'entrevista individual, ja que l'entrevistador no s'acaba amb un simple agregat d'individus, sinó amb un grup amb estructura i dinàmica pròpies.

#### Lectura recomanada

Si desitgeu ampliar els vostres coneixements sobre aquest tema, més enllà de la informació donada fins aquí, l'article següent de Paul ten Have, us pot prestar un bon servei:

P. ten Have (1990, juny). Methodological Issues in Conversational Analysis. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 27, 23-51. Recuperat, en una versió amb la bibliografia actualitzada, el 24 d'agost de 2008 des d'<http://www2.fmg.uva.nl/emca/mica.htm>.

#### Vegeu també

Sobre entrevista de grup podeu veure l'apartat 1.2.3, "Tipus d'entrevista segons el nombre de subjectes entrevistats", del mòdul didàctic "L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació Participant" d'aquesta assignatura.



Per tant, cal valorar-la, no solament com un simple instrument exploratori d'ús previ a una investigació grupal (que és el que insinuen alguns manuals), sinó com una eina prou capaç de facilitar la detecció de determinats línies de força en un col·lectiu d'aquesta mena. Encara que el seu camp d'aplicació és molt vast, en psicologia social ha estat tradicionalment aplicada a l'estudi del conflicte intergrup i, en aquest marc, a la cerca d'informació sobre les formes d'expressió del conflicte i sobre el comportament en situació d'enfrontament autèntic. Però es pot dir que l'objectiu general d'una entrevista grupal no sempre resta confinat a la **recollida d'informació**, sinó que busca la **clarificació dels significats** que certs fets o circumstàncies tenen per al grup.

Aquesta suficiència metodològica, tanmateix, no ha frenat el perfeccionament i desenvolupament de l'entrevista grupal en la direcció d'una altra tècnica, la del **grup focal** o de discussió, en la que ens detindrem en el pròxim apartat. De vegades totes aquestes tècniques es posen en el mateix calaix, recurs massa còmode, però justificat, atès que la frontera entre l'una i l'altra sovint és molt tènue, hi ha molta ambigüitat en les definicions respectives i les aplicacions concretes estan extraordinàriament diversificades; tanmateix nosaltres, a diferència d'alguns autors, adoptarem la posició de segregar clarament l'entrevista grupal de les tècniques de grup focal, les quals tenen menys d'entrevista que d'experiència de debat i estan menys decantades a la recollida d'opinions i significats que a la descripció i caracterització dels processos de discussió i resolució del conflictes. En seguirem parlant al següent apartat.

Aquí ens ocupem de l'**entrevista de grup oberta**, no d'aquelles modalitats, menys qualitatives, en les que el grup contesta les preguntes d'un qüestionari, per bé que les respostes es puguin discutir i consensuar. Tampoc entrem en la denominació que encapçala aquest apartat les entrevistes amb múltiples entrevistadors i un sol subjecte, força populars en certs àmbits laborals com a procediment de selecció de personal. Al·ludim a una entrevista dinàmica, en context de grup, centrada o focalitzada en un tema específic, tal com va ser caracteritzada pionerament per Merton i col·laboradors en els anys quaranta i cinquanta del segle xx.

### 2.4.2. L'entrevistador

El paper de l'entrevistador és complex, ja que també ha d'actuar com un moderador o mitjancer entre els participants. No solament pregunta, sinó que també, com a simple espectador, deixa preguntar i contestar, i ell mateix pot estar obligat a donar respostes de tipus regulador o normatiu, sense expressar mai el seu criteri respecte al tema de fons. Una de les seves funcions primàries és la d'impedir els desequilibris en el curs de l'entrevista, distribuint preguntes i –si calen– torns de paraula, de tal manera que ningú –ni individus ni subgrups– agafi totalment la iniciativa i domini el procés. Això comporta tant frenar uns que són massa protagonistes com animar i motivar altres que semblen massa reservats i, al marge d'aquestes descompensacions, intentar que tothom parli per tal de cobrir el màxim possible les variacions en els punts

#### Vegeu també

Sobre clarificació dels significats podeu veure l'apartat 1.2, "Tipus d'entrevista segons l'abast de la informació buscada", del mòdul didàctic "L'entrevista com a tècnica nuclear de l'observació participant" d'aquesta assignatura.

#### Lectura recomanada

Vegeu M. Clemente i F. Gil (1985). *Métodos y Técnicas de Investigación en los Grupos*. A C. Huici (Ed.), *Estructura y procesos de grupo* (Vol. 1). Madrid: UNED.

#### Lectura recomanada

Vegeu, respecte a l'opció de separar entrevistes grupals i grups focals, M. Q. Patton (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods* (2a. ed., p. 335 i seg). London: Sage.

#### Lectura recomanada

R. K. Merton, M. Fiske i P. K. Kendall (1956). *The Focused Interview*. Glencoe (IL): Free Press.

de vista sobre el tòpic escollit. Però, al mateix temps cal que l'entrevistador no sigui excessivament directiu en les sessions: ha de saber influir en el grup, però també escoltar-lo.

### **2.4.3. Grandària i composició del grup**

Aquesta difícil tasca de l'entrevistador no es pot dur a bon terme en grups grans i, per això, la recomanació més comuna és que el nombre de participants no passi de la mitja dotzena o poc més. Molts autors recomanen concretament de sis a vuit membres. Tenint en compte els objectius que hem reconegut en l'entrevista grupal, és comprensible que aquesta no s'adreci habitualment a grups naturals. El grup és format per l'investigador, el qual procura reclutar persones que siguin representants de col·lectius socials en conflicte, a fi que aquest es manifesti durant la sessió i pugui ser estudiat en els termes abans indicats.

La condició perquè s'instauri l'harmonia necessària per a dur el procés endavant és que el grup sigui raonablement homogeni o, dit "en negatiu", que entre els membres no s'apreciïn diferències d'estatus o de poder. Aquestes diferències poden estar vinculades a altres diferències en formació, cultura, professió, ideologia, edat, etc. Si l'heterogeneïtat del grup és, en aquests aspectes, molt gran, els esforços del moderador per a anivellar els rols dels dominants i dels inhibits poden ser en va i la informació obtinguda estarà esbiaixada. En canvi, en altres casos, pot ser convenient una certa dosi d'heterogeneïtat per tal que es desencadeni la discussió en la direcció buscada. L'equilibri entre aquests dos pols és precari.

### **2.4.4. Entorn i duració de les sessions**

Com que el grup no sol ser natural, la situació d'interpel·lació tampoc no ho és: l'entrevista ha de tenir lloc en un espai i un entorn triats per l'investigador a partir de criteris proxèmics de facilitació de l'intercanvi comunicatiu. D'altra banda, considerant l'esforç de moderació que ha d'invertir l'entrevistador, s'aconsella que la sessió no duri més de dues hores. Tot plegat impedeix que el nombre de preguntes realitzades sigui gaire gran.

De totes maneres, la tasca de moderador rep sovint l'ajuda dels mateixos participants pel que fa al que podríem denominar *el control de qualitat del registre*. Així, és corrent que un membre faci comprovacions del que ha dit un altre membre, o que els malentesos i incomprensions se solucionin per la pròpia dinàmica de la interacció en curs. I, tot i tractar-se d'una situació d'observació actuant, és possible que els participants s'acabin identificant amb els objectius implícits en el procés i contribueixin en bona mesura a trobar els punts d'acord o a aïllar els de desacord.

### 2.4.5. Desavantatges i avantatges de l'entrevista grupal

Acabem de dir que el nombre de preguntes difícilment pot ser gaire gran a causa de la intensitat del procés interactiu. Altres limitacions deriven de la dificultat de fer registres *in situ*, registres que poden ser convenients encara que la sessió es gravi en àudio o en vídeo. Efectivament, si no es fan, tal volta es correrà el risc de perdre o oblidar informació viva i significativa en un moment donat i potser no tan evident en la pantalla. Per aquest motiu, de vegades s'ha defensat la possibilitat d'utilitzar dos entrevistadors o moderadors en comptes d'un de sol. Un seria l'encarregat de prendre notes, mentre que l'altre assumiria el rol de moderador de les intervencions.

En contrapartida, aquestes entrevistes són un instrument de baix cost (en comparació amb el cost que comportaria entrevistar individualment entre sis i vuit persones) i permeten accedir a informació de primera mà que, potenciada per la mateixa dinàmica grupal, obre a l'entrevistador possibilitats d'aprofundiment que no tindria davant de cada un dels membres per separat.

#### Activitat

A partir de totes les indicacions que s'han donat al llarg de les línies anteriors, feu una doble llista dels trets de l'entrevista grupal que es poden considerar plenament qualitius i dels altres que us semblin més aviat quantitius.

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

Òbviament, per a respondre, podeu recórrer als continguts del mòdul "Generalitats sobre els mètodes qualitius: trets bàsics, variants, camps d'aplicació i història", particularment als dels dos primers apartats; però també podeu recordar els de la part final de l'assignatura *Introducció als mètodes d'investigació en psicologia*. La cerca de trets qualitius i quantitius us serà més fàcil si la realitzeu sobre la base de l'anàlisi metodològica de l'entrevista grupal: entrevistador amb el seu rol, participants, procediment de recollida d'informació, situació d'aplicació de l'entrevista, etc.

L'entrevista grupal no serveix solament per a obtenir pura informació sinó que també permet revelar significats a nivell de grup.

### 2.5. El grup focal

Un grup focal genera informació i significat a partir d'un procés de debat sobre un tema, conduït per un moderador amb l'ajuda d'un protocol d'intervenció i de la seva habilitat i experiència.

### 2.5.1. Generalitats

Ja hem subratllat la proximitat entre la pràctica de l'entrevista grupal i la dels grups focals. Afegint ara algun matís més a les subtils diferències entre ambdues, direm que, en la segona, la font central de coneixements es localitza en la dinàmica del debat, a la qual està supeditada l'obtenció d'informació, mentre que la primera deixa una mica més de marge a les contribucions individuals.

#### Protocols

I, com diu Flick, en qualsevol cas, cal diferenciar els protocols que arriben al debat per a entendre millor la gènesi de les opinions individuals, dels altres que busquen exclusivament l'opinió del grup, més enllà de les dels seus membres.

En la pràctica concreta del grup focal aquesta diferència determina qui es constitueix principalment com a receptor de les preguntes. En l'entrevista grupal l'entrevistador compleix estrictament el rol d'interrogar i fa preguntes als individus, per bé que no descuri el grup sencer com a interlocutor. En canvi, en una dinàmica de grup focal, el moderador es mostra molt menys en el rol d'entrevistador i es dedica sobretot a activar la relació entre els membres del grup i el debat entre ells. La dinàmica interactiva apareix com una **conversa socialitzada** amb patrons de desenvolupament que cal captar, especialment el de com, des de la intersubjectivitat, el grup construeix un sentit compartit, o fins a on ho fa. L'intercanvi verbal i les actituds, la dialèctica manifesta, han de facilitar la inferència dels discursos socials subjacents i de les representacions simbòliques col·lectives que els fonamenten i guien. Al final, el producte d'una sessió és, o pot ser, un text.

#### Representacions simbòliques col·lectives

Aquestes representacions formen part dels universos simbòlics o imaginaris socials en què estan immersos els individus, i abracen els sistemes de valors i normes, les icones associades als grups de referència, les imatges lligades a institucions, a col·lectius o a objectes, els clixés o tòpics, els discursos estereotipats, etc.

El procés es pot entendre com una simulació, en un sentit ben llunyà de les simulacions formals informàtiques. En efecte, tendeix a reproduir, en condicions fins a cert punt controlades pel moderador, situacions de discussió i negociació possibles, fins i tot habituals o necessàries, en la vida real, ancorades en el tema seleccionat i proposat pel moderador. Tanmateix, aquest tema es pot pactar amb el grup, després d'un regateig inicial, i es pot igualment modificar en el curs de la sessió segons aconsellin les circumstàncies.

### 2.5.2. Situació de celebració d'una sessió

Així, doncs, com en el cas de l'entrevista grupal, podem dir que la situació de debat és artificial i l'entorn físic on té lloc també ho sol ser; però aquesta afirmació esdevé relativa quan considerem que la dinàmica de la discussió i les forces que la governen es poden arribar a produir, passat un temps, de manera ben natural si la composició del grup és l'adequada i el moderador prou hàbil per a conduir-la. Superat el començament de la sessió i trencat el

#### Lectura recomanada

U. Flick (2004). *Introducción a la metodología cualitativa* (p. 128). Madrid: Morata.

#### Lectura recomanada

L. E. Alonso (2003). *La mirada cualitativa en sociología. Una aproximación interpretativa* (p. 93 i seg.) Madrid: Fundamentos.

gel, és versemblant que els participants fins i tot arribin a oblidar que no es troben en una situació familiar, ni quotidiana, i se submergeixin en el debat sense gaires inhibicions, per bé que això –òbviament– també dependrà del perfil de cada subjecte.

Darrerament, gràcies a la tecnologia informàtica, s'han realitzat sessions de **grups focals electrònics** per mitjà de xats o sistemes semblants. A diferència del grup focal tradicional, de vegades aquests grups actuen sense moderador, el qual és substituït per programes interactius que regulen la presa de decisions en cada punt del debat i així suporten i potencien la discussió. No obstant això, sembla obvi que els aspectes més qualitius dels grups focals queden força debilitats des del moment en què la figura del moderador desapareix, que manca el contacte cara a cara (i, en conseqüència, tota la informació gestual i proxèmica) i que, en els casos en què el debat és fa per escrit, en la pantalla falten tots els matisos prosòdics i paralingüístics essencials generalment per a entendre què passa en el grup.

Pel que fa a la composició del grup, les recomanacions són molt semblants també a les que donàvem en el cas de l'entrevista grupal. Una qüestió que sol sorgir en els debats metodològics és la de la representativitat del conjunt de subjectes sobre el qual es treballa. És clar que en el món de la investigació qualitativa aquesta qüestió no ve al cas. I això perquè o bé la intenció de la investigació és totalment idiogràfica i es concentra en l'aprofundiment de la dinàmica del grup estudiat (sense excloure la troballa de patrons d'interacció extrapolables), o bé la investigació forma part d'un projecte més ampli en què no es descarta una generalització inductiva, en paral·lel i cas a cas, com la que explicarem en el darrer mòdul d'aquest text.

I tocant a la duració de la sessió, la pràctica comú també és idèntica a la de les entrevistes grupals, és a dir, una hora i mitja o dues hores.

En definitiva, una tècnica de grup focal es pot emprar tant en el marc d'una investigació bàsica, amb els objectius ja descrits d'estudiar la construcció grupal del sentit i les representacions socials, com en el de l'aplicada, per tal d'aconseguir efectes sobre el grup, directament o a partir de la retroalimentació rebuda en conèixer els resultats i la seva interpretació. I, semblantment a l'entrevista grupal, es pot emprar, tant en l'etapa exploratòria d'una recerca, com en la de confirmació, després de la interpretació que l'investigador ha fet de les dades, dedicant una o diverses sessions finals a negociar-ne l'acceptació o conformitat dels participants.

### 2.5.3. Protocol general d'un projecte de grup focal

Un protocol típic de grup focal tindria en compte els punts següents:

1) Tòpic o tema general de discussió

#### Lectura recomanada

D. W. Stewart i P. N. Shamdasani (1997). Focus Group Research. Exploration and Discovery. A L. Bickman i D. J. Rog (Eds.), *Handbook of Applied Social Research Methods* (pp. 505-526). Thousand Oaks (CA): Sage.

#### Vegeu també

Sobre la generalització inductiva podeu veure l'apartat 3.3.1, "La inducció de casos o generalització en mosaic", del mòdul didàctic "La qualitat de les dades en la investigació qualitativa" d'aquesta assignatura.

#### Vegeu també

En aquest darrer cas estariem realitzant una validació èmica de resultats i interpretació des del punt de vista dels subjectes involucrats en la recerca. Parlarem d'aquest tipus de validació, genuïnament qualitatiu, en el proper mòdul. Per exemple podeu veure l'apartat 2.3, "La posició qualitativa sobre la validesa", del mòdul didàctic "La qualitat de les dades en la investigació qualitativa" d'aquesta assignatura.

- 2) Participants
- 3) Lloc i configuració general de la situació
- 4) Materials necessaris
- 5) Pla de sessió. Introducció
- 6) Pla de sessió. Guia per a conduir la dinàmica
- 7) Preguntes principals
- 8) Preguntes secundàries
- 9) Estímul de debat
- 10) Tancament del debat, conclusió
- 11) Possible retroalimentació

En un cas en què el tòpic fos l'experiència de convivència amb dones afectades de càncer de pit, i els participants, els marits o parelles d'aquestes, el protocol buscaria una posició compartida respecte a la situació familiar que imposa la malaltia, després dels vaivens del debat. Al final, el grup es podria autodefinir en contrast amb els qui no estan sotmesos a aquesta dura situació. El protocol es podria estructurar de la manera següent:

- 1) Tòpic o tema general de discussió. Experiències i estratègies d'afrontament en marits o companys de dones amb càncer de mama i mastectomia ja realitzada.
- 2) Participants. Vuit homes entre quaranta-cinc i seixanta-cinc anys de classe mitjana, professions lliberals i horari flexible o semiflexible.
- 3) Lloc i configuració general de la situació. Sala de reunions de la facultat on es du a terme la investigació, amb el mobiliari arranjat en cercle i altres elements suprimits, per tal d'oferir un clima propici a la comunicació i a la instauració de la intersubjectivitat.
- 4) Materials necessaris. Una càmera, oculta o no; una gravadora magnetofònica amb el(s) seu(s) micròfon(s) estratègicament situats; il·luminació; refrigeració o calefacció; aparells automàtics de registre; paper i bolígraf, etc.
- 5) Pla de sessió. Introducció. A tall d'indicació general, es tractaria de crear l'atmosfera necessària per a l'inici i desenvolupament de la sessió, presentant-se el moderador i els participants (*Abans de començar ens serà útil conèixer-nos tots una mica...*) i contextualitzant primer el tema de debat. Després ja caldria exposar quin seria el funcionament òptim, remarcant la part d'experiència compartida i assenyalant les regles del joc amb un cert detall. Això comportaria explicar en què consisteix la sessió (*cal discutir junts el tema d'avui, que us afecta a tots..., cal que convergim vers una posició comuna, hem d'arribar a un consens...*), què s'espera dels participants (que tothom intervingui, que se sigui clar i sincer), i quina actitud es requereix (per exemple, no interrompre, evitar agressions verbals directes i cruents, apagar mòbils). En cas de que es gravés amb una càmera, s'hauria de comentar el fet, minimitzant-lo, i si fos amagada, s'haurien de donar les raons d'ocultar-la.
- 6) Pla de sessió. Guia per a conduir la dinàmica. S'entén que aquesta és la guia que utilitzarà el mateix moderador (o moderadors). Podria especificar el ritme convenient per al desenvolupament de la sessió, fins i tot marcant períodes per a cada fase de la discussió: escalfament inicial, primeres manifestacions d'experiències particulars, posada en comú posterior, intercanvis, discussió, negociació, acords, etc. I podria enumerar certs subte-

#### Lectura recomanada

S. Wilkinson (2003). Focus Groups. A J. A. Smith (Ed.), *Qualitative Psychology* (pp. 184-204). London: Sage.

mes o punts que caldria introduir si no sorgissin espontàniament, certes tàctiques per a motivar els remisos, certes fórmules per a frenar els individus massa emergents, etc.

7) Preguntes principals. S'introduirien a mesura que progressés la discussió segons el criteri del moderador. Algunes es podrien eliminar segons quina fos la dinàmica instaurada. Pareu compte que, a partir de la meitat i sobretot al final, la funció de les preguntes que segueixen és la de suscitar o consolidar un sentiment i un significat grupal compartit, mitjançant el contrast de semblances i diferències en les experiències viscudes i de la discussió consegüent.

- Com es van sentir en escoltar les primeres queixes i comentaris de les seves dones sobre molèsties o protuberàncies al pit?
- Com es van sentir en assabentar-se del diagnòstic, ja segur, de les seves mullers?
- Com van reaccionar les famílies respectives?
- Com van reaccionar els amics i coneguts?
- Quin tipus d'ajuda i suport creuen que els demanaven les seves dones en sentir les primeres molèsties i tenir les primeres sospites?
- Quin tipus d'ajuda i suport creuen que els demanaven les seves dones en saber el diagnòstic definitiu?
- Quin tipus d'ajuda i suport necessitaven ells? De qui?
- Els van obtenir? De qui?
- Què creien que va causar el càncer?
- En què ha canviat la seva actitud davant de la vida des del coneixement del diagnòstic?
- En què han canviat les seves relacions familiars des del coneixement del diagnòstic?
- En què han canviat les seves relacions socials extrafamiliars des del coneixement del diagnòstic?

8) Preguntes secundàries. Que s'haurien d'inserir entre les principals amb vista a aprofundir o aclarir determinats continguts.

- Què és el pitjor del càncer de la seva dona?
- Els ha reportat alguna cosa bona que la seva dona pateixi càncer?
- Estan molt preocupades les seves dones pel seu aspecte després de la mastectomia, de cara a ells?
- Estan molt preocupades les seves dones pel seu aspecte després de la mastectomia, de cara a la gent en general?

9) Estímul de debat. Són intervencions del moderador que funcionen, una mica provocativament, amb l'objectiu de fer parlar els participants. En un context com el del càncer de mama un estímul de debat podria ser *tanmateix, ¿és veritat que s'han fet avenços en la curació del càncer?*, o *El percentatge de curacions del càncer de mama ha augmentat*, observacions que el moderador hauria de deixar anar en el moment oportú, quan la participació decaigués o el contingut del debat es desviés del focal. De vegades l'estímul no és un comentari o una pregunta, sinó unes diapositives o una pel·lícula comentades, la lectura d'un text, l'audició d'una gravació radiofònica, etc. Si la discussió no arrenqués de bon començament, els estímuls de debat també es podrien introduir a l'inici.

10) Tancament del debat, conclusió. Es pot començar amb una pregunta com *què us ha semblat la discussió?*, *què me'n dieu?*, indicant al mateix temps que la sessió s'ha acabat (això s'hauria d'avisar també periòdicament al llarg de la sessió). Convé fer una síntesi entre tots, un resum acceptat pel grup.

11) Possible retroalimentació. Que pot tenir la utilitat de validar la imatge o model del procés fixat pel moderador, en el sentit de la validació èmica abans esmentada.

Font: exemple inspirat en Wilkinson (2003) i adaptat d'aquesta autora

### 2.5.4. El producte d'una sessió de grup focal

Una sessió de grup focal proporciona uns materials textuais més complexos que els derivats d'una entrevista grupal, ja que la dinàmica verbal interactiva és més intensa i enrevesada. D'entrada ens trobem amb una gravació de la qual és recomanable tenir una o més còpies. A continuació, aquesta gravació s'ha de transcriure mitjançant alguna **tècnica de notació** com les que ja hem esmentat en l'apartat de l'anàlisi conversacional i que descriurem breument en el proper mòdul. Aquestes tècniques permeten incorporar el màxim d'informació en la transcripció, tant del vessant lingüístic, com del prosòdic i el paralingüístic, i també del no verbal. En qualsevol cas, la feina de la transcripció és indubtablement feixuga.

Un cop disposem d'una transcripció completa, ens toca analitzar el discurs grupal amb tècniques d'**anàlisi de contingut**, de les quals també donarem alguna noció. Fonamentalment aquesta anàlisi consisteix a segmentar i classificar el text en categories inferides dels mateixos registres obtinguts o derivades dels pressupòsits teòrics que han orientat la investigació. Després, aquestes categories es poden relacionar entre elles seqüencialment o d'una altra manera, i respecte a diferents nivells o escales textuais, fins a arribar a ser una anàlisi del discurs individual i grupal.

### 2.5.5. Desavantatges i avantatges de la tècnica del grup focal

Ens permetrem presentar uns i altres sota la forma amb la qual Morgan (1998) presenta aquesta qüestió. Cal recordar que aquesta tècnica és autènticament qualitativa i que, per tant, la seva utilització i el seu rendiment s'han de jutjar des d'aquest punt de vista. Més enllà d'això, els avantatges i els desavantatges d'un mètode depenen parcialment de quin ús s'hi vulgui donar; si se n'hi dona un d'inadequat, els desavantatges seran innegables però poc rellevants. Per tant, plantegem la qüestió així:

Per a què o quan **serveix** un grup focal:

- Per a entendre la diversitat i la confrontació, d'una banda, i els mecanismes de l'acord, d'una altra banda.
- Per a identificar problemes grupals.
- Per a resoldre problemes grupals.
- Per a entendre el com i el perquè de certs comportaments interactius mitjançant la discussió.
- Per a assentar les bases de projectes o programes d'arrel grupal.

#### Vegeu també

Sobre les tècniques de notació podeu veure l'apartat 1.1, "Transcripcions", del mòdul didàctic "L'estudi de transcripcions i documents" d'aquesta assignatura.

#### Vegeu també

Sobre l'anàlisi de contingut podeu veure l'apartat 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.



- Quan cal disposar d'un mètode d'investigació respectuós amb els subjectes i els grups, no barroer o agressiu.
- Quan cal assolir l'objectiu d'escoltar, entendre i, fins i tot, aprendre del grup.
- Per a poder explorar temes d'interès mitjançant la conversa.
- Per a obtenir coneixements psicosocials en profunditat, en registrar com els participants comparen opinions, sentiments i experiències.
- Per a investigar comportaments microsocials complexos.

I, quan **no** serveix un grup focal:

- Quan cal obtenir dades estadístiques.
- Quan cal fer prediccions consistents sobre la conducta dels participants.
- Quan no es vol investigar, sinó vendre, negociar...
- Quan l'únic que es vol és estalviar temps i diners.
- Quan el grup ha de ser massa gran i això obstaculitza la focalització de la discussió.
- Quan el tema de debat exigeix una penetració traumàtica en la vida privada.
- Quan el tema de discussió, al marge de la consideració anterior, pot suscitar nivells alts d'estrès.
- Quan els participants són incompatibles fins al punt d'impedir que el grup s'integri mínimament.
- Quan els participants, per alguna raó, no estan capacitats per a parlar del tòpic de debat.

#### Lectura recomanada

Trobareu aquests pros i contres en forma tabular a F. Rodríguez Mazo (2005). La investigació en psicologia de grups. A F. Gil i C. M. Alcover (Eds.), *Introducción a la psicología de grupos* (pp. 417-446). Madrid: Pirámide.

#### Lectura recomanada

D. L. Morgan (1998). *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks (CA): Sage.

La tècnica del grup focal serveix sobretot per a la captació del procés de construcció de l'acord i el significat compartit en una discussió i negociació grupals.

## 2.6. L'aproximació sociomètrica

La sociometria vol esbrinar la xarxa de relacions d'atracció o rebuig en un grup, tal com els subjectes les viuen o perceben, preguntant directament a aquests mitjançant el test sociomètric.

### 2.6.1. Generalitats

El punt de vista sociomètric i les tècniques de registre i avaluació associades s'apliquen a relacions intragrups no institucionalitzades o formalitzades, nascudes espontàniament, com les que hi ha en un grup de joc infantil, en una classe, en l'equip de manteniment d'una fàbrica o entre els avis que es reuneixen els dissabtes a la tarda per a jugar a cartes al bar. El grup es pot haver constituït formalment, però la xarxa de relacions en el seu interior no s'ha impulsat ni imposat directament des de cap instància. El subjecte es concep com un nòdul dintre de la xarxa grupal, del qual surten i en el qual entren diverses línies de relació.

La sociometria fou concebuda i desenvolupada per Jakob L. Moreno, un psiquiatra romanès que es va nacionalitzar americana el 1935. L'obra d'aquest autor ofereix diferents facetes, alguna de les quals té més cabuda aquí que altres. Així, les seves aplicacions en l'àmbit terapèutic i orientades a l'alliberament de l'espontaneïtat en les relacions humanes (psicodrama, sociodrama) quedaran fora dels nostres interessos, que romanen dintre del terreny estrictament metodològic. En aquest, la sociometria presenta dues vessants: la primera, sovint oblidada o no reconeguda, té un caràcter eminentment observacional i objectivista, i remet a la identificació des de fora dels vincles presents dintre del grup: qui parla a qui, qui s'asseu amb qui, qui somriu a qui, etc. Aquesta vessant no va ser formalitzada per Moreno, que òbviament la va utilitzar en una fase d'anàlisi dels grups prèvia o paral·lela al desenvolupament de la sociometria pròpiament dita; tanmateix proporciona informació que es pot contrastar amb la que aporta l'altra vessant, segons precisem a continuació.

Aquesta segona vessant és la més coneguda i vol posar de manifest les relacions que hi ha entre els membres del grup tal com són viscudes pels subjectes. Aquests proveeixen, mitjançant l'anomenat *test sociomètric*, la informació verbal o escrita necessària sobre els seus vincles amb els altres membres del grup, especialment en l'eix atracció–rebuig. A cada individu, se li fan preguntes com, per exemple, *quines són les persones del teu grup que escolliries com a companys de feina o amb qui t'agradaria seure a classe*. Per tant, aquesta part és la que justifica la inclusió de la tècnica ideada per Moreno entre les qualitatives. Malgrat que les preguntes es fan mitjançant qüestionaris o entrevistes curtes força estructurades, i que la tècnica en conjunt es pugui veure com un protocol d'obtenció d'autoinformes, és igualment cert que el subjecte parla i deixa constància del seu punt de vista en la xarxa grupal, gravant així, en la in-

#### Lectura recomanada

J. L. Moreno (1934). *Who shall survive*. New York: Beacon House.

#### Lectura recomanada

Una introducció profitosa en castellà a l'anàlisi sociomètrica és la d'M. Clemente (co-ord.) (1992). *Psicología social: métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Eudema.

formació subministrada, l'empremta del component èmic o subjectiu. A més, aquesta informació es pot validar o aprofundir en contactes posteriors amb el mateix subjecte, per bé que es demani als participants la màxima franquesa possible en les respostes al test.

### **2.6.2. El test sociomètric: situació d'aplicació, preguntes, criteris**

Cal que el grup tingui una trajectòria una mica llarga, per tal que els membres es coneguin bé i hagin tingut temps de crear i afermar les seves relacions. Els subjectes s'han de trobar en una situació el més natural –o almenys còmoda– possible. Convé evitar les consignes negatives, no intimidar, i aprofitar per a l'aplicació del test un moment favorable, com seria la presència d'un problema grupal o un canvi en la composició del grup.

Les preguntes han de ser inequívocues i es poden formular o bé oralment, gravant o transcrivint directament les respostes (per exemple, en el cas de nens o gent il·litrada), o bé per escrit, que és el procediment més habitual. El grau d'obertura pot variar, des de les que són completament obertes (*amb qui de la colla t'entens millor*), passant per les no tan obertes (*amb qui t'agradaria anar de viatge*) fins a les que tenen diversos graus de tancament (*digues tres companys/es amb qui t'agradaria anar de viatge*). Aquestes darreres impliquen la fixació del nombre de persones que cal esmentar, el qual no pot passar de cinc.

Les preguntes més obertes corresponen més aviat a la fase exploratòria o bàsica del procediment i cerquen la capacitat expansiva dels subjectes, mentre que les més tancades faciliten les comparacions entre les dades recollides. Si la pregunta inclou la referència a més d'una persona, s'ordena al subjecte que estableixi un ordre o jerarquia en les preferències. Com que la resposta no és, ni pot ser, anònima, les preguntes la contestació de les quals impliqui rebuig o aversió cap a un altre membre del grup poden topar amb resistències i quedar en blanc. Que no passi això depèn de l'habilitat de l'entrevistador a l'hora de tranquil·litzar els participants respecte a la confidencialitat de la informació obtinguda.

És clar que el contingut de la pregunta pot cobrir diferents àrees de relació, com

- el treball (*amb qui t'agradaria treballar/estudiar...*),
- la convivència (*amb qui t'agradaria viure, conviure...*),
- l'oci i la diversió (*amb qui t'agradaria divertir-te/anar de viatge...*), etc.

A partir de particions com l'anterior es distingeix entre:

- criteris **afectius** (oci, vida en comú),

- criteris **funcionals** (compromís en la cooperació, eficiència)
- i criteris **jeràrquics** (acceptació del lideratge i preferències en aquest sentit),

els quals es jutgen independents.

És possible que un test muntat sobre un inventari de preguntes lligades a diferents àrees, associades a diferents criteris, reveli no una, sinó diverses estructures grupals també diferents entre elles. Això no s'hauria d'interpretar en termes de manca de **validesa** o fiabilitat del procediment. Si ho valorem des d'una òptica qualitativa, seria més aviat l'expressió de la diversitat, riquesa i múltiples plans de funcionament del grup. En tot cas, sembla de sentit comú que, per exemple, en un grup d'estudiants d'ESO hi hagi un líder intel·lectual i un líder de jocs. Aquesta mateixa òptica es podria emprar en jutjar les possibles diferències entre l'estructura de grup que es deriva de l'observació externa del científic i la que es desprèn del registre sociomètric. En aquest cas la diferència seria la que s'espera que es manifesti entre una descripció èmica i una d'ètica.

#### Vegeu també

Sobre la validesa podeu veure l'apartat 1.3, "La posició qualitativa respecte a cada una de les dimensions de fiabilitat", i 2.3, "La posició qualitativa sobre la validesa", del mòdul didàctic "La qualitat de les dades en la investigació qualitativa" d'aquesta assignatura.

A través d'altres prismes les preguntes es poden veure com:

1) Preguntes **generals**, com les ja esmentades del tipus *qui prefereixes entre tots els teus companys d'equip*.

O bé:

Preguntes **específiques**, com les també esmentades del tipus *amb qui t'agrada més jugar o amb qui t'agrada més anar de patrulla*.

2) Preguntes **indicatives o objectives**: *amb qui te'n vas a esmorzar amb més freqüència*.

O bé:

Preguntes **conjuntives o desideratives**: *amb qui preferiries anar a esmorzar*.

3) Preguntes d'elecció **positiva**: *a qui invitaries a la festa del teu aniversari*.

O bé:

Preguntes d'elecció **negativa**: *a qui no invitaries a la festa del teu aniversari*.

Una modalitat inversa o en negatiu de test sociomètric és la que, en comptes d'indagar en les preferències dels subjectes, demana a aquests qui creuen que l'ha escollit, preferit, acceptat o rebutjat en el context d'una pregunta concre-

ta. Aleshores es parla d'un **test sociomètric de percepció grupal**, que ens proporciona informació força rellevant des de l'altre costat del pont de les relacions grupals.

### 2.6.3. Rendiment del test sociomètric: tipus de relacions detectades

L'anàlisi dels resultats sociomètrics permet identificar diferents perfils de subjectes segons la seva posició dintre del grup. En general, un subjecte es caracteritza per la seva **expansió** en el grup, que equival al nombre d'eleccions que ha realitzat, i pel seu estatus, fixat pel nombre de vegades que ha estat escollit. Segons l'estatus així determinat, tindrem diferents perfils com el de l'**estrella** o **líder** potencial, individu que gaudeix de la preferència de la major part del grup; l'**eminència gris**, persona relativament aïllada però que manté una relació especial amb el líder; els que formen una colla o **clique**, subgrups de persones que s'atrauen recíprocament i s'escullen entre ells; l'**oblidat**, que escull persones però no és escollit per elles; el de l'**aïllat**, que no es beneficia d'eleccions positives ni tampoc les fa; etc.

Aquest nivell d'anàlisi es pot afinar o aprofundir en direccions variades. Així, per exemple, es pot tenir en compte l'ordre en l'elecció, com ja hem fet notar. No és el mateix ser el preferit del grup en termes absoluts, independentment de l'ordre d'elecció, que ser-ho respecte a aquest darrer. No és el mateix aparèixer com a líder per haver estat escollit deu vegades en primer lloc, que per haver estat escollit tres vegades en tercer lloc, cinc en segon lloc i dues en primer lloc. Quan el test sociomètric s'aplica a grups que ja tenen una estructura descrita (potser en investigacions anteriors) o quan es consideren els resultats un cop feta l'assignació dels estatus respectius, és evident que l'origen de les eleccions també marca la posició en el grup. No és igual haver estat preferit per un individu que es revela líder que per un altre d'aïllat o de menor estatus.

#### Exemple

Un treball molt citat en la literatura sociomètrica és el de Jenkins (1947), referit a la diferent moral de dues tripulacions d'avió en la guerra del Pacífic. En una d'elles s'hi detectava força optimisme i moral; en l'altra, el contrari. En la primera, la relació amb el comandant i el segon oficial era molt bona (vuit i sis eleccions positives, respectivament), mentre que en la segona era força deficient (cap elecció del comandant i nou repulses vers el segon oficial). A més, en el grup deprimat s'hi reconeixien dos subgrups, mentre que en l'optimista tot el grup es congregava al voltant del comandament.

Font: citat per M. Grawitz (1975). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales* (Vol. II, p. 427). Barcelona: Hispano-Europea.

### 2.6.4. La matriu sociomètrica i el sociograma

Acabarem amb una ullada ràpida als aspectes més tècnics i quantitius de la sociometria.

El resultat de les eleccions realitzades en el test es traslladen a una matriu sociomètrica o sociomatriu en què els electors figuren en les files i els escollits en les columnes. Per tant, en les caselles apareixerà la freqüència d'elecció de cada un dels membres del grup respecte a la resta, de manera que la diagonal principal no inclourà valors (ja que un no es pot escollir ni rebutjar a si mateix). I tot això respecte a la dimensió considerada (atracció, rebuig) o segons el test sigui d'elecció o de percepció. No obstant això, de vegades es treballa amb matrius que integren tota aquesta informació utilitzant diferents files i símbols.

Per exemple, una matriu procedent d'un registre en un grup de cinc subjectes, en la qual es tingués en compte l'ordre de preferències en el nombre d'eleccions i rebutjos, i això tant en un test d'elecció com en un de percepció, tindria un aspecte com el de la taula que segueix. Els números 1, 2, 3 representen l'ordre d'elecció en les dues files d'elecció i de percepció, mentre que el signe més (+) simbolitza la preferència i el menys (-) el rebuig.

		Subjectes triats/rebutjats					
			I	II	III	IV	V
Subjectes electors/rebutjadors	I	Elecció		+1	-1	+2	+3
		Percepció		+1	-1	+3	+2
	II	Elecció	+1		-1	+2	-2
		Percepció	+1		-1	+2	-2
	III	Elecció	+3	-1		+1	+2
		Percepció	+3	-1		+1	+2
	IV	Elecció	+2	-1	+3		+1
		Percepció		-1	+3		+1
	V	Elecció	+1	-1	+2	+3	
		Percepció	+2	-1	+3	+3	

Font: exemple adaptat d'R. Mayntz, K. Holm, i P. Hübner (1976). *Introducción a los métodos de la sociología empírica* (p. 165). Madrid: Alianza.

La lectura de la taula és molt senzilla. Per exemple, el subjecte III ha preferit en primer lloc el subjecte IV, en segon el subjecte V i en tercer el subjecte I. Els seus rebutjos només es refereixen al subjecte II. Tocant al registre de percepció grupal, la congruència (en aquest exemple) és total, ja que III imagina que ha estat preferit i rebutjat pels mateixos subjectes i en el mateix ordre que ell ha manifestat. Com a receptor ha estat objecte de rebuig per part dels subjectes I i II (tant en el registre d'elecció com en de percepció) i d'elecció no prioritària per part dels subjectes IV i V, en una certa correspondència amb les seves pròpies eleccions. Advertiu que, en aquest registre, l'ordinal de rebuig queda pràcticament limitat empíricament al valor -1.

A partir de dades com aquestes es poden extreure diversos còmputos.

En el pol de l'emissor o elector:

- Nombre d'eleccions realitzades (sense tenir present l'ordre)
- Nombre de rebutjos realitzats (sense tenir present l'ordre)
- Nombre d'eleccions imaginades o percebudes (sense tenir present l'ordre)
- Nombre de rebutjos imaginats o percebuts (sense tenir present l'ordre)

Si es tingués en compte l'ordre caldria ponderar multiplicant per 1, 2, 3 el valor de la freqüència o, si es tractés d'un registre únic com en l'exemple anterior, aquests valors se sumarien directament. Així, el nombre d'eleccions positives o preferències del subjecte III, tant en el registre d'elecció com en el de percepció, seria 3 si no consideréssim l'ordre; en canvi, fent-ho, sumariem  $3 + 1 + 2 = 6$ . El còmput de rebutjos seria  $-1$  en tots dos casos.

En el pol de receptor o elegit fariem els mateixos còmputos des d'aquest altre punt de vista:

- Nombre d'eleccions rebudes (sense tenir present l'ordre)
- Nombre de rebutjos rebuts (sense tenir present l'ordre)
- Nombre d'eleccions atribuïdes segons la percepció dels membres del grup (sense tenir present l'ordre)
- Nombre de rebutjos atribuïts segons la percepció dels membres del grup (sense tenir present l'ordre)

Si tinguéssim en compte l'ordre també ponderariem aquest còmputos.

Així mateix es pot calcular el nombre de preferències o rebutjos recíprocs en els diferents aparellaments. Ens referim un cop més tant al test d'elecció com al de percepció.

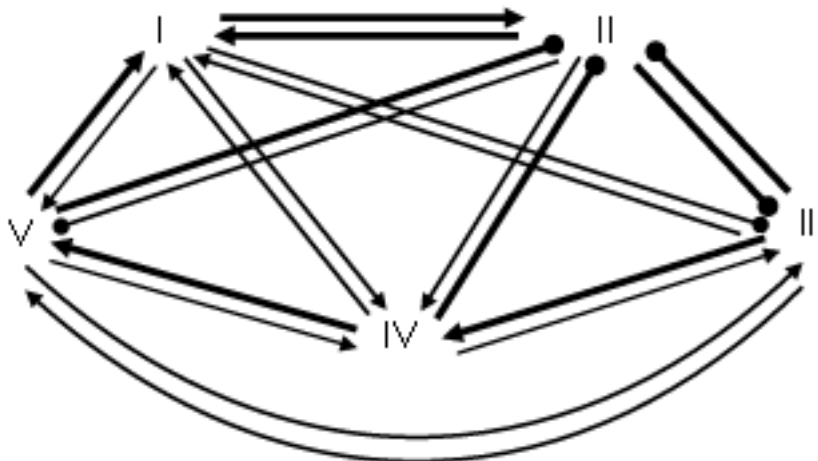
Més enllà d'aquests primers còmputos podem calcular índexs que aporten informació extra sobre l'estructura i les funcions grupals. En donem alguns a tall d'il·lustració:

- $SS+$  = nombre d'eleccions rebudes / nombre de membres del grup  $- 1$ . Aquest és l'**estatus sociomètric positiu** d'un individu.
- $SS-$  = nombre de rebutjos rebuts / nombre de membres del grup  $- 1$ . Aquest és l'**estatus sociomètric negatiu** d'un individu.
- $SS = (SS+) - (SS-)$ . Aquest és l'**estatus sociomètric general** d'un individu.

- $E+$  = nombre d'eleccions realitzades / nombre de membres del grup - 1. Aquesta és l'**expansió o irradiació emotiva positiva** d'una persona en el grup.
- $E-$  = nombre de rebutjos realitzats / nombre de membres del grup - 1. Aquesta és l'**expansió o irradiació emotiva negativa** d'una persona en el grup.
- $E = (E+) - (E-)$  o **expansió general** d'una persona en el grup.
- $C =$  nombre de parelles en les quals hi ha reciprocitat d'elecció / nombre possible d'aparellaments. Aquest és un índex de **cohesió**.

Tots aquests índexs es poden calcular a partir de freqüències ponderades i tant en l'àmbit de les eleccions/rebutjos reals com en el dels imaginats.

La informació incorporada en una matriu sociomètrica es representa en un sociograma. Aquest consisteix en un model gràfic en què els individus són punts o cercles en un espai topològic, i les seves relacions, tal com han estat establertes pel test sociomètric, són línies direccionals o fletxes que uneixen aquests punts. Si representéssim part de les dades de la taula anterior, limitant-nos a les preferències i rebutjos en el test d'elecció, confeccionariem un dibuix com el de sota, en el qual la primacia d'ordre s'ha simbolitzat pel diferent gruix de les línies, acabades en punta (preferències) o en una bola (rebutjos).



L'individu I és el millor situat respecte al grup, ja que rep adhesions de tots i només emet un rebuig suau cap a III. A continuació es troba l'individu IV, en una posició semblant a la de l'I però amb una repulsa intensa per a II. Després tindriem, correlativament, els individus V i III, en posicions en general



favorables però que manifesten un vincle amb II totalment col·lapsat i, en el cas de III, amb un rebuig addicional d'I. II, òbviament, és una persona força aïllada, però curiosament manté una forta relació bilateral amb I.

Les eleccions i rebutjos recollits per un test sociomètric són introduïts en una matriu, que permet calcular diversos índexs, i representats gràficament en un sociograma.



## Bibliografia

Alonso, L. E. (2003). *La mirada cualitativa en sociología. Una aproximación interpretativa*. Madrid: Fundamentos.

Clemente, M. (Coord.). (1992). *Psicología Social: Métodos y Técnicas de Investigación*. Madrid: Eudema.

Clemente, M i Gil, F. (1985). Métodos y técnicas de investigación en los grupos. A C. Huici (Ed.), *Estructura y procesos de grupo* (vol. 1). Madrid: UNED.

Cornejo, J. M. (1999). Metodología de la investigación grupal. A P. González (Ed.), *Psicología de los grupos. Teoría y aplicación* (pp. 45-99). Madrid: Síntesis.

Rodríguez Mazo, F. (2005). La investigación en psicología de grupos. A F. Gil i C. M. Alcover (Eds.), *Introducción a la psicología de grupos* (pp. 417-446). Madrid: Pirámide.

### Webs recomanats:

Diaz Nosty, B. (2002-2008). *Infoamerica. Robert Freed Bales (1916-2004)*. Cátedra UNESCO (Universidad de Málaga, España). També conté altres dades sobre aquest autor. Recuperat el 31 de juliol de 2008 des d'<http://www.infoamerica.org/teoria/bales1.htm>.

Informació sobre Bales i la seva anàlisi del procés d'interacció (IPA)

Ten Have, P. (2008). *Information on Ethnomethodology and Conversation Analysis*. University of Amsterdam. Recuperat el 24 d'agost de 2008 des d'<http://www2.fmg.uva.nl/emca/index.htm>.

Informació metodològica i bibliogràfica general sobre temes d'etnometodologia i anàlisi conversacional

