

Tema 18. Modelo fenomenológico. Estudios de casos. La entrevista. La recogida de datos. Confluencia de signos. Ventajas y limitaciones.

Modelo fenomenológico.....	1
Estudio de casos	4
La entrevista como técnica de investigación	5
Modalidades	5
Dinámica de la entrevista	7
Proceso de la entrevista	11
Actitudes y capacidades específicas del entrevistador	12
Confluencia de indicios	13
Ventajas y limitaciones.....	13

Modelo fenomenológico

Tras una consolidada trayectoria filosófica que va desde Descartes a Kant, Husserl inaugura una nueva corriente filosófica, la fenomenología. Corriente que también se constituye en método donde lo que se elige como campo de observación sobre es el "flujo de la conciencia", es decir, las operaciones internas, las vivencias de un sujeto.

Esta misma línea de pensamiento elige otros ámbitos de observación como el que adoptó Max Weber eligiendo el de la "acción social" (acción que en la mente del sujeto se orienta a otros), o Habermas, interesado también como Weber por el mundo de las realidades sociales, selecciona el ámbito de la "acción comunicativa".

En el análisis de ese flujo de conciencia, Husserl diferencia entre la "noesis" (como operación constituyente) y el "noema" (como contenidos constituidos o construidos por la noesis).

Esta distinción noesis/noema es heredada por la epistemología de Luhmann que diferencia entre operaciones (mentales)/contenidos elaborados o construidos por esas operaciones).

Esta diferencia básica se inserta en una concepción de lo psíquico que Husserl considera caracterizado por su dimensión de → **Intencionalidad (o finalista en palabras de C.G.Jung)**. Esta intencionalidad no sólo se da frente a los objetos externos, sino también en la actividad psíquica reflexiva, dirigida ella misma a observar el propio flujo de conciencia, las vivencias y sus contenidos vistos así como objetos internos.

La admisión como objetos dignos de investigación de tal tipo de objetos internos marca aquí una diferencia radical con las tesis básicas de la Filosofía Analítica en que la tendencia del Empirismo Lógico ha conducido a sólo admitir como con "significado" objetos accesibles a la verificación sensible (positivismo científico)

Pero tanto en la percepción de lo externo como en la de lo interno hay que distinguir, según Husserl, entre **el modo de mostrarse el objeto que siempre tiene sus sombras (Abschattung) y la vivencia con que se le percibe**, y que tendría las características de la evidencia de lo inmediatamente dado.

Desde este planteamiento y siguiendo la línea del pensamiento de C.G. Jung "el *sujeto* individual se convierte en el objeto de conocimiento. Y el sujeto interesa, no en lo que tiene de general y regular sino en lo que le caracteriza como individuo, lo irrepetible. Desde este modelo u óptica el individuo se entiende no como una unidad repetida sino como una particularidad única". Aparentemente parecería surgir una incompatibilidad de reconciliación con el método y las teorías científicas. Esto es sólo aparente. Jung en su artículo "amenazas al individuo en la sociedad moderna"¹ sigue diciendo: "Ciertamente no sólo se puede, sino que se debe, describir al hombre también como

¹ Jung, C.G. "Civilización en Transición" O.C. vol. 10 (Madrid) Ed. Trotta,

unidad estadística, de lo contrario no sería posible afirmar nada general sobre él. La psicología así, de validez general genera una imagen abstracta media del hombre en la que éste ha perdido todos sus rasgos individuales. Sin embargo son precisamente estos rasgos los más importantes para su comprensión.

En un punto parece establecer una diferencia entre conocimiento y comprensión. Para el conocimiento surge la necesidad de una psicología, antropología o sociología de validez general con una imagen abstracta media del hombre en la que éste ha perdido todos sus rasgos individuales. Rasgos que precisamente son los más importantes para la comprensión del individuo. Llegando al punto en el que “si quiero comprender a un individuo debo dejar a un lado todos los conocimientos científicos del hombre promedio y renunciar a una teoría a priori a fin de poder plantearme el problema de otro modo y sin prejuicios. La tarea de la comprensión sólo se puede emprender *vacua et libere mente* (con la mente vacía y libre), mientras que el *conocimiento* humano requiere todo posible saber acerca del hombre en general.

Sin pretender ser iterativo, C.G.Jung plantea esta aparente paradoja:

“.. las ventajas del conocimiento son desventajas de la comprensión, el juicio que de aquí se deriva amenaza con convertirse en paradoja. Piénsese en que, por una parte, el individuo no significa para el juicio científico nada más que una unidad que se repite infinitamente y que, en consecuencia, podría perfectamente designarse en abstracto con una letra, y que por otra parte, para la comprensión, el ser singular irrepitible constituye precisamente el más noble y el único objeto real de la indagación descuidando todas las

regularidades y la obediencia a las leyes naturales que de entrada son tan caras a la ciencia”

Estudio de casos

Esta aparente paradoja se plantea entre los datos epidemiológicos de la siniestralidad vial, donde los individuos accidentados se suman por tipos de accidente, días, hora, meses, etc. y el modo de abordaje fenomenológico o estudio de casos donde se pretende comprender cómo se llegó a producir accidentes singulares. Sucesos que se apartan de la media de los desplazamientos protagonizados por la población de conductores o viandantes. Estos casos raros han sido abordados desde una aproximación fenomenológica en donde lo que se pretende recoger es el mayor número de indicios posibles que permitan a partir de la confluencia de alguno de ellos comprender cómo se produjo el siniestro.

El planteamiento científico-natural se fundamenta en verdades estadísticas y en conocimientos abstractos, con lo que se trasmite una cosmovisión racional e irreal en la que el caso individual es un fenómeno marginal. Por otro lado el individuo, o todo hombre concreto es el portador de realidad.

Este modo de situarse ante el objeto de conocimiento ha encontrado su expresión en el campo de la medicina y de la psicología con el nombre del método clínico. En este el profesional está interesado en todos los datos biográficos del sujeto. Las técnicas que se utilizan son:

La entrevista en profundidad,

La lectura de registros

La administración de pruebas psicológicas

Cuestionarios biográficos o autoinformes

Después de todo esto se trata de determinar qué factores llevaron al desarrollo del problema (en nuestro caso accidente) en dicha persona.

El método clínico suscita hipótesis que sacadas del contexto clínico pueden ser llevadas al laboratorio para ser sometidas a una comprobación rigurosa.

La entrevista como técnica de investigación

La entrevista no es un intercambio de información, como suele suceder en una conversación.

Tampoco es un debate o una discusión entre dos interlocutores en donde uno intenta rebatir lo que el otro dice y argumentar su punto de vista. No hay rivalidad, competencia ni apasionamiento.

No es un interrogatorio tampoco, al que cabe responder con contestaciones precisas que provocan al entrevistado reacciones de ansiedad y conductas defensivas.

La entrevista es en parte una técnica y un arte mediante el cual dos personas interactúan desde posiciones distintas (entrevistador-entrevistado). Suele responder a diversos objetivos, según cual sea la demanda, pero ha de lograr en todos los casos, investigar y comprender la situación del ser humano (entrevistado).

Modalidades

La técnica de la entrevista se utiliza en muchos y diversos campos (selección de personal, estudios de mercado, psicodiagnóstico, etc.) pero a grandes rasgos parece haber un acuerdo en clasificarla según sea el objetivo de la misma en:

1 Entrevista psicodiagnóstica

2 Entrevista de investigación

3 Entrevista terapéutica o de consejo

Y según el grado de intervención del entrevistador va a ser:

a) directiva

b) no directiva

La entrevista psicodiagnóstica pretende mediante la recopilación del mayor número de datos biográficos, circunstanciales y estables de la persona llegar a establecer mediante la elaboración, análisis e interpretación de los mismos un cuadro comprensible y explicativo de cómo es esa persona y explicar así mismo la razón de un fenómeno (bien sea a nivel individual o a nivel social).

La entrevista de investigación, aún siendo una modalidad de diagnóstico, pretende recabar una serie de datos que puedan, una vez interrelacionados, corroborar o rechazar una hipótesis. Suele ser menos profunda que la de psicodiagnóstico.

La entrevista terapéutica o de consejo pretende lograr modificar aquellos elementos o factores que producen malestar en los individuos o en los grupos.

Dentro de esta área están las entrevistas de orientación, psicoterapias de apoyo, etc.

Paul Watzlawick, un estudioso de la comunicación humana, destaca el hecho de que en toda comunicación hay dos aspectos diferentes y complementarios: uno es el contenido (qué se dice) y otro es la relación que se establece entre los interlocutores (responde al cómo se dice).

Sin profundizar mucho más, es también importante destacar que una categorización de los contenidos del lenguaje puede basarse en los distintos lenguajes correspondientes a los dos hemisferios cerebrales; uno de ellos, el predominante, es el que rige el lenguaje digital, racional, la capacidad analítica, lógica. En el otro hemisferio, “el mudo” se aloja

el lenguaje analógico, las imágenes, el símbolo, es sintetizador, actúa por el pars-pro-toto, da configuraciones totales, es irracional, emocional e intuitivo.

En toda comunicación también hay registros de lo no verbal a considerar tales como las posturas, los gestos, la expresión facial, las inflexiones de voz, secuencia, ritmo, etc.

En cuanto a la relación habría que distinguir al menos:

Una simétrica, es la que se da entre iguales como por ejemplo amigos

Otra complementaria, en el sentido de que un rol no existiría de no existir el otro. Está basada en la diferencia no en la jerarquía.

El contenido de la comunicación se emitirá fundamentalmente en el lenguaje digital y la relación interpersonal se hará a través del analógico.

Dinámica de la entrevista

Partiendo de lo antes expuesto, la entrevista es un proceso complejo, dinámico, por la que se establece una relación complementaria en la que van a intercambiarse no sólo un lenguaje formal, estructurado y lógico, sino muchos otros contenidos no verbales que van a dar a la misma un carácter de “gestalt” especial, único e irrepetible (no hay dos entrevistas iguales del mismo modo que no hay dos individuos iguales).

El entrevistador avezado tendrá que ser capaz de recoger unos y otros contenidos para llegar a poder comprender a la persona y la problemática que le rodea así como a establecer alguna hipótesis.

A lo largo de la entrevista se van a producir y manifestar contenidos abiertos y contenidos encubiertos o latentes.

El entrevistador avezado tendrá que ser capaz de recoger unos y otros contenidos para llegar a poder comprender a la persona y la problemática que le rodea así como a establecer alguna hipótesis.

El entrevistador tendrá que observar como mínimo tres categorías de comportamientos:

a) la expresión lingüística y los conceptos

Nos va a dar cuenta de la personalidad del sujeto, del medio social en el que se ha desarrollado. El ritmo (lento o atropellado), los silencios, la verborrea, los tonos de voz.. esto nos va a dar cuenta p.e. de si quiere o no hablar, de las resistencias, ansiedades, emociones, etc.

b) Los ojos y la expresión de la cara

-entra dentro del lenguaje no verbal y por su ambigüedad es delicado interpretar. Pero algunos signos como mirada huidiza, nos advierten del miedo o evitación a ser vistos. “Los ojos son el espejo del alma” dice una expresión popular.

c) Movimientos corporales, sobre todo de las manos

En el test gráfico de Machover las manos tienen el valor de indicador de la relación interpersonal y de los afectos que median. Son en general indicadores de algunos estados.

El entrevistado tiene la responsabilidad de actuar o no, pero debe favorecer una dinámica que *ayude y facilite al entrevistado la selección y articulación de la información, respetando sus sentimientos y comprendiendo sus actitudes*. A modo de resumen se concretaría en los siguientes puntos:

Proporcionar una atmósfera de profundo respeto a la persona que se entrevista, no juzgando ni abierta ni encubiertamente.

Manejando los silencios (hay silencios que permiten pensar y otros resistenciales)

Invitar a la exploración de áreas de la persona complementarias, formulando preguntas abiertas.

Establecer una distancia correcta, ni muy distante, ni de “amiguete”, modificándolo también en función de la actitud del entrevistado.

El entrevistador con fines de investigación es como un cirujano que entre en la vida de las personas y por ello ha de tener sumo cuidado y sensibilidad exquisita para tratar de los aspectos relativos a la experiencia psíquica de cualquier individuo más aún cuanto este ha sufrido un accidente de tráfico.

A modo de indicación, sirva en el caso de la investigación de accidentes de tráfico las siguientes pautas:

Se **comienza** generalmente con una comunicación superficial o con un formulismo, donde los papeles no se han asumido todavía. En el caso de los accidentes, suele ser útil preguntar por su estado físico (es más fácil hablar del cuerpo, que de los sentimientos). Se puede también iniciar el encuentro volviendo a expresar la razón de nuestra entrevista.

A partir de ahí, la formulación de **preguntas abiertas**, tanto al principio como al final de la entrevista no provoca temor o posibilita tanto la progresión como el cierre de la misma. La pregunta del tipo: ¿Qué recuerdo del accidente? Ilustraría una pregunta abierta. La que serviría de cierre de la entrevista podría ser del tipo ¿Cómo cree que se hubiera podido evitar el accidente?.

Es habitual preguntarle al entrevistado cuente lo que recuerda durante, antes y después del accidente. Con esta formulación el entrevistado relatará **espontáneamente** su vivencia y el entrevistador podrá denotar si su comunicación es fluida, o constreñida, franca o huidiza y en fin podrá registrar si se progresa en la dinámica desde lo más superficial a lo más profundo llegando incluso a veces a establecerse una casi relación terapéutica, en el sentido de que el entrevistado abreacciona emociones que tenía contenidas liberándole así de cierta carga o sentimiento no infrecuentemente de culpa.

La dinámica de la entrevista y su progreso se pasa de lo más **impersonal** a lo más **personal**, de lo más evidente a lo menos explícito, a veces detectándose signos claros

resistenciales a la comunicación tales como silencios, contradicciones, negaciones o ansiedades. Aquí el entrevistador tiene que utilizar sus destrezas para respetar dichos silencios, o contener ansiedades y facilitar que el entrevistado habla de lo que desea respecto al objeto de la entrevista. Si el mutismo es severo se anotará esta característica como único indicador de la entrevista.

Para mantener el flujo de la comunicación suele ser útil por parte del entrevistador:

Expresar interés con palabras que indican aprobación a lo que expresa y aliento para la elaboración del material

Hacer alguna reflexión en torno de aserto, no como pregunta. Esto indica al entrevistado el interés en seguir escuchando.

O reformular la pregunta que nos interesa responder cuando el entrevistado se ha desviado del eje central de una comunicación.

Y preguntar directamente sólo los datos que el entrevistado haya obviado y sean críticos para nuestra comprensión de los hechos. Es interesante hacerla cuando el entrevistado ha terminado su relato de modo que no se le interfiera en su comunicación. Las preguntas pues han de ir de los aspectos más generales a los más específicos, pudiéndose clasificar en abiertas o cerradas, y por el grado de libertad o restricción que ofrecen al entrevistado: directivas o no.

Por último el registro de la entrevista, si se hace, que no sea con una grabadora, pues disparan las fantasías paranoicas. Si se hace tomando notas que se haga a lo largo de toda la entrevista de forma discreta y continua (si se hace sólo en algún momento produce también sentimientos persecutorios)

Tras la entrevista conviene recoger todo el proceso lo más literalmente que recordemos, y tras ello habremos de contrastarlo, elaborarlo e integrarlo en un informe conjunto con otros datos (relativos a la vía, el vehículo o el medio ambiente) de modo

que permita mediante la confluencia de indicios establecer el peso de los factores que hacen comprensible el accidente.

Proceso de la entrevista

El encuadre va a ser distinto dependiendo de si es una demanda para:

- a. Juzgar las capacidades del sujeto de cara a una orientación profesional o consejo psicológico.
- b. Diagnóstico psicológico
- c. Investigar la participación de un sujeto en un suceso social (en nuestro caso, accidentes de tráfico)

En los dos primeros casos la demanda se produce por parte del cliente o paciente o un tercero (Institución)

En el apartado C. Somos nosotros como parte de la Institución los que solicitamos la colaboración.

Como dice Thorne “el entrevistador ha de estructurar la situación explicando que “su responsabilidad consiste sólo en apreciar imparcialmente los hechos y que no intentará en manera alguna, censurar ni tomar partido, sino simplemente analizar la situación y enmarcarla en el contexto global de la investigación”.

Algunos profesores norteamericanos sugieren algunas reglas para obtener la cooperación de los sujetos, tales como:

Que el sujeto se sienta cómodo y seguro de que sus comunicaciones son confidenciales, no apareciendo más que a nivel estadístico y en ningún caso, ni nombre ni matrícula del vehículo.

El entrevistador tiene que dar la impresión de que dispone de todo el tiempo necesario.

Todas las vacilaciones, ideas o sentimientos expresados son recibidos con interés y en forma tolerante.

Ningún juicio debe ser manifestado.

El entrevistador debe lograr que se advierta su sincero deseo de dar ayuda o mostrarse competente para aconsejar. Se trata pues, de lograr una atmósfera de seguridad y objetividad que tranquilice al sujeto.

El encuadre en la entrevista que nos ocupa, comienza explicando la razón de la misma. Después y dado que somos los solicitantes pediremos su colaboración voluntaria garantizándole la confidencialidad y la no utilización de la información con fines ajenos a la comprensión del accidente y la elaboración diseños de trabajos de investigación con pretensiones de que tengan validez estadística y representen a la población.

Después se establecerá el lugar, día y hora, siempre acomodándose a su disponibilidad o preferencia.

Actitudes y capacidades específicas del entrevistador

Citaremos como fundamentales:

Capacidad de interacción social en distintos ámbitos sociales: desconocemos el nivel sociocultural de las personas a las que se va a entrevistar. Por ello el entrevistador ha de tener cierta seguridad en su papel a la vez que tacto, flexibilidad, espontaneidad y sensibilidad para saber qué hacer o decir en distintas situaciones sociales.

Capacidad de comunicación. Dado que el instrumento fundamental va a ser la palabra, es importante que explique con claridad el objetivo de la entrevista, y hacerlo de modo adaptado al entrevistado.

Capacidad de escucha atenta: algo no sencillo aunque pueda pensarse que así lo es aparentemente. Se habla de “atención flotante” como aquella que permite atender no sólo al mensaje verbal sino a todo aquello que rodea al sujeto y que forma parte del lenguaje paraverbal (expresión de la cara, movimientos corporales, inflexiones de la voz, etc.)

Capacidad analítica y sintética que permita desmenuzar los datos de la realidad y a la vez pueda integrarlo en una forma sintética que de cuenta de los indicadores registrados más relevantes al objeto de la investigación.

Nivel cultural e intelectual buenos.

Confluencia de indicios

A lo largo de toda la recogida de información, no sólo de lo relativo a la persona que sufrió el accidente, sino del lugar donde se produjo así como de la inspección del vehículo, el investigador llegará –a través de la confluencia de indicios- a establecer las causas próximas y remotas del accidente de modo que se pueda configurar un todo comprensible en el que confluyeron determinados indicadores o indicios. La relación que se establece entre ellos no es causal, esto es lineal, relación solamente posible cuando se han controlado y diseñado experimentalmente las variables que se quieren medir y que entran en juego en un evento. Aquí es una confluencia, esto es una concurrencia.

Ventajas y limitaciones

Ciertamente esta metodología no aspira a establecer leyes de funcionamiento y por tanto es muy escaso el grado de generalización a partir del estudio de casos. El número de éstos son muestras pequeñas por tanto no aspiran a tener una representación a nivel de la población. Pero la gran ventaja es que, dada la profundidad a la que se llega se pueden detectar indicios que de otro modo pasarían desapercibidos. A partir de ellos, sí

se pueden plantear hipótesis que sirvan para diseños experimentales que puedan extrapolarse a la población en general. Así pues, y como sucede entre los dos lenguajes a los que se aludía en párrafos anteriores: el digital y el analógico, o entre el racional y el simbólico, no se crean antinomias o contradicciones sino que integrados acceden a una comprensión de los hechos en otro plano.