

APPENDIX 8 EXAMPLE OF CODIFIED INTERVIEW IN J.O.B

Entrevista # 1

~~Nombre~~ Espeleta

28/05/03

Si te parece bien, podemos ir mirando cosas y yo te voy contando lo que he visto de las entrevistas, y te iré preguntando «ay, por qué haces esto y por qué haces lo otro». Entonces tú intentas explicármelo lo mejor que puedas y a ver por qué lo hacéis de una manera y no lo hacéis de otra o la idea que tú puedas tener de esto, ¿vale?

Vale.

Habrás unas preguntas que son más generales y otras preguntas que a lo mejor será «Ah! Pues concretamente en esta entrevista..., yo me he hecho un guión más o menos de lo que pasa en una entrevista para así recordarme». ¿Vale?

Vale.

Normalmente, yo lo que he visto es que recibís una llamada desde recepción o que os aseguráis que la gente ya está esperando, ¿no?

Si.

Y entonces vosotros salís y tenéis en la agenda, miráis qué persona os toca y subrayáis con un fosforito.

Si.

Vale. Entonces da la impresión de que vosotros ya sabéis quién es la persona a quien os dirigis. O sea, porque hay veces que hay más personas y ya preguntáis por él directamente por el nombre, ¿verdad?

Si. A ver, más que nada porque a mi, en la agenda está puesto el nombre de la persona, está puesto el nombre del técnico y el nombre de la persona, y lo marcamos con fosforito; hemos perdido el hábito, pero antes lo que hacíamos era marcar con fosforito conforme nos llevábamos a ese ciudadano, y luego hacíamos una marca cuando habíamos terminado. ¿Para qué? Pues para que desde recepción ya supieran que hemos terminado la entrevista y ya estamos disponibles para la siguiente.

Lo habrás visto algunas veces que está marcado y ya no está tachado porque tampoco no hemos visto una utilidad en el decir: «Bueno, es que desde recepción ya saben que detrás de una va otra», ¿vale?, con lo cual normalmente siempre terminamos a la hora en la que ya podemos atender al siguiente. Pero bueno, durante un tiempo sí que estuvimos marcando y, bueno, es que supongo que es una manera de personalizar y que la persona que te

17 2 minutos: 10 minutos & 20

(A) 1ed / 10 minutos / 10 min / 10 min

4.1.2 Paers

5.2.1 Results

2.2.3 group

① Tool

Routine

Comunicación & pract. <-> aptos

→ @ Utilidad by the group

①

→ NOTA: 45 min.

1

③ Using Personal Names

4.2.1 Racial - Intuition

5.3.1 Daily

venía ya la llamas por su nombre. Bueno, yo supongo que cuando te están haciendo una entrevista, yo lo noto, y cuando digo: «Muy bien, Pablo» y, a partir de aquí, bueno, yo siempre intento quedarme con el nombre de aquella persona, a veces pues no me acuerdo y si me ocurre de alguna manera sirve para verle el nombre y llamarlo por su nombre. Es una manera, creo yo, a mi entender, que te estoy atendiendo a ti y no a otro más, sino que es a ti y ahora estoy por ti.

① Practice (Object)

3 TASK → ② Relationship

TASK

Y, por ejemplo, durante la entrevista si que utilizas mucho, por ejemplo, Josep, y tal, tal, tal, o Manel, y tal, tal, tal, o sea utilizas durante varias veces en la entrevista el nombre. Esto, ¿lo haces adrede?

3.1.2

Sí. Porque veo que la persona se siente entrevistada a ella. Creo que esa es mi explicación, que yo no sé si ellos tienen la percepción que son uno más, uno más, uno más, supongo que no, porque cuando vas a una entrevista o cuando vas a un sitio tú ya vas con la idea de que eres tú a quien te atienden, pero yo creo que de esa manera refuerzo la idea a ese ciudadano de que es él al que yo estoy atendiendo y que no estoy pensando en uno más —«Porque tú hiciste esto y lo otro»—, no. Le doy más sentido a romper un poco también con una idea más, buscarle un poco más la cordialidad de decir: «Bueno, no es el señor tal, sino que vamos a hablar de ti, eres tú el que estás delante».

?
→ perception
"being aware of context"

Y esto lo hacéis, o sea ¿cómo descubristeis esto? ¿Siempre has utilizado los nombres o...?

② Informal

Informal - ~~observed~~ try

③ 3.1 Daily routine

Yo creo que no, que al principio, al principio de todo que empecé a entrevistar, no. Pero en el momento en el que lo empecé a utilizar, a ver, yo creo que lo ves en las caras. No es sorpresa, pero es una alerta, «Ay! Que me está llamando a mí, que me está hablando a mí». Bueno, considero que como me ha surtido efecto en el pensar que de esa manera he podido crear más confianza, pues bueno, lo he ido utilizando y utilizando y siempre no lo he dejado de hacer. Yo también a lo mejor me siento más a gusto, sabiendo que estoy hablando con Elena, no estoy hablando con uno más.

→ my id than
5.2.1
Observation
|
①
Interaction

5.2.1 Observations results

→ ① Agent / Practitioner ?

→ ② Indv.

¿Y esto es algo que lo hacéis todos o es algo que tú has ido practicando y te ha salido bien y sigues usando?

4.2.2

Explicit

↳ Individual
↳ principles

Pues mira, no lo sé si los demás lo hacen, porque sí que ha habido la oportunidad de que X~~avier~~ y M~~iguel~~ me vean a mí, porque cuando empezamos ellos asistían a entrevistas, pero yo no he tenido la oportunidad de ver a X~~avier~~ ni a M~~iguel~~ en entrevista. Es algo que está ahí, está propuesto, y que, bueno, nosotros lo tenemos que hacer, pero bueno, no se ha puesto una fecha concreta por el día a día y el que son las entrevistas a las mismas horas y siempre estamos... Pero bueno, no sólo por eso, sino para alimentarnos un poco de cómo lo están haciendo los demás, de qué información a lo mejor yo ya cronifico muchas veces, y que valdría la pena que cambiara alguna cosa. Incluso lo hemos comentado, ¿no?, yo siempre remarco «tres cosas muy importantes» porque mira, importante, al decir la palabra ya: esto, esto y esto. Son aquellas coletillas que yo dejo ir pero que si he perdido la persona en algún momento pues intento recapturarla y que retome otra vez la atención.

① 2.2 Homogeneity

1.2 Standardiz

? Recuperación x la standardiz ("conflicto")

] Routine

① ③ tasks
Nonconventional

① ② tasks

① Bas / → "imagine el entorno" (que loco???)

individual K
How-to (4.1.2)
Context ④ 4.1.4

Bueno pues estas cosas seguramente que X... tiene sus mecanismos, Mónica tiene los suyos. No los he visto. No lo sé.

INICIO ENTREVISTA

Y, por ejemplo, el esquema general de una entrevista, ya hemos hablado que desde recepción os avisan y entonces vais allí, chequeáis, veis el nombre y conducís a la persona al sitio. El esquema general para ti de una entrevista, ¿cuál sería?

1. Procedure

Primero: «Nos conoces, no nos conoces, ¿has venido alguna vez a E...? Si nos conoces, ¿qué guía ha sido la que te ha dado información sobre E...?» Yo, según la entrevista, pero normalmente explico quienes somos, qué hacemos y en qué le podemos ayudar, y luego me miro su currículum. A veces cambio. A lo mejor... Ahora me dirás, ¿cuándo lo cambias? Según como, pero a lo mejor según el perfil que ya tengo delante, no lo puedo saber, según la persona que tenga adelante, a veces a lo mejor es también para..., como te he dicho, yo creo que hago un discurso muy lineal y siempre el mismo. Pues para yo misma no caer en eso, a veces lo que hago es, primero miro el currículum, me sitúo y luego le explico E... Eso es a veces como va. En ese caso, yo creo que es por mí, es para romper un poco con la monotonía, y que siempre sea igual. Pero bueno, tanto uno como el otro sería explicar qué es E..., mirar el currículum, y un poco preguntas de la situación actual. Estás trabajando y yo veo que en el currículum no estás trabajando, falta algún dato, es que sí, es decir, situarme en su momento, a nivel laboral, y a partir de allí ya empiezo a introducirlo en la base de datos.

1.2 Studies (pencil)
Routine
3.1.1
Context
4.1.4
2.1
TASKS
- 3.1.1

Evitar Studis? *

Yo me ciñó, sé que en el proceso iba un poco diferente, es decir, cuando yo ya tengo todos los datos, su disponibilidad y de lo que quiere trabajar, entro en el conocimiento pleno de la persona y de su experiencia cuando me voy empresa por empresa a preguntarle qué es lo que ha hecho. Porque la plantilla está así hecha. Si a lo mejor me pregunta (...) la experiencia lo haría, pero bueno, ya me sitúa bien los datos del nivel de la persona, qué formación tiene, de que busca trabajo y a partir de allí indago y entonces supongo que extraigo y hago más preguntas a la persona. Un poco el formato que hay en la plantilla del ordenador, pero bueno, yo creo que me sirve perfectamente para tener un guión y no perderme, ¿no? Y empezar ahora preguntándole una cosa y ahora otra, pues ya me lo sitúa un poco en cuál es..., cómo tengo que ir haciéndolo todo.

USO

Entonces sería a partir de la recepción, bienvenida, bla, bla, bla, me has dicho con la situación actual en la que se encuentra..., que le preguntas primero si conoce a E..., la situación actual en la que se encuentra, explicación de E...

Task: Others: oferta de servicios / canonical ⇒ decisión

Ahí incluyo lo que es la bolsa de trabajo y el Aula Oberta, si he mirado el currículum antes, me hace una idea de si le puedo ofrecer la Aula Oberta o no. Hay veces que por el currículum y ya veo, a lo mejor porque es una persona emigrante, a veces ya nos ha costado entender un poco, entonces ya no le explico la Aula Oberta; pero hay veces que no la explico al principio, porque quiero ver cómo reacciona la persona, y la explico al final. Cuando he terminado digo: «Bueno, hay otro servicio...», porque ya ves que es una

(breaking rule)
Context
Δ

4.2.2 Expl
Collectivo (plantilla) (flowchart)

3

* Conflicto → Rule - Object (de personalización)
atención individualizada

tool

① ② TASK
 persona ciertamente autónoma, que tiene verdaderamente ganas de buscar activamente, que no tiene recursos y que le gustaría, pues entonces ya le explico al final la Aula Oberta. No se la explico al principio porque he podido detectar que a lo mejor era un curriculum muy simple, con poca experiencia y no me da más información, por eso me espero. Hay veces que sí, que a lo mejor hay perfiles que se dan a lo mejor a un nivel más técnico, a lo mejor en cuanto ya tienen alguna FP o que buscan algo muy concreto, entonces ya se lo podemos explicar antes.

breaking rules
 Nota: in el procedure to al revés !!!
 breaking rules
 Vale, ¿y después de la explicación de la Aula Oberta?
 De la Aula Oberta ya nos vamos a rellenar la plantilla de la base de datos. Rellenamos la parte justo en la que puede ser más fácil y más sencilla y es en el apartado de observaciones donde yo ya entro en detalle y le hago todas las preguntas más concretas en cuanto a su perfil, en cuanto a su experiencia, en cuanto si quiere continuar haciendo eso.

Y, ¿cómo terminas entonces? **RECORIDA EXPERIENCIA**
 Termino a veces bastante (...) «hemos terminado, vale, esta es la experiencia que tú tienes»; el último trabajo, no, porque siempre lo hago por orden cronológico, es decir empiezo por la más reciente hasta llegar a la última...
 Y esto, ¿por qué es?
 TASKS: 3.1.1
 4.2.1
 K Exp indiv
 ↳ TIP

Creo que es porque cuando tú te miras un curriculum, al menos yo lo hago así, lo primero que hago, aunque me lo hayan puesto al revés es mirar la última experiencia para saber cuánto tiempo hace que no trabaja, si hace poco o si hace mucho, y porque de esa manera veo lo activa que ha sido la persona hasta el último momento y porque las primeras experiencias suelen ser las primeras experiencias en las que a lo mejor han trabajado en prácticas, o que quedan muy lejos en el tiempo, y con lo cual, pues bueno, yo prefiero empezar desde la más reciente y yendo para atrás.

Y esto, el motivo de esto sería para ver la situación actual y todo esto y luego ir hacia atrás. ¿Y esto también es algo que os habéis puesto de acuerdo en el (face?) o...? SACE?

Note: Es individual
 collective
 No nos hemos puesto de acuerdo, pero yo creo que en este caso, no sé si me equivoco, pero a raíz de que cuando Teresa estuvo en la bolsa de trabajo iba a hacer la venta a las empresas, era una de las cosas que decía que la empresa le preguntaba: «La última experiencia, ¿cuánto hace que no trabaja?», bueno, pues, yo ya lo hacía, pero se generalizó. Como que era un dato que en aquel momento Teresa nos pedía, ya fue un hábito compartido; empezamos las observaciones con edad, soltero o casado, hijos y última experiencia, «¿cuánto tiempo hace que no trabajas?, ¿estás cobrando el paro o no?». Es decir, es un poco la visión de que pasa ahora en este momento que ha venido aquí a Emfo, y a partir de ahí desglosar la experiencia.

③ K Creation
 • Infomul (r. 1.1)
 Interaction other practices (tasks)
 ?

Yo creo que ahí nos arrastró a todos a tomar esa primera información. En este caso sí que, creo, que lo estamos haciendo más o menos igual.

Y entonces terminamos con esto y se llega a la despedida.

Exacto, es decir, en el caso de que ya hemos terminado le digo: «con esta información yo creo que ya tenemos suficiente para conocer tu perfil o lo que estás buscando». A veces reafirmo: «A partir de ahora piensa que ya estás dado de alta y que, por tanto, a partir de hoy te podremos empezar a llamar para ofertas de trabajo, sobre todo recuerda que no hay compromiso y que si te interesa adelante y si no, ya habrá (..p)», un poco lo que te he dicho al principio.

INDIVIDUAL

Quando, yo siempre lo hago, V... me lo dice: «Siempre te veo entrar», pero cuando yo explico la Aula Oberta, la oferta, siempre se la enseño. Creo que queda muy ambiguo, ¿no?, de decir «es un espacio de recurso, o de recursos», en ello que sí que les digo todo lo que hay, pero yo creo que cuando entran en el Aula Oberta el hecho de ver más gente, de gente que está buscando trabajo, es decir, yo creo que cuando lo explico es como si les estuviera vendiendo algo que han de comprar. Todo lo que les digo es totalmente voluntario, pero es como me pongo a lo mejor en su situación, y me digo «Esta me quiere vender alguna cosa». Yo sé que le explico que es totalmente gratuito, que es totalmente voluntario, que ellos se lo han de pensar, que no me han de dar respuesta inmediata, ya he hecho la explicación, pero cuando les llevo allí, yo creo que también ves caras de: «¡Pues cuánta gente hay!», «¡cuánta gente está buscando trabajo!», «¡ah!, ¡pues veo que hay gente normal y corriente como yo!». Es decir, que es un espacio verdaderamente que lo tienen a tu disposición; incluso cuando estaba V... haciendo sesiones informativas, que ha coincidido que ha entrado alguien, pues bueno, lo mismo Vanesa está haciendo una sesión informativa, está explicando a la gente qué es lo que va a poder encontrar en la Aula Oberta, cómo funciona y todo.

"Enseñar"
3.1.2
TRUST
↓
MASCARIL

2
TASKS
↓
SKILL
(Indiv TASK)
EMPAIA
(4.2)

Pues a raíz de ahí, yo creo que la persona al menos se sitúa, y es lo que les digo: «Yo te la voy a enseñar más que nada porque hablar de una cosa en abstracto cuesta entender. Si la ves, seguramente te ayudará a tomar una decisión de si te interesa o no».

Es un hábito tuyo que...

ROUTINE

Si.

how-to

Context (percepcia del p
romax en su pd)

¿Y eso lo hacéis desde siempre o se te ocurrió...?

Lo hago desde que estamos aquí abajo y desde que está V...

¿Y eso?

Lay-out

Practitioner

Coincidió que antes estábamos arriba y era Pilar quien llevaba la Aula Oberta. Pues no sé, entro a juzgar una cosa que a lo mejor es poco profesional, pero V... ha dado esa posibilidad de interferir en su ámbito y en el que no pasa nada, es decir, yo intento al máximo no interferir, hablo flojo a la persona, me intento colocar en un sitio que no moleste, y el hecho a lo mejor del comentario de V... me ha reforzado que lo continúe haciendo, a veces me lo dice: «Ets l'única que fa entrar la gent, però em sembla bé», pues con este comentario y

Division of labor
↓
Crossing boundaries

veo que a la persona verdaderamente también le debe ser de utilidad, por lo tanto lo continúo haciendo.

Muy bien. Más cosillas. Yo lo que he visto es que normalmente siempre les preguntas, exacto, el si había venido esta persona antes o no. A excepción a veces que preguntas si tiene el curriculum. Te acuerdas, por ejemplo, (Sidi ♡) que lo primero que le preguntaste antes de saber si había venido es: «¿Tienes el curriculum?» Y me parece que el chico este anterior, el que venía de prácticas ayer, que también le preguntaste primero: «¿Tienes un curriculum?»

Chequear CV

Norm



intuición

Breaking norms: da = servicio

Chequear Kautin na

Directa

TASK

3.1.2

non-canonial

Standardization @ Flowchart

Vale. El «traes el curriculum» es sencillamente para asegurarme que lo traen. Ellos saben que lo han de traer, porque (...) ya lo dice, «es condición sine qua non que para hacer la entrevista traigas el curriculum». Es una manera de ya, mantener un primer contacto: «¿Lo traes, el curriculum?» «Si». Me pasa con muchos inmigrantes que te vienen así, es decir, a la otra gente le puedes ver con su carpesano, con su carpeta, tú ya ves que te lo van a traer, «¿Traes el curriculum?», vale, que te lo den, para yo tenerlo adelante. En el caso de emigrantes, como el otro día, empezó a buscar, que a veces me sorprende yo misma porque les digo: «¿Traes el curriculum?» Y no me lo traen, pero es que no lo ves y tienes la sensación de que no me lo traiga, pero te lo están sacando de un bolsillo todo bien doblado o mal doblado o de cualquier manera. Pero bueno, en este caso, por ejemplo me aseguré, pues no lo traía, decía que no podía ser que no lo hubiera traído, pero no lo traía.

LUAR

Claro, entonces, luego es la pregunta esta de ¿has venido alguna vez o no habías venido?

Claro, para yo saber si ese curriculum había estado hecho en E... con lo cual yo sabía que lo podría recuperar.

3.1.1 non-canonial

Da resp...
↓
mpas
↓
Sabe que...
propu...

Pero a veces, por ejemplo, independientemente de que traigan el curriculum, tú siempre lo preguntas: «¿Es la primera vez que vienes?»

Si. Para saber si conocen E..., o han conocido a E..., o a través de otros servicios, o si han..., porque a lo mejor han venido a E..., pero han venido a un curso de formación de activos de hace tres años. A mí me da un poco de idea de si esa persona ha venido anteriormente a E..., en qué momento vino a E... Pues bueno, a la bolsa de trabajo como la gestionamos ahora no es igual como la gestionábamos antes. Con lo cual a mí me ayuda a reforzar la mejora y a convencer al ciudadano de que ahora no es que esté viniendo en un buen momento, pero bueno, ha habido una serie de cambios que intentamos al máximo ofrecerle un buen servicio al..., igual como una empresa. Por tanto, en preguntarle si ha estado antes en E... o no, es para recapitular y si ha tenido un histórico en E..., saber cuándo vino, qué es lo que hizo y para reconducir la conversación en los aspectos de mejora que se han podido producir.

h^a organiz

trust

Por ejemplo, a veces me ha venido a ver, ahora recuerdo, una señora que me dijo que sí, que había venido a E... hacía tres años y que estaba muy descontenta de la bolsa de trabajo, que nunca la habíamos llamado. Bueno, pues a partir de ahí capturé e intenté explicarle la situación de ahora, muy

TASK

redefinición
tarea

GTON de la relación

enfadada venía, además casi se me comía con la mirada. Y bueno, conseguí que aquella persona explicándole antes y el después, no porque antes no lo hiciéramos mejor o peor, sino porque ahora habíamos mejorado unas cosas, bueno pues conseguimos que aquella persona se fuera con una sonrisa en la boca. Yo me quedé con el ay de decir, bueno, esta persona la llamaré, porque como me ha saltado. No sé si estabas tú, que fue una persona inmigrante que la llamaron para una oferta. Vaya cortesía de persona.

marcar
31.2
PSK

¿El de ayer?

Era una señora, no. En este caso era otro caso de una señora para ayudante de cocina, y supongo que lo he reforzado porque me ha llamado para una oferta, pero bueno, conseguí cambiar la impresión que tenía de E... Si me ha dicho que anteriormente ha estado por aquí, pero no sabe en que situación.

① awareness of individual

¿Y esto también lo hace M... y X...? No sabes. Vale. Luego...

INDIVIDUAL No lo sé. A ver, a lo mejor te puedo presuponer que no, porque, a ver, yo porque llevo un tiempo aquí y sé como era el circuito de E... antes de la bolsa de trabajo, y a mí me es útil. Claro, si ellos no conocen concretamente como yo conozco lo que se hacía antes, pues es posible que no lo vean necesario y es posible que no lo pregunten.

Memoria Organiz. Procu

Y a veces preguntas de cómo nos ha conocido, me decías antes, también.

Casi siempre lo pregunto, creo. Casi siempre, es posible que alguna vez me olvide, porque es uno de los datos que la base de datos luego me va a pedir, es decir, me pregunta otra vez de qué procedencia. Y cuando les pregunto: «¿Has venido antes?», si me dicen no, «¿cómo nos has conocido?», pues a través de un amigo, a través de...

① Exp/Collect/repology

Pero tú no te creas nada en la base de datos.

No, pero ya me lo quedo y ya cuando estoy, acabo de poner su dirección, que ya viene la procedencia y el teléfono, yo ya le digo: «ya me has comentado que habías venido a través de un amigo, claro, *amics i coneguts.*»

Vale. En una de las entrevistas, después de esto pasabas ya a explicarle la explicación de E... Y, en cambio, en otra entrevista, le preguntaste, o sea concretamente a Josep, ayer por la mañana, le preguntaste antes de explicarle E... la situación en la que está, si estaba ahora trabajando o no estaba trabajando.

Vale.

¿Por qué le preguntaste a él eso en este momento?

¿Josep era el que venía concretamente buscando lo de las prácticas?

7

No, el primero. El señor mayor que era lampista.

Varias del orden

Vale. Supongo que el argumento es el que te he dado antes, de que es posible que a lo mejor me quiera situar primero, según la persona que tengo delante, y luego le explico ~~Eso~~, cómo puedo explicar ~~Eso~~ y luego recapturo en que situación está ahora.

¿Pero influye para algo preguntarle antes o después en qué situación está?

No influye

No, yo creo que no. No, porque le he dado una información (...) que necesito saber para conocerle mejor.

Explicar cómo

No, es que lo digo porque a lo mejor se lo preguntaste por algo. Luego les pasas a explicar ~~Eso~~, y ¿cuál es el mensaje que quieres comunicar ahí o qué es lo relevante que quieres comunicar?

quiero

Primero, que somos una empresa del Ayuntamiento, que hacemos un trabajo muy concreto, es decir, que vea la palabra Ayuntamiento y pueda pensar que es público y que se dedica a una cosa muy concreta dentro del Ayuntamiento, yo creo que saquen la visión del Ayuntamiento y la sepan ver en el contexto en el que nos encontramos. Y es, que nosotros trabajamos para intentar ayudarle a buscar o encontrar trabajo, a mejorar su situación a nivel laboral y, a partir de ahí, tenemos una serie de servicios que le van a servir de ayuda y que, dentro de estos servicios, al que está buscando trabajo tenemos la bolsa de trabajo y la Aula Oberta. Ahí o lo dejo para el final, según lo que vea. Y entonces intento explicarles ese funcionamiento de la bolsa de trabajo en la que supongo que tengo cuatro consignas muy claras que quiero darles información de esa bolsa de trabajo, para que vean que es una bolsa de trabajo peculiar, en la que normalmente no creo que estén muy habituados, a que se les da un trato totalmente personalizado y que vean una gestión detrás de él, no es un simple «trae el curriculum a mano tú, y lo envío a la empresa», pues que vean que hay un trabajo y que hay una gestión y que todo esto se lo explico.

¿Y el resto de servicios también se los ofreces? ¿Aparte de la bolsa de trabajo y la Aula Oberta?

No. No, por una sencilla razón. La gente que ya no (...) se les (...) hacer una entrevista para buscar trabajo. Con lo cual, ya desde recepción han podido hacer el primer filtro de si buscaba formación, de si buscaba montar alguna empresa, en recepción ya nos selecciona un poco. Que sí, que es cierto, que te puedes encontrar en medio una entrevista que te hablan de: «Ah! Pues yo he llevado alguna vez en mente montar una empresa y tal», pues entonces explicas el servicio. Yo en más de una ocasión he terminado la entrevista avisando a Alberto o a Emilio/a para que le den hora para asesorarse, pero ha de estar entre la entrevista que yo lo pueda detectar si no no. O a algún jovencito que te dice «vengo a buscar trabajo», «¿y por qué lo buscas?, ¿estás seguro de que lo buscas?» Es que te voy a explicar qué hacemos aquí, a parte de esto..., y entonces a lo mejor quiere hacer un curso, pero lo tengo que descubrir dentro de la entrevista.

Explicar de otros servicios ↑ del contexto una vez ya dentro de la entrevista (¿duda: flanchet???)

Y, por ejemplo, cuando explicas bolsa de trabajo, ¿qué es lo que...? O lo mismo, ¿no?, ¿cuál es el mensaje más relevante que quieres comunicar?

Yo quiero comunicar que aquí nos llegan unas ^{tareas} empresas que están buscando gente y que nosotros, como primero y más importante, es que intentamos indagar al máximo en qué consiste ese trabajo, (Eas-?), entorno, competencias, primero yo quiero saber bien qué me pide la empresa y que a la empresa le hacemos una preselección. A ver, yo quiero que la persona vea que lo que hacemos es no enviar a todo el mundo, sino que hacemos esto, según este perfil yo selecciono, siempre lo digo, pero luego lo explico, por ejemplo, supongo que a la gente cuando le digo: «Hacemos una preselección», «¿qué es eso de preselección?», «Pues consiste en escoger a otras personas que consideramos se adaptan bien a lo que nos ha pedido la empresa». No me ha pasado nunca, y a veces he tenido mis momentos de reflexión en el que cuando digo: «Seleccionamos a tres personas», que la persona crea, «¡oh, tres, que pocas!, pues, a mí, con el perfil que yo tengo no me va a tocar nunca!». Sobre todo creo que lo piensa la gente de edad, a mujeres que hace tiempo que no trabajan, mujeres mayores, sobre todo. Cuando detecto eso, entonces les digo: «Preseleccionamos, vale. Te llamamos a ti por teléfono, y si me dices que sí, cogeré tu currículum» - a la persona siempre nombro a Natalia, le doy el nombre de la persona, porque creo que es la manera también de personalizar el servicio, no digo una persona de mi departamento, «una persona, Natalia, irá con tu currículum a la empresa a hacer la venta, a explicar cosas de ti», aquí es donde añado «en tu caso» -por ejemplo diré- «pues mira, Rosa es una persona que por las tareas que estáis pidiendo perfectamente las va a poder realizar, tiene una experiencia anterior que tal, que tal, que tal, y al final damos esa información, tiene 54 años».

TASK
(tugibiliza)
↓
DTRUST
(3.1.2)
manual

6.3.2
Reflexión
Nota:
Es individual

Es decir, le digo a la persona que el hecho de que vayamos a la empresa nos permita renegociar, al menos lo intentamos. Es decir, que lo que queremos es que la empresa, queremos que vea que esta persona es válida para hacer las tareas, que no nos había pedido una edad, que nosotros intentamos, muchas veces no lo conseguimos, otras sí, porque (...) la empresa lo importante son las tareas, lo importante son las aptitudes, las aptitudes de esa persona, indistintamente de la edad que tenga. Lo digo porque hay personas que, claro, ya te digo, no me lo han preguntado, no me han dicho: «Ah!» A lo mejor porque es una situación en la que ya estoy explicando y se frenarme, no sé si lo serán con esa «mire usted, a mí nunca me dan nada porque yo, el perfil que tengo no es para que me seleccionen». A veces intento dar una explicación de que «por qué vamos a vender, porque a partir de ahí podemos incidir, podemos explicar cosas tuyas». A veces se lo digo, «que a lo mejor enviando tu currículum por tu cuenta no llegarías a la entrevista, a nosotros al menos nos escuchan, (...) a veces te dicen que sí, a veces te dicen que no, pero al menos lo hemos intentado».

TASK
↓
INF.
X.
purpos:
TRUST
3.1.2

Entonces recapitulo, que hacemos una venta y a partir de ahí lo que intento que también les quede muy claro es que les pedimos máxima sinceridad y no hay un compromiso, que si escuchan una oferta, que si interesa adelante y si no, no. Incluso, a veces lo hago, no sé si es bueno, me comparo con el INEM, con la OTC, porque les digo, la OTC, por ejemplo, cuando estás cobrando el paro, si deniegas tres ofertas te van a sancionar y te van a quitar un mes de

↓
Analogía
&
explicar
mejor