

Propuesta de Análisis Fenomenológico de los Datos Obtenidos en la Entrevista

UT. Revista de Ciències de l'Educació

Juny 2010. Pag. 113-133

ISSN 1135-1438

<http://pedagogia.fcep.urv.cat/revistaut>



Ricard Marí^a, Rosa M. Bo^b, Cristina I. Climent^c

Rebut: 20/05/2010 Acceptat: 05/07/2010

Resumen

El presente trabajo pretende mostrar los pasos para la elaboración de un protocolo de investigación fenomenológica de los datos de una entrevista. El proceso de evaluación fenomenológica presenta una serie de etapas y estrategias que deben ser congruentes y estar dirigidos a estudiar la experiencia vivida respecto a una circunstancia por el propio protagonista. De esta forma, el entrevistador tiene garantías de haber alcanzado el objetivo y permite, mediante la estrategia de análisis y de priorización de necesidades, la toma de decisiones.

Palabras clave: Evaluación, Metodología, Método Fenomenológico, Investigación educativa.

Proposed phenomenological analysis of data obtained in the interview

Abstract

This work intends to show the steps for the elaboration of an investigation through phenomenological protocol of an interview data. The process of Phenomenological Evaluation presents a series of steps and elements that must be congruent and be conducted in order to study one's experience with respect to the circumstance for that person. Therefore, the interviewer must guarantee to reach the objective and allow, using the strategy of analysis and prioritising the necessities, make decisions.

Key words: Evaluation, Methodology, Phenomenological Method, Educational Research.

^a Universitat de València

^b Universitat de València

^c Universitat de València

1. Introducción

En toda relación de ayuda se produce una interacción entre personas en forma de diálogo que va construyendo, va dando forma a esa relación. Este diálogo puede ser más o menos directivo, más o menos estructurado, pero en principio es responsabilidad del profesional saber plantear un enfoque que permita acercarse lo más posible al objetivo que se proponga. Este enfoque incluye método, esquema, actitudes, ambiente, técnicas, etc.

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. 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. Por ello, desde un planteamiento de relación de ayuda se considera que 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.

Por otra parte, se considera que la perspectiva fenomenológica ofrece la confianza suficiente para alcanzar este objetivo, puesto que la fenomenología permite adentrarse en ese mundo de los sujetos para identificar cómo y bajo que condiciones trabajan o viven, así como definir el significado que le dan a estos procesos. La entrevista en profundidad es recomendable, por lo que se debe desarrollar un protocolo de la misma que permita a los investigadores mantener el enfoque de acuerdo a los propósitos y objetivos del estudio, así como buscar el nivel de empatía necesario para que los entrevistados se sientan con la confianza para expresar y compartir sus experiencias y vivencias.

En este marco se pretende mostrar un procedimiento metodológico de análisis fenomenológico, junto con un ejemplo práctico, para la evaluación de la entrevista que ofrezca al entrevistador la seguridad del objetivo alcanzado y permita la toma de decisiones mediante esta estrategia para el análisis y la priorización de necesidades.

2. 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. El enfoque fenomenológico es un método de investigación muy utilizado en los contextos educativos aunque, como afirma Raquel Ayala (2008), en el ámbito hispanoamericano es apenas conocida y, por ende, infrutilizada.

El enfoque de la acción social o fenomenológico (Weeks, 1984) 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. Teniendo en cuenta que la comprensión de los significados exige de manera singular un acercamiento a la persona con la plena disposición de escucha, comprensión y aceptación.

En la investigación cualitativa con enfoque fenomenológico, el objeto de estudio son los sujetos y la especificidad del objetivo de la investigación viene dada por el problema concreto que se quiere investigar. Desde esta perspectiva, la investigación cualitativa posee un carácter fenomenológico que expresa aquella relación dialéctica que surge en la relación entre las personas que conforman la unidad de estudio.

El objetivo del acercamiento fenomenológico, desarrollado por Husserl, es adquirir una comprensión de las estructuras esenciales de estos fenómenos sobre la base de ejemplos mentales proporcionados por la experiencia o la imaginación. (Martínez, 2004). Para ello, en este trabajo se sigue la tradición fenomenológica de la escuela de Duquesne (A. Giorgi y C. E. Moustakas, entre otros) que tiene por objetivo describir el significado de una experiencia a partir de la visión de quienes han tenido dicha experiencia.

El objeto del conocimiento perseguido será el mismo que el objeto del conocimiento para la fenomenología, es decir, no es ni el sujeto ni el mundo, sino el mundo vivido por el sujeto. Por lo que las estructuras fenomenológicas no son directamente observables y es necesaria la construcción de modelos de evaluación que reflejen las intenciones y significados de los actores. Y nuestra finalidad, al igual que la de la fenomenología, es la preocupación por la descripción del fenómeno y no su explicación, despreocupándonos de las relaciones causales. El interés estará en mostrar, no en demostrar.

En orden a la construcción de la propuesta modélica de evaluación resulta oportuno limitarnos a las situaciones directamente vinculadas con el conocimiento o experiencia manifestado por el sujeto. Esto es, centrarnos 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, ofrece mayor garantía operativa y permite establecer unas dimensiones o categorías de situaciones utilizables para la evaluación de la comprensión de la entrevista

3. Metodología

La entrevista fenomenológica es un recurso para buscar, en el discurso de los sujetos, los significados atribuidos por ellos a su experiencia frente a una determinada situación como buscar trabajo u otras. Por ello, el objetivo de la misma no es recopilar informaciones o conocimientos adquiridos, sino sorprender lo vivido en el presente, a partir de la cuestión orientadora. El investigador actúa como facilitador

del acceso a lo vivido, lo que es fundamental para la investigación fenomenológica. El conocimiento obtenido por la vía ideográfica es derivado de un modelo dinámico sustentado en la intersubjetividad confirmándose que, tanto el investigador como el investigado, intercambian puntos de vista, de manera que el uno pueda estar en el lugar del otro y así entender e interpretar de manera más fidedigna la realidad presentada.

El procedimiento metodológico pretende desarrollar esta posición empática y, para ello, se recomienda atender a la siguiente secuencia de elementos procesuales.

En primer lugar, el recurso a la entrevista semidirectiva en profundidad. Esto es, la introducción del diálogo como una visión más plena de la realidad, por cuanto que el entrevistador se adecua a las respuestas del entrevistado dándole mayor libertad para conducir su discurso y profundizar en él.

En segundo lugar, desarrollar un protocolo de la misma que permita al entrevistador mantener el enfoque de acuerdo a sus propósitos y objetivos: reproducir y analizar las experiencias del entrevistado. Es decir, la creación de un espacio de encuentro en el que mediante las habilidades personales y competenciales del entrevistador (el reconocimiento y la aceptación del otro, el interés por los problemas, su acción facilitadora y empática) se permita la emergencia de un clima de acercamiento y una comunicación real.

Finalmente, como resultado del diálogo mantenido y de la escucha o lectura reflexiva de los datos emitidos en la entrevista, definir las categorías y subcategorías que engloben la experiencia vivida del entrevistado para facilitar su análisis, tratando de integrar los datos tal cual fueron expresados por él, respetando su lenguaje, opiniones y creencias. Teniendo en cuenta que las categorías de las descripciones corresponden a las maneras diferentes de entender y la relación lógica que puede establecerse entre ellas, lo cual constituye el principal resultado de un estudio fenomenológico.

Insistimos en que los recursos metodológicos para la evaluación de la entrevista que se proponen se fundamentan en el pensamiento fenomenológico de los diversos autores ya citados: C. E. Moustakas (1994) y A. Giorgi y B. Giorgi (2003).

Habitualmente las unidades de significado en las entrevistas en profundidad suelen deducirse después de una intensa lectura del contenido manifestado en la entrevista. En el caso de las entrevistas diagnósticas o de orientación, que es el caso que nos ocupa, o cuando el objetivo de la entrevista lo aconseje, se pueden determinar previamente los objetivos a investigar los cuales van a configurar las pautas de los reactivos a utilizar en la entrevista, aunque en su transcurso se utilice un procedimiento semidirigido.

4. Procedimiento experimental

El presente informe muestra un estudio descriptivo en el que, mediante entrevistas semiestructuradas a muestras reducidas de trabajadores mayores de 45 años en situación de desempleo, se ha extraído información acerca de la formación, experiencia, posibilidades y debilidades de un sector marginal de la población laboral. Este estudio formó parte de los trabajos aportados por la "Unidad de Investigación Centrada en la Persona" de la Universitat de València para el proyecto europeo FOLIC (LEONARDO DA VINCI Project "FOLIC" -I/04/B/F/PP-154013).

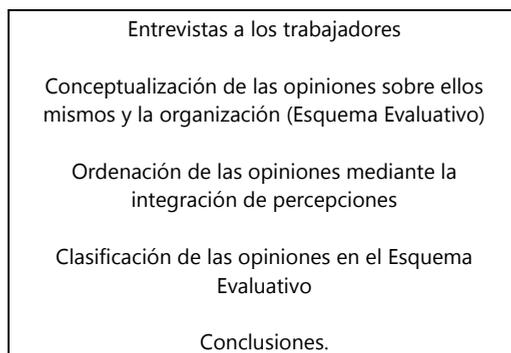
En todo momento se consideró a la entrevista como un espacio de encuentro en el que los trabajadores +45 pudieran manifestar sus experiencias y vivencias relativas a su situación de desempleo y de búsqueda de ocupación. Por ello, desde un planteamiento de relación de ayuda, se consideró la entrevista un instrumento importante para crear ese diálogo mediante la facilitación de sus intervenciones, y el acercamiento a la persona mediante la plena disposición de escucha, comprensión y aceptación de sus personas, valores, vivencias y opiniones.

Para cuidar los aspectos relacionados con los significados que los sujetos otorgan a las acciones y a la realidad, se acordó planear minuciosamente el método de recolección de datos solicitando permiso para la grabación de la entrevista y transcribiendo con exactitud la entrevista completa.

Y para realizar los análisis evaluativos de las experiencias y demás manifestaciones de los entrevistados se desarrolló un protocolo metodológico que permitió, posteriormente, mantener el enfoque del análisis de acuerdo a los propósitos y objetivos del estudio. De la lectura de las transcripciones se procedió a un análisis comprensivo de su contenido a fin de que pudieran emerger las unidades de significado, integrando los datos tal cual fueron expresados, respetando su lenguaje, opiniones y creencias. Así, se procedió a la realización de un diseño de evaluación fenomenológica de los datos obtenidos en la entrevista, tal como consta en el cuadro 1:

Cuadro 1

Diseño inicial para análisis fenomenológico de los datos obtenidos en la entrevista:



A tal efecto, y atendiendo a los trabajos de Schutz (1962), Dale (1973), Hycner (1985), San Fabián y Corral (1989) y Giorgi y Giorgi (2003), 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 organizacionales, se realizó un análisis fenomenológico de los datos obtenidos 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 (en el texto aparecen entrecomillados),
- agrupando significados,
- realizando un resumen de la entrevista, en el que se sintetiza cómo ven y experimentan los entrevistados la Orientación, la Formación y la situación actual de los mayores de 45 años. Se matizarán también diferencias individuales significativas.

4.1. 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 se transcribe la relación de opiniones elegidas de acuerdo con nuestro esquema de conceptualización de opiniones, junto con las anotaciones pertinentes relativas a los incidentes del proceso y demás manifestaciones. Es conveniente anotar tanto las palabras literales como los contenidos deducidos de los incidentes ocurridos y de la comunicación no verbal.

2. Elaboración de Unidades de significado general

Estas unidades de significado no se encuentran listas en las transcripciones, sino que se revelan a partir de las relecturas intencionales. Se trata de recoger las diversas intervenciones agrupándolas 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.

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. Cuando los temas se repiten en las unidades de significado, el investigador busca encontrar las convergencias y divergencias entre ellas, construyendo, a partir de ahí, las categorías temáticas. La repetición de los temas indica que ha sido posible llegar a la esencia, al significado del fenómeno estudiado.

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.

La selección se realiza mediante el agrupamiento de las unidades por significados comunes, formando grupos de significado. Y desde estos grupos se interpretarán e identificarán los temas que muestran cuál es el significado de experimentar o vivir determinados fenómenos.

5. Conclusión

A través de este proceso de análisis comprensivo, es posible que ocurra la transformación de la vivencia humana en conocimiento significativo. 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.

4.2. Conceptualización de las opiniones.

Mediante el análisis fenomenológico de la entrevista, la experiencia de la persona es transformada por ella en lenguaje que, a su vez, es transformada por el investigador en categorías esclarecedoras, las cuales son la esencia de la experiencia original. Tales categorías son aún transformadas en una descripción final que refleja lo que el investigador pensó sobre la experiencia que la otra persona describió, expresó, de algún modo (Valle y Valle, 1998). Un proceso metodológico que fuerza una postura de apertura comprensiva por parte del evaluador, alejándose de opiniones o interpretaciones subjetivas, y que permite la conceptualización de las opiniones emitidas

Para conseguir una mayor profundización en los significados de que el sujeto otorga a su experiencia, las unidades de significado suelen deducirse después de una intensa lectura del contenido manifestado en la entrevista. No obstante, para la presente experiencia se determinaron previamente los objetivos a investigar, de los cuales se configuraron los reactivos a utilizar en la entrevista -aunque en su transcurso se utilice un procedimiento semidirigido- y finalmente han sido utilizados como verificación de las unidades de significado relevante para la conceptualización de las opiniones y experiencias seleccionadas.

De forma que para la conceptualización de las opiniones, se propuso estudiar la entrevista desde la siguiente propuesta (Cuadro 2) del Esquema Evaluativo con un proceso de análisis posterior para la priorización de necesidades muy oportuno para la posible toma de decisiones.

Cuadro 2

Esquema Evaluativo para la conceptualización de las opiniones.

<u>Esquema Evaluativo</u>	
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.	Su experiencia personal, ¿con qué dificultades se encontró en el desempeño del puesto de trabajo, pudo solucionarlas, cómo?
5.	Su experiencia personal, ¿con qué dificultades se encontró en la formación para mantener o acceder a un puesto de trabajo, pudo solucionarlas, cómo?
6.	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**?
10. ¿Qué hace usted ante la situación de desempleo?
11. ¿Busca ayuda?, ¿de qué tipo?, ¿dónde?

La propuesta de esquema evaluativo, pues, consta de unos datos personales que se incluyen bajo el epígrafe de "Perfil", y unas categorías referidas a ciertas cuestiones que relacionaban 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, señaladas en el Esquema Evaluativo anterior (ver cuadro 2), 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, 10 y 11).

De forma que, las opiniones surgidas en la entrevista y agrupadas según las Unidades de Significado, pueden ser nuevamente organizadas y clasificadas para conseguir, de forma operativa, un ajuste mayor del campo interpretativo, la adecuación o inadecuación de la organización y, sobretodo, una priorización de las acciones a tomar. Este proceso se especifica en los Cuadros 3 y 4 y en las diferentes explicaciones del proceso de análisis.

Cuadro 3

Agrupaciones de categorías.

<p>FORMACIÓN Y EXPERIENCIA <i>(Incluye las respuestas a las Cuestiones 1 y 2)</i></p>	<p>DIFICULTADES <i>(Incluye las respuestas a las Cuestiones 4, 5 y 6)</i></p>
<p>ADECUACIÓN Y NECESIDADES <i>(Incluye las respuestas a las Cuestiones 8 y 9)</i></p>	<p>DISPONIBILIDAD <i>(Incluye las respuestas a las Cuestiones 3, 7, 10 y 11)</i></p>

Las interrelaciones entre los campos determinados en el Cuadro 3 permiten un ajuste interpretativo en orden a valorar las acciones orientadoras y organizativas, desde la perspectiva de los entrevistados, del que deducir intervenciones de ayuda o mejora. De esta manera, pues si se da disponibilidad:

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

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

En el caso en que prevalezcan las dificultades:

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 el Cuadro 4. 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 4. 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

Desde el análisis anterior se pueden, por un lado, desarrollar las estrategias y programas de ayuda u orientación basándonos en las oportunidades y fortalezas, y por otro, contrarrestar las amenazas y debilidades. Para ello, siguiendo la propuesta del cuadro 4 se puede concretar el tipo de estrategia resultante de la interrelación de los campos experienciales analizados, de manera que si se considera que existen unas:

- **Estrategias defensivas** se obtienen recursos para enfrentarse a las dificultades.
- **Estrategias ofensivas:** tenemos estrategias de crecimiento que toda organización debería utilizar.
- **Estrategias de supervivencia:** habrá que comprobar si se enfrenta a amenazas externas sin los recursos internos necesarios.
- **Estrategias de reorientación:** existen oportunidades que pueden ser aprovechadas pero se precisa la ayuda para conseguir los recursos o la preparación adecuada.

5. Resultados

5. 1. Transcripción de una entrevista¹:

La transcripción recoge un resumen de la primera parte de una entrevista a una mujer de 55 años, viuda, que dedicó gran parte de su vida a la atención de su marido con una enfermedad crónico-terminal y que se encuentra, actualmente, en otra ciudad en búsqueda de empleo.

Trabajadora (B): He venido para ver si encuentro alguna solución y me han dicho que viniera a hablar contigo.

Entrevistador (A): Ya. Bueno, creo que sé por qué está usted aquí. Está buscando alguna ayuda para encontrar trabajo.

- B: Claro...

- A: Me han pasado su caso, pero no sé mucho sobre usted. ¿Podría formularle algunas preguntas?... ¿Qué estudios ha cursado?

- B: Tengo estudios universitarios, tengo hecha la carrera de Filología Francesa... no conseguí una oposición... tuve un problema: a mi marido le dio una esclerosis múltiple y me tuve que dedicar a aprender a ser enfermera para poder cuidarle. Luego pusimos un negocio de joyería que fue el que llevé en Andalucía hasta que me vine aquí.

(...)

- A: A pesar de los problemas...

- B: He tenido que moverme, nunca he estado esperando. He tenido que resolver mis problemas.

- A: ¿Alguna vez encontró algún trabajo relacionado con sus estudios?

- B: No.

(...)

- A: ¿Qué actividad o trabajo está interesada en hacer ahora?

- B: Pues ahora para mí sería muy difícil prepararme una oposición porque hace tiempo que dejé estar la carrera, y hacer una oposición sería dar muchas ventajas... hay nuevos conocimientos... no lo veo claro (...)

- A: Ya, ya.

- B: Yo me hice auxiliar de geriatría (...) y, como te he dicho, estuve mucho tiempo ocupándome de mi marido. Yo en ese campo de la enfermería trabajé mucho (...) y como he visto que os tenía aquí al lado, pues es claro...

- A: Tiene experiencia en cuestiones de salud y de enfermería...

- B: ¡Claro! Estoy intentando sembrar lo que ya tengo recogido... Y me digo, por ahí es seguro que encontraré algo.

- A: ¿Ha encontrado algo en el campo de la salud?

- B: Por ahí... me he encontrado cosas pero no a nivel de empresa, con un contrato... me he encontrado, pues, cosas como las que hacía... atender una señora que necesitaba ayuda para su madre que tenía Alzheimer, otra que tenía Parkinson...y eso es lo que he estado haciendo.

- A: ¿Qué otro tipo de formación tienes?

- B: Bueno, pues ya lo estoy contando... También he estado trabajando de comercial.

- A: Hmm....

- B: Claro, también es mi campo. Yo en Andalucía estuve trabajando en la joyería. Como unos doce años que duró mi trabajo. Yo era empresaria y todo lo hiciera falta. Como aquello que dice "yo me lo guiso, yo me lo como".

- A: Te pasas todo el día arriba y abajo...

- B: Ahí, ahí..., como comprenderás, experiencia cara el público sí que tenía,

- A: Una gran experiencia...

- B: Pues ahí... en comercial me ha ido bien... lo que pasa es que hoy cumpla 55 años...

- A: Tal vez, tener esos años lo ves como un problema...

- B: Bueno... ¿Sabes que pasa?... Pues, hasta los 45 años sí que he estado trabajando de comercial. Como mi presencia física estaba bien (...) pues sí que podía trabajar por ahí. Pero, bueno... hasta los 45 años. Porque la empresa no cede a partir de los 45 años. Por mi presencia física pude trabajar pero ahora no (...) Les digo, mira yo supongo unas ventajas, incluso en seguridad social...

- A: Tú les muestras las conveniencias que ofreces para contratarte.

- B: ¡Pues claro! No, no... no hay forma. El problema es ya la edad. Cuando tienes 55 ¿ya verás qué haces?

- A: Ese es el problema que tienes.

- B: Pues sí. Y ahora, ¿ya veremos qué hago?
- A: ¿El cursillo que hiciste de auxiliar de enfermería a domicilio lo hiciste en una academia o dónde?
- B: Lo hice en el INEM, y ahora voy a hacer el curso de "Auxiliar de Enfermería en Geriatría" porque aunque yo he hecho este trabajo aun no tengo un título. (...) Ahora me voy a dedicar a hacer ese curso... Pero, mientras tanto, ¿a ver de qué subsisto?
- A: Eso complica un poco las cosas, ¿no?
- B: Claro, ¿a ver de qué subsisto?
- A: Durante el tiempo que ha estado trabajando en diferentes trabajos ¿con qué dificultades se ha encontrado para poder desempeñar estos trabajos?
- B: Yo no me encontré nunca con ninguna dificultad. La verdad es que me he adaptado perfectamente a cualquier tipo de trabajo. (...)
- A: Mientras has estado haciendo cursillos, ¿alguna vez ha tenido alguna dificultad para hacer algún cursillo cuando estabas trabajando?
- B: No, en ese campo no he tenido ninguna dificultad. (...) En ese tema no he tenido ninguna dificultad, todo lo he tenido en mis manos...
- A: Alguna vez, cuando estabas trabajando, si querías hacer un curso que te interesaba, has intentado y la empresa ha puesto algún impedimento...
- B: No, no. La verdad es que hasta ahora no estoy haciendo cursillos... De vez en cuando necesito formarme, porque al igual que necesito cuidar la parte física, también la parte mental, ¿no?...
- A: Quiere decirme que va formándose y haciendo cursos para no quedarse descolgada...
- B: Claro, por eso le digo que quiero hacer este curso, puesto que es el único campo en el que encontraré trabajo ahora.
- A: Me ha hablado de muchas cosas por las que la voy comprendiendo. Además de lo dicho, ¿se ha encontrado con alguna dificultad más a la hora de encontrar trabajo?
- B: Yo no me he encontrado con muchas dificultades pues porque con mi apariencia física y desenvoltura no me ha faltado... y eso te ayuda mucho a la hora de encontrar trabajo. (...) Hasta ahora a mí no me ha faltado trabajo pero es porque me he movido muchísimo (...).
- A: Hmm...
- B: Si yo te contara todas las empresas que he visitado... conozco todos los sectores de aquí de Valencia.
- A: Por lo que usted me está diciendo a usted le da igual desempeñar un trabajo sea donde sea, ¿no? en principio.
- B: Este invierno he tenido unas necesidades que he tenido que cubrir y he trabajado en los trabajos que en ese momento tenía, y yo me he desenvuelto bien sin ningún problema... incluso me han dado cartas de recomendación para ir a otros sitios... Eso quiere decir que el trabajo lo he hecho bien...

- A: Como era necesario ha buscado trabajos que en ese momento pudiera conseguir.

- B: Ahí.

- A: ¿Si una empresa le va a contratar y le dice que tiene que hacer un cursillo de formación?

- B: Yo no tengo ningún problema para hacerlo, aparte de que soy una persona que pienso que es importante la formación...

- A: De la formación que ha recibido, ¿qué destacaría como positivo?

- B: Ampliar conocimientos... no es lo mismo una persona como yo, con mi edad, que no tiene una preparación que otra... Una persona con formación, con desenvoltura, aunque tenga mi edad... ellos no miran eso, si estás preparada y puedes desarrollar el trabajo ya está.

(...)

- B: En Andalucía yo dirigía mi propia empresa pero bueno yo me quedé viuda y me vine por aquí pues porque yo no quería estar sola y me encontrado con el campo a cero, y de hecho aquí en Valencia yo conozco ya a mucha gente, y vine aquí de cero...

(...)

- B: Yo creo que la persona con 45 años está en el máximo estado de rendimiento porque tiene experiencia acumulada, mucha, y eso es importantísimo...

(...)

- A: ¿Qué cree que podía hacer una persona ante una situación de desempleo?

- B: Pues mira, yo te digo lo que yo haría, y es lo que yo he hecho. Prepararme con cursos, prepararme con toda clase de formación necesaria para poderme insertar en el mundo laboral, que es lo que estoy haciendo ahora mismo. (...) Yo ahora mismo estoy reciclándome.

- A: ¿Qué tipo de ayuda busca, dónde busca ayuda para encontrar trabajo o para formarse?

- B: Hay muchos tipos de ayuda que se buscan si tú ya has trabajado un tiempo pues tienes derecho a paro, tienes derecho a un subsidio, yo pues como siempre he trabajado de autónoma no he tenido derecho a paro ni a subsidio. (...)

- A: Y aparte de ese tipo de ayudas, ¿dónde va a buscar trabajo o que le ayuden a buscar trabajo?

- B: Yo te digo donde yo busco trabajo, me voy al INEM, me vengo aquí, al Ayuntamiento, a ver si hay ofertas de trabajo, o me voy por la calle y veo un anuncio y cojo el teléfono y voy, y cosas así. Yo es que no me quiero sentar, yo voy buscando por todos los rincones. (...) Mira yo aguanto una semana, dos semanas, si pasan dos semanas yo tengo que estar haciendo algo, pero algo útil, algo útil.

5.2. Elaboración de las Unidades de significado general y relevante

Por motivos de espacio obviamos los listados de las unidades de significado general y relevante. El apartado siguiente da fe de las unidades de significado relevante con la verificación de su relevancia mediante el Esquema Evaluativo para la conceptualización de las opiniones descrito anteriormente. No obstante se quiere remarcar que de los textos pueden surgir numerosísimas unidades de significado, pero lo importante es que las unidades que proceden del texto sean lo más descriptivas posibles y se evite interpretar de manera precoz los significados.

5.3. Verificación Unidades de Significado Relevante

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

Licenciada en Filología Francesa. Cursos de formación profesional: Auxiliar en Enfermería.

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

Auxiliar de enfermería y geriatría.

Comercial.

3. ¿Podría indicar si conoce la existencia de posibilidad de Formación?

De vez en cuando necesito formarme, porque al igual que necesito cuidar la parte física, también la parte mental, ¿no?

Va a iniciar un curso de auxiliar de enfermería en geriatría porque aunque ha desempeñado este trabajo aún no tiene el título.

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

Ninguna dificultad. Me he adaptado perfectamente a cualquier tipo de trabajo, me considero una persona animosa.

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

Ninguna dificultad.

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

Gracias a su apariencia física y desenvoltura no se ha encontrado con muchas dificultades.

“Hasta ahora a mí no me ha faltado trabajo pero es porque me he movido muchísimo”.

“El problema es ya la edad. Cuando tienes 55 ¿ya verás qué haces?”

7. El trabajo que está desempeñando o quiere desempeñar, ¿tiene algo que ver con su formación profesional?

¡Claro! Estoy intentando sembrar lo que ya tengo recogido... Y me digo, por ahí es seguro que encontraré algo.

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

No está dispuesta a desempeñar cualquier tipo de trabajo, aunque en ocasiones por necesidad ha realizado trabajos que no le gustaban y, aun así, se ha desenvuelto bien.

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

“Yo no tengo ningún problema para hacerlo, aparte de que soy una persona que pienso que es importante la formación...”

“Claro, por eso le digo que quiero hacer este curso, puesto que es el único campo en el que encontraré trabajo ahora”.

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

Prepararse con cursos y con toda clase de formación necesaria para poderse insertar en el mundo laboral.

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

Como siempre ha trabajado de autónoma no ha tenido derecho a paro ni a subsidio.

Para buscar trabajo va al INEM y al Ayuntamiento, y también si ve algún anuncio contacta con la empresa directamente.

“Yo es que no me quiero sentar, yo voy buscando por todos los rincones. (...) Mira yo aguanto una semana, dos semanas, si pasan dos semanas yo tengo que estar haciendo algo, pero algo útil, algo útil”.

5.4. Conclusión

Formación y Experiencia:

Es Licenciada en Filología Francesa, pero el trabajo que ha desempeñado no tiene nada que ver con su titulación. Ha trabajado de Comercial y de Auxiliar de Enfermería, y tiene previsto iniciar un curso de auxiliar de enfermería en geriatría porque aunque ha desempeñado este trabajo aun no tiene el título.

Dificultades (adecuación)

Las dificultades que ha encontrado con respecto al puesto de trabajo son:

- En el desempeño: Ninguna dificultad.
- En la formación: Ninguna dificultad.
- En la búsqueda: Gracias a su apariencia física y desenvoltura no se ha encontrado con muchas dificultades. Hasta ahora no le ha faltado trabajo porque se ha movido para buscar.

Dificultades (edad)

La edad es ahora una dificultad.

Disponibilidad (adecuación)

Está dispuesta a desempeñar cualquier tipo de trabajo, aunque en ocasiones por necesidad ha realizado trabajos que no le gustaban y, aun así, se ha desenvuelto bien.

Está dispuesta a realizar cualquier acción formativa.

Ante su actual situación de desempleo tiene previsto prepararse con cursos y con toda clase de formación necesaria para poderse insertar en el mundo laboral.

5.5. Estrategia para la toma de decisiones.

Siguiendo las categorías de análisis propuestas las conclusiones pueden ser interpretadas según el Cuadro 4 de forma que se consiga 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.

6. Conclusión general

Respecto a las necesidades y/o competencias del orientador, la investigación realizada en el ámbito del proyecto europeo FOLIC ha puesto de manifiesto, como primer paso en la detección de necesidades, la consideración de los profesionales de Recursos Humanos como los encargados de la gestión de nóminas, contratación e impartición de cursos, sin dotar a dicho departamento de su significación propia: acercamiento a las personas para favorecer la promoción de la salud de los trabajadores y su desarrollo personal y profesional en el seno de la organización.

Respecto de aquellas dimensiones relacionadas con la Comunidad Social se considera que desde la administración deben realizarse estudios de las necesidades formativas reales así se evitaría "la venta de formación" que tiene como único objetivo el negocio y la recepción de subvenciones de las diversas administraciones.

Las empresas están insertas en comunidades sociales, de tal forma que los prejuicios y la cultura de una sociedad determinada impregnan los valores de las organizaciones que en ella se desarrollan. Por esta razón los profesionales de la orientación y formación de las empresas tendrán un importante papel a desarrollar en la modificación de estereotipos y prejuicios que entorpecen el desarrollo de las personas en igualdad de condiciones. De forma tal que deberán intervenir en cuestiones tales como:

- La promoción de la mujer
- la conciliación de la vida familiar y laboral.
- La valoración de la juventud y la novedad, el cambio constante, como criterio económico, provocando la falta de autoestima, desmotivación y sufrimiento psicológico en los mayores de 45.

Finalmente, el trabajo realizado enfatiza que los mayores de 45 años no son percibidos por los profesionales de la orientación/formación como un colectivo con falta de habilidades personales y competencias profesionales como consecuencia de la edad, sino como personas que necesitan orientación para resolver problemas, promover cambios y mejorar la calidad de vida en un entorno laboral cambiante en el que prima la producción y la competitividad, la juventud y la innovación tecnológica,

Estas cuestiones indican la conveniencia de efectuar la detección de necesidades para cada persona en su puesto de trabajo en vez de aplicar estereotipos de dudosa efectividad social y económica.

Por estas razones se considera que se hace imprescindible:

- Fomentar desde los departamentos de Recursos Humanos, el cambio a políticas empresariales que integren la dimensión humana.
- Plantear un enfoque sustitutivo que fomente la motivación, el desarrollo personal y profesional, la satisfacción y el bienestar de las personas que integran las nuevas organizaciones.
- Evaluar las consecuencias del cambio de enfoque, con técnicas que muestren a las empresas el beneficio que supone contar con trabajadores más implicados, responsables y críticos en su quehacer para facilitar la construcción de organizaciones más eficientes y productivas.

Notas

¹ La transcripción es literal. Es posible la existencia de errores, entre otros, de estructura de las frases.

7. Bibliografía

Ayala Carabajo, R. (2008), La metodología fenomenológico-hermenéutica de M. Van Manen en el campo de la investigación educativa. *Revista de Investigación Educativa*, (26), 2, 409-430.

Brew, A. (2001). Conceptions of research: a phenomenographic study. *Studies in Higher Education*. (26), 3.

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.

Dale, R. (1973), Phenomenological perspectives in the sociology of the school. *Educational Review*, (25), 3.

Drew, L; Bailey, S.; Shreeve, A. (2001). Phenomenographic research: Methodological issues arising from a study investigating student approaches to learning in fashion design. *Paper presented at The Higher Education Close Up Conference 2*, Lancaster University.

Giorgi, A. (1999). A phenomenological perspective on some phenomenographic results on learning. *Journal of Phenomenological Psychology*. (30), 2.

- Giorgi, A. y Giorgi, B. (2003). The descriptive phenomenological psychological method. In P. Camic, J.E. Rhodes, and L. Yardley (Eds.). *Qualitative research in psychology*, (p. 243-273). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- 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. (2004). La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual Teórico Práctico. Buenos Aires. Trillas.
- Moustakas, C. E., (1994) *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks. Calif. SAGE.
- Neergaard, H., y Ulhøi, J. P. (2006). *Handbook of qualitative research methods in entrepreneurship*. Northampton, MA. Edward Elgar.
- San Fabián, J.L. y Corral, N. (1989), Un modelo de evaluación fenomenológica de la escuela. *Revista de Investigación Educativa*, (7), 13, 131-146.
- Schutz, A. (1962), *El problema de la realidad social*. Buenos Aires. Amorrortu.
- Valle, R. y Valle, R. (1998) Phenomenological inquiry in psychology: existential and transpersonal dimensions. Plenum Puc Corp.
- Weeks, D.R. (1984), Las organizaciones: Interacción y procesos sociales. En G. Salman y K. Thompson, *Control e ideología en las organizaciones* (p. 123-147). México, FCE.

Nota biográfica

Ricard Marí, profesor de la Universitat de València, adscrito al departamento MIDE, es Coordinador de la "Unitat d'Investigació Centrada en la Persona" (OTRI UV-0160), Presidente de ECP-ESPAÑA ("Associació Enfocament Centrat en la Persona"). Miembro de la Asociación Europea WAPCEPC (*World Association for Person Centered and Experiential Psychotherapy and Counseling*)

Correspondencia con el autor: Departament de Mètodes d'Investigació i Diagnòstic en Educació. Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació. Avda. Blasco Ibáñez, 30. 46010-València (Spain) Phone: +34.96.3864323 / +34.96.3864430; E-mail: ricard.mari@uv.es