

Annex 1. L'entrevista

El terme entrevista s'ha generalitzat a tota conversa entre dues persones en la qual l'entrevistador/a té la intenció declarada d'obtenir informació, i l'entrevistat/a hi accedeix. Així, existeixen entrevistes periodístiques, entrevistes de treball, entrevistes biogràfiques, entrevistes clíniques, etc. En l'àmbit de la investigació, l'entrevista és la tècnica privilegiada d'obtenció d'informació pròpia de les metodologies qualitatives.

En termes formals, podem dividir les entrevistes, a més, en tres tipus: estructurades, semiestructurades i no estructurades, en funció del nivell de detall i predefinició de les qüestions a tractar durant l'entrevista.

Per tal d'assolir els objectius plantejats en les entrevistes que es realitzaran en els diferents moments del projecte intersectorial, **es recomana portar a terme entrevistes semiestructurades**, en les quals a partir d'un guió prèviament elaborat es fan preguntes obertes donant l'oportunitat de rebre matisos de resposta i entrellaçant temes, la qual cosa acota l'entrevista però no la restringeix.

El guió d'entrevista és una eina necessària per assegurar-nos que assolim els nostres objectius, ja que ens recorda quins són els temes que volem tractar amb la persona entrevistada.

Cada entrevistador/a elabora el guió en funció del seu estil d'entrevista. Aquest pot ser tan exhaustiu o abstracte com li sembli útil, però en qualsevol cas us recomanem que:

1. Sigui fàcil de llegir, amb un bon cos de lletra.
2. No ocupi més d'un full DIN A4, per tal de no anar passant fulls.
3. No contingui preguntes, sinó temes, conceptes.

Prèviament, doncs, a la realització de l'entrevista ens haurem d'assegurar que tenim a disposició tot el material que necessitarem:

- Guió de l'entrevista.
- Gravadora (reviseu que estigui carregada i que funciona perfectament fent una petita prova abans de l'entrevista).
- Paper i bolígraf, per si és necessari apuntar alguna cosa.

Caldrà assegurar-se que l'espai on es realitza l'entrevista sigui prou confortable i tranquil per a la persona que entrevistem. Un bar, cafeteria o un despatx pot ser un bon espai, no obstant això, hem de procurar que el soroll ambiental no sigui gaire molest ni interfereixi en la gravació.

Recomanacions per a la realització d'entrevistes

Existeix molta literatura sobre l'entrevista; tant pel que fa a la teoria com a la pràctica, i les llistes de recomanacions per fer una entrevista són moltes i diverses. Vegem-ne una selecció, que trobem adient per a aquest context:

Actituds i pràctiques per part de l'entrevistador/a

Desitjables

- Ser accessible: fer-nos entendre amb un vocabulari d'acord amb el de l'entrevistat/a.
- Parar atenció i demostrar-ho en tot moment, assentint de forma verbal o gestual.
- Ser comprensiu, respectuós i amistós per tal d'establir una relació de confiança, però sense caure en «l'amiguisme».
- Ser participatiu, per assimilar l'entrevista a una conversa. Hem d'evitar donar la nostra opinió, però sí que hem de mostrar reciprocitat.
- Estar tranquil i relaxat, per facilitar un clima en què la persona parli i actuï amb naturalitat.

No desitjables

- Tallar les explicacions.
- Fer judicis sobre el que explica la persona entrevistada.
- Intentar convèncer o persuadir sobre algun tema.
- Ser ofensiu o agressiu en les respostes.
- Criticar o menystenir les respostes.

Les tres parts de l'entrevista

1. L'obertura de l'entrevista

- Cal presentar la situació, informar clarament de:
 - Qui és la persona entrevistadora i quin és el seu objectiu.
 - Quina serà la durada de l'entrevista, de forma aproximada però realista.
 - Quin serà el paper de la persona entrevistada i l'entrevistadora, és a dir, com s'espera que transcorri la conversa.
- L'inici de l'entrevista ha de permetre que les persones informants es trobin còmodes i les ha de convidar a entaular conversa per parlar de tot allò que interessi a l'entrevistador/a.

- És recomanable començar per temes neutrals, com experiències pròpies, explicacions descriptives... A mesura que avanci la conversa, les preguntes poden ser més concretes i amb més càrrega personal.
- Cal evitar marcar des d'un principi les temàtiques o la direcció de l'entrevista, per tal de deixar llibertat a la persona entrevistada per parlar del que cregui important.

2. L'evolució de l'entrevista

- El guió ha de servir d'esquema per aconseguir la informació que es vol, però no ha de marcar l'ordre de l'entrevista necessàriament. Per això, és preferible saber-lo de memòria i tan sols consultar-lo de tant en tant.
- L'entrevista ha de reproduir un model de conversa entre iguals, malgrat que no ho sigui. Per tant, cal evitar un intercanvi formal de pregunta-resposta constant.
- Cal alimentar i motivar la conversa per tal que avanci:
 - Amb expressions (*Ahà, comprenc...*), noves preguntes, petites síntesis, demanant o citant exemples, etc.
 - No donant res per fet i, per tant, clarificant tot allò imprecís o confús.
 - Evitant preguntes massa abstractes o generals.
 - Permetent parlar a la persona. Això implica, a vegades, una bona dosi de paciència.
 - Evitant allunyar-se de la temàtica que interessa. Es pot aclarir l'objectiu o tornar a centrar la conversa amb formulacions de l'estil *m'agradaria tornar a..., m'interessaria aprofundir en...*
- És important prendre notes per a l'anàlisi posterior, així com per no oblidar dubtes o qüestions que puguin sorgir al llarg de l'entrevista.

3. El tancament de l'entrevista

- Cal comprovar que no quedi cap tema per tractar.
- És important preguntar-li a la persona entrevistada si vol afegir alguna cosa, si té cap dubte.
- Comunicarem a la persona quins són els propers passos: què en farem, d'aquesta informació; i de quina manera pot estar assabentada del que se'n farà.
- Cal que tanquem l'entrevista agraint el temps i la col·laboració de la persona.

Possibles reptes... i possibles solucions

Cada entrevista és un món, i de dificultats en poden sortir moltes. En plantejem tres de força habituals, i un seguit de consells per tractar de solucionar-les.

1. La persona es mostra tímida o poc participativa

- Tractem de trencar el gel fent comentaris aliens a l'entrevista i que facilitin la conversa.
- Reprenem el fil de l'entrevista amb preguntes generals i senzilles.
- Resumim els continguts tractats fins al moment.
- *Sortim* un moment de l'entrevista per reavaluar la situació, sigui de manera indirecta (amb una pausa) o directament, plantejant clarament el problema.

2. La persona és activa, però les seves respostes són massa concises

- Fem pauses, fent servir el silenci com a eina per motivar que la persona segueixi parlant.
- Mostrem molt d'interès, assentint i fent servir mots incentivadors (*ahà, ja ho entenc, ja...*).
- Parafrasegem, és a dir, repetim la seva resposta amb altres paraules, per motivar que amplii la seva resposta.

3. La persona parla molt sobre un tema o no sembla que vulgui deixar de parlar

- Recordem el temps disponible de l'entrevista, i la necessitat de tractar diferents temes, o la necessitat d'anar finalitzant l'entrevista.
- Tallem la persona literalment, mostrant un gran interès per alguna cosa, trencant el ritme i redirigint la conversa.
- Ho plantejem obertament, amb humor, i li agraiem molt el seu temps, remarcant com n'és d'útil aquesta entrevista per al projecte.

En qualsevol cas, recordem que una entrevista ha de ser per a la persona entrevistada el més semblant a una conversa, i així és com ens hem de sentir nosaltres i transmetre-ho.

1.1. Guió d'entrevista per al diagnòstic inicial

Per tal de realitzar entrevistes durant la fase de diagnòstic de l'estat de la intersectorialitat (en cas que aquesta sigui l'opció desitjada), a continuació es proposen, en forma de guió, uns elements que serien interessants d'abordar en l'entrevista. Aquests elements també poden ser adaptats en el cas que vulguem realitzar grups de discussió. Si volem realitzar entrevistes en la fase d'avaluació, cal que el guió s'ajusti a les diferents activitats i productes propis del nostre projecte intersectorial.

Guió:

- A. Informació relacionada amb el perfil de la persona (departament/entitat, càrrec, experiència en la posició, etc.).
- B. Informació relacionada amb els procediments de treball intern (mètodes de treball, comunicació, mètodes d'avaluació, capitalització de la feina feta, etc.).
- C. Informació sobre la relació del departament/entitat amb l'Àrea de Salut (programes compartits, dinàmica de treball, grau d'implementació de la perspectiva de la salut en les polítiques pròpies, barreres, oportunitats, etc.).
- D. Programes compartits amb altres departaments (tipus de col·laboració, històric dels programes, problemàtiques sorgides i solucions adaptades, etc.).
- E. Recursos dels quals disposa el sector (partida pressupostària, personal, ubicació, etc.).
- F. Actitud vers la intersectorialitat (motivació, experiències, visió dels projectes, grau de justificació, dificultats i oportunitats que es perceben, etc.).
- G. Propostes que es considerin interessants per al projecte intersectorial.
- H. Expectatives de la/les persones entrevistades envers el projecte intersectorial.