



La indagación social, herramienta para la mediación social

Sumario

**Social inquiry: a tool for social
mediation**

Autoras:

M^a José Ortí Porcar

Psicóloga y máster en mediación social.
Coordinadora del área social de la Fundación
Isonomía de la Universitat Jaume I de
Castellón

Eva Zafra Aparici

Antropóloga Social y Cultural y Diplomada en
Enfermería.
Miembro del Grupo de Estudios Alimentarios
del Parque Científico de Barcelona

- I. Introducción
- II. Llevar a cabo una investigación social
 - II.I Fases
 - II.II El trabajo de campo
 - II.II.I Con quién contactar
 - II.II.II Cómo realizar la investigación.
 - II.II.III Con qué recoger la información
 - II.III. ¿Qué hago con los datos?
Analizar lo encontrado

La indagación social, herramienta para la mediación social

Introducción

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, indagar es intentar averiguar, inquirir algo discurriendo o con preguntas.

En el caso de la indagación social estaríamos aludiendo, por tanto, a la/s averiguación/es de algo perteneciente o relativo a la sociedad.

La sociedad está compuesta por personas, grupos, colectivos, instituciones, organizaciones, etc. que establecen entre sí un complejo sistema de relaciones. En muchas ocasiones, no existen interacciones entre algunos de estos elementos. En este sentido, para poder trabajar con las diferentes realidades, se ha creado una herramienta muy útil que permite generar cambios para mejorar la vida de las personas. Nos estamos refiriendo a la Mediación Social, cuyo enfoque se describe a continuación.

La Mediación, dentro del contexto del proyecto Equal Mass-mediación, es entendida como la acción de indagar e informar, en sentido bidireccional (sujetos/colectivos sociales no representados –instituciones/estructuras públicas - sujetos/colectivos no representados) para que cada sujeto/colectivo social no representado, tenga la posibilidad de que le sea facilitado el

marco desde donde se puedan prevenir los problemas derivados de su propia existencia, resolver sus conflictos específicos, articular sus deseos y/o construir proyectos de vida propios, posibilitándole el acceso a los recursos imprescindibles para que tales proyectos puedan no sólo diseñarse sino desarrollarse.

Así, en este contexto lo que se pretende con este cuadernillo es dar una presentación mínima, fundamentalmente práctica, sobre cómo realizar una investigación social, haciendo hincapié en el trabajo de campo y, sobre todo, en algunas técnicas basadas en la participación ciudadana para la recogida de información.

Llevar a cabo una investigación social

Fases

Una vez determinado qué se quiere estudiar, en primer lugar la persona investigadora tiene que realizar una exploración previa, un primer acercamiento a la realidad que quiere conocer. Para ello hay que realizar una búsqueda bibliográfica, sondeo de las fuentes disponibles y repaso del marco de análisis.

En segundo lugar se programa la indagación, delimitando y teniendo claro los objetivos que se desean conseguir. También es el momento de formular la unidad de análisis, es decir, el marco teórico y las hipótesis de la investigación.

Seguidamente se selecciona el ámbito de estudio, teniendo en cuenta la unidad de aná-

lisis, anteriormente mencionada, y se eligen los escenarios donde se va a llevar a cabo esa investigación.

El cuarto paso es la elección de la metodología, técnicas, instrumentos y fuentes, así como realizar la planificación.

Finalmente se lleva a cabo la investigación.

El trabajo de campo

A la hora de programar una investigación es importantísimo mantener una actitud flexible, tanto antes como durante el proceso indagador, pues muchos de los intereses planificados evolucionan a medida que se desarrolla la investigación, no hay que aferrarse demasiado a ningún interés teórico, sino explorar los fenómenos tal y como emergen, de esta manera la indagación no estará sesgada ni condicionada. Es aconsejable partir de unos interrogantes que estén en la mente del/la investigador/a antes de realizar la indagación. Estos son, por una parte, los que se denominan sustanciales y que están relacionados con problemas específicos en un particular tipo de escenario y, por otra, los que se denominan teóricos, ligados a problemas sociológicos básicos tales como la socialización, la desviación y el control social. (Roigè; Estrada; Beltran, 1999)

Una vez se tienen establecidos todos los criterios para realizar la indagación, sólo nos queda llevarla a cabo a través, en este caso, de realizar el trabajo de campo.

“El trabajo de campo es un conjunto de técnicas de recogida de datos que se complemen-

tan las unas con las otras conformando así un procedimiento metodológico concreto, el cual se basa en el desplazamiento y estancia de la persona indagadora dentro del mismo contexto donde se va a desarrollar su indagación, realizando así, una observación participante en la cual se establecen una serie de interrelaciones sociales que involucran al/a la agente investigador/a en relación con las personas o colectivos indagados”.

Tal y como la definición anterior señala, a la hora de realizar el trabajo de campo se establecen interrelaciones del/la investigador/a con los sujetos indagados, por lo que es importante que la persona que realiza el estudio sepa que su visión de la realidad es sólo una entre muchas posibles, así como tener en cuenta que la indagación nunca está “libre de valores”, pues somos seres humanos con unas determinadas características y valores, debiéndolos mantener al margen, es decir, cuando se realice una investigación social es imprescindible intentar mantenerse NEUTRAL.

Vamos a describir a continuación cómo recoger esa información.

Con quién contactar.

Una vez se tiene seleccionado el escenario donde se va a realizar la investigación, el primer paso es el contacto con los porteros, que son aquellas personas que en un primer momento proporcionan acceso al escenario y a los informantes clave². No siempre es necesario el disponer de porteros, depende de lo que queremos estudiar.

En el caso de que se requiera, es importante

que el portero vea que el o la investigador/a no es una persona amenazante y que no dañará a la institución, organismo, grupo, colectivo, etc. de ningún modo, incluso si es el caso, hay que hacerle comprender que la institución, grupo, etc. saldrá beneficiado.

¿Cómo acceder a los porteros?

- En el caso de escenarios públicos y cuasi públicos:

En este caso no es difícil pues siempre existe una persona de referencia a la que poder realizar las consultas.

- Para el acceso a escenarios privados:

En este caso se encuentran más problemas. El enfoque principal para obtener acceso a escenarios privados es la técnica de la bola de nieve. Podemos empezar contactando con aquella persona o grupo que esté o percibamos más cercano, accesible a nosotros como pueden ser conserjes, agentes informativos, etc., o también entrar en el escenario a través de amistades, parientes y/o contactos personales. A partir de ahí, pedirles que nos presenten a nuevos/as informantes y así ir ampliando nuestra red de contactos dentro de la comunidad de personas, organismos o asociaciones que queramos estudiar.

¿Qué hay que decir a los porteros?

El contacto resulta más positivo si se establece "cara a cara" investigador/a-portero que si se realiza telefónicamente o a través del correo (postal o electrónico). La interacción resulta muy positiva pues no es lo mismo conocer a la persona, ubicar una cara, que no saber quién es tu persona interlocutora.

En cuanto a la información ofrecida al portero en relación al estudio que se va a realizar, existen dos modalidades de investigación: la encubierta, cuando no se explica que se vaya a realizar ningún estudio, y la abierta o aquella donde se aclara a los sujetos de estudio el motivo de nuestro trabajo de campo. Ésta es cuestión de carácter ético que el indagador o indagadora deban esclarecer de manera personal. No obstante, hay diversas opiniones al respecto. Autores como Taylor y Bogdan³, señalan que no resulta prudente proporcionar demasiados detalles sobre el estudio y la precisión con la que se tomarán las notas. Dicen que el enfoque debe ser veraz, pero vago e impreciso para así no inhibir a los informantes. Otros autores, sin embargo, apuestan por una explicación totalmente abierta y sincera sobre los objetivos del estudio. Una explicación verídica puede favorecer un compromiso recíproco por parte del o la informante en beneficio de la indagación. Debemos decidir la forma en función de nuestro compromiso ético, escenario y sujetos de estudio a los que nos dirijamos.

Debemos pactar y negociar con la persona portera, ofreciendo garantías de que nuestra investigación no va a perjudicar ni interferir en el desarrollo normal y la cotidianidad del escenario elegido y que no necesariamente estamos interesados en su organización, institución, etc. Puede que estas personas porteras, al igual que muchos y muchas informantes clave, soliciten la preparación de una propuesta y/o informe escrito explicando la finalidad de la indagación. Habrá que tener en cuenta, por lo tanto, la diversidad de sujetos y colectivos a los cuales vaya dirigido este informe que a su vez también deberá ser específico en función de cada demanda.



Nos gustaría realizar un pequeño inciso, en estos momentos, para recordar unos aspectos que muchas veces no se tienen en cuenta y que facilitan la planificación de la investigación. Estos son:

- Es conveniente disponer de una agenda donde anotar citas, visitas, etc.
- Elegir el medio de transporte que se considere adecuado. No hay que olvidarse de los horarios.
- Determinar las propias rutas. Es recomendable señalar previamente en un mapa el camino elegido para realizar el desplazamiento, esto ayudará a no perderse. Es bueno consultar las rutas con alguna persona del territorio.

Hecha esta pequeña matización, y una vez realizado el pertinente contacto con los porteros, llega el momento de seleccionar a las/os informantes clave.

¿Quién es el/la informante clave?

Un/a informante clave es una persona, que se encuentra en el ámbito donde vamos a realizar la investigación, conocedora de aquello que pretendemos estudiar. Esta persona facilitará sus conocimientos y complementará el trabajo de la persona que indaga. El/la informante clave tiene que ser una persona respetada en su territorio, es decir, tiene que ser una persona que tenga fluidas relaciones con las personas de su entorno.

Al principio resulta difícil saber quién es y quién no es respetado, es necesario preguntar para no caer en el error de aliarse con aquel o aquella informante impopular que pueda favorecer la indagación. Evidentemente, esta

búsqueda debe realizarse con la mayor discreción, elegancia y empatía para con cualquiera de las personas con las que nos vayamos relacionando. También es importante abstenerse a desarrollar relaciones estrechas.

El/la informante clave puede facilitar u obstaculizar la realización de una investigación, por lo tanto, cuando nos encontremos en tal situación, hay que estar preparado/a para retroceder de forma cordial esta relación. Ello, no obstante, no tiene por qué privar de una continuación en la relación personal. Por ello es recomendable no concentrarse exclusivamente en un individuo o pequeño número de individuos como informante/s.

Cómo realizar la investigación.

Una vez delimitados las/os informantes claves, hay que prepararse para la "entrada al campo". En esta fase hay que darse a conocer, esclarecer los motivos de la indagación y empezar a negociar el rol que vayamos a tomar durante el transcurso de la misma. Explicar quiénes somos y qué papel vamos a tomar a lo largo de toda la investigación, pues en el transcurso de la misma pueden surgir problemas y tensiones de manera más o menos continua, ya que se está en contacto con sucesivos y sucesivas informantes, situaciones nuevas, etc. que pueden complicar el proceso si éste no ha quedado lo suficientemente claro desde un principio.

La persona que lleva a cabo la indagación puede sentirse incómoda durante los primeros momentos puesto que las relaciones sociales suponen un gran esfuerzo tanto físico como psicológico. Será en buena medida a partir de

“la primera impresión” que ofrecerá el sujeto indagador a los y las informantes los resultados de la indagación. Esto crea presión. También puede provocar decepciones, frustraciones, “no encontrarte con lo que pensabas”..., por ello hay que estar preparado para cambiar sucesivas veces de situación, contexto, informante, colectivo, etc. En el curso de los primeros días, la recolección de datos es secundaria, el primer objetivo es que la gente se sienta cómoda.

Con qué recoger la información.

Una vez seleccionadas las personas informantes clave, es la hora de la recogida de la información. En este apartado haremos una pequeña reseña de cómo utilizar algunas técnicas que, desde nuestra experiencia, nos han resultado útiles para la recogida de información. Estas son: observación, entrevista y dinámicas participativas.

Observación. Observar significa mirar atentamente, examinar, mirar con atención, darse cuenta de lo que está sucediendo en un determinado momento y lugar.

La observación es una buena técnica para la recogida de información. Para realizar una buena observación es fundamental saber, en primer lugar qué queremos observar y después registrar lo observado. Así, una vez delimitado el escenario recogeremos la información. Algunos instrumentos para la recogida de datos son el diario de campo, las notas de campo, las guías de trabajo, los cuestionarios etnográficos, las fichas etnográficas y otros procedimientos como la fotografía, el

vídeo, dibujo, objetos materiales, etc⁴. (Roigè; Estrada; Beltran, 1999)

Cuando realizamos una observación es importante realizar las anotaciones en el mismo momento, si nos es posible inmediatamente después de terminar la visita de campo para no olvidar ningún detalle. Es importante anotar todo aquello que consideremos interesante como sentimientos, comportamientos, ideas, palabras literales que haya dicho alguien, etc.

También es necesario limitarse a recoger información sobre aquello que pasa, evitando excesivo protagonismo de la persona que realiza la investigación.

Hay que saber diferenciar entre la información que se desprenda estrictamente de la observación de aquella derivada de la intuición, la que es sabida a *priori* y la que se ha obtenido mediante preguntas a las/os protagonistas de la observación.

Entrevista. Realizar una entrevista es mantener un encuentro y conversación entre dos o más personas para tratar un asunto determinado. Por tanto encontramos diferentes elementos a la hora de realizar una entrevista, elementos que analizaremos a continuación.

En un primer momento es importante la preparación de la entrevista, es decir preparar el encuentro. Así, una vez seleccionado/a el/la informante, es necesario concretar la entrevista, aclarando antes de llevarla a cabo el porqué de la misma, el anonimato de la entrevista, el lugar de celebración, la hora y la duración estimada. Hay que intentar que se adap-

te lo máximo posible a los requerimientos y/o necesidades de la persona que va a ser entrevistada. Conviene que el sujeto se sienta cómodo y, a ser posible, estar a solas con él. Si entrevistamos a más de una persona habrá que tener en cuenta la influencia de las otras personas.

En el caso de que se decida grabar la entrevista, pedir permiso y siempre debe realizarse de forma voluntaria por parte de la persona entrevistada. Documentos útiles que deberían acompañar a la entrevista son: una guía de aquellos puntos básicos a tratar que nos ayudará a no perdernos durante el desarrollo de la entrevista y, una ficha de informante donde tendremos registrados datos básicos sobre la identidad de la persona que va a ser entrevistada, una breve síntesis de la entrevista, la relación de los temas tratados, datos y condiciones de las sesiones de entrevistas realizadas a esta persona. Suele resultar más positivo rellenar los datos de nuestro/a informante al finalizar la entrevista aunque, en otras muchas ocasiones, rellenarla al principio puede propiciar un buen momento para "romper el hielo" con la persona que vamos a entrevistar. En el caso de que se grabe la entrevista dejar preparada la grabadora, comprobando las cintas y pilas de recambio. También se aconseja llevar un bloc de notas, pues resulta útil para anotar aquellos datos, aspectos, etc. que surjan después del tiempo real de la entrevista, ya que la persona entrevistada suele expresarse más en esos momentos (más naturalidad, menos presión, etc.).

Llegado el momento de realizar la entrevista, es importante crear un buen ambiente de relación para que ésta surja de la mejor manera

posible. En el momento de la presentación de ambos sujetos resulta importantísimo ofrecer una buena impresión a la persona que vamos a entrevistar ya que de ello, en buena parte, dependerá la calidad de los datos que obtenemos a posteriori, así hay que ser amables, introducir la conversación con temas que no tengan que ver con la entrevista en cuestión, familiaridad, etc.

En el caso de que se utilice la grabadora contar siempre con la autorización de la persona que vamos a entrevistar. Recomendamos tranquilizar y ofrecer confianza a la persona sobre el anonimato y esclarecerle que el hecho de la grabación no excluye la confidencialidad. La grabadora ha de ser visible para la persona entrevistada y la que entrevista.

Cuidar el lugar donde se celebra la entrevista, a ser posible que sea un espacio no ruidoso y tranquilo. Es más correcto sentarse una persona al lado de otra, no manteniendo demasiada distancia.

Durante el transcurso de la entrevista es fundamental que esta siga su curso. La persona entrevistadora no debe emitir juicios de valor, hay que escuchar y dejar que hablen, prestar atención, mostrar interés a lo que relatan, ofrecer una garantía de confidencialidad absoluta y conducir la entrevista respecto a los temas que a nosotros/as nos interesen pero sin forzar respuestas condicionadas.

Las preguntas deben ser simples, que permitan una buena precisión en la respuesta. También hay que evitar las opiniones personales y que piense de igual manera que la persona entrevistadora. Cuando la persona entrevistada comienza a hablar podemos animarla a que diga más cosas sobre los temas en los que el/la entrevistador/a está interesa-

do/a, pidiendo siempre aclaraciones a los comentarios.

Dinámicas participativas: cuando queremos indagar y sacar información a grupos grandes podemos optar por las dinámicas participativas. En esta ocasión haremos mención a dos de ellas, talleres y jornadas y los Grupos de Indagación, Análisis y Trabajo (GIAT).

Respecto a los talleres y jornadas queremos plasmar algunos consejos prácticos para prepararlos. Estos son:

- Es mejor que provengan de una propuesta de las propias personas afectadas.
- Planificarlo con suficiente anticipación, enviando las correspondientes invitaciones con al menos dos meses de antelación para poder contactar con las/os ponentes y realizar una buena difusión.
- Contactar con las personas que realicen las ponencias. Enviarles un borrador del programa. En el caso de que decidan participar, concretar el tema de su exposición, minuta, alojamiento.
- Difusión de las jornadas. Diseñar un programa (tríptico, díptico, etc). En él deben incluirse título, objetivos, programa, ponentes, lugar de celebración y boletín de inscripción. También debe incluirse quién lo organiza y quién colabora. Una vez elaborado el material de difusión hay que publicitarlo. Vía correo ordinario, fax, correo electrónico, etc. Esta divulgación debe hacerse con al menos 3 semanas de antelación.
- Convocado, a ser posible, desde y por la misma institución. De esta manera, por regla general, la asistencia aumenta.
- Es bueno hacer llamadas recordatorias al menos 3 días antes del evento.

- Preparación de materiales: reserva de espacios, material fungible (carpeta, bolis, folios, programa de actividades, cuestionario de evaluación, hoja de firmas, etc.), material inventariable (cañón, pizarra con ruedas, tizas, banderolas, carteles para ponentes, etc)
- Programar un café para las pausas.
- A ser posible, convocar a los medios de comunicación de masas.
- Certificar la participación.
- Consideramos para los talleres un tiempo máximo de duración de 3 horas.

Por su parte los Grupos de Indagación, Análisis y Trabajo (GIAT) son Grupos de Trabajo interdisciplinares vertebrados en torno a un tema social concreto cuyo fin es aportar alternativas desde la detección de necesidades de las personas afectadas. La dinámica que se utiliza en los mismos es el espacio reflexivo.

Y, ¿cómo se desarrolla una sesión del espacio reflexivo?

El GIAT está compuesto por las personas, colectivos e instituciones afectadas en torno al tema social concreto: instituciones involucradas en el tema, autoridades políticas, servicios de atención y trabajo social, mass-media y personas afectadas directamente

De ese grupo inicial, se constituyen diferentes subgrupos integrados, más o menos, por seis personas, cada una/o de las/os cuales tiene una función específica.

Si una vez hecha la división del grupo, quedarán menos de tres personas sin integrar a estas se las incluirá, de una en una, en cada uno de los subgrupos conformados.

En cada subgrupo se trabaja el tema escogido utilizando el espacio reflexivo, dinámica articulada por cuatro funciones:

1- Sintetizar o levantar acta del proceso de comunicación, recogiendo, por escrito, el ambiente en que se hubiera desarrollado el debate, así como las conclusiones a las que se llegarán a través del pacto o consenso, registrando, igualmente, la opinión u opiniones que no hubieran sido susceptibles de tal consenso, otorgando, así, voz y presencia a las opiniones minoritarias que sería obligado respetar.

2- Moderar y activar el debate, entre las personas miembro que conformen el subgrupo.

3- Portavoz: transferir pública y verbalmente las conclusiones a las que ha llegado el subgrupo que representa.

4- Participar en el debate del texto presentado previamente por la docencia.

Cada sesión se cambian los roles de modo que cada persona participante tenga un papel diferente al realizado por esa misma persona en la sesión anterior.

La organización temporal del mismo es:

Las sesiones se inician con la lectura de las conclusiones a las que se llegaron en la sesión anterior (15 minutos aproximadamente), luego en el caso de que asista una persona experta, esta da soporte teórico del tema elegido (45 minutos). Tras la exposición teórica, y una parada de 10 minutos, se activa el trabajo subgrupal (60 minutos). Pasado este tiempo, y una parada de 30 minutos, cada portavoz de los subgrupos da cuenta, en voz alta,

de la síntesis del debate realizado (15 minutos), tras lo cual hay una puesta en común de las personas participantes y de la persona experta (45 minutos). Al final se organiza el orden del día de la siguiente sesión.

¿Qué hago con los datos? Analizar lo encontrado.

Una vez recogidos los datos se trataría de organizar la información y analizar los datos. Pero eso, será otra historia.

1. Roigé Ventura, X., Estrada Bonell, F., Beltrán Costa, O. (1999). *Tècniques d'investigació en Antropologia Social*. Edicions de la Universitat de Barcelona.

2. Posteriormente se describen

3. Taylor, S.J; Bogdan, R (1992) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona, Paidós

4. Roigé Ventura, X., Estrada Bonell, F., Beltrán Costa, O. (1999). *Tècniques d'investigació en Antropologia Social*. Edicions de la Universitat de Barcelona.



Social inquiry: a tool for social mediation

Summary

La indagación social, herramienta para la mediación social

Autors of this booklet:

M^a José Ortí Porcar

Psychologist and Master's Degree in Social Mediation.

Co-ordinator of the Social Area of the Isonomia Foundation, Universitat Jaume I of Castellón

Eva Zafra Aparici

Social and Cultural Anthropologist and Graduate in Nursing.

Member of the Group of Food Studies in the Barcelona Parque Científico (Barcelona Science Park)

Translation: Marta Renau Michavila

I. Introduction

II. How to Carry Out a Social Inquiry

II.I Stages

II.II Field Work

II.II.I Who to Contact

II.II.II How to Carry out the Inquiry

II.II.III How to Gather Information

II.III. What Do I Do with the Data? Analysing What Has Been Found

Social inquiry: a tool for social mediation

Introduction

According to the Spanish *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*, to inquire means to try to find out, investigate something through reflection or questioning.

In the case of social inquiry we refer to the investigation(s) into an issue or area belonging to or related to society.

Society is made up of people, groups, collectives, institutions, organisations, etc., which amongst each other establish a complex system of relations. On many occasions, no interactions exist between certain of these elements. In order to work with different realities, Social Mediation has been created: it is an extremely useful tool that allows for changes to be generated that will improve people's lives. The Social Mediation approach is described below.

Within the context of the Equal Mass-Mediation Project, Mediation is seen as the action of inquiring and informing in a bi-directional way (non represented subject/social group – public institutions/structures – non represented subject/social group) in order that each non represented subject/social group will have at their disposal a framework from which problems derived from their own existence may be prevented, their specific conflicts may

be resolved, their desires may be articulated and/or their own life projects may be created. They may therefore have access to the essential resources needed not only to design projects but also to develop them.

This booklet aims to give a minimum introduction, essentially practical, on how to carry out a social inquiry, paying special attention to field work and, above all, to some techniques of gathering information based on citizen participation.

How to carry out a social inquiry

Stages

Once the subject to be studied has been established, the first thing a researcher needs to do is a prior exploration, an introduction to the reality s/he wants to find out about. To this end, a bibliographic review and a survey of the available resources must be carried out, together with a revision of the framework of analysis.

Secondly, the inquiry is planned by delimiting and establishing the desired objectives. At this point, the unit of analysis, i.e., the theoretical framework, and the hypothesis of the research are also set down.

The area of study is then selected. This must take into account the abovementioned unit of analysis, and the settings where the investigation will take place are also chosen.

The fourth step is the selection of methodology, techniques, instruments, resources and planning.

Lastly, the investigation is carried out.

Field Work

When it comes to planning an investigation it is extremely important to keep a flexible attitude, both before and during the process of inquiry because many planned interests evolve and change as the investigation is carried out. The researcher cannot stick too closely to any one theoretical interest, but should explore all phenomena as they emerge so the inquiry will not be biased or conditioned. It is a good idea to start with questions contemplated by the researcher prior to beginning the inquiry. These questions may either be substantial, that is to say, related to specific problems in a particular setting, or theoretical, related to basic sociological problems such as socialisation, deviation and social control (Roigé, Estrada, Beltrán, 1999).

Once all criteria for the inquiry have been established, it only remains to carry it out, in this case, through the field work.

“Field work is a set of techniques to collect data which complement each other and shape a concrete methodological procedure. This procedure is based on the researcher moving to stay in the context of the inquiry. There, s/he will carry out participatory observation in which a series of social interrelations take place between the investigation agent and the investigated people or group.”

As the above definition points out, when field work is carried out, certain interrelations are established between the researcher and the subjects of the inquiry. It is therefore important that the person carrying out the study is aware that his/her view of reality is only one of many possible views. S/he must also bear in mind that the inquiry is never “free of values” as we are human beings with certain characteristics and values. However, these should not be allowed to interfere with or influence the field work; in other words, when carrying out a social inquiry it is essential to try and stay NEUTRAL.

Below, we describe how to gather this information.

Who to Contact:

Once the inquiry setting has been established, the first step is to contact “porters”. Porters are people who give initial access to the setting and to key informants². Porters are not always needed; this depends on the object of our study.

If the study does require this initial contact, it is important that the porter does not see the researcher as a threat, and understands that s/he will not harm the institution, organism, group, collective, etc. in any possible way. Even if this is the case, the porter must be persuaded that the institution, group, etc. will benefit from it in the long run.

How to access porters?

- In public and quasi-public settings:
This case does not present major difficulties,

as there is always somebody designated to answer questions.

• In private settings:

In this case more problems have to be faced. The main approach to gaining access to private settings is the snowball technique. We start by contacting the person or group of people who are (or we think are) closest to us and are more accessible, such as caretakers, informative agents, etc. We can also access the setting through friends, relatives and/or personal contacts and then ask them to introduce us to new informants. Thus we enlarge our contact network in the community of people, organisms or associations to be studied.

What should we say to porters?

Contact is more positive if researcher-porter "face to face" communication is established, rather than by phone or mail (post or email). The interaction is very different on meeting a person and putting a face to a name, and proves more positive than not knowing exactly who you are speaking to.

As far as the information about the study given to the porter is concerned, there are two types of research. Concealed research takes place when we do not reveal that a study is going to be carried out. On the other hand, in open research the subjects of study know the reason for our field work. The researcher must take a personal decision on this ethical question. Nevertheless, several opinions have been stated. For instance, Taylor and Bogdan³ point out that it is not wise to give too many details about the study or the way notes will be taken. According to them, the approach must be truth-

ful, but vague and imprecise at the same time in order not to inhibit informants. On the other hand, other authors prefer a totally open and sincere explanation of the objectives of the study. A true explanation may favour the informant's reciprocal commitment and thus benefit the inquiry. We should choose which type to use according to our ethical commitment, and the setting and subjects to be studied.

We should enter into a pact and negotiate with porters, offer them guarantees that our research will neither damage nor interfere with the normal, daily activities of the setting, and that we are not necessarily interested in their particular organisation, institution, etc. Like many key informants, these porters may ask for a written proposal and/or report explaining the purpose of the inquiry. Hence, we should take into account the diversity of subjects and collectives to whom we will address the report, and it should be specific according to each request.

At this point, we should mention certain aspects which sometimes are not taken into account but that facilitate the planning of the research:

- It is a good idea to have an agenda in which to write down meetings, visits, etc.
- Choose the right means of transport; remember to look at timetables.
- Plan routes. Mark the route on a map before you set out –this will help you not to get lost. It is a good idea to check the route with a local person.

Now we should turn to choosing our key informants.

Who is a Key Informant?

A key informant is a person who is inside the context where we are going to carry out the investigation. This person knows what we want to study and will provide her/his knowledge and will complement the researcher's work. The key informant must be a respected person in the territory; that is to say, s/he will have smooth relations with people around her/him.

At the beginning it is difficult to know who is respected and who is not. Questions must be asked in order not to make the mistake of siding with an unpopular informant who could harm the inquiry. Obviously this research should be done in the most discrete, delicate and empathetic way possible with any person we contact. It is also important to refrain from developing close relationships.

The key informant can make our investigation easier or more difficult. Therefore, in this situation we need to be prepared to cool down this relation in a cordial way. Nevertheless, this does not mean to stop a personal relationship. It is advisable not to focus only on one person or a small group of people as informant(s).

How to Carry Out the Inquiry.

Once the key informants have been established, we need to get ready for "entering the field". In this stage we have to make ourselves known, explain the reasons for the inquiry and begin to negotiate our role. We should explain who we are and what our role will be throughout the whole investigation. During the investigation problems or tensions may arise more or

less continuously as we will be in constant contact with different informants, new situations, etc., which could complicate the process if it has not been made sufficiently clear from the very beginning.

The person carrying out the inquiry may feel uncomfortable at the beginning due to the high physical and psychological effort required in social relations. Results of the inquiry will depend to a great extent on the "first impression" the researcher gives the informants. And this creates pressure. It can also lead to disappointment, frustration, "*not finding what you were looking for*". We must therefore be prepared to change the situation, context, informant, collective, etc. several times. During the first days, gathering information is secondary. The first goal is to make people feel comfortable.

How to Gather Information:

Once key informants have been chosen, we can start gathering information. In this section we will briefly describe how to use some of the techniques which, in our experience, are useful to gather information. These techniques are: observation, interview and participatory dynamics.

Observation. To observe means to watch carefully, to examine, to watch with attention, to come to realise what is happening in a certain place and time.

Observation is a good technique for gathering information. In order to carry out good obser-

vation, first of all it is essential to know what we want to observe, and then register what has been observed. Thus, once the setting has been delimited we can begin gathering information. Useful tools in this process are field diaries, field notes, working guidelines, ethnographic questionnaires, ethnographic cards and other procedures such as photography, video, drawing, physical objects, etc⁴. (Roigè, Estrada, Beltrán, 1999)

When carrying out an observation it is important to take notes from the very moment –if possible, right after the end of the field visit, so we do not forget any detail. It is important to write down everything we consider to be interesting such as feelings, behaviours, ideas, literal words people have said, etc.

We must also confine ourselves to gathering information about what is happening, and avoid excessive prominence on the part of the researcher.

We need to be able to distinguish between the information gathered directly from the observation and the information derived from intuition, between the information known *a priori* and that gathered by questioning the main characters in the observation.

Interview. To interview is to have a meeting or conversation between two or more people in order to deal with a particular matter. Different elements come into play when interviewing. We will analyse these elements below.

In the first place, it is important to prepare the interview, or meeting. Once we have chosen

the informant, we must arrange an interview, making clear beforehand the reason for the interview, its anonymity, place, time and foreseen duration. As far as possible, we should try to adapt it to the interviewee's requests and/or needs. The interviewee should be made to feel comfortable and, if possible, the interview should be held exclusively with her/him. If more than one person is interviewed at a time, we should bear in mind the influence the other people may have.

If we decide to record the interview, permission must be requested, and the interviewee should be under no pressure to agree. Other useful documents for the interview are: interview guidelines which will help us not to get lost during the interview, and an informant card including basic data about the person to be interviewed, a brief summary of the interview, a list of subjects covered, data and conditions of the interview sessions. It is preferable to fill in our informant's data at the end of the interview although sometimes filling it in at the beginning can provide a good moment to "break the ice" with the interviewee. If the interview is going to be recorded, prepare the tape recorder beforehand and check tapes and batteries. It is also advisable to take a notepad as it is useful to write down data, aspects, etc. arising after the real interview time; the interviewee usually speaks at greater length then (more naturally, under less pressure, etc.).

When the moment of the interview arrives, it is important to create a good relaxed atmosphere so it goes as well as possible. When introducing ourselves, it is extremely important to give the interviewee a good impression; to a great extent the quality of the data we obtain *a pos-*

teriori will depend on this. We must therefore be friendly, start the conversation with subjects that have nothing to do with the interview itself, be familiar, etc.

If we are using a recorder, we should have the interviewee's permission. We should make sure the interviewee feels calm, and understands perfectly that the interview is anonymous and that the fact that it is to be recorded does not imply any lack of confidentiality. Both the interviewee and the interviewer must be able to see the recorder.

We should pay attention to the place where the interview takes place. If possible, it should be a quiet calm place. It is better to sit next to each other without a great space in between. It is essential to keep the interview moving. The interviewer should not express value judgements. S/He should listen and let the interviewees talk, pay attention to them, show interest in what they say, guarantee absolute confidentiality, lead the interview to the subjects we are interested in but without forcing conditioned answers.

Questions must be simple, allowing for a precise answer. We should avoid personal opinions and also avoid making the interviewee think like the interviewer. When the interviewee starts talking, we should encourage her/him to say more about the subjects s/he is interested in, and ask for clarification of comments.

Participatory Dynamics: when we want to inquire and obtain information from large groups of people, we might decide to use participatory dynamics. We will discuss two of them here: workshops and conferences, and the Groups of Investigation, Analysis and Task (GIAT).

Below we offer some practical advice on how to prepare workshops and conferences:

- Preferably, they should be proposed by those affected.
- Plan them in good time: send invitations at least two months before the conference to be able to contact speakers and publicise it properly.
- Contact speakers. Send them a rough copy of the programme. If they agree to participate, then specify the subject of their contribution, fees, accommodation.
- Conference publicity. A programme (two or three-page leaflet, etc.) should be designed that includes information such as the title, objectives, programme, speakers, place and registration form, as well as organizers and collaborators.
- Once the publicity material is ready, it must be sent out by normal post, fax, email, etc. This should be done at least 3 weeks before the conference.
- If possible, the conference should be called by the institution. In general, this increases attendance.
- Phone calls to remind people should be made at least 3 days prior to the event.
- Prepare materials: room reservations, expendable material (folders, pens, sheets of paper, programme of activities, evaluation questionnaire, attendance sheet, etc.), inventorial equipment (cannon, blackboard with wheels, chalk, signs, speakers name cards, etc.).
- Organise coffee for breaks.
- If possible, contact the Media.
- Participation certification.
- We consider workshops should last a maximum of 3 hours.

On the other hand, the Groups of Investigation,

Analysis and Task (GIAT) are interdisciplinary working groups centred around a specific social subject. They aim to provide alternatives coming from the detection of the needs of those affected. The dynamic used is reflexive space.

What happens in a reflexive space session?

GIATs are made up of individuals, groups or institutions affected by a specific social issue: institutions involved in this issue, political authorities, care and social work services, the Mass Media and those directly affected.

This initial group is divided into various subgroups made up of around six people, each one of who has a specific function.

If once the group division is made there are fewer than three people without a group, they are divided amongst the other subgroups.

Each subgroup works on the chosen subject using the reflexive space –a dynamic that works around four functions.

1. To **summarise** or write up the minutes of the communication process, noting the atmosphere of the debate as well as the conclusions reached by agreements or consensus, and also the opinion or opinions on which no consensus was reached. Thus, minority opinions will have a voice and presence, as they must be respected.

2. **Moderate** and activate the debate among subgroup members.

3. **Spokesperson**: to give verbal feedback on the conclusions reached by the subgroup s/he represents.

4. **Participate** in the debate on the text previously presented by the teaching staff.

In each session roles are changed so every

person has a different role from that held in the previous session.

Timing is organised as follows:

Sessions start by reading the conclusions reached in the previous session (15 minutes approximately). Then, if there is an expert present, s/he talks about the theoretical background of the chosen subject (45 minutes). After the theoretical exposition and a 10-minute break, the subgroup work starts (60 minutes). Then, after a 30-minute break, each subgroup spokesperson verbally summarises his/her group debate for the other groups (15 minutes). This is followed by an idea-sharing session between participants and the expert (45 minutes). Finally, the agenda for the following session is established.

What do I do with the data? Analysing what has been found.

Once the data have been gathered, we must organise and analyse it. But that is another story.

1. Roigé Ventura, X., Estrada Bonell, F., Beltrán Costa, O. (1999). *Tècniques d'investigació en Antropologia Social*. Edicions de la Universitat de Barcelona.

2. Posteriormente se describen

3. Taylor, S.J; Bogdan, R (1992) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Paidós

4. Roigé Ventura, X., Estrada Bonell, F., Beltrán Costa, O. (1999). *Tècniques d'investigació en Antropologia Social*. Edicions de la Universitat de Barcelona.

