

Capítulo 6

Instrumentos de recogida de información: la entrevista

La entrevista, como modo directo y personal de recoger informaciones, se apoya en una conversación seria, sistemática, planificada, intencionada y rigurosa entre dos o más personas. Responde a un proceso de comunicación interpersonal que, *“a pesar de la variedad existente en cuanto a las definiciones y tipos de entrevistas, parece existir, no obstante, cierto grado de acuerdo en cuanto a las características generales de la entrevista”* (Castro, 2001, p. 237).

Se trata de una técnica de observación directa, al igual que las discusiones de grupo, que entrañan un contacto vivo, una cierta interacción personal del investigador con los sujetos investigados en condiciones controladas para recoger información que ayude a la comprensión o interpretación de algunos hechos o conductas. Y, además, siguiendo a Del Rincón: *“Las entrevistas constituyen una fuente de significado y complemento para el proceso de observación. Gracias a la entrevista podemos describir e interpretar aspectos de la realidad que no son directamente observables: sentimientos, impresiones, emociones, intenciones o pensamientos, así como acontecimiento que ya ocurrieron con anterioridad”* (Del Rincón y otros (1995, p. 334).

M. T. Padilla (2002) considera a la entrevista como una estrategia fundamental en los procesos diagnósticos no sólo con el fin de recoger información entorno a una situación sino que oferta y constituye una estrategia de intervención.

En el acercamiento a la realidad compleja en que consiste el objeto del diagnóstico no sólo nos encontramos con *hechos*, conductas, acciones o acontecimientos, están también los *discursos* de individuos y grupos. Siguiendo a Alfonso Ortí (2003) todos ellos, hechos y discursos, exigen análisis intrincados para su comprensión. En el caso de los discursos o comunicaciones interpersonales, hay que analizar o bien los textos (documentos, declaraciones, etc.) o bien la producción de los propios discursos en condiciones de comunicación interpersonal más o menos controlada, como las que suponen las entrevistas (abiertas, semidirectivas o directivas). Ambos fenómenos, *hechos y discursos* (Durkheim, 1963), configuran la realidad social y se reclaman mutuamente en su comprensión y explicación. Los hechos constituyen la descripción “objetiva” de los acontecimientos o actuaciones y los discursos refieren significaciones culturales estructuradas por el lenguaje del ámbito subjetivo del hablante. Esta diferencia tan fundamental entre hechos y discursos determina enfoques epistemológicos y metodológicos diferentes. Esto es, el acercamiento a la realidad compleja configurada por la

heterogeneidad de los fenómenos sociales, tal como fundamenta Miguel Beltrán (2003), exige una epistemología plural¹.

Esta epistemología plural se estructura entre las metodologías determinadas a captar y analizar hechos objetivos: cuestionarios, tests, evaluaciones... y las entrevistas abiertas, semidirectivas o directivas así como las discusiones de grupo, orientadas a la comprensión y análisis de las significaciones culturales y personales de los discursos. Dicho de forma tópica, técnicas cuantitativas y cualitativas.

Desde el punto de vista metodológico la entrevista semi-estructurada o no estructurada sería la más adecuada como instrumento de recogida de información para el diagnóstico ya que se fundamenta "*en la producción de un discurso continuo dotado de una cierta línea argumental, aunque esencialmente fragmentario*" (Sierra, 1998, p. 311), es decir, la entrevista debe ir adecuándose a las respuestas que el sujeto entrevistado vaya proporcionando a lo largo del proceso. De esta manera el entrevistado tiene mayor libertad para conducir su discurso y profundizar en él, mientras el entrevistador se centra en la creación de un clima de encuentro y de facilitación, al tiempo que ayuda a profundizar en el discurso desde una posición empática. Como decía Duverger: "*En las entrevistas no dirigidas (non directive interviews) el sujeto conserva la iniciativa durante la entrevista, limitándose el indagador a ayudarle a precisar su pensamiento y a orientar la interview de modo que entre de lleno en el asunto*" (Duverger, 1996, p. 295).

Las entrevistas, o el discurso manifestado espontáneamente, como expresión de los deseos, valores y fines del sujeto que habla, desbordan en su profundidad el enfoque "cosificador" o cuantitativo y exigen ser comprendidas e interpretadas, esto es, se resisten a su cuantificación. Por ello, el recurso interpretativo a las técnicas de "análisis de contenido"² aplicadas a las entrevistas no es reco-

¹ Lo que parece estar claro es que existe una necesidad, al menos por lo que respecta a la necesaria comunicación con los sujetos y personas relacionadas objeto del diagnóstico, a que la entrevista forme parte de la interacción comunicativa propia de los grupos humanos para su cohesión en el grupo y su desarrollo. Es el camino para llegar a recoger la información precisa y el sustrato de la posterior intervención.

Referidas a la importancia social de la comunicación existen dos obras clásicas de interés: BATESON, G. y otros (1994), *La nueva comunicación*. Barcelona. Kairós S.A. GOFFMAN, E. (1993), *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires. Amorrortu. (Cap. 5: Comunicación impropia).

² El análisis de contenido está orientado al trabajo sobre documentos escritos y fijos y su objetivo se centra en la identificación de contenidos, mediante una selección de categorías, y en su cuantificación. La entrevista genera datos a lo largo del proceso de la propia investigación y, aunque también se usan categorías para organizar e interpretar la información, sin embargo, su objetivo no es la contabilidad de la frecuencia de aparición de las categorías sino el análisis de su contenido y su interpretación, aunque circunstancialmente pueda interesar cuantificar alguna información. Pero, insistimos, esta cuantificación no es el objetivo del análisis de la situación discursiva del grupo. Asimismo, la propia secuencia temporal del discurso a lo largo

mendable puesto que, aunque puede contribuir a confirmar algunas interpretaciones previas, o proponer indicios para otras interpretaciones, no alcanza el carácter sistemático del lenguaje, ni su secuencia, ni las contextualizaciones de los elementos del discurso o sus contradicciones internas.

1. PROPUESTAS METODOLÓGICAS

Desde el punto de vista del diagnosticador que realiza las entrevistas creemos necesario modelizar el procedimiento de la entrevista por cuanto desde la revisión epistemológica realizada se plantean nuevos acercamientos al objeto de diagnóstico para un cambio de enfoque más acorde a la realidad de la relación humana y a la información a la que se pretende acceder desde la entrevista.

Como afirma Martínez Miguélez (2000), se hace necesario utilizar en nuestros métodos de investigación el diálogo con otros puntos de vista como condición indispensable para una visión más plena de las realidades. Este uso del diálogo, de la lógica dialéctica, establece un acercamiento a la vida cotidiana que hace mucho más comprensible el proceso de adquirir conocimiento y de hacer ciencia, ya que se identifica con el proceso natural de

la vida diaria, puesto que nuestra mente trabaja dialécticamente de forma natural.

Destacar coincidiendo con Martínez Miguélez (2000) que ya desde finales del siglo XIX y durante todo el siglo XX se venía cuestionando el modelo científico positivista, replanteándose de forma crítica las bases epistemológicas de los métodos y de la misma ciencia. Diversos autores manifiestan su insatisfacción con la racionalidad lineal y unidireccional, así Ilya Prigogine (1994) afirma que “estamos llegando al final de la ciencia convencional”; es decir de la ciencia determinista, lineal y homogénea, y presenciamos el surgimiento de una conciencia de la discontinuidad, de la no-linealidad, de la diferencia y de la necesidad de diálogo.

Todo lo cual exige la estructuración de una epistemología interparadigmática y transdisciplinar que conduzca a mejores prácticas de desarrollo humano a partir de la tolerancia y nuevas reglas de racionalidad que requieren la versatilidad de la lógica dialéctica, aquella lógica que integra diversos puntos de vista en un acuerdo unitario.

Con este objetivo introducimos el siguiente modelo (Esquema 1) que intenta reflejar cómo la entrevista debe contemplar, desde la creación de un espacio de

de la entrevista, registrada de manera adecuada, se transforma, además, en una fuente de información importante para la comprensión del contenido y la interpretación de las categorías del discurso. Ambas consideraciones demuestran el mal uso de la aplicación del “análisis de contenido” al análisis de la entrevista.

encuentro, el reconocimiento, aceptación del otro y la empatía, un espacio de encuentro en el que no cabe la directividad sino el diálogo. Espacio al que cada individuo (entrevistador-diagnosticador y entrevistado) acudirán con sus diferentes características personales y formativas. Respecto del entrevistador se requiere de algún entrenamiento específico para la tarea, así como el desarrollo personal y competencial para hacer posible la creación del espacio de encuentro antes mencionado y la realización del diálogo con el entrevistado desde una disposición de encuentro con el objetivo de empalmar con él. La consideración del entrevistado hay que realizarla desde su misma complejidad puesto que su singularidad ha de ser entendida desde la relación con la organización o institución y dentro de su proyecto de socialización. Esta visión múltiple es la que nos puede acercar a su comprensión.

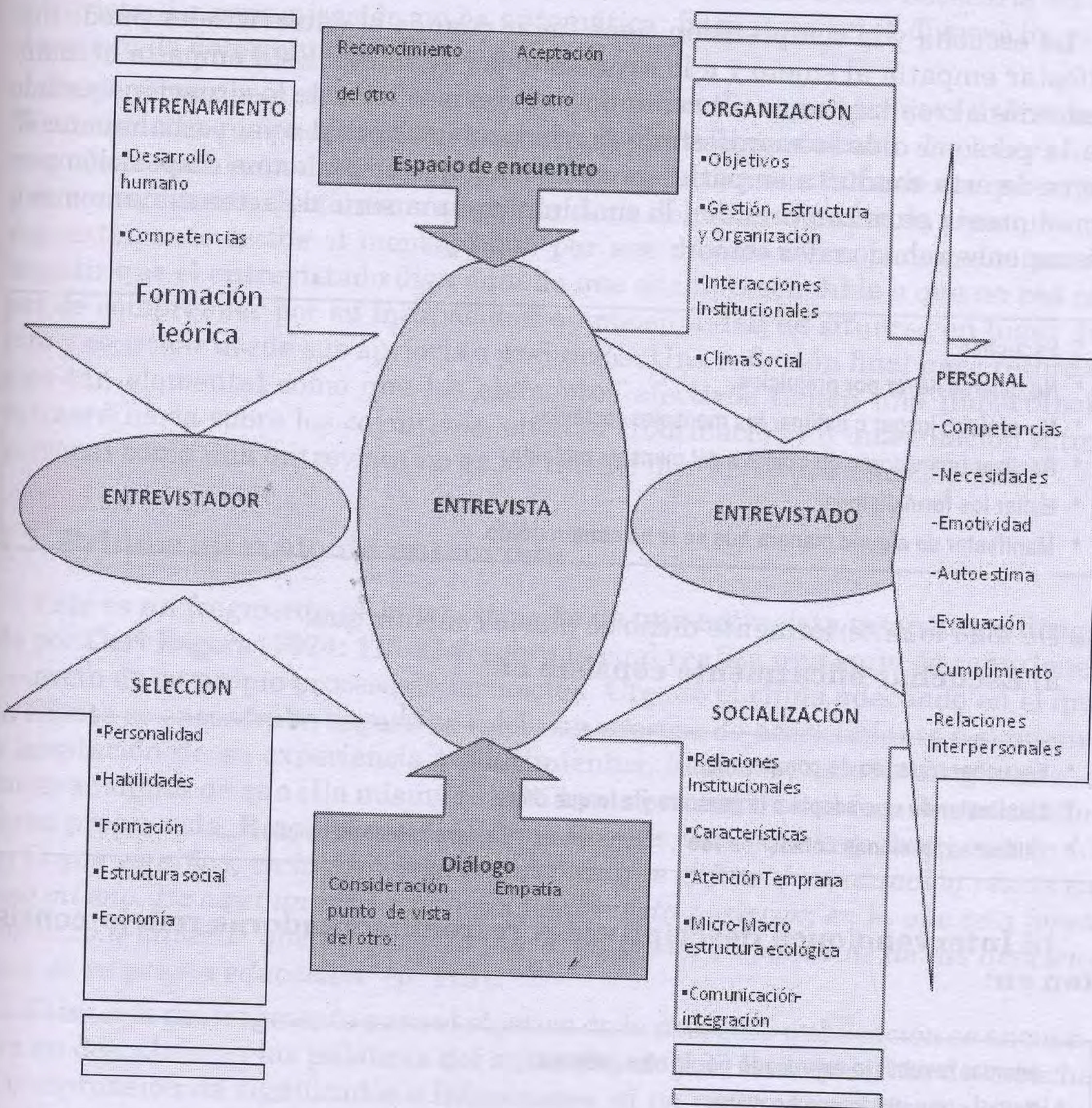
Entre la serie de habilidades del diagnosticador, algunas de ellas ya señaladas por Sternberg (1990), cabe destacar el aprender a escuchar a las personas, el interés por sus problemas, una profunda comprensión y empatía hacia el otro, una especial capacidad de autoconocimiento y de autoconciencia, la facilidad para plantear visiones panorámicas de los problemas, la capacidad para aprender de los errores y la capacidad para reenfocar los posibles significados de las situaciones, entre otras habilidades a las que hay que añadir el razonamiento dialéctico que permite integrar un determinado contexto en una visión holística que incluye aspectos de otros contextos.

Las disposiciones y habilidades personales del entrevistador (especialmente cuando la entrevista no está estructurada rígidamente tal como en la aplicación verbal de un cuestionario) son necesarias para la creación del espacio de encuentro o clima de acercamiento. En este sentido se han pronunciado diferentes autores como Mucchieli, R. (1970); De Peretti (1973); Egan, G. (1976), Bassegas (1991); Alonso, (1994); Rodríguez Sutil, (1994); Bateson, G. y otros (1994), Goffman, E. (1993), Padilla, (2002); Corkille Briggs (2006) y otros, remarcando determinadas disposiciones interrelacionales como necesarias para establecer una relación dinámica como base a la comunicación.

- Es importante manifestar actitudes de atención y escucha ante lo expresado por el entrevistado. Estas actitudes se deben exteriorizar a través del lenguaje verbal y del gestual.
- La empatía es, sin duda, la disposición personal y profesional que debe sustentar todo el proceso comunicativo, es la manifestación de la confianza y comprensión entre el entrevistador y el entrevistado, que se estima positivo en la recogida de informaciones veraces.
- La confianza se completa con la sensación aceptación que debe sentir en entrevistado. Por ello, el entrevistador no debe emitir juicios de valor sobre las informaciones aportadas para que el entrevistado no se sienta juzgado o criticado.

- Junto con estas actitudes, debe ponerse en juego una serie de aptitudes del entrevistador que faciliten la recogida de información rigurosa y objetiva. Entre ellas hay que destacar la formulación de la preguntas en tono motivador, la elección adecuada de las intervenciones (bien sean preguntas sobre el contenido, complementaciones, ecos, reflejos, etc.), el empleo del silencio, las comprobaciones sobre los datos aportados por el entrevistado, etc.

Esquema 1. Modelo de entrevista



De una manera resumida describimos aquellas disposiciones que facilitan o dificultan la comunicación y, por ende, el establecimiento del espacio de encuen-

tro y el diálogo para poder realizar de manera efectiva una entrevista. Así pues, las dificultades de comunicación se producen por:

- No escuchar o no saber escuchar.
- Nuestra tendencia a evaluar o a juzgar.
- Por disponernos a escuchar desde nuestros prejuicios.
- Por el excesivo formalismo.
- Por no realizar una retroalimentación-reflejo.

La escucha y la comprensión tiene lugar cuando el entrevistador puede manifestar empatía al sujeto y a lo expresado por el sujeto. Esta empatía la manifestamos al realizar unas retroalimentaciones o reflejos de la situación o estado de la persona o de lo manifestado por la persona verbal o no verbalmente. El logro de esta conducta empática precisa, como mínimo, de una disposición personal previa para comprender, lo cual implica una serie de actuaciones o manifestaciones relacionales como:

- * *Escuchar.*
- * No dejarse llevar por prejuicios.
- * No evaluar, juzgar o estimar los mensajes recibidos.
- * Realizar una valoración objetiva del mensaje recibido.
- * Evitar los formalismos.
- * Manifestar de alguna manera que se le ha comprendido.

De todo lo anteriormente dicho se puede concluir que:

a) **Escuchar eficazmente consiste en:**

- * Escuchar tratando de comprender
- * Manifestando que acepta a la persona y a lo que dice.
- * Utilizar expresiones como: "Ya veo", "comprendo", "¿quiere hablarme de ello?" ...

b) **Intervenciones descriptivas o retroalimentadoras-reflejo consisten en:**

- * Intentar resumir lo expresado por la otra persona,
- * Reflejar (repetir) lo que ha dicho.
- * Reformular o explicitar el punto de vista, el significado que el interlocutor quería transmitir,
- * Tentativas de clarificación sobre alguna posición o cambio de la otra persona implícito o expresado.

c) Disposiciones personales deben ser:

- * Dar la oportunidad de comunicar libremente
- * Aceptación-empatía de la otra persona,
- * Poner en primer lugar a la persona y después el problema,
- * Comprender la significación y las intenciones.

Estamos insistiendo, pues, en la necesidad de considerar unas concretas disposiciones personales para que se pueda dar la comunicación necesaria en la entrevista. La comunicación no es automática, hace falta unas disposiciones y el respeto de determinadas reglas de juego.

La persona que emite un mensaje, como se ha dicho, está sujeta a diversas circunstancias que pueden alterar el normal procedimiento tanto de elaboración como de transmisión del mensaje y, por ello, provocar una falta de comprensión y de comunicación. Eso mismo se puede decir del entrevistador, la persona que supuestamente recibe el mensaje que por sus disposiciones personales puede impedir que el entrevistado diga aquello que es imprescindible o que no sea capaz de comprender por su incapacidad o imposibilidad de situarse en lugar del otro y escuchar desde sus aprioris o prejuicios. Una reflexión final para recordar algo tan elemental como que los elementos afectivos tienen una importancia extraordinaria sobre los cognitivos, obtener información en una relación interpersonal como una entrevista no es lo mismo que abrir una enciclopedia.

1.1. Primer ejemplo de entrevista

Este es un fragmento de la transcripción de una entrevista terapéutica dirigida por Carl Rogers (1974: 113-114) sobre la cual realiza una serie de reflexiones respecto de su propio proceso de formación. Creado el clima adecuado en el que la cliente se encontraba segura se inicia un proceso de acercamiento a sí misma y aceptación de su experiencia y sentimientos, llegando, en este fragmento, a mostrar signos de que ella misma se está transformando en el foco de evaluación de su propia vida. En palabras del propio Rogers: *"Creo que este fragmento indica lo que significa, en la experiencia, aceptar que el foco de evaluación reside en uno mismo. He aquí un extracto de una entrevista posterior, en la que esta joven comenzó a advertir que tal vez ella fuera, en parte, responsable de las deficiencias de su propia educación"* (p. 113).

El interés del fragmento para el objetivo de la presente publicación se encuentra en descubrir en las palabras del entrevistador (T) la disposición de escucha y comprensión de significados e intenciones, el no realizar ninguna valoración, realizar retroalimentaciones o reflejos de las manifestaciones de la cliente (C).

C.: Ahora bien, me pregunto si no habré estado adquiriendo conocimientos superficiales, sin captar realmente el significado de los hechos, sin profundizarlos.

T.: Tal vez se ha estado sirviendo cucharaditas aquí y allá en lugar de cavar hondo en un lugar determinado.

C.: Mmm... Por eso digo... (*Lenta y pensativamente*) bueno... con ese tipo de cimientos, bueno, en realidad depende de mí. Es decir... me parece bastante evidente que no puedo depender de otro para recibir educación. (*Con mucha suavidad*) Tendré que conseguirla yo sola.

T.: Comienza a hacérsele claro... solo hay una persona que pueda educarla... se da cuenta de que quizá ningún otro puede darle una educación.

C.: Mmm. (*Pausa prolongada. Piensa.*) Tengo todos los síntomas del miedo. (*Ríe por lo bajo.*)

T.: ¿Miedo? ¿Quiere decir que esto es algo que la atemoriza?

C.: Mmm... (*Pausa muy larga. Evidentemente lucha con sus sentimientos*)

T.: ¿Quiere agregar algo más acerca de lo que acaba de decir, que realmente le da síntomas de miedo?

C.: (*Ríe.*) Yo... este... no sé si en realidad sé. Es decir... bueno, en realidad me parece que me he abierto sin pensarlo (pausa), y parece que estoy muy... no se... en una posición vulnerable, pero... este... yo traje esto a colación y... este,... salió casi sin decirlo. Me parece que... es algo que deje salir.

T.: Que difícilmente forma parte de usted.

C.: Bueno, me sentí sorprendida.

T.: Como si "¡Bueno, por el amor de Dios!" ¿Yo he dicho tal cosa?" (*Ambos reímos....*)

C.: Honestamente, no creo haber tenido ese sentimiento nunca antes. He... este... bueno, no sé. Tengo la impresión de estar diciendo algo que realmente... es una parte de mí, realmente. (*Pausa.*) O... este... (*Bastante perpleja*) siento como si tuviera... este... no se. Tengo un sentimiento de fuerza y sin embargo también tengo un sentimiento... de darme cuenta de que me da miedo.

T.: O sea que decir algo como lo que acaba de decir da al mismo tiempo un sentimiento de fuerza —al decirlo—, y, sin embargo, a la vez siente miedo de lo que ha dicho, ¿es así?

C.: Mmm... Estoy sintiendo eso. Por ejemplo, ahora lo estoy sintiendo por dentro... algo que surge o una fuerza, un desahogo; como si fuera algo grande y poderoso. Y sin embargo... este... bueno, al comienzo era casi una sensación física de estar sola y separada de un... apoyo que tenía hasta ese momento.

T.: Usted siente que se trata de algo profundo y fuerte que surge y al mismo tiempo siente que al decirlo se separa de todo apoyo.

C.: Mmm... Tal vez sea... no sé... una alteración de una especie de esquema con el que me he estado manejando, creo.

T.: Esto trastorna un esquema más bien significativo y lo sacude hasta aflojarlo.

C.: Mmm... (*Pausa, luego cautelosamente pero con convicción*) Yo, yo creo... no se, pero tengo la sensación de que entonces voy a empezar a hacer mas cosas que las que sé que debería hacer... ¡Hay tantas cosas que necesito hacer! Me parece que en tantos aspectos de mi vida tengo que encontrar nuevas formas de conducta, pero... quizá... puedo verme haciendo algunas cosas un poco mejor.

Como valoración final sirva la reflexión de Rogers (p. 115): "*Espero que este ejemplo permita al lector adquirir una idea de la fuerza que se experimenta al ser una persona única y responsable de si misma y del malestar que acompaña a esta asunción de la propia responsabilidad. Reconocer que "yo soy el que elige" y que "yo soy el que determina el valor que una experiencia tiene para mí" es algo que enriquece pero también atemoriza*".

1.2. Segundo ejemplo de entrevista

El siguiente fragmento de entrevista semi-directiva corresponde a la transcripción de una entrevista de orientación dirigida por Pilar Villalba, pedagoga, como ejercicio para el aprendizaje de las actitudes de escucha comprensiva y emisión de respuestas reflejo. Entendemos que la orientadora ha creado el clima adecuado en el que el cliente se ha encontrado seguro y se ha iniciado un proceso de manifestación y reflexión de su experiencia y sentimientos, llegando, en este fragmento, a mostrar signos de que él mismo se está transformando.

El interés del fragmento para el objetivo de la presente publicación se encuentra en descubrir en las palabras del orientador (T) la disposición de escucha y comprensión de significados e intenciones, el no realizar ninguna valoración, realizar retroalimentaciones o reflejos de las manifestaciones de la cliente.

T: Orientadora. C: Entrevistado.

Interpretación de los símbolos: /: Interrupción al emisor.

[...]: Interrupciones involuntarias.

T: Quería que me contaras alguna cosa sobre los estudios que has realizado, lo que quieres hacer luego... ¿Qué has estudiando?

C: 2º de FP de Administrativo.

T: 2º de FP de Administrativo..., y ¿que tal?

C: Podría haberlo hecho mejor, pero me ha caído una, de lo que me arrepiento.

A: ¿Podrías haberlo hecho mejor? (*Empatizando mediante una respuesta reflejo*)

C: Podría haberlo hecho mejor.

A Y, ¿en que aspectos podrías haberlo hecho mejor? (*Sugiere avanzar en la reflexión*)

C: Pues haber aprobado todas.

T: Haber aprobado todas..., ¿te ha resultado difícil el curso?

C: No pero..., ha sido normalillo y todo eso, algún profesor ha venido así un poco "rebotao", entonces....

T: Un poco "rebotado". (*Intento de comprender el mensaje*)

C: Ehhh... que... iba a por todos los alumnos mas bien; no se justamente en esa clase como hemos sido todos tan amigos y eso, mas bien si.... cuando el profesor iba a por uno, normalmente el profesor coge a uno y dice "este... es un tal un cual..."

T: Se meten con él.

C: Se meten con el, entonces, nosotros es... es como si fuéramos igual, que... cuando se meten se meten con toda la clase, es que ha sido una clase diferente y por eso me ha gustado... este curso.

T: Te ha gustado, al hacer grupo/ (*Verbaliza de forma empática el mensaje*)

C: Mucho compañerismo, normalmente hacíamos. Si en otras clases hay compañerismo y todo eso, pero se diferencia, es decir, unos se van al recreo con otros... tal. En cambio, este año, todos juntos.

T: Todos, toda la clase salían juntos/

C: No, bueno mas o menos..., eh... entre la clase, se colocaban en varios sitios, y a lo mejor un día uno se iba a un sitio y otro día otro se iba a otro sitio, eh... da igual.

T: ¿Teníais confianza entre todos.../

C: Si.

T:... y al ser un grupo este profesor que decís, ya claro no... [...] pero no atacaba, os defendíais entre vosotros? ¿Os defendíais entre vosotros cuando se metía con alguien.../ (*Verbaliza una reflexión desde la comprensión del mensaje para centrar la atención en un punto relevante*)

C: Si.

T: ¿Si?

C: Si, mas o menos, ha habido alguna vez que no, pero.... si. Es que, por ejemplo, por ejemplo, algún... hay profesores que son muy buenos, es decir, que te ayudan y todo eso..., pero hay profesores que son capullos, que... que por cualquier...; que te hacen una pregunta y si por ejemplo la respuesta, ¡Ay! si te hacen una pregunta y si la respuesta ya estaba repetida a lo mejor ya se cabreaba, por una tontería a lo mejor de... no se como decírtelo, es decir por ejemplo eh... hacerle dos veces la misma pregunta no se le podía hacer.

T: Y... al ser así tan poco flexible, pues, tampoco te daba pie a.../

C: Pero es una cosa muy fácil... de una cosa muy fácil le dices "oiga mire, es que yo soy tonto, ¿me lo puede repetir?" Y si fueras tu solo, los de clase se te reirían pero, se dice mira somos todos, repite.

T: Mmm... Entonces ¿no teníais vergüenza de que la clase se os riera, eh? Más bien el profesor se daba cuenta/ *(Se evidencia el clima de confianza mediante guiños de complicidad)*

C: El alumno que no lo entienda pues que lo repita sólo para él, pues no, es que dice: "yo no voy a perder el tiempo explicando a uno... mientras que los otros podían ir mas rápido y todo eso", pues nada todos igual y todo... y así ha pasado bastante gente y todo/

T: ¡Muy bien!

C:.... que no se ha quedado muy retrasado.

T: Y así ya no se quedaban retrasados los demás cuando tenían.../

C: Si. Y realmente cuando eso... es cuando se hacen diferentes grupos en clase y todo eso...

T: ¿Y que crees que ha podido crear este ambiente tan bueno en el aula?

C: Pues,... yo creo que es mas bien... eh..., gente de clase que es hippy y algunos de estos que... son con ideas parecidas y todo eso.../

T: Las ideas de las personas.../

C: Es decir, no es como en las demás clases, que.... que en las demás clases mira que tun que tan que mira que gilipollez te hago, mira que gilipollas es este cuatro ojos..., ja, ja, ja, se ha tropezado, ja, ja, ja, eso se hace retirarse de los demás/

T: Claro, cuando las ideas de las personas son como tu dices, pues... intentar.../

C: Sobresalir/

T: Sobresalir de los demás. Y en esta clase veías que al ser mas hippy tenían unas ideas mas de.../

C: Algunos.

T: Algunos/

C: Pero de todas maneras, las ideas eran parecidas casi todas.

T: Eran parecidas, ¿no había ningún..., había algún líder que llevaba esas ideas o simplemente con compartir ya...!

C: Pero no se dejaba, las compartía.

T: Las compartía.

C: Lo que tu estabas diciendo,... sí, hablar de las cosas y todo eso. *(Intento de comprensión empática)*

T: Y ¿a ti, a ti te ha llegado ha cambiar tus propias ideas?

B. Yo creo que si.

T: ¿Si? *(Estimula a continuar en lo que decía)*

C: Bueno, mas que a cambiar a.... a comprender mas.

T: Has reflexionado, conoces otras ideas y comprendes la vida de otra manera. (*El entrevistador refleja los logros conseguidos en el curso*)

C: Si.

T: Y bueno, ¿al año que viene vas a seguir con ellos? (*Intento de cambiar la temática de la entrevista*)

2. PROPUESTA DE ANÁLISIS FENOMENOLÓGICO DE LOS DATOS OBTENIDOS EN LA ENTREVISTA

Durante la entrevista se produce un diálogo que va construyendo, va dando forma a la relación entrevistador-entrevistado. Este diálogo puede ser más o menos directivo, más o menos estructurado, más o menos recíproco, pero en principio es responsabilidad del profesional saber plantear un enfoque que permita acercarse lo más posible al objetivo que se proponga en esa relación de ayuda. Este enfoque incluye método, esquema, actitudes, ambiente, técnicas, etc.

Según el enfoque que se ha dado a la entrevista en este capítulo, entendemos que la entrevista tiene como función establecer, desde el reconocimiento, aceptación del otro y empatía, un espacio de encuentro en el que no cabe la directividad sino el diálogo. Por lo tanto, la entrevista es un instrumento importante ya que puede facilitar esa interacción, ese diálogo y al mismo tiempo puede servir para evaluar o verificar en que medida hemos conseguido el objetivo y, por lo tanto, para poder mantener o modificar nuestra actuación de cara a situaciones futuras. Al mismo tiempo, como apuntan Brunet, Belzunegui y Pastor (2000), la entrevista permite recoger información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas tales como: creencias y actitudes, opiniones, valores o conocimiento, que de otra forma no podrían ser estudiadas.

2.1. Fundamentación teórica

Dada la complejidad que encierra la evaluación de una entrevista, consideramos más factible y adecuado aproximarnos a su estudio desde una perspectiva integradora, fenomenológica, que contemple todos los aspectos relevantes vinculados a la comprensión y experiencia de la situación del entrevistado, y al mismo tiempo operativa, con el énfasis puesto en aquellos aspectos que permiten ser observados por el investigador.

El enfoque de la acción social o fenomenológico (Weeks, 1984; Hycner, 1985) considera que la comprensión de los significados de las organizaciones y de los individuos que las integran no pueden obtenerse de forma independiente ni hacer generalizaciones sobre ellas, dado que la comprensión del significado se obtiene a partir de la percepción de la interacción entre ellos y los significados que los individuos dan a su experiencia. Además, este enfoque mantiene una

fuerte coherencia con las estructuras relacionales ya que la comprensión de los significados exige en primer lugar un acercamiento a la persona con la plena disposición de escucha, comprensión y aceptación.

Las estructuras fenomenológicas, pues, son específicas del conocimiento o experiencia del sujeto en cuanto que las situaciones consideradas son las propias del conjunto situacional asociado. Por lo que estas estructuras no son directamente observables y es necesaria la construcción de modelos de evaluación que reflejen las intenciones y significados de los actores.

En orden a la construcción de la propuesta modélica de evaluación resulta oportuno limitar este conjunto organizacional al constituido por las situaciones directamente vinculadas con el conocimiento o experiencia manifestado por el sujeto. Esto es, nos hemos centrado en la información aportada por la entrevista, de forma que el resto de situaciones, sin conexión alguna o bien relacionadas indirectamente a través de otros conocimientos, no son contempladas en este nivel de análisis.

Esta decisión nos permite reducir considerablemente la extensión del conjunto situacional, proporcionando una mayor garantía operativa.

Precisamente, la consideración de la estructura fenomenológica constitutiva del conocimiento en estudio, que surge del correspondiente análisis fenomenológico, nos permite establecer unas dimensiones o categorías de situaciones utilizables desde un punto de vista práctico para la evaluación de la comprensión de la entrevista.

La organización obtenida del conjunto situacional de la entrevista, de origen exclusivamente fenomenológico, llega a ser relevante a nivel cognitivo por cuanto posibilita la caracterización en los sujetos de diversas facetas de comprensión vinculadas a las distintas categorías situacionales establecidas.

En el esquema evaluativo llegamos a identificar los ámbitos de comprensión de la situación.

2.2. Metodología

2.2.1. *La experiencia del Proyecto FOLIC*

Los elementos de estudio y el proceso metodológico propuesto para la evaluación fenomenológica de los datos de una entrevista son el resultado de parte de la investigación efectuado en el seno del proyecto Leonardo FOLIC³. El presente

³ FOLIC Project Form. Initiative to be proposed in the Leonardo da Vinci Programme: "Design and testing of a training model, to be delivered on line, directed to "in house" consultants, on the subjects of counselling methods and techniques for health promotion on the work place, and human potential development". Promoted by you in the context of the second phase of the "Leonardo da Vinci" Programme (LdV-II) - (EAC/15/02).

informe está basado en el estudio de las entrevistas realizadas y muestra el resultado de un análisis descriptivo en el que, mediante entrevistas semi-estructuradas a muestras reducidas de trabajadores mayores de 45 años en situación de desempleo, del que se han extraído los primeros resultados y conclusiones acerca de la formación, experiencia, posibilidades y debilidades de un sector marginal de la población laboral como son los mayores de 45 años.

Teniendo en cuenta el objetivo descrito anteriormente, consideramos conveniente realizar un *análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista* a partir del diseño siguiente:

1. Entrevista a un sujeto
2. Conceptualización de las opiniones sobre el mismo y su contexto (Esquema Evaluativo)
3. Ordenación de las opiniones mediante la integración de percepciones
4. Clasificación de las opiniones en el Esquema Evaluativo
5. Conclusiones

A tal efecto, y atendiendo a los trabajos de Dale (1973), Hycner (1985), San Fabián y Corral (1989); Schutz (1962) y Cohen y Manion, 1990, para conseguir los significados que los individuos dan a su experiencia y percibir la interacción existente entre las percepciones de los entrevistados y las estructuras contextuales, hemos realizado un análisis fenomenológico de los datos obtenidos en diversas entrevistas uniendo la inducción de categorías de respuesta con la deducción de elementos significantes que se derivan del discurso recogido, siguiendo como elementos relevantes los siguientes puntos:

- fijándonos especialmente no sólo en las declaraciones literales sino también en la comunicación no verbal,
- intentando entender lo que está diciendo el entrevistado más que lo que esperábamos que dijera,
- eliminando redundancias,
- transcribiendo literalmente significados relevantes (aparecerán en el texto entrecomillados),
- agrupando significados,
- resumiendo cada entrevista,
- realizando un resumen de la entrevista.

2.2.2. *Secuencia a seguir en el análisis fenomenológico de los datos obtenidos en una entrevista*

Teniendo en cuenta el diseño metodológico establecido y las consideraciones anteriores, como propuesta de evaluación establecemos la siguiente secuencia de acciones a seguir en el *análisis fenomenológico de los datos obtenidos en una entrevista*:

1. *Transcripción*

La entrevista se graba con el consentimiento de los participantes y a continuación se transcribe la relación de opiniones elegidas de acuerdo con nuestro esquema de conceptualización de opiniones. Como comentamos anteriormente, en este paso es conveniente tener en cuenta tanto las palabras literales como la comunicación no verbal.

2. *Elaboración de Unidades de significado general*

Se trata de recoger la intervención del entrevistado agrupándola en porciones que formen una unidad de significado. Estas unidades de significado tienen un carácter general, es decir que se incluyen tanto aspectos relacionados directamente con el tema de investigación como no relacionados. Es recomendable utilizar las palabras literales en la medida que sea posible, así como intentar reflejar también aspectos no verbales.

3. *Elaboración de Unidades de significado relevante para el tema de la investigación*

Tomando como referencia las Unidades de significado general elaboradas en el paso anterior, se trata de seleccionar de entre estas unidades de significado las que sean relevantes para el tema que queremos investigar.

4. *Verificación de las unidades de significado relevante*

Una vez obtenidas las unidades de significado relevante para la investigación buscamos criterios que nos permitan agrupar algunas de estas unidades de significado en categorías que reflejen aspectos o características comunes. Estas categorías constituyen un nuevo elemento que nos permite nombrar un conjunto de unidades de significado relevante bajo un epígrafe, un tema, una cuestión, etc.

5. *Conclusión*

Este último paso contempla los aspectos más importantes que se han ido obteniendo a lo largo de todo el proceso de análisis fenomenológico. Incluye datos personales, palabras literales, estado de ánimo, aspectos no verbales, mención de las diferentes categorías de agrupación de las unidades de significado relevante, así como comentarios que puedan servir para la mejor comprensión de la relación de ayuda realizada o para actuaciones futuras.

2.2.3. Conceptualización de las opiniones

Hasta este momento nos hemos referido a la entrevista como parte de las relaciones de ayuda en general. Para establecer un nivel de concreción mayor en orden a conseguir una conceptualización de las opiniones que los entrevistados manifiestan sobre ellos mismos y sobre la organización, podemos estudiar la entrevista desde la siguiente propuesta de Esquema Evaluativo:

Cuadro 1

Esquema evaluativo para la conceptualización de las opiniones vertidas en la entrevista

Esquema Evaluativo
Perfil: – Edad: – Sexo: – Situación laboral actual: – Fecha entrevista:
1. Estudios cursados relacionados con el puesto de trabajo que desempeña o quiere desempeñar.
2. Experiencia laboral en relación con el puesto de trabajo que desempeña o quiere desempeñar.
3. ¿Podría indicar si conoce la existencia de posibilidad de Formación?
4. Puede comentarnos su experiencia personal, ¿con qué dificultades se encontró en el desempeño del puesto de trabajo, pudo solucionarlas, cómo?
5. Puede comentarnos su experiencia personal, ¿con qué dificultades se encontró en la formación para mantener o acceder a un puesto de trabajo, pudo solucionarlas, cómo?
6. Puede comentarnos su experiencia personal, ¿con qué dificultades se encontró en búsqueda del puesto de trabajo, pudo solucionarlas, cómo?
7. El trabajo que está desempeñando o quiere desempeñar, ¿tiene algo que ver con su formación profesional?
8. ¿Si las circunstancias lo requieren, está dispuesto a desempeñar cualquier tipo de trabajo?
9. ¿Si las circunstancias lo requieren, está dispuesto a realizar cualquier acción formativa ?
36. ¿Qué hace usted ante la situación de desempleo?
37. ¿Busca ayuda?, ¿de qué tipo?, ¿dónde?

De un total de 37 cuestiones planteadas en las entrevistas mantenidas hemos seleccionado 11 cuestiones que consideramos significativas para nuestro estudio como esquema evaluativo y eje valorativo de los resultados de la entrevista (Ver Cuadro 1). La selección realizada puede ser modificada en función de cuál sea el objetivo concreto de la investigación.

La propuesta de esquema evaluativo consta de unos datos personales que se incluyen bajo el epígrafe de "Perfil", y unas categorías referidas a ciertas cuestiones relacionadas con los objetivos del Proyecto FOLIC: promoción de la salud y protección de los trabajadores mayores de 45 años en el interior de las empresas. Las cuestiones planteadas se corresponden con la secuencia a seguir en el análisis fenomenológico, concretamente con las acciones 2 (Elaboración de Unidades de significado general), 3 (Elaboración de Unidades de significado

relevante para el tema de la investigación) y 4 (Verificación de las unidades de significado relevante) de dicha secuencia de análisis de la entrevista.

Estas cuestiones relevantes para la evaluación de la entrevista y, en general, para carecer counselling, podemos considerarlas tanto por separado como en varios conjuntos que hacen referencia a aspectos tales como "Formación y Experiencia" (Cuestiones 1 y 2), "Dificultades" (Cuestiones 4, 5 y 6), "Disponibilidad" (Cuestiones 8 y 9), "Adecuación y Necesidades" (Cuestiones 3, 7, 36 y 37).

Las opiniones surgidas en la entrevista y agrupadas previamente según la evaluación fenomenológica realizada, pueden ser nuevamente organizadas y clasificadas siguiendo la anterior distribución para conseguir, de forma operativa, un ajuste mayor del campo interpretativo, la adecuación o inadecuación de la organización respecto a los objetivos previstos y, sobretodo, una priorización de las acciones a tomar.

Estas acciones se especifican en los Cuadros 2 y 3 y en las diferentes explicaciones del proceso de análisis.

Cuadro 2
Agrupaciones de categorías

FORMACIÓN Y EXPERIENCIA	DIFICULTADES
ADECUACIÓN Y NECESIDADES	DISPONIBILIDAD

Disponibilidad si se puede aprovechar se transforma en **Formación o Experiencia**

Disponibilidad si no se puede aprovechar se transforma en **Inadecuación o Necesidad**

Dificultades si se puede aprovechar se transforma en **Formación o Experiencia**

Dificultades si no se puede aprovechar se transforma en **Inadecuación o Necesidad**

El desarrollo práctico de la matriz anterior se completa analizando de forma aislada cada cuadrante según se muestra en la tabla 3. Es decir, si se elige el primero (Formación, Experiencia - Dificultades) se tendrán que identificar cada uno de los puntos fuertes que el entrevistado refiere y nosotros deducimos de su experiencia y saber hacer y de cada una de las dificultades que posee derivadas de él mismo y del exterior, de forma que cada intersección deberá ser analizada para estudiar las consecuencias y las acciones que de dicha situación puedan derivarse. Con esta información se podrá ir orientando la futura formulación de las estrategias en el proceso de orientación para la carrera.

Cuadro 3
Agrupaciones y resultado de sus diferentes combinaciones

	AMENAZA: DIFICULTADES	OPORTUNIDADES: DISPONIBILIDAD
FORTALEZA: FORMACIÓN Y EXPERIENCIA	1. Estrategias defensivas	2. Estrategias ofensivas
DEBILIDAD: NIVEL DE ADECUACIÓN Y NECESIDADES	3. Estrategias de supervivencia	4. Estrategias de reorientación

De manera que:

- 1- **Estrategias defensivas:** recursos para enfrentarse a las dificultades.
- 2- **Estrategias ofensivas:** se trata de estrategias de crecimiento que toda organización debería utilizar.
- 3- **Estrategias de supervivencia:** comprobar si se enfrenta a amenazas externas sin los recursos internos necesarios.
- 4- **Estrategias de reorientación:** existen oportunidades que pueden ser aprovechadas pero se precisa la ayuda para conseguir los recursos o la preparación adecuada. Tal vez, la organización debería establecer un programa de acciones específicas y reorientar sus estrategias anteriores.

2.3. Propuesta metodológica

Basándonos en la experiencia anterior, y siguiendo los trabajos de Dale (1973), Hycner (1985), San Fabián y Corral (1989); Schutz (1962) y Cohen y Manion, 1990, proponemos un análisis fenomenológico de los datos obtenidos en las entrevistas uniendo la inducción de categorías de respuesta con la deducción de elementos significantes que se derivan del discurso recogido, con ello pretendemos alcanzar los significados que los individuos dan a su experiencia y percibir la interacción existente entre las percepciones de los entrevistados y las estructuras contextuales. Esta es una reelaboración de la experiencia alcanzada en los trabajos descritos anteriormente que consideramos puede ser útil al diagnosticador en la objetivización y operativización de los resultados de las entrevistas.

La propuesta que se presenta pretende armonizar los diversos métodos o descripciones utilizados en la evaluación de las entrevistas. Por una parte aparecen los métodos narrativos (reproducción de los acontecimientos tal y como ocurrieron) y las descripciones ecológicas (que pueden ser tanto cualitativas como cuan-

titativas), y, en el otro, la observación estructurada que incluye categorizaciones y clasificaciones. De esta forma no se pierde la fresca narrativa y se estructuran las diversas significaciones emitidas para una correcta comprensión.

Como en el caso de la experiencia descrita anteriormente, consideramos conveniente realizar un *análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista* a partir del diseño siguiente (Cuadro 4):

Cuadro 4
Análisis fenomenológico de la entrevista

1. Transcripción
2. Selección de Unidades de significado general
3. Elaboración de Unidades de significado relevante.
4. Verificación de las unidades de significado relevante
5. Conclusión

1. Transcripción

Transcripción tanto de las palabras literales como la comunicación no verbal mediante anotaciones marginales para la comprensión total del discurso.

2. Selección de Unidades de significado general

Se trata de agrupar las intervenciones del entrevistado en bloques que formen una unidad de significado. Es recomendable utilizar las palabras literales en la medida que sea posible, así como intentar reflejar también aspectos no verbales.

3. Elaboración de Unidades de significado relevante

Tomando como referencia las Unidades de significado general elaboradas en el paso anterior, se trata de seleccionar de entre estas unidades de significado las que sean relevantes para el tema que queremos investigar, desechando el resto de unidades de significado general.

4. Verificación de las unidades de significado relevante

Una vez obtenidas las unidades de significado relevante buscamos criterios que nos permitan agrupar algunas de estas unidades de significado relevante en categorías que reflejen aspectos o características comunes. Estas categorías constituyen un nuevo elemento, nacido de las propias opiniones vertidas por el entrevistado, que nos permite nombrar un conjunto de unidades de significado

relevante bajo un epígrafe, un tema, una cuestión, etc. con interés dentro del ámbito de la investigación que estamos efectuando.

5. Conclusión

Este último paso se resaltan los aspectos más importantes que se han ido descubriendo a lo largo de todo el proceso de análisis fenomenológico. Incluye datos personales, palabras literales, estado de ánimo, aspectos no verbales, mención de las diferentes categorías de agrupación de las unidades de significado relevante, así como comentarios que puedan servir para la mejor comprensión de la relación de ayuda realizada o para actuaciones futuras.

La entrevista debe ser registrada e forma manual⁴ o mecánica de la manera más precisa y completa posible para evitar lecturas que falseen la información original. Ello exigirá, a su vez, la transcripción minuciosa de la información recogida en un formato que permita su posterior análisis. Con ello se dispone de una narración sobre la que se realiza la selección de aquellos fragmentos que ofrezcan algún significado al objetivo que se pretende. Para, posteriormente, proceder a la agrupación de dichos fragmentos de significado general para determinar "unidades de significado", las cuales serán relevantes en la medida que el resto de fragmentos confirmen, complementen un significado semejante y que, además, contrasten (incluso en algunos casos pueden contradecir) con el resto de fragmentos agrupados a su vez en unidades de significado. De esta manera se van conformando una "unidad de significado relevante" para el objetivo de la investigación.

Este análisis de la información por semejanzas y contrastes facilita la conceptualización de las unidades de significado relevante encontradas y permite la búsqueda de signos o criterios que, a su vez, justifiquen las agrupaciones de las unidades de significado en categorías que reflejen aspectos comunes.

La verificación de las unidades de significado relevante supone la categorización y sistematización requerida en el registro y análisis de de la información y operativiza y valida los registros de la entrevista cara a su utilización en el proceso diagnóstico. No obstante, hay que considerar que en el estudio de la actividad cotidiana y, sobre todo, en el diálogo producido en la entrevista, son muchas las formas de obtener información y no siempre es posible la traslación de algunas situaciones o conductas a unos registros operativizables.

⁴ No es recomendable que el propio entrevistador sea quien toma nota de las entrevistas semi-dirigidas o no dirigidas. Es obvio que el acto de anotar mientras la persona entrevistada habla perjudica la creación del clima de encuentro adecuado y facilita la distracción del entrevistador que no podrá manifestar su comprensión o empatía respecto de lo manifestado por el entrevistado. Es, por ello, recomendable que la entrevista se grabe en audio o video para su estudio posterior, siempre con la autorización del entrevistado.

No obstante lo dicho, señalamos que en el proceso de verificación se procede a la determinación de los indicadores o las categorías de agrupación de las unidades de significado relevante, así como los comentarios que ayuden a la comprensión de las mismas, desde las cuales confirmar las agrupaciones realizadas y conseguir, de forma operativa, un ajuste mayor del campo interpretativo, la adecuación o inadecuación de la organización respecto a los objetivos previstos y, sobretodo, una priorización de las acciones a tomar.

2.4. Ejemplo de análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista

La entrevista la hemos considerado como un instrumento importante puesto que puede facilitar la interacción, el diálogo del que obtener información relevante para el objetivo de la investigación y, también, para evaluar o verificar en qué medida hemos conseguido el objetivo propuesto y, por lo tanto, para poder mantener o modificar nuestra actuación de cara a situaciones futuras.

En este sentido realizábamos la propuesta de un instrumento para el análisis fenomenológico de los datos obtenidos en las entrevistas uniendo la inducción de categorías de respuesta con la deducción de elementos significantes que se derivan del discurso recogido, con ello pretendemos alcanzar los significados que los individuos dan a su experiencia y percibir la interacción existente entre las percepciones de los entrevistados y las estructuras contextuales.

Con el siguiente análisis pretendemos ejemplificar el procedimiento descrito para el análisis fenomenológico de los datos de una entrevista siguiendo el procedimiento descrito anteriormente (ver cuadro 4.)

El ejemplo se basa en la transcripción de una entrevista efectuada a un trabajador mayor de 45 años, desempleado, en situación de riesgo de exclusión.

Transcripción de la entrevista

Entrevistador (T): Me gustaría que empezáramos hablando de los estudios que has realizado relacionados con tu puesto de trabajo... bueno con la labor que desempeñas.

Entrevistado (C): Yo no tengo ningún estudio... yo soy autodidacta.

T: Mmmhhh... autodidacta.

C: Yo no tengo nada de nada de estudios. Yo tengo la EGB, el graduado escolar y a partir de ahí todo es un sistema mío propio. Yo me he preocupado de esto, me he preocupado de lo otro, yo tengo mi sistema de corte y confección.

T: Cuéntanos a qué te dedicas.

C: Yo diseño, creo moda. Por ejemplo, yo cuando fui a estudiar corte y confección, a las 12 de la mañana y a la una y media me dijeron que qué hacía yo allí porque yo podía enseñar a los profesores.

T: Ajaa...

C: lo se hacer de otra manera distinta, pero que hacía yo allí, porque ellos no podían enseñarme nada, podía enseñarles yo a ellos en un momento dado/

T: Mmmhhh... claro.

C: porque yo tengo mi propio sistema de corte y confección.

T: Muy bien. Y has tenido alguna experiencia laboral dentro de este ámbito, has estado contratado.../

C: Experiencia laboral...contratado no he estado nunca para nadie. Yo no he estado nunca dado de alta. Sólo he estado tres o cuatro meses de autónomo cuando tuve un bar. He trabajado pero nunca me han dado de alta, y he trabajado varios años.

T: Dentro del corte y confección.../

C: Si, pero nunca he estado dado de alta.

T: Que dificultades has encontrado para desarrollar tu trabajo?

C: Mi trabajo... pues, nada, te piden tres en uno y yo quiero que paguen a tres no que paguen a uno.

T: Claro

C: Un creativo para trabajar para una empresa es muy complicado, tiene que ser que la empresa crea en el creativo, que le de un puesto al creativo, no que el creativo sea el que tiene que salvar a la empresa.

T: Claro, tiene que darle una confianza

C: Y la gente que a lo mejor me ha dado algo, ha sido estaban hundidos y si estaba yo podría levantar a la empresa, y yo con mis manos no puedo levantar una empresa.

T: No, no puedes.

C: Hace falta una inversión económica.

T: Y para acceder a algún tipo de formación..., me has comentado antes que has sido siempre autodidacta.

C: Si, si... siempre aprendiendo

T: Entonces para la búsqueda de algún trabajo con que dificultados te has encontrado, me refiero al hecho de buscar un trabajo

C: La edad, mas que nada. Hoy por hoy es la edad

T: La edad...

C: La edad y mi formación que tengo, porque para mucha gente mi formación es demasiada. Los jefes no quieren que sepas más que ellos, ese es el gran problema.

T: Aja

C: La semana pasada tuve una entrevista de trabajo para dependiente. La entrevista duró 5 horas, estaban buscando un dependiente, y yo me metí como

dependiente, pero claro una vez que me ven a mi quieren algo más que de dependiente, pero por el mismo sueldo, toda la entrevista era "tu que harías".... Prefieren a un chiquito de 20 años con una camiseta normal y corriente, a verme a mí, que ya no se me puede moldear, que soy una persona con carácter propio. Claro todo el mundo me dice lo mismo, que yo tengo que tener mi propia tienda y no trabajar en una tienda, y que hago yo buscando trabajo.

T: Aja.

C: Y luego después de que tanto le encantaba, a los dos días mete al chiquito de 16 años.

T: En este momento consideras que la edad, tu formación y tener ya un carácter formado es una dificultad para encontrar trabajo.../

C: Sí, es una dificultad, es una dificultad.

(...)

C: Ahora busco trabajo de lo que sea

T: Y... ¿estarías dispuesto a formarte en cualquier ámbito si el trabajo lo requiere?

C: Sí claro, mientras no sea de lo mío, que no trabajo para nadie. Yo no coso para nadie. No me importaría formarme, pero formarme para que me dieran una seguridad de trabajo. No como los cursos que te ofrecen y los tienes que pagar de tu bolsillo.../

T: Y luego puede o no que te den trabajo...

C: Yo ya no me voy a gastar dinero en buscar trabajo. Es que soy muy drástico es esto, pero estoy muy harto. Hace años me tuve que comprar un traje para hacer una entrevista en El Corte Inglés, porque sino llevaba traje no me hacían la entrevista. Entonces, es muy absurdo, una persona que va a buscar trabajo como se le puede exigir que vaya con traje. Se debería considerar a la persona y luego le dan un uniforme o lo que sea...

(...)

T: Ahora ante tu situación de desempleo, ¿qué estas haciendo?

C: Estoy buscándome la vida.../

T: ¿Ayudas?

C: mira ayudas no, ayudas no hay. Y con esto de la ley de dependencia pues fui a informarme y tengo que estar un mes haciendo un curso en los geriátricos de XX (nombre de una ciudad), y luego que me vengán a evaluar, y que mi madre no pueda ni tenerse en pie, que mi madre tendría que estar impedida. Solo para tener una ayuda de 200 euros. Es igual que los puestos de trabajo para mayores que salieron en XX, salieron 40 y nadie se enteró. En una semana estaba todo dado. Sabes quien se ha metido a trabajar? Pues una es la tía, otra es no se quien... y por otro lado yo con el INEM me llevo fatal, llevo 20 años apuntado y no me han llamado nunca para trabajar, y me hacen ir cada 3 meses a fichar. Y

si se me pasa alguna vez, toda la antigüedad no me vale. Tengo que hacer cola para que me sellen un papel que a mi no me aporta nada, no derecho a ninguna paga, a nada, a ninguna bolsa de trabajo especial...no me han llamado nunca. Tuve una entrevista con uno de los chicos... pero me dijo que me olvidara del INEM, que siguiera fichando pero que ellos por mi ya no podrían hacer nada. Yo no me creo ya nada.

Unidades de Significado General

Selección de las Unidades de Significado General mediante la agrupación de las intervenciones del entrevistado en bloques que formen una unidad de significado

- Yo no tengo ningún estudio... yo soy autodidacta.
- Yo no tengo nada de nada de estudios. Yo tengo la EGB, el graduado escolar y a partir de ahí todo es un sistema mío propio. Yo me he preocupado de esto, me he preocupado de lo otro, yo tengo mi sistema de corte y confección.
- si, si... siempre aprendiendo
- Yo diseño, creo moda. Por ejemplo, yo cuando fui a estudiar corte y confección, a las 12 de la mañana y a la una y media me dijeron que qué hacía yo allí porque yo podía enseñar a los profesores.
- lo se hacer de otra manera distinta, pero que hacía yo allí, porque ellos no podían enseñarme nada, podía enseñarles yo a ellos en un momento dado.
- porque yo tengo mi propio sistema de corte y confección.
- Experiencia laboral... contratado no he estado nunca para nadie. Yo no he estado nunca dado de alta. Sólo he estado tres o cuatro meses de autónomo cuando tuve un bar. He trabajado pero nunca me han dado de alta, y he trabajado varios años.
- si, pero nunca he estado dado de alta.
- Mi trabajo...pues, nada, te piden tres en uno y yo quiero que paguen a tres no que paguen a uno.
- Un creativo para trabajar para una empresa es muy complicado, tiene que ser que la empresa crea en el creativo, que le de un puesto al creativo, no que el creativo sea el que tiene que salvar a la empresa.

- Y la gente que a lo mejor me ha dado algo, ha sido estaban hundidos y si estaba yo podría levantar a la empresa, y yo con mis manos no puedo levantar una empresa.
- Hace falta una inversión económica
- la edad, mas que nada. Hoy por hoy es la edad
- La edad y mi formación que tengo, porque para mucha gente mi formación es demasiada. Los jefes no quieren que sepas más que ellos, ese es el gran problema.
- La semana pasada tuve una entrevista de trabajo para dependiente. La entrevista duró 5 horas, estaban buscando un dependiente, y yo me metí como dependiente, pero claro una vez que me ven a mi quieren algo más que de dependiente, pero por el mismo sueldo, toda la entrevista era "tu que harías".... Prefieren a un chiquito de 20 años con una camiseta normal y corriente, a verme a mí, que ya no se me puede moldear, que soy una persona con carácter propio. Claro todo el mundo me dice lo mismo, que yo tengo que tener mi propia tienda y no trabajar en una tienda, y que hago yo buscando trabajo.
- Y luego después de que tanto le encantaba, a los dos días mete al chiquito de 16 años.
- sí, es una dificultad, es una dificultad.
- ahora busco trabajo de lo que sea
- si claro, mientras no sea de lo mío, que no trabajo para nadie. Yo no coso para nadie. No me importaría formarme, pero formarme para que me dieran una seguridad de trabajo. No como los cursos que te ofrecen y los tienes que pagar de tu bolsillo
- yo ya no me voy a gastar dinero en buscar trabajo. Es que soy muy drástico es esto, pero estoy muy harto. Hace años me tuve que comprar un traje para hacer una entrevista en El Corte Inglés, porque sino llevaba traje no me hacían la entrevista. Entonces, es muy absurdo, una persona que va a buscar trabajo como se le puede exigir que vaya con traje. Se debería considerar a la persona y luego le dan un uniforme o lo que sea...
- estoy buscándome la vida...
- mira ayudas no, ayudas no háy. Y con esto de la ley de dependencia pues fui a informarme y tengo que estar un mes haciendo un curso en los geriátricos de XX, y luego que me vengán a evaluar, y que mi madre no pueda ni tenerse en pie, que mi madre tendría que estar impedida. Solo para tener una ayuda de 200 euros. Es igual que los puestos de trabajo para mayores que salieron en XX, salieron 40 y nadie se enteró. En una semana estaba todo dado. Sabes quien se ha metido a trabajar? Pues una es la tía,

otra es no quien... y por otro lado yo con el INEM me llevo fatal, llevo 20 años apuntado y no me han llamado nunca para trabajar, y me hacen ir cada 3 meses a fichar. Y si se me pasa alguna vez, toda la antigüedad no me vale. Tengo que hacer cola para que me sellen un papel que a mi no me aporta nada, no derecho a ninguna paga, a nada, a ninguna bolsa de trabajo especial...no me han llamado nunca. Tuve una entrevista con uno de los chicos... pero me dijo que me olvidara del INEM, que siguiera fichando pero que ellos por mi ya no podrían hacer nada. Yo no me creo ya nada.

Unidades de Significado Relevante

Este momento del proceso de análisis consiste en seleccionar de entre la unidades de significado general las que sean relevantes para el tema que queramos investigar

Graduado escolar.

“Yo soy autodidacta”.

“Yo diseño, creo moda”.

“Yo tengo mi propio sistema de corte y confección”.

“He trabajado pero nunca me han dado de alta, y he trabajado varios años”.

“Te piden tres en uno y yo quiero que paguen a tres no que paguen a uno”.

“Un creativo para trabajar para una empresa es muy complicado, tiene que ser que la empresa crea en el creativo, que le de un puesto al creativo, no que el creativo sea el que tiene que salvar a la empresa”.

Autodidacta, “Siempre aprendiendo”.

“La edad, más que nada”.

“La edad y mi formación que tengo, porque para mucha gente mi formación es demasiada. Los jefes no quieren que sepas más que ellos, ese es el gran problema”.

“Prefieren a un chiquito de 20 años (...) a verme a mí, que ya no se me puede moldear, que soy una persona con carácter propio. Claro todo el mundo me dice lo mismo, que yo tengo que tener mi propia tienda y no trabajar en una tienda, y que hago yo buscando trabajo”.

(Edad, formación y un carácter ya formado).

“Ahora busco trabajo de lo que sea”.

“Sí claro, mientras no sea de lo mío”.

“No me importaría formarme, pero formarme para que me dieran una seguridad de trabajo”.

“Estoy buscándome la vida...”.

“Mira ayudas no, ayudas no hay”.

“Y con esto de la ley de dependencia pues fui a informarme (...)”.

“Yo con el INEM me llevo fatal, llevo 20 años apuntado y no me han llamado nunca para trabajar, y me hacen ir cada 3 meses a fichar”.

“Yo no me creo ya nada”.

Verificación de las Unidades de Significado Relevante

La verificación de las unidades de significado consiste en la búsqueda de criterios que nos permitan agrupar algunas de estas unidades de significado relevante según categorías que reflejen aspectos o características comunes.

Las categorías son deducciones de los elementos significantes derivados del discurso recogido, nacen de las propias opiniones vertidas por el entrevistado, con la finalidad de percibir la interacción existente entre las percepciones de los entrevistados y las estructuras contextuales

1. **Estudios** cursados relacionados con el puesto de trabajo que desempeña o quiere desempeñar.

Graduado escolar.

“Yo soy autodidacta”.

“Yo diseño, creo moda”.

“Yo tengo mi propio sistema de corte y confección”.

2. **Experiencia** laboral en relación con el puesto de trabajo que desempeña o quiere desempeñar.

“He trabajado pero nunca me han dado de alta, y he trabajado varios años”.

4. Puede comentarnos su experiencia personal, ¿con qué **dificultades** se encontró en el **desempeño** del puesto de trabajo, pudo solucionarlas, cómo?

“Te piden tres en uno y yo quiero que paguen a tres no que paguen a uno”.

“Un creativo para trabajar para una empresa es muy complicado, tiene que ser que la empresa crea en el creativo, que le de un puesto al creativo, no que el creativo sea el que tiene que salvar a la empresa”.

5. Puede comentarnos su experiencia personal, ¿con qué **dificultades** se encontró en la **formación para mantener o acceder** a un puesto de trabajo, pudo solucionarlas, cómo?

Autodidacta, "Siempre aprendiendo".

6. Puede comentarnos su experiencia personal, ¿con qué **dificultades** se encontró en **búsqueda** del puesto de trabajo, pudo solucionarlas, cómo?

"La edad, más que nada".

"La edad y mi formación que tengo, porque para mucha gente mi formación es demasiada. Los jefes no quieren que sepas más que ellos, ese es el gran problema".

"Prefieren a un chiquito de 20 años (...) a verme a mí, que ya no se me puede moldear, que soy una persona con carácter propio. Claro todo el mundo me dice lo mismo, que yo tengo que tener mi propia tienda y no trabajar en una tienda, y que hago yo buscando trabajo". (Edad, formación y un carácter ya formado).

8. ¿Si las circunstancias lo requieren, está dispuesto a **desempeñar** cualquier tipo de trabajo?

"Ahora busco trabajo de lo que sea".

9. ¿Si las circunstancias lo requieren, está dispuesto a realizar cualquier **acción formativa**?

"Sí claro, mientras no sea de lo mío".

"No me importaría formarme, pero formarme para que me dieran una seguridad de trabajo".

36. ¿Qué hace usted ante la situación de desempleo?

"Estoy buscándome la vida...".

37. ¿Busca ayuda?, ¿de qué tipo?, ¿dónde?

"Mira ayudas no, ayudas no hay".

"Y con esto de la ley de dependencia pues fui a informarme (...)".

"Yo con el INEM me llevo fatal, llevo 20 años apuntado y no me han llamado nunca para trabajar, y me hacen ir cada 3 meses a fichar".

"Yo no me creo ya nada".

Conclusión

Relación de los aspectos más importantes descubiertos en la entrevista. En este caso sólo se presenta la relación del comportamiento verbal

Edad: 45 años.

Sexo: Varón.

Tiene el Graduado Escolar y es autodidacta en el aprendizaje de corte y confección, no ha recibido formación reglada.

Ha trabajado varios años en esta profesión y nunca le han dado de alta.

Considera que es creativo y ve complicado trabajar por cuenta ajena.

Las dificultades que ha encontrado en la búsqueda de trabajo son: edad, formación y un carácter ya formado.

Está dispuesto a desempeñar cualquier tipo de trabajo ("Ahora busco trabajo de lo que sea").

No le importaría formarse con tal de que le dieran una seguridad de trabajo.

Al preguntarle ¿Qué hace usted ante la situación de desempleo? Responde: "Estoy buscándome la vida...".

Acerca de la búsqueda de ayuda se muestra decepcionado con respecto a la posibilidad de encontrarla y en relación a su propia experiencia.

3. REFERENCIAS:

- BRUNET, I.; BELZUNEGUI, A. y PASTOR, I. (2000). *Les tècniques d'investigació social i la seva aplicació*. Tarragona, Servei Lingüístic de la Universitat Rovira i Virgili.
- COHEN, L., y MANION, L. (1990). *Métodos de investigación educativa*. Madrid: La Muralla (Colección Aula Abierta)
- CORKILLE, D., (2006) *El Niño Feliz* (31ª Ed.) Barcelona (Ed. Gedisa)
- DALE, R. (1973), Phenomenological perspectives in the sociology of the school. *Educational Review*, (25), 3 June.
- DE PERETTI, A. (1973), *Libertad y relaciones humanas*. Madrid. Marova.
- DEL RINCON, D. y otros (1995), *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid. Dyc-kinson.
- DUVERGER, M. (1996), *Métodos de las ciencias sociales*. Barcelona. Ariel.
- EGAN, G. (1976), *Laboratorio de relaciones interpersonales*. Buenos Aires. Paidós.
- HYCNER, R. H., (1985). Some guidelines for the phenomenological analysis of interview data. *Human Studies*, 8, 279-303.
- MARÍ, R.; JIMÉNEZ, M. C.; CAMPOS, F.; y MÁRQUEZ, M. D. (2005). *Towards an epistemological revision of career guidance counselling: Contributions for an interview*. Person Center Research Unit. University of Valencia (Spain). Informe inédito.

- MARTÍNEZ, M. (2000), *Ideas centrales para un nuevo paradigma en Orientación*. Conferencia plenaria presentada en el Congreso Mundial de Orientación y Asesoramiento. Valencia, Venezuela. <http://prof.usb.ve/miguelm>
- MUCCHIELI, R. (1970), *L'Entretien de face a face dans la relation d'aide*. Paris. ESF.
- ROGERS, C. (1974), *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires. Paidós.
- SAN FABIÁN, J. L. y CORRAL, N. (1989), Un modelo de evaluación fenomenológica de la escuela. *Revista de Investigación Educativa*, (7), 13 p. 131-146.
- SCHUTZ, A. (1962), *El problema de la realidad social*. Buenos Aires. Amorrortu.
- STERNBERG, R. J. (Ed.), (1990), *Wisdom: its nature, origins, and development*. N. Y. Cambridge Univ. Press, pp. 142-159.
- WEEKS, D.R. (1984), Las organizaciones: Interacción y procesos sociales. En G. SALMAN y K. THOMPSON, *Control e ideología en las organizaciones*. México, FCE, p. 123-147. (Ed. Original 1980).