

**TRAYECTORIAS DE PARO, ACCESO AL EMPLEO Y
ORIENTACIÓN LABORAL DESDE LA CIUDAD DE
GRANADA**

TESIS DOCTORAL EN SOCIOLOGÍA

DIRECTORES:

D. Francisco Fernández Palomares, Catedrático de Sociología de la Educación.
D. José Luis Moreno Pestaña, Profesor Titular de Trabajo Social y Profesor Contratado
Doctor en Filosofía.

DOCTORANDO:

D. Antonio Martínez López

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

AGRADECIMIENTOS

Quisiera hacer aquí una serie de agradecimientos. Muy especialmente a mi familia, por su profundo sentido democrático que me ha permitido elegir los caminos laborales y formativos, a veces difíciles, por los que transitamos en nuestro tiempo. También mi agradecimiento muy especial y cariñoso a mis Directores de Tesis, por su apoyo y guía intelectual y moral constante a mi trabajo. Agradecer a Enrique Martín las orientaciones que en varias ocasiones me ha brindado en mi trabajo doctoral y a Luis Enrique Alonso, ambos fuentes de bondadosa inteligencia. También mi agradecimiento al DPTO. de Sociología de la Universidad de Granada, a su Dirección, y a los muchos buenos amigos que tengo entre su profesorado y que nunca cesan de animarme y alentarme. A Enrique Raya Lozano, que fue la primera persona que me dio oportunidades en el ámbito académico. Muchas gracias a Pilar Asenjo Gil, por su inestimable, constante e incansable ayuda.

INDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I. TEORÍAS, MÉTODO Y CONTEXTO PARA UN ANÁLISIS DE LA ORIENTACIÓN LABORAL	22
1.1. EL CONTEXTO SOCIOLABORAL DONDE SE PRODUCE EL PARO Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL	23
1.2. GLOBALIZACIÓN, SEGMENTACIÓN Y DUALIZACIÓN DE LAS SOCIEDADES	30
1.3. LA GLOBALIZACIÓN DE LA ECONOMÍA Y LA REDUCCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DEL EMPLEO	34
1.4. LOS ESTADOS DEL BIENESTAR Y SU REESTRUCTURACIÓN. LOS PARTICULARES ESTADOS DEL BIENESTAR DEL SUR DE EUROPA	37
1.5. DE LA POBREZA A LA EXCLUSIÓN. NUEVAS PERSPECTIVAS PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES	42
1.6. DE LAS POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DE LA SOCIEDAD SALARIAL A LAS POLITICAS DE INSERCIÓN EN EL MUNDO DEL POSTFORDISMO.....	44
1.7. METODO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	47
1.7.1. <i>La entrevista</i>	52
1.7.2. <i>El grupo de discusión</i>	59
1.8. MARCO TEÓRICO CENTRAL. PIERRE BOURDIEU Y ERVING GOFFMAN COMO HILOS CONDUCTORES	63
1.8.1. <i>Pierre Bourdieu y el uso de conceptos de su obra aplicados en este estudio</i>	64
1.8.2. <i>Erving Goffman y su utilidad conceptual para el análisis de las interacciones en orientación laboral y mediación para el empleo.</i>	73
CAPITULO II. DISCURSO CIENTÍFICO Y DISCURSO POLÍTICO-ADMINISTRATIVO EN LA CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	80
2.1. LAS RELACIONES HISTÓRICAS ENTRE LA PSICOLOGÍA Y LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL.....	81
2.2. LA PSICOLOGÍA COMO CIENCIA LEGITIMADORA EN EL ORIGEN DE LA ORIENTACIÓN.....	82

2.3. LOS PRINCIPALES MODELOS TEÓRICOS EN PSICOLOGÍA DE LA ORIENTACIÓN.....	87
2.3.1. <i>Frank Parsons y el modelo teórico rasgos-factores</i>	87
2.3.2. <i>La actualización del modelo de Parsons. La teoría de la adaptación al trabajo de René Dawis y Lloyd Lofquist</i>	89
2.4.3. <i>Un sujeto estable y pasivo y el empleo de la psicotecnia en orientación. Auge, límites y críticas a este modelo</i>	91
2.3.4. <i>Carl Rogers y la psicología del consejo</i>	100
2.3.5. <i>Donald Super y el modelo del desarrollo de la carrera personal y profesional a lo largo de la vida</i>	102
2.3.6. <i>Teorías psicológicas que pretenden incorporar el contexto social y las transiciones. El ejemplo del modelo de la transición y el consejo de Nancy Schlossberg</i>	105
2.4. CONCLUSIONES. LAS LIMITACIONES DE LA PSICOLOGÍA PARA COMPRENDER LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO Y LA ORIENTACIÓN LABORAL	109
2.5. TEORÍAS ECONÓMICAS SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO Y LA BÚSQUEDA DE EMPLEO. LA CIENCIA ECONÓMICA COMO JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	113
2.6. LAS TEORÍAS ECONÓMICAS MÁS RELEVANTES SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO	114
2.6.1. <i>Las teorías neoclásicas sobre el mercado de trabajo</i>	114
2.6.2. <i>La cuestión del paro o del desequilibrio en los mercados de trabajo</i>	118
2.6.3. <i>Paro friccional y paro estructural</i>	118
2.7. TEORÍAS QUE EXPLICAN LA EXISTENCIA DEL PARO	119
2.7.1. <i>La teoría de los recursos humanos de Gary Becker. El homo economicus o la simplificación del comportamiento de los sujetos en el mercado</i>	121
2.7.2. <i>Algunas críticas a la teoría de los recursos humanos</i>	124
2.7.3. <i>La teoría de la búsqueda de empleo de los trabajadores desempleados de Stigler</i>	127
2.7.4. <i>Las teorías de los salarios de eficiencia, de los salarios implícitos y de los insiders-outsiders</i>	131
2.8. SÍNTESIS CRÍTICA SOBRE LAS TEORÍAS DE LOS RECURSOS HUMANOS. LA TEORÍA ECONÓMICA Y SUS REPERCUSIONES IDEOLÓGICAS EN EL CAMPO DE LAS POLÍTICAS SOCIALES Y DE EMPLEO	132
2.9. HOMO SOCIOLOGICUS FRENTE A HOMO ECONOMICUS. EL EJEMPLO ALTERNATIVO DE LA TEORÍA SOCIOLOGICA DE LO ECONÓMICO DE PIERRE BOURDIEU	138
2.10. LA ESTRATEGIA EUROPEA DEL EMPLEO, POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO Y PROCESOS DE SOCIALIZACIÓN DE LAS ÉLITES POLÍTICO-ADMINISTRATIVAS	144

2.10.1. Antecedentes históricos de la Estrategia Europea del Empleo.....	152
2.10.2. La consolidación de un discurso europeo o lenguaje común en materia de empleo y políticas sociales	154
2.10.3. La Unión Europea y sus postulados sobre la empleabilidad.....	160
2.11. LA VISIÓN EUROPEA DEL ESTADO DEL BIENESTAR. EL ESTADO DEL BIENESTAR ACTIVO	177
2.11.1. Exclusión social y conceptos dominantes en el Estado del Bienestar activo. ¿Hacia dónde vamos, hacia el mercado o hacia el Estado?.....	181
2.12. RECAPITULANDO: EL DISCURSO DE LA UNIÓN EUROPEA SOBRE POLÍTICAS SOCIALES Y DE EMPLEO EN EL POSTFORDISMO	187
CAPITULO III. APROXIMACIÓN HISTÓRICA A LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO Y LA ORIENTACIÓN LABORAL. ESTUDIO DE IMPLANTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN EN UN MARCO LOCAL	194
3.1. LOS EXPERTOS LOCALES EN POLÍTICAS ACTIVAS Y LA EXISTENCIA DE UN LENGUAJE COMÚN EUROPEO SOCIALIZADOR DEL QUE VEMOS SUS EFECTOS.....	195
3.2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LOS RELATOS RECOPIADOS	203
3.3. BREVE HISTORIA INSTITUCIONAL DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS Y SU CONCRECIÓN EN GRANADA	210
3.4. VALORACIONES EXPERTAS SOBRE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO	219
3.4.1. Potencialidades y límites de las políticas activas de empleo desde la visión político-administrativa	224
3.4.2. El papel de los mediadores para el empleo en el diseño de las políticas activas.....	232
3.4.3. ¿Qué papel desempeñan los propios parados en el desarrollo de estas medidas de política activa según los discursos analizados?.....	235
3.4.4. Recapitulación sobre el discurso de los expertos en políticas activas de empleo.....	238
3.5. CONCEPTO, DEFINICIONES Y CONTENIDO DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO.....	240
3.5.1. Origen histórico de las políticas activas de empleo o del mercado de trabajo	245
3.5.2. Modelos de Estado del Bienestar y políticas activas de empleo	249
3.5.3. Activación y empleabilidad: hacia un cambio en la producción social de la categoría de parado	255
CAPITULO IV. LOS MEDIADORES PARA EL EMPLEO Y LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN EN LA CIUDAD DE GRANADA	266

4.1. SOCIOLOGÍA DISPOSICIONAL Y ACERCAMIENTO AL ESTUDIO Y LA COMPRENSIÓN DE LA GÉNESIS DE LAS DISPOSICIONES DE LOS ORIENTADORES LABORALES	267
4.3.1. <i>Los cursos de FPO. Espacios de profesionalización vistos desde la óptica de sus participantes</i>	287
4.4. LA RED DE ENTIDADES Y SERVICIOS DE ORIENTACION EN LA CIUDAD DE GRANADA.....	294
4.4.1. <i>Introducción y precisiones metodológicas</i>	294
4.4.2. <i>Perfil histórico breve de la evolución cuantitativa de los centros de orientación y del número aproximado de orientadores que operan en Granada.</i>	295
4.4.3. <i>El servicio de orientación: una de las constricciones que operan sobre la tarea del orientador laboral</i>	302
4.4.4. <i>¿A qué orientadores hemos entrevistado? Algunos apuntes metodológicos en las entrevistas a orientadores</i>	307
4.4.5. <i>¿Pero se puede hablar en Granada de una red de servicios de orientación?</i>	316
4.4.6. <i>¿Red de servicios de orientación especializados en las necesidades de sus usuarios o estructura coyuntural de servicios?</i>	329
4.5. EL TRABAJO DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN DE ANDALUCÍA ORIENTA Y PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN VINCULADOS A LA INSERCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN COMPARATIVA.....	338
4.5.1. <i>Constricciones derivadas del perfil de los usuarios</i>	338
4.5.2. <i>¿Cómo llegan los usuarios a los servicios de orientación laboral?</i>	344
4.5.3. <i>Los objetivos de las entidades como construcción mayor de la orientación laboral</i>	347
4.5.4. <i>La cuestión de los recursos en los servicios de orientación</i>	357
4.6. LAS RELACIONES DE SERVICIO EN ORIENTACIÓN LABORAL. DILEMAS Y LÍMITES DE UNA FUNCIÓN CONTRADICTORIA.....	360
4.6.1. <i>Precariedad del orientador laboral, proceso de profesionalización y acceso al empleo y su relación con la transmisión de predisposiciones en relación mercado de trabajo</i>	360
4.6.2. <i>La primera entrevista de orientación y el proceso de evaluación de capitales</i>	363
4.6.3. <i>Evaluación de capitales y reajuste de expectativas laborales de los usuarios de la orientación</i>	368
4.6.4. <i>El seguimiento de los usuarios. ¿Podemos hablar de itinerarios personalizados o de acompañamiento a la inserción?</i>	377
4.7. LA INTERACCIÓN ORIENTADOR USUARIO. UNA RELACIÓN DE SERVICIO SOMETIDA A CIERTAS PARTICULARIDADES	382
4.8. DOS ESTILOS DE ORIENTADOR OBSERVADOS: EL ORIENTADOR TIPO BUROCRÁTICO Y EL ORIENTADOR TIPO TRABAJADOR SOCIAL	388
4.9. A MODO DE RECAPITULACIÓN: LO QUE HACE UN ORIENTADOR LABORAL Y SUS EFECTOS SOBRE LOS USUARIOS	391

4.9.1 *Las habilidades sociales y los ajustes de capitales instrumentalizables en la búsqueda de empleo. Un terreno abonado para afianzar la relación de servicio en orientación.....*397

4.10. LOS VALORES QUE SE TRANSMITEN A TRAVÉS DE LA ORIENTACIÓN LABORAL401

CAPITULO V. UN ESTUDIO DE CASO. LAS TRAYECTORIAS DE ACCESO AL EMPLEO DE LOS USUARIOS CON ALTO CAPITAL ESCOLAR Y SU PASO POR LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN LABORAL410

5.1. LA OBSERVACIÓN DIRECTA EN EL SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA. CUESTIONES METODOLÓGICAS.....411

5.2. ESPACIOS Y SERVICIOS EN EL CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA. LA DISPOSICIÓN FÍSICA COMO METÁFORA DEL CARÁCTER CIRCULAR DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO419

5.2.1. *La escena donde se actualizan las relaciones de servicio en orientación. Breve puesta en situación.....*423

5.2.2. *La importancia del usuario en los servicios de orientación*431

5.3. EL ORDEN COMUNICACIONAL Y EL USO DE HERRAMIENTAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERACCIÓN Y LA RELACIÓN DE SERVICIO...434

5.4. INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS TRAYECTORIAS DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO443

5.4.1. *El caso de Elena: espíritu de ganadora en la ciudad por proyectos: las claves del éxito y el uso de la orientación.....*447

5.4.2. *Cecilia: la precocidad en el acceso al empleo de una usuaria infra-asistible. Irrelevancia de la orientación laboral en segmentos laborales florecientes.....*458

5.4.3. *Ramón: los herederos también tienen que esforzarse. La conclusión de un perfecto buscador de empleo: “el empleo está en casa”*465

5.4.4. *Eloisa, un caso poco previsible de relación de servicio de orientación forjada sobre homologías azarosas*475

5.4.5. *Juana: pasar por los servicios para quedarse. Un caso típico de reconversión de un usuario de bolsa de empleo en una relación de servicio en orientación.....*488

5.4.6. *Adrián: un jugador práctico en la ciudad por proyectos. Jugar con efectividad pero sin convencimiento, porque más pierde el que no juega.....*498

5.4.7. *Aurelia: la pretendiente humillada por la orientadora instalada.....*508

5.4.8. *Josefa: las rigideces de las carreras profesionales reales en el capitalismo de la flexibilidad y el precio a pagar por salirse del sendero: el “des-clasamiento” inevitable*517

5.4.9. *El caso de Elías: desorientación laboral, potencial de asistencia y paso frustrado por los servicios de orientación.....*528

5.4.10. *Jesús: la conciencia de clase en un mercado laboral individualizado, y el sentido práctico de la competición por el empleo.....*535

5.5 CONCLUSIONES SOBRE TRAYECTORIAS DE ACCESO AL EMPLEO Y ORIENTACIÓN.....	544
5.5.1. <i>Algunos apuntes sobre configuraciones familiares y la formación de los objetivos profesionales en los buscadores de empleo</i>	544
5.5.2. <i>Trayectorias en la búsqueda de empleo. Fases o tramos de la carrera moral de los usuarios de la orientación</i>	552
5.6. LA ORIENTACIÓN LABORAL Y LAS HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO	557
CONCLUSIÓN.....	567
BIBLIOGRAFÍA	592
ANEXOS	603

INTRODUCCIÓN

Parece poco discutible que la cuestión del trabajo, la del no trabajo (es decir, el paro) y la del *mal trabajo* (el subempleo, el trabajo precario, las distintas formas de la vulnerabilización del estatuto laboral), constituye un eje vertebrador esencial de las sociedades de nuestro tiempo, más allá de las teorías finalistas o milenaristas sobre el fin del trabajo, que una vez cosechados sus pasajeros triunfos editoriales y vistas de cerca, no pasan las primeras pruebas del algodón del rigor científico. Sabemos que la gran cuestión social a la que tuvo que enfrentarse la sociedad industrial de mediados y finales del siglo XIX fue la de encontrar una salida, un estatuto digno, para la gran mayoría de la población trabajadora que producía riqueza económica sin apenas beneficiarse de sus resultados. La solución que temporalmente se encontró fue la de dignificar el trabajo, elevar el estatuto jurídico y moral de los trabajadores al de ciudadanos de primera clase, concediéndoles derechos y protecciones sociales que el capitalismo no había ensayado nunca hasta la llegada del Estado social, o del pacto social keynesiano más tarde.

Y hoy, que la opulencia virtual (virtual para toda la sociedad y real para partes de ella) de la sociedad de consumo es predicada a bombo y platillo por las nuevas y las viejas tecnologías de la comunicación, ¿qué papel debemos acordarle al trabajo desde las ciencias sociales? ¿Podemos pensar, rompiendo con el sentido común de lo social, que el resquebrajamiento implícito del pacto social keynesiano que funcionó durante las tres décadas posteriores a la Segunda Guerra Mundial, o la reconstrucción de un pacto social sobre nuevos escenarios, se hace, o puede hacerse, al margen del concepto de trabajo y de lo que éste significa para los individuos y para la cohesión de un sistema social? ¿Puede la sociedad confinar las relaciones laborales al libre juego de la oferta y la demanda en el mercado de trabajo sin correr el riesgo concomitante de enfrentar situaciones de fractura social y de desmoronamiento de principios básicos de ciudadanía y de democracia? Sin estar en relación directa con los objetivos que se marca el trabajo de investigación que aquí estamos presentando, estas son algunas de las preguntas con las que me encuentro al final del recorrido de investigación por el que he transitado en estos últimos años dedicados a la tesis que aquí se expone.

Intenciones del autor y objetivos de la tesis

Creo que sigue estando ahí la misma base de la inquietud y de las intuiciones que me llevaron a plantearme la necesidad de hacer un trabajo de investigación social sobre *políticas activas de empleo, en concreto sobre una política activa concreta: la orientación laboral*.

Por una parte, siempre tuve la impresión de que en lo concerniente al paro, a la exclusión social, y a aquellos fenómenos sociales que tienen que ver con los miembros con más carencias de la sociedad, abundan los estudios de tipo *censal*, cuya misión principal es focalizar a estas poblaciones, ubicarlas en el espacio físico y en el espacio social, *contarlas*, incluso *contar* por boca del científico lo que por su posición social no pueden contar estas poblaciones por sí mismas (este sería el caso de la investigación social comprometida). Ese *énfasis* en el estudio de ellos, de los *otros*, de los parados, de los pobres, de la prostitución, de las personas con problemas de drogadicción, etc., parece la otra cara de la moneda de un *déficit*: el déficit de estudios sobre el *nosotros*, sobre la forma en la que el tratamiento que reciben los *otros* interpela los propios mecanismos de funcionamiento de nuestros sistemas sociales, que parecen, en muchos casos, quedar fuera de la reflexividad científica. *¿Qué hace hoy en día la sociedad por las personas que están en paro? ¿Qué tipo de medidas políticas e institucionales se arbitran para enfrentar como fenómeno social una problemática que afecta de manera individual y colectiva a importantes franjas sociales? ¿Qué instituciones y colectivos profesionales reciben el mandato social de ocuparse de esta cuestión social? ¿Con qué presupuestos filosóficos y morales de fondo, en definitiva, con qué visión del individuo, de sus deberes y derechos sociales, se diseñan estas medidas de intervención social? ¿En qué intervenciones concretas y cotidianas se traducen este tipo de actuaciones sociales, y qué efectos podemos presuponer que tienen en las personas implicadas, y en este caso, en el propio funcionamiento de los mercados de trabajo?* Estas eran algunas de las preguntas que animaban el arranque del proyecto: *estudiar la forma en que se había objetivado una política de empleo como la orientación laboral en la ciudad de Granada*. Creo que algunas de ellas encuentran respuesta en este trabajo.

Por otra parte, el trabajar durante varios años como becario en proyectos de investigación subvencionados por el Fondo Social Europeo¹ y ejecutados en la ciudad de Granada colocaba ante mí la posibilidad de enfrentarme a un trabajo de campo en el terreno de las políticas activas de empleo, sobre el que pude darme cuenta en un momento dado del tiempo, que contaba con contactos y con una presencia y una serie de relaciones y de *accesos* que se habían ido construyendo de manera *natural* (en el sentido de no sociológicamente

¹ Habría que destacar dos centrales: el Proyecto de Iniciativa Comunitaria Europea EQUAL Granada, *La ciudad patrimonial de la Igualdad y los nuevos empleos* (2002), y el Proyecto IMPAREM (2000), ambos proyectos propulsados desde Europa y en los que se despliega el ideario de las políticas activas de empleo, que me permitieron tomar mis primeros contactos con este ámbito, tanto teóricos como de conocimientos y redes personales que resultaron de mucha utilidad, una vez decidido el objeto de estudio.

premeditada), y que me colocaba, por lo tanto, en una posición ventajosa, para efectuar una de las cuestiones de mayor importancia (eso me ha parecido a mí, al menos) en un trabajo de investigación social cualitativa: la constitución de un trabajo de campo lo más sólido posible que aporte un material empírico relevante y suficiente para el análisis. Ahora bien, ¿por qué estudiar la orientación laboral, y no los cursos de formación profesional ocupacional por ejemplo, que es otra política activa de empleo que va además muy vinculada a la orientación?

En relación con esta cuestión he de decir que incluso tuve mis vacilaciones entre focalizarme en una u otra de estas medidas como objeto de investigación. Y de hecho, aunque *el objeto central de investigación de este trabajo es la orientación laboral*, se ha preguntado y reflexionado sobre el papel que juegan los cursos y la formación profesional en el ámbito del acceso al empleo, entre otras cosas, porque su segmentación hubiera sido, creo, metodológicamente inviable para las necesidades de un análisis holístico sobre la naturaleza de la política activa de empleo que es la orientación laboral.

Varias razones me llevaron a considerar más interesante la *orientación laboral* frente a otras opciones, para un trabajo de investigación como el que me proponía iniciar: de una parte pude observar en mis primeros rastreos bibliográficos sobre políticas activas de empleo, que aunque no muy numerosos, sí que existían ya algunos estudios consagrados a la formación ocupacional, eso sí desde perspectivas metodológicas básicamente centradas en lo cuantitativo, pero en cualquier caso era un tema que no había escapado a la mirada sociológica. Sin embargo *sobre la orientación laboral no pude tener constancia de la existencia de ningún trabajo desde el ámbito de la sociología*, parecía pues, como si en la territorialización académica e intelectual de los campos del saber en ciencias sociales, la orientación laboral hubiera quedado fuera del reparto de los objetos por los que la sociología podía mostrar o mostraba interés. Es en el campo de la pedagogía, de la psicopedagogía y de la psicología social donde más trabajos se encontraban, y se encuentran, sobre políticas activas de empleo y especialmente sobre orientación laboral.

También, justo en el momento en que me iba inclinando hacia la orientación laboral como tema de estudio para mi trabajo doctoral, pude ver por mi contacto con el ámbito de las políticas activas de empleo, que era ésta una medida que se consolidaba con fuerza en la ciudad donde se ubica el estudio, y que en el ambiente profesional de los *mediadores para el empleo*², la orientación laboral generaba amplias expectativas como nuevo nicho laboral, lo que parecía

² Con este término vamos a denominar en este trabajo a un conjunto de agentes diversos que realizan funciones en el ámbito de las políticas activas de empleo, figuras como serían las siguientes: orientadores laborales, monitores de cursos de formación ocupacional, técnicos en autoempleo, etc.

convertirla en un terreno más abonado, coyunturalmente, para el estudio. Me pareció que la orientación laboral tenía en ese momento, una especie de papel de punta de lanza simbólica de las políticas activas de empleo, en la medida en que venía a culminarse con ella, en los discursos que yo frecuentaba en seminarios, jornadas, etc., todo un proceso de ayuda y apoyo sobre los parados que iba de los colectivos a la persona misma, a la *individualización de la intervención social en el acceso al empleo a través de una relación particular: la relación entre un agente, un orientador laboral y un usuario, una persona en búsqueda de estatus profesional y laboral*. Me fascinaba, en última instancia, la idea de comprender, cómo se construía, cómo se objetivaba esa relación, cuyos sustratos filosóficos y teóricos rondaban los espacios sociales y profesionales en los que yo me movía como becario de investigación. Ese fue en definitiva, el peso que decantó mi balanza hacia el estudio de esta medida concreta. Partía de la intuición de que estudiando la orientación recalábamos sobre un observatorio privilegiado para comprender las formas contemporáneas de intervención sobre la cuestión social, a la vez que el estudio me parecía, tanto a mí como a mis directores de tesis, aunque bien difícil, abarcable, acotable y, realista, es decir, realizable en términos metodológicos.

Avanzaremos ya aquí los objetivos generales de esta tesis, cuya descomposición en objetivos operacionales más específicos se irá haciendo a lo largo del desarrollo del trabajo. El objetivo más genérico de la investigación es *hacer un análisis sociológico, sobre una política activa de empleo concreta como es la orientación laboral, y la forma en que se implementa y se desarrolla en la ciudad de Granada*. Por lo tanto se dan como necesarios para ello una serie de objetivos como los siguientes:

- Analizar los perfiles mínimos del proceso histórico por el que se produce la aparición e implantación de las políticas activas de empleo, y particularmente la orientación laboral.

- Analizar las relaciones entre los discursos científicos (la economía y la psicología) y administrativos (el discurso de la Unión Europea), y la implantación y fomento de las políticas activas de empleo.

- Reconstruir y explicar el marco local granadino de implantación y desarrollo de las políticas activas de empleo y de la orientación laboral.

- Explicar cuál es el significado sociológico de la orientación laboral: *¿qué es la orientación laboral, y de qué forma interviene en la construcción social de la categoría contemporánea de parado?*

- ¿Qué papel puede acordarse, desde una perspectiva macro sociológica, a los establecimientos, a los centros de orientación laboral en el marco de la relación entre oferta y demanda de trabajo en un mercado laboral local concreto como es el granadino?

- ¿En qué consiste la relación micro sociológica, la interacción, que se da entre un agente o un técnico de orientación laboral y un usuario, una persona que pasa por el servicio?

Mercado de trabajo, trayectorias formativas y laborales e institucionalización de las políticas activas de empleo

¿Por qué de ser medidas marginales en sus orígenes y de clara vinculación a la política económica, las políticas activas de empleo adquieren una importancia creciente en el espacio y el discurso europeo, convirtiéndose en el centro simbólico de las nuevas formas de pensar el Estado del Bienestar contemporáneo? Esta es una de las cuestiones sobre las que reparamos a lo largo de la investigación, por lo tanto avanzaremos sólo unos breves trazos introductorios.

Todo indica que la llamada crisis del petróleo de los años setenta más que una escueta crisis energética, fue una crisis en muchos de los espacios y mecanismos que conformaban el modo de producción fordista que había regido durante décadas hasta esos momentos. Fue una crisis de la economía, donde las empresas hasta ese momento radicadas básicamente en una escala nacional tanto a nivel de producción de bienes como de producción de beneficios (de competitividad con otras empresas, al fin y al cabo), tuvieron que enfrentar cambios en sus modos de organización para mantener sus tasas de productividad y de beneficio, por una parte, y donde también se diría que salieron reforzadas, en tanto que capital económico frente a las prerrogativas y la capacidad de maniobra de los trabajadores y de las organizaciones sindicales. El *reengineering*, los recortes de plantilla, las deslocalizaciones en el marco de mercados laborales y económicos flexibilizados y globalizados, la continua aplicación de las nuevas tecnologías de la producción al modo de producir, junto con los envites producidos en la esfera política y legislativa han creado un escenario donde las relaciones laborales están fuertemente marcadas por los procesos de *individualización de las condiciones laborales*, y donde, con independencia de las mejoras generales en los niveles de vida que no son objeto de reflexión en este trabajo, podríamos bien decir que nos encontraríamos en la *era de la empresa*, frente a la *era del trabajo* o de la *sociedad salarial* como ha sido comúnmente llamada. Clauss Offe escribía en algún lugar que *el capitalismo se extiende protegiéndose*, ¿no es en cierto modo eso lo que ha sucedido con el tránsito del fordismo al postfordismo, y que está en la base de numerosas dislocaciones que afectan a los mercados de trabajo y al mundo de las relaciones laborales?

Crisis del Estado del Bienestar, que si había descansado sobre un pacto y unos principios de naturaleza keynesiana hasta ese periodo de mediados de los setenta, ahí comienza a ser cuestionado, desde uno y otro lado del espectro político y administrativo. Por despilfarrador de recursos públicos en un clima de recesión económica por un lado (la crítica conservadora le reprocha su intervencionismo en la economía que significa asignación ineficaz de recursos frente al mecanismo más efectivo del propio mercado), por centralización, burocratización, anquilosamiento, desde la crítica de otras posiciones. El Estado de bienestar habría llegado en los ochenta a una situación donde su gestión se distancia del contacto real con los ciudadanos, un estado demasiado grande para ocuparse de las cosas pequeñas, y tal vez demasiado pequeño para ocuparse de las cosas grandes (necesidad de crear espacios económicos y de regulación transnacionales, que sustenten bloques de competitividad internacional, como la EU, frente a los EEUU, o la esfera de los países asiáticos, por ejemplo).

En lo que a nosotros nos concierne para el presente estudio, el indicador más sintético y sintomático que hace saltar todas las alarmas con respecto al mercado de trabajo a mediados y finales de los setenta es el de la tasa de paro. El desempleo, de ser un fenómeno que se había teorizado como coyuntural, *paro friccional* como se le llama en el lenguaje económico, pasa a alcanzar tasas muy elevadas en estos años, y además no viene de forma pasajera sino que viene para quedarse: se produce un incremento sostenido y estructural de la tasa de paro durante los ochenta, que será objeto de gran cantidad de trabajos en ciencias sociales, desde la economía a la sociología.

Si el fordismo y el Estado del Bienestar keynesiano estaban diseñados para una sociedad que funcionara en una situación de pleno empleo técnico, las transformaciones en el mundo de la tecnología, de la empresa, de la sociedad, con la incorporación masiva de la mujer al trabajo asalariado, la inmigración, y otros fenómenos, rompen con ese esquema societal. Lo veremos con cierto detalle en este estudio. El paro, aunque va debilitando a amplias franjas de las clases medias y de las clases populares, no afecta a todos por igual. Son sobre todo jóvenes y las mujeres, junto con personas de edad adulta avanzada, fruto de las reconversiones empresariales, los colectivos que más sufren los ajustes de la maquinaria económica en su tránsito del fordismo al postfordismo, o de un capitalismo de producción a un capitalismo de consumo, de una sociedad industrial a una sociedad de servicios, etc.

El paro por lo tanto no afecta sólo a individuos, afecta también a la sociedad, a su estabilidad y a su cohesión social, a su capacidad para soportar las tendencias de fragmentación y disgregación del lazo social que este tipo de fenómenos comporta. Afecta a la ciudadanía y a

la calidad de los sistemas democráticos. De hecho en libro de la *Académie des Sciences Morales et Politiques* francesa publicado en enero del 2007, coordinado por Raymond Barre y Pierre Messmer, que lleva por título: *La France prepare mal l'avenir de sa jeunesse*, se hace un retrato realista de este panorama de fragmentación social y de sociedad de varias velocidades en el empleo a que está conduciendo la receta de la continua flexibilización y precarización de los mercados de trabajo. Describiendo un mercado laboral francés, que además es citado explícitamente y comparado por sus rasgos casi idénticos en este sentido con el español y el italiano, se explica con detalle la forma en que se está articulando peligrosamente una generación de jóvenes que entran al empleo con mucha formación y enorme dificultad, en condiciones de creciente precariedad, al mismo tiempo que el modelo laboral mantiene para otros núcleos de trabajadores instalados, podríamos decir, unas protecciones derivadas de los derechos laborales y los enfoques que caracterizaban la época fordista. Y no se trataría, pensamos aquí, de dismantelar los núcleos de protección que puedan pervivir a estos cambios, sino de recomponer un escenario donde el derecho a trabajar y el derecho a vivir, a ser ciudadanos y miembros de una comunidad se articulen de manera diferente a como lo están haciendo en el contexto actual de nuestras sociedades. En cualquier caso, lo veremos: las sociedades se segmentan, se fragmentan, se dualizan laboralmente y socialmente.

Es cierto que estadísticamente las tasas de paro vienen experimentando una tendencia a la baja sobre todo una vez superada la recesión económica de principios de los noventa. En los últimos años las tasas de paro en España, descienden como tendencia general, e incluso parece percibirse que salvo cuando se acercan campañas electorales, el tema del *paro* no goza de la virulencia mediática ni del calado político del que disfrutaban otras problemáticas que se generan en la agenda de nuestra vida cotidiana, ni tiene ya el paro el protagonismo que tenía en los ochenta o en los noventa. Pero en relación con esta cuestión podemos hacernos dos preguntas: ¿la problemática social que gira en torno al mundo del empleo se agota con la consideración de las tasas de paro y sus subidas o bajadas?, y ¿el hecho de que las cifras estadísticas del paro desciendan significa automáticamente que las cuestiones relacionadas con el paro y el empleo dejan de preocupar en igual proporción a los ciudadanos?

Con respecto a si el paro es o no una preocupación social al margen de los vaivenes mediáticos sobre su representación, un vistazo a la evolución de este fenómeno a través del barómetro de opinión que el Centro de Investigaciones Sociológicas elabora mensualmente nos ofrece una visión que entiendo clara para los últimos diez años: a pesar de la bajada de la tasa de paro y de su tratamiento en los medios el fenómeno se muestra como preocupación central de los españoles, casi siempre en primer lugar, y otras veces en segundo lugar, después de otras cuestiones que alcanzan la primera posición y la abandonan en función de cuestiones más

coyunturales y más aireadas por los altavoces de la sociedad informacional. Por lo tanto, la opinión de los españoles frente al paro mostraría lo que pensamos que es realmente: *un fenómeno incrustado estructuralmente en la sociedad y por lo tanto preocupante para una gran cantidad de personas*. Y no hace falta recordar que justo en el momento en el que se cierra éste trabajo de investigación y en plena campaña preelectoral el debate del paro ha resurgido con fuerza, una vez más, en la agenda política. Creemos, por lo tanto, que no puede decirse, ni mucho menos, que el paro preocupe menos a la sociedad, y sobre todo a los afectados, cuando la tasa de paro oficial es del nueve por ciento que cuando lo era del casi 20%. Se diría que la maquinaria de la opinión social no es tan sensible a los instrumentos estadísticos de medición que se ponen en marcha, que aunque no vamos a entrar aquí en ello, no viene mal recordar que han sido objeto de numerosas reformas y ajustes en los últimos quince años³, algunas de las cuales tienen, al parecer, paternidad directa con el descenso de parte de los porcentajes de paro calculado, más allá de que otra parte de los porcentajes disminuidos se refiera a la creación de empleo real y/o simplemente a un descenso del paro en la relación estadística entre población activa y población ocupada dentro del mercado de trabajo.

Pero también aparece otro indicador muy interesante en el barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas y que supone parte de mi respuesta a la primera de las dos preguntas que efectuaba con anterioridad: ¿es realmente el paro el gran problema social? Desde hace unos cuantos años, entre las respuestas que ofrece el CIS a la pregunta sobre cuáles son los problemas que más acucian a la población española por orden de importancia, se incluye una muy interesante: es la referida no ya al paro, sino a *la calidad del trabajo o la calidad de los empleos*. Podrá comprobarse en el cuadro que adjuntamos en el primer lugar de los anexos, que la preocupación por la calidad del empleo ha sido creciente entre la población desde que se sondea esta pregunta, periodo correspondiente a estos tiempos de flexibilidad laboral que hemos esbozado brevemente aquí, y que contextualizaremos con mayor profundidad en el desarrollo del trabajo, en la medida en que es sobre ese marco laboral sobre el que hay que entender que operan las *políticas activas de empleo y la orientación laboral* que vamos a estudiar en profundidad. Avanzaré una de las cuestiones que creo haber aprendido de esta investigación, y que responde a la pregunta formulada: no es tanto *el paro*, sino *el trabajo*, el problema, o más que el problema, *la cuestión social a resolver en nuestro tiempo*. Es el trabajo, esa especie de giro del *trabajo al empleo* del que hablan algunos autores, lo que parece estar en juego en nuestras sociedades. La articulación entre el *trabajo, entre el mundo del trabajo y el mundo de la vida*, o más bien la falta, los déficit que ésta presenta; la necesidad de encontrar una

³ Entiendo que las obras de Luis Toharia, entre otras, son un buen observatorio para conocer la forma en que ha ido modulándose y evolucionando el concepto estadístico de parado, abordando las reformas que para la medición del fenómeno se han venido dando tanto en la tasa de paro registrado (ofrecida por el INEM), como en la tasa de paro que viene ofreciéndose en base a la Encuesta de Población Activa (EPA).

articulación estable entre trabajo y vida, parece convertirse en el eje del nuevo pacto social que por el momento nuestras sociedades no parecen encontrar.

Y en estos desajustes que expresan esa inestable y precaria articulación encuentran su nacimiento y su explicación las políticas activas de empleo. Un desajuste mayor y originario es la evolución y la transformación paralela, con tendencia al alejamiento progresivo, como si de dos líneas divergentes se tratara, de dos esferas centrales de lo social: *el sistema educativo* y *el mercado laboral*. La democratización y la expansión sin precedentes históricos del sistema educativo en países como el nuestro en las últimas décadas (a pesar de las debilidades de los sistemas educativos y los importantes problemas de exclusión educativa y absentismo escolar que preocupan a los estudiosos del sistema educativo y la sociología de la educación), ha generado, simplificando mucho, un proceso de inflación de títulos como lo bautizara Passeron (1981), que no deja de tener sus importantes consecuencias en las estrategias de reproducción social de las familias y de los individuos en el actual escenario.

Si el mercado de los títulos se expande, el mercado de los trabajos, el mercado de trabajo básicamente, se comprime..., y cuando menos resulta *claramente estrecho* en aquellos sectores o segmentos primarios del mercado hacia donde muchas de esas personas tituladas tienden a postularse, de acuerdo con las lógicas expectativas laborales que genera el valor nominal de los títulos que ostentan, expectativas que no pueden más que verse defraudadas en muchos casos cuando las personas llegan a las colas de un mercado laboral donde se comprueba que ese valor nominal no se corresponde con el valor real de lo que puede obtenerse en el momento efectivo de la transformación del capital educativo en capital laboral. Esto revitaliza, como veremos en una de las *conclusiones destacables en este trabajo*, la revalorización de ciertos capitales y factores en el juego por el acceso al empleo, y sobre todo a *los buenos empleos*, cuya naturaleza desmiente fuertemente el principio del mérito y de la igualdad de oportunidades con el que se construye la legitimidad de los sistemas educativos y de la estratificación social en un sistema democrático: se trata del capital social, se trata de la renovada pujanza que parecen adquirir los elementos y factores subjetivos (las actitudes, los comportamientos, la personalidad) frente a los elementos objetivos (la formación y el currículum) en la selección de personal para el trabajo. Hemos creído ver en estos procesos lo que hemos llamado *un giro de los títulos a las competencias*, que se analizará en el texto.

Consecuencia primordial del desajuste y alejamiento entre las esferas educativa y laboral en las trayectorias vitales y de acceso al empleo de las personas, *se produce una considerable prolongación tanto del tiempo que los jóvenes pasan en formación antes de acceder a sus primeros empleos, así como de todo el proceso de transición de la escuela al*

empleo, o en definitiva, de su adquisición de independencia, de su posicionamiento y de su ubicación laboral y social. Frente a la lineal carrera laboral fordista, ahora, tanto las personas como las ciencias sociales en búsqueda de respuestas a lo que sucede, se encuentran con la aparición de trayectorias alargadas, difusas, compuestas por fases y tramos que se entrelazan y cuyos perfiles en términos de paso de la formación al empleo son de contornos dudosos y borrosos. Dificultad para las personas, para los jóvenes en búsqueda de un lugar en la sociedad, y también mayor grado de ilegibilidad para las ciencias sociales. ¿Una persona de 35 años que hace un curso de formación complementaria porque ha quedado en paro después de una breve incursión en el mercado laboral donde ha certificado sus déficit en materia curricular frente a lo que considera que pueden ostentar otros postulantes en su estadio, está trabajando o estudiando? Es sólo un ejemplo. Los movimientos de ida y vuelta entre trabajo y formación, son recurrentes, de hecho, en lo sucesivo ambas esferas se entremezclan⁴, como veremos bien en el análisis de las diez trayectorias de titulados universitarios en acceso al empleo y su paso por la orientación laboral.

En ese escenario de dificultad de acceso al empleo y de nueva complejidad de las trayectorias aparecen medidas de política social y de empleo que tienden a *institucionalizar esas transiciones y esos periodos de la vida en que las personas están intentando posicionarse en la sociedad*. Aquí es donde hay que *ubicar social y temporalmente a las políticas activas de empleo en general y a la orientación laboral en particular*. Se trata de una medida de intervención social, cuando hablamos de la orientación, que se presenta como una ayuda a las personas en paro y en búsqueda de empleo, que intenta paliar ciertos déficit de *empleabilidad* que sus usuarios pudieran presentar, de cara a facilitar su éxito en la consecución del empleo, y por ende, facilitar el ajuste entre la oferta y la demanda de trabajo en el mercado. Por lo tanto, y frente a las tradicionales *políticas de demanda*, utilizando el lenguaje de la economía, las políticas activas de empleo como la orientación laboral entrarían dentro de las llamadas *políticas de oferta*, en la medida en que presuponen de manera implícita que el desajuste, el fallo de mercado en términos de equilibrio entre oferta y demanda de trabajo, se encuentra en cuestiones como la formación de la oferta de trabajo, es decir de los trabajadores parados que buscan empleo, insuficiencia en la información sobre los puestos de trabajo que hay en el mercado, falta de conocimientos específicos para moverse en la búsqueda laboral, etc., que complicarían el acceso al empleo de los que lo buscan, y por lo tanto pretenden corregirse a través de la institucionalización de procesos de ayuda a la mejora de estas variables. *Veremos con detalle, tanto el discurso científico como administrativo con el que se ponen en marcha y se*

⁴ No olvidemos que uno de los discursos fundamentales de los actuales mercados de trabajo es el de la necesidad de la formación permanente, formación para todo el ciclo de la vida, de cara a acceder al buen empleo y a mantenerse en éste y prosperar.

consolidan estas medidas, como la distancia que existe entre esos discursos y la objetivación y la práctica cotidiana de la orientación laboral.

Como se desprende de los párrafos anteriores, para enfrentarse al estudio de la orientación laboral en este trabajo, hemos partido de un enfoque que elude específicamente la metodología al uso de una investigación de tipo evaluativo, para basarnos en los fundamentos de la investigación cualitativa en sociología. Además esta tesis no tenía más remedio que reposar sobre un fuerte componente de *multidisciplinariedad*, sin el cual no hubiera sido posible abordar la orientación laboral de manera holística, en sus implicaciones macro sociológicas como medida de intervención social y su relación con ámbitos como el mercado de trabajo y micro sociológicas como es el estudio de los efectos que estas medidas producen en las personas que pasan por ellas, y la forma en la que se concretan las interacciones ordinarias de los profesionales de la orientación y sus públicos. Al implicar diferentes subsistemas del sistema social si queremos usar el lenguaje de Niklas Luhmann, o varios campos de la realidad social como querría Pierre Bourdieu, ha resultado obligatorio hacer incursiones relativamente ahondadas en las siguientes disciplinas de las ciencias sociales: sociología de la educación, sociología del trabajo, economía, psicología social y trabajo social.

Estructura del texto que se presenta

La construcción del texto y de los resultados de la investigación se presenta en una serie de capítulos que vamos a introducir aquí de forma breve para ofrecer al lector un panorama general del trabajo de investigación realizado.

En el capítulo primero se hace una presentación del contexto general en el que se desenvuelven los actuales mercados de trabajo presididos por las características que han marcado en ellos los fuertes cambios producidos en las relaciones laborales en el paso de fordismo al postfordismo como modos de producción. Se trazan así los mínimos históricos de esta reconstrucción del mundo del trabajo y del empleo a fin de ofrecer al lector un marco de referencia en el que comprender los análisis sobre orientación laboral que se hacen en la investigación.

Como no se puede hacer un trabajo de investigación sin teoría que la guíe y método de investigación que la encauce, también se explica en este primer capítulo el que ha sido el proceder metodológico del trabajo, que creemos que puede calificarse de esencialmente basado en un enfoque de sociología cualitativa. Se avanzan, en cuanto a autores y teorías *faro* que han orientado en la medida de lo que hemos podido y sabido hacer este trabajo, los conceptos

centrales de las obras de dos grandes sociólogos que resultan nucleares en esta tesis doctoral: Pierre Bourdieu y Erving Goffman. Eso completa el primer capítulo del trabajo.

Hemos entendido que no puede comprenderse adecuadamente una actividad o una esfera de lo social sin intentar comprender sus orígenes históricos, y la forma en que su evolución ha influido en el estado actual de objetivación que éstos presentan. Por eso en el capítulo segundo se rastrean las relaciones que hay entre los discursos científicos y los discursos administrativos en relación con el surgimiento y consolidación de la orientación laboral. La psicología primero y más recientemente la economía aparecen como saberes científicos que han prestado su apoyo en un juego de legitimidades cruzadas entre ciencia y desarrollo profesional. También analizamos el discurso de la Unión Europea sobre políticas de empleo e inserción social a fin de situar el desarrollo y la consolidación de las políticas activas de empleo, entre las que se encuentra la orientación laboral, en el marco de su realidad oficial presente.

En el tercer capítulo se aborda específicamente el origen histórico de las políticas activas de empleo y de la orientación laboral, surgidas en el marco de la economía laboral sueca, y se reconstruye el proceso de implantación y consolidación de estas políticas en el marco local concreto de la ciudad de Granada.

En el cuarto capítulo se efectúa un análisis de tipo macrosociológico, destinado a comprender en qué consiste y cómo funciona la estructura de centros de orientación laboral que se da en la ciudad donde basamos el estudio, a fin de intentar determinar la importancia que presentan estos dispositivos en el marco de la relación entre oferta y demanda de trabajo en el mercado. Por otro lado, y como objetivo prioritario del trabajo de investigación, se efectúa un análisis de naturaleza micro sociológica a fin de comprender y de dar cuenta sobre la naturaleza de la orientación laboral en su objetivación más primigenia: ¿qué es y cómo se articula una relación de interacción entre un orientador laboral y un usuario de la orientación?

El capítulo número cinco presenta un estudio de caso. Para poder comprender lo que hacen y las dificultades y límites con las que se encuentran los orientadores laborales en su trabajo diario, parecía resultar insuficiente el disponer exclusivamente de su discurso basado en las catorce entrevistas a orientadores laborales efectuadas y analizadas en este estudio. Se entendió necesario complementar el discurso de los orientadores con el discurso de los propios orientados, para lo cual se han analizado y expuesto diez trayectorias de acceso al empleo de personas con alto capital escolar que han pasado por los servicios de orientación, al menos por el servicio de orientación de la Universidad de Granada que se ha tomado como caso a partir del cual poder construir las complejidades que se derivan del tratamiento de la orientación con este

tipo de públicos, y obtener, a su vez, algunas conclusiones generales sobre la orientación laboral en sí misma. Eso constituye el corpus del último capítulo, y que precede a las conclusiones que hemos podido obtener en este trabajo doctoral. Pasamos ahora, por lo tanto, a dar comienzo al desarrollo y a la exposición del trabajo realizado.

CAPITULO I. TEORÍAS, MÉTODO Y CONTEXTO PARA UN ANÁLISIS DE LA ORIENTACIÓN LABORAL

1.1. EL CONTEXTO SOCIOLABORAL DONDE SE PRODUCE EL PARO Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL

Creemos que hay que entender el actual fenómeno de la exclusión social en el marco de las fuertes transformaciones sociales acaecidas en los últimos treinta años y que han supuesto importantes redefiniciones de las reglas del juego social y de las posibilidades de interrelación humana en numerosos ámbitos de la sociedad y de la vida de las personas: transformaciones en la naturaleza del Estado y en sus principios de acción e intervención sobre la sociedad y la economía, transformaciones en el terreno macroeconómico que han supuesto básicamente la emergencia de un sistema capitalista globalizado, cambios en el propio mundo de la empresa y en el marco de las relaciones laborales que encuadramos en el paradigma que va del fordismo al postfordismo, cambios también en otras estructuras sociales como la familia que habían tenido la función histórica incontestada de ser amortiguadores eficaces para los individuos de sus problemas o procesos de desconexión, o exclusión social.

A mediados de los setenta se produce una importante crisis del sistema económico que se traduce en la caída de los PIBs (producto interior bruto) nacionales, en la mayor dificultad de las empresas para obtener productividades crecientes en el proceso de producción, y sobre todo empiezan a aparecer también, como un fenómeno socialmente alarmante, unas fuertes tasas de paro que tienden a castigar a colectivos jóvenes (especialmente). Lo que sucede es que en esa época empieza a resquebrajarse un modelo de mundo laboral y de sociedad que Robert Castel, por ejemplo, ha llamado *sociedad salarial*. La *sociedad salarial* había supuesto una innovación social de envergadura frente a las formas sociales y estatales que le precedieron, innovación que había descansado de manera fundamental en elevar el estatuto (y el estatus, la dignidad) del trabajo, del trabajador, al centro nuclear de la vertebración social y de la cohesión social, Castel (1997).

Es decir, si el siglo XIX (sobre todo en su segunda mitad) y buena parte del XX (hasta la segunda Guerra Mundial) está atravesado por el exacerbado por el conflicto que suponía la existencia de una inmensa masa de trabajadores, que produciendo cantidades ingentes de riqueza, malvivían al mismo tiempo participando de manera mínima en los resultados de esa riqueza, y siendo adscritos además a un estatus humillante y denigrado como trabajadores: la sociedad salarial (que conoce su mayor vigencia bajo el paradigma del Estado de Bienestar Keynesiano, y entre la Segunda Guerra Mundial y la crisis de los años sesenta), establece el trabajo como norma generalizada de integración social y como estatuto de dignidad y de creación de *ciudadanía democrática*.

El EBK⁵ que es el modelo de Estado que rige en esa sociedad salarial, se estableció como *un pacto tácito* y también explícito en algunos de sus extremos jurídicos (en los estatutos jurídicos de los derechos laborales, de las coberturas sociales de los riesgos del empleo, del desempleo, de la enfermedad, en las normas de la negociación colectiva, etc.) *entre el capital y el trabajo*, por el cual el Estado se atribuía la capacidad de intervenir a gran escala mundo económico como en la sociedad con el objetivo de perseguir dos fines esenciales, (Alonso, 1999), mantener el crecimiento económico, y realizar intervenciones redistributivas de bienestar social que permitieran una cohesión social que las simples reglas del mercado habían demostrado incapaces de satisfacer (no hay que olvidar que el Estado liberal capitalista entra en fuertes crisis como la de 1929).

En definitiva que esta forma de sociedad salarial que descansaba en el modo de producción fordista hacía del *concepto de trabajo el epicentro de la integración y de la cohesión social*, y esto en dos sentidos: a nivel macro social porque el trabajo asalariado permitía el posicionamiento social de la casi totalidad de los ciudadanos en un estatuto de ciudadanía y de reconocimiento de derechos sociales, y en segundo lugar porque en el modo de producción fordista el trabajo y la esfera de la producción seguían siendo el lugar fundamental donde se creaba la subjetividad, donde las personas encontraban los referentes éticos y morales para formarse como individuos y para reconocerse dentro de colectivos de pertenencia.

Pero el paso del fordismo al postfordismo ha supuesto unas transformaciones en el empleo (tanto en cantidad como en calidad) que ponen en cuestión ese papel central del trabajo como motor de integración universal de la sociedad y como constructor único y principal de las subjetividades. El trabajo no desaparece, nada más lejos de la realidad, ahora bien, las transformaciones sociales de las últimas décadas sí que hacen que se alteren los órdenes de importancia y los pesos relativos del trabajo y de otras esferas de la vida cotidiana (como pueda ser el ocio) y que sirven a la vertebración social y a la constitución de las propias subjetividades⁶. La globalización postfordista insta una fuerte competitividad territorial para acceder al empleo, a las inversiones financieras que crean tejido empresarial y riqueza económica, etc. Frente al antiguo modelo empresarial del fordismo basado en grandes empresas piramidales donde las relaciones de producción estaban basadas en los grandes enclavamientos y en la negociación colectiva (Alonso, 1999), se instauran en el nuevo modelo *empresas flexibles*, lo que Castells (1997) llama *empresas red*, que suponen una redefinición del poder y de las

⁵ Estado del Bienestar keynesiano.

⁶ En este sentido me adhiero plenamente a la tesis número dos sobre el debate acerca del fin del trabajo que se mantiene en el siguiente texto, De La Garza Toledo (1999: 13-41).

relaciones laborales dentro de la empresa, que va de la anterior negociación colectiva a un proceso de individualización de las relaciones laborales, que evidentemente influye redefiniendo el estatuto del trabajador y su importancia en la empresa y en la sociedad. Las reestructuraciones empresariales, tanto en sus aspectos derivados de la introducción de nuevas tecnologías y las estrategias de deslocalización que generaron (junto con otros factores) fuertes crecimientos de las tasas de paro en los ochenta y posteriores, así como los procesos de *reingeniería* de las relaciones laborales como la puesta en marcha de los *círculos de calidad*, la implicación de los trabajadores en la producción (Castillo, 1998: 21-22), parecen haber desembocado en una situación en la que los trabajadores se encuentran desorientados como colectivo, y sometidos a una situación estructural de desventaja en la negociación y la organización de las formas de trabajo y de vida laboral en el capitalismo postfordista. Esto además, en favor de una época donde el empresario y los valores de una cultura empresarial expansiva, se proponen como norma universal de las fórmulas de producción de riqueza y de gestión del bienestar de las sociedades.

A nivel personal, y en relación con los procesos de exclusión social contemporáneos, podemos señalar lo difícil que resulta ahora encontrar un trabajo *de por vida*, frente a la norma que esto suponía en la sociedad salarial. Todo indica que la transformación acelerada de unas reglas del juego laboral, de la que dan cuenta autores como Luis Enrique Alonso, Juan José Castillo y otros autores, puede estar en la base de las dificultades de adaptación que presentan muchos colectivos (especialmente de las clases medias y colectivos obreros) para enfrentarse a este nuevo panorama sociolaboral, lo que estaría en el centro de las dinámicas actuales de generación de exclusión social.

Un trabajo para toda la vida, como decíamos, significaba la posibilidad de hacer planes y de tener un concepto claro de futuro, significaba la inserción del itinerario vital y laboral dentro de una *carrera* (ascenso profesional coherente, progresivo, etc.) que ordenaba los acontecimientos cronológicos de una persona o de una familia dentro de una estructura portadora de sentido. Significaba, en definitiva, que los sujetos investidos de una cultura laboral, de una ética laboral o de un *habitus* laboral específico podían actuar dentro de un campo o de un marco laboral que era el adecuado a esa ética o a ese *habitus*. Los sujetos tenían referentes para entender las reglas del juego laboral y de la integración laboral. La pérdida de esos referentes y el mundo anómico que supone para el individuo es retratada por Richard Sennett en una obra que citaremos en varias ocasiones: *La corrosión del carácter*.

Lo que pasa entonces, es que si la sociedad salarial que estamos describiendo, era, en términos de empleo, una *sociedad de seguridad*, ahora hemos entrado en lo que podríamos

denominar, recurriendo a la terminología del sociólogo alemán Beck (2002), una *sociedad del riesgo*. Podríamos decir, pues, que dentro del proceso general de individualización que se da en la segunda modernización de la que habla el autor y en la que estaríamos inmersos y que supone un proceso en el que aumenta la libertad de los individuos para conformar sus trayectorias vitales, con más independencia frente a marcos familiares y convencionales tradicionales; pero aparejado a ese proceso existirían unas consecuencias negativas en el campo de la inserción laboral y que tienen que ver con la exposición a una serie de nuevos riesgos laborales: *el riesgo de estar en paro, el riesgo de trabajar intermitentemente y con fuertes dosis de precariedad estatutaria y salarial, el riesgo del subempleo en las cualificaciones, etc.*

El cambio rápido acaecido en el paso del fordismo al postfordismo, tal y como estamos relatando, está dejando a muchos individuos y colectivos en una situación de desorientación frente al mundo del empleo que es uno de los ejes de los actuales procesos de exclusión social. En este sentido Castel (1997) divide el espacio social en tres sectores con respecto a su vinculación con el empleo asalariado y sus características sociales: *los integrados, los vulnerables y los excluidos*. La tendencia del fordismo al postfordismo con respecto a la evolución de la composición de esta terna sería la siguiente: *reducción importante y consolidación de un núcleo de trabajadores bien integrados, una especie de aristocracia obrera, aumento espectacular de la franja de los vulnerables (lo que plantearía para Robert Castel la emergencia de una nueva cuestión social, y una bolsa de exclusión que aunque es minoritaria en los países occidentales sí que parece creciente y plantea nuevos desafíos a la acción social frente a los problemas que planteaba la anterior cuestión de la pobreza).*

Al mismo tiempo el proceso de globalización creciente que se pone en marcha a partir de esa crisis de los setenta, ha achacado todo mal de la economía o de la sociedad, a la influencia y al gran peso que tiene el EBK en su intervención en la economía y la sociedad. Se imputa a los altos déficit públicos de ser los responsables de reducir el funcionamiento de la máquina del mercado. Se postula que el Estado debe de reducirse a un papel mínimo de intervención en lo económico, y deben de reducirse los gastos sociales ya que actúan, según esta visión del mundo, como desincentivadores del trabajo y de la producción de riqueza. En esta nueva lógica de primar lo económico frente a lo social⁷, de primar el mercado como único mecanismo de creación de sociedad frente a un Estado mediador y corrector de las desigualdades y los desequilibrios sociales y territoriales, aparecen nuevos conceptos y nuevas dinámicas para entender el nuevo rol que se le concede al Estado en la regulación social.

⁷ Para profundizar en las consecuencias que tiene el imperativo de lo económico sobre lo social en el ámbito de las relaciones laborales y de la estructura social, consultar los postulados de Recio (1998: 113-132).

Recortes en los derechos y en los beneficios sociales, recortes en el seguro de desempleo, por ejemplo, cuestionamiento de la viabilidad de los sistemas de transferencias sociales, en las pensiones, intentos de redimensionamiento, de reducción de la protección, etc. Reformas en el derecho laboral en el sentido de dar entrada a nuevos tipos legales de trabajo precarizado⁸, trabajo flexible, que sirva como instrumento para incentivar la inversión empresarial y favorecer la competitividad de las empresas en mercados que se presumen cada más globalizados y donde siempre pesa la competencia “desleal” de países del tercer mundo que trabajan con costes laborales muy bajos. También estos procesos de retirada y redefinición del Estado del Bienestar hay que situarlos entre los ejes de fuerza que generan procesos de exclusión social. Pero es que si la exclusión social afecta a individuos y colectivos, *también podemos ver este fenómeno desde la óptica territorial.*

Alonso (1999) muestra como en la globalización se produce una pugna entre los territorios basada en recortar los derechos y los costes laborales para hacer más atractiva la región a la inversión internacional, lo que tiende a homologar a la baja las condiciones laborales, y a crear al mismo tiempo fuertes desigualdades regionales. Luego igual que hablábamos de integración, vulnerabilidad y exclusión a nivel de individuos y colectivos, podemos igualmente hacerlo a nivel territorial, coincidiendo además, en esta cuestión, con el análisis de Castells (1997) del que entendemos que la nueva economía globalizada tiende a interconectar a una serie de regiones en una red de creación e intercambio creciente de riqueza, a la vez que desconecta a otros territorios y regiones a los que condena a la irrelevancia, convirtiéndolos en auténticos *agujeros negros del sistema.*

Apuntes mínimos sobre el contexto sociolaboral de Granada

No ha sido necesario hacer un trabajo de diagnóstico de la situación económica y laboral andaluza y granadina ya que existen suficientes y conocidos datos que procedentes de obras ya realizadas permiten enmarcar y contextualizar el espacio local en el que nos movemos. Todos los análisis leídos apuntan a que Andalucía y especialmente Granada, donde se ubica geográficamente el trabajo de campo de esta investigación, estarían entre esas zonas o territorios más o menos irrelevantes del actual orden económico globalizado, esos *agujeros negros territoriales* del sistema económico, dentro, naturalmente, de la órbita económica europea en la

⁸ Un buen análisis de las sucesivas reformas laborales emprendidas en España al hilo de este paso flexibilizador del fordismo al postfordismo puede profundizarse en Santos, Montalbá y Moldes (2004: 196-213).

que estamos insertos. Zonas periféricas de uno de los polos de centralidad en el sistema mundial, como sería la Unión Europea.

Los indicadores sociolaborales más relevantes y sintetizadores de la situación relativa en términos sociolaborales como son las tasas de actividad, ocupación y de paro, nos muestran el perfil de una ciudad caracterizada por un difícil panorama laboral. Bajas tasas de actividad y ocupación con sus correlativas tasas de elevado paro, la sitúan junto con otras provincias andaluzas, en el furgón de cola del desarrollo socioeconómico nacional, a pesar del impulso de economía andaluza en los últimos tiempos, impulso que no consigue acortar la brecha que lo separa y distingue de la media del crecimiento y el desarrollo económico nacional (Moyano y Pérez, 1999). Una provincia y una ciudad de Granada con un muy escaso peso del sector industrial en la composición del tejido productivo. Una ciudad que sería buen ejemplo de una economía terciarizada con fuerte presencia del sector servicios, pero con un sector servicios especializado en el desarrollo de actividades de poco valor añadido, como hostelería, pequeño comercio turístico, etc. Sectores además, donde parece que se dan algunas de las nuevas problemáticas de informalización del trabajo y de precariedad laboral asociada a los servicios⁹.

Podemos decir que a través de las distintas investigaciones sobre empleo en las que hemos participado y que hemos consultado, Granada se presenta como una ciudad donde hay muy poca oferta de puestos de trabajo, con importante cantidad de trabajo que se desenvuelve en el marco de la economía sumergida, donde no hay, trabajo para todos los que lo buscan, y donde por la escasez de empleo y por el tamaño de la ciudad, resulta bastante sencilla la estigmatización de personas y de colectivos en función de su pasado (drogadicción, por ejemplo), de su pertenencia a determinados colectivos étnicos (los gitanos, los inmigrantes, etc.), por la pertenencia a barrios degradados tanto física como simbólicamente, como el barrio de Cartuja, etc., cuestiones que son algunas de ellas abordadas en obras recientes como la de De Pablos (2007).

Luego pensamos, a modo de recapitulación de lo hasta aquí dicho, que hay que entender los actuales fenómenos de vulnerabilidad de masas, de dificultad en el acceso al empleo y de exclusión social, en el marco de las transformaciones que en las últimas décadas se han producido en *tres ejes fundamentales e interconectados entre sí: el Estado, el mercado y la sociedad civil*.

⁹ Para quien quiera profundizar en este perfil que describimos con datos actualizados, recomendamos varias fuentes y trabajos secundarios al respecto, los informes FOESSA resultan de mucha utilidad para entender las consecuencias de ese estado sociolaboral para la exclusión social en la ciudad de Granada también se publican informes del BBVA que corroboran en términos generales, hasta ahora, la situación general que se describe.

Transformaciones en el ámbito de la sociedad, marcadas por nuevos procesos de *individualización* y de subjetivización, que suponen la renegociación continua de la posición y de los roles de los individuos en la sociedad, siendo lo más paradigmático de este proceso las *transformaciones en curso en las relaciones de género y en la división sexual del trabajo*, que tienen una importancia decisiva para los cambios que se han producido y se producen en las otras áreas: el mercado de trabajo y el Estado. La entrada masiva de la mujer en el mercado de trabajo remunerado, mercantil (no hay que olvidar que la mujer siempre ha trabajado en el ámbito reproductivo, trabajo que ha sido históricamente devaluado, su importancia ocultada por la propia invisibilidad pública de la naturaleza de este trabajo capital), ha supuesto una revolución en el marco de las relaciones laborales y ha hecho aflorar y visibilizar las cuestiones de la precariedad, de la desigualdad salarial, etc. No hay que olvidar que son jóvenes y mujeres, especialmente, junto con adultos de edad avanzada y fruto de reconversiones empresariales, los que más sufren las consecuencias del actual modelo de trabajo flexible que vamos a ir describiendo y explicando con detalle a lo largo del texto. Y si la situación general es la que se describe, la posición relativa de la mujer y de los colectivos más vulnerables en términos de estatus sociolaboral que venimos de citar, se ven empeoradas en Andalucía y en Granada, de manera sistemática en casi todos los indicadores que la sociología utiliza para efectuar los análisis comparativos al respecto.

Pero además la entrada de la mujer en las tasas de actividad conlleva al mismo tiempo la transformación del tradicional y monolítico esquema de familia extensa con mujer cuidadora en el hogar, lo que plantea toda una serie de interrogantes nuevos al Estado del Bienestar (el cuidado de los niños, el cuidado de las personas mayores, cuyo crecimiento en la pirámide de población es imparable). De modo que se resquebrajan colchones de solidaridad como la familia tradicional, o también, y esto muy importante, los propios movimientos sindicales, por ese *proceso de individualización*. Aparecen también en relación con estas nuevas categorías de personas en procesos de exclusión, como las familias monoparentales, las personas mayores en estado de abandono o semiabandono, los jóvenes desempleados, todo esto paralelo con fenómenos de heterogeneidad étnica de las poblaciones más vulnerables en función de los fuertes procesos de migración que se están produciendo en los últimos años.

Transformaciones en la naturaleza y en la comprensión del fenómeno estatal y en su relación con la regulación social que han ido de un EBK basado en la intervención del Estado en la sociedad y en la economía a un modelo de *pluralismo de bienestar* como lo llama Johnson (1987), donde se tiende a un modelo más liberal de Estado, con recortes en prestaciones sociales

y la apertura a nuevos agentes privados en la gestión de las políticas públicas y sociales, como el sector mercantil y el fuerte auge del *tercer sector*, o sector sin ánimo de lucro.

Transformaciones, también de gran calado, en el mercado de trabajo, que podemos resumir brevemente en la emergencia de un sistema de producción cada vez más globalizado, donde aparecen imperativos nuevos en la organización de la producción, como es la *flexibilidad laboral* para competir en los mercados mundializados¹⁰. Bajo estos imperativos de la flexibilidad, se transforman fuertemente tanto las formas de producción, con la aparición de las nuevas tecnologías, y especialmente las tecnologías de la información que son el apoyo material y energético de esta especie de nueva revolución industrial, como las relaciones de producción, de tal manera que parece que se alteran básicamente las relaciones de fuerza que existían entre el capital y el trabajo en el anterior modo fordista de producción. *Paro*, y *precariedad laboral* son dos de las tónicas que acompañan a las transformaciones en este campo del mercado, como vamos a ver brevemente a continuación.

1.2. GLOBALIZACIÓN, SEGMENTACIÓN Y DUALIZACIÓN DE LAS SOCIEDADES

Aunque solemos entenderla normalmente reducida a su dimensión económica, la *globalización* es un proceso de transformación de las sociedades que afecta a las múltiples dimensiones de la vida social, política y económica en que vivimos. No vamos a abordar aquí un análisis exhaustivo de la globalización, sino *presentar sus perfiles más relevantes en cuanto que ella conduce a la transformación de las reglas de juego que rigen los mercados de trabajo*, y por lo tanto condiciona la aparición de un nuevo tipo empresas, de relaciones laborales, de formas contractuales; contiene también elementos que afectan a la estructura laboral de las sociedades y a la cohesión social; en última instancia a las formas de intervención pública sobre el paro y sobre los parados, entre las que se encontrarían la aparición y sobre todo el auge de las políticas activas de empleo como la orientación laboral, que constituye el objeto de estudio más concreto y específico de esta tesis.

Esta economía global, que Manuel Castells llama *informacional* (otros autores muy relevantes encuentran otras denominaciones, como iremos viendo) consistiría fundamentalmente en el aumento de la densidad de relaciones comerciales dentro de una red de producción, circulación y consumo que se define a nivel global, planetario. Una red donde las empresas, los territorios, los productos más valiosos para su desarrollo, están cada vez más

¹⁰Para una aproximación en clave económica al concepto de flexibilidad véase Recio (1997).

interconectados y más cercanos en el espacio y en el tiempo, mientras que aparecen territorios, personas y funciones, mucho más secundarios y pobremente conectados con esta red global de producción y consumo de riqueza, que son aquellos que vienen a desempeñar una posición de vulnerabilidad y de exclusión en el nuevo sistema, tal y como indicábamos en la introducción.

Una parte esencial de la estructuración de los mercados de trabajo lo constituye el tejido empresarial, y la forma, tanto en tamaño como en modos de organización, que adopte la empresa. En los últimos decenios se han transformado en profundidad tanto la estructura y composición de los sectores productivos, que han ido de lo que se llama sociedad industrial a sociedad de servicios, como el propio tamaño de las empresas, todo lo cual ha influido en la transformación de las relaciones laborales y de las relaciones de fuerza en la negociación, reduciendo el papel de los sindicatos en la negociación colectiva e instaurando sistemas de negociación más individualizados entre los obreros y las empresas (Miguélez y Prieto, 1999: 15) o para ver el impacto de estos cambios en casos concretos, de *carne y hueso empresarial y salarial* (Castillo, 1998: 147-170).

El proceso de globalización ha supuesto, por tanto, la reestructuración de los procesos y de las relaciones de producción en el seno de las empresas, que ha permitido el *reengineering* o la reorganización de los procesos productivos empleando menos mano de obra¹¹. El modelo de grandes empresas con grandes masas de trabajadores en condiciones homogéneas de trabajo ha tendido a sustituirse por las pequeñas y medianas empresas, por las *empresas red* si queremos seguir aquí el lenguaje de uno de los autores que citamos, empresas que se conectan con más flexibilidad a la estructura del nuevo capitalismo, aunque también es verdad que ese dinamismo renovado de las pequeñas empresas “se encuentra bajo el control de las grandes empresas, que continúan en el centro de la estructura de poder económico en la nueva economía global” (Castells, 1997: 185).

Es lo que Miguélez y Prieto (1999), entre otros, llaman *descentralización*, proceso por el cual las grandes empresas pueden convertirse en empresas de tamaño pequeño y mediano, gracias a procesos de externalización de diverso tipo, donde distintas funciones que antes eran agrupadas en el organigrama de una misma empresa se descomponen ahora en pequeñas empresas diferentes. Sin duda que la pequeña y mediana empresa se presenta con una fuerte potencialidad de creación de empleo y de riqueza en el modelo actual, pero también es verdad que asociado a este proceso de reconfiguración del tejido empresarial y laboral (en este giro de

¹¹ Para profundizar en la forma en que se han producido los procesos de recortes de plantilla, de concentración y descentralización del poder empresarial, en definitiva de lo que se ha dado en llamar el “reengineering” (Rifkin, 1996).

lo grande a lo pequeño y de la industria a los servicios), aparece una nueva heterogeneidad obrera que plantea riesgos en términos de integración laboral en la sociedad.

Aparecen así nuevas figuras como los *tele trabajadores*, o los *trabajadores autónomos*, cuya posición en el mercado laboral está marcada por la vulnerabilidad. Con el paso a la sociedad de servicios parece que se ha producido un espectacular aumento de las mini empresas y los trabajadores autónomos. Ahora bien, en cuanto a los trabajadores se refiere y por su importancia con la vulnerabilidad y la exclusión social, hay que decir que se ha producido un importante proceso de polarización: se ha producido un incremento de las ocupaciones técnicas, de cualificación media y alta y que están sujetas a buenas condiciones laborales y salariales (lo que podríamos llamar empleos de calidad), pero al mismo tiempo han aumentado, y en este caso parece que mucho más, las ocupaciones de baja cualificación, vinculadas a estatutos laborales y salariales precarios y muy vulnerabilizados, (Beck, 1998). De hecho en el *Informe sobre Exclusión Social en la UE* del año 2001, encargado por la Comisión Europea y dirigido por Paugam y Gallie (2002), se llegaba a la conclusión de que la cuestión de la polarización en términos de cualificación y de calidad de los empleos se acentuaba cada vez más, a pesar de los esfuerzos desplegados por las políticas activas de empleo, especialmente por las políticas formativas.

La necesidad de competir en un mercado global ha traído a escena uno de los conceptos y fenómenos que resultan clave para las transformaciones que se han producido en los mercados laborales: *la flexibilidad*, como hemos avanzado. La globalización ha creado mercados de productos cada vez más dinámicos, donde la introducción de nuevas tecnologías en los procesos productivos y la creciente competencia internacional (el *dumping salarial*, por ejemplo, de las empresas que fabrican mucho más barato basándose en mano de obra muy barata, en países económicamente subordinados o subdesarrollados), han hecho que las empresas se enfrenten a sus decisiones de inversión con unas relativas dosis de incertidumbre. Si una parte de todo ello puede deberse, en parte, a las propias estrategias de presentación del capital en esta fase de desarrollo del sistema de producción, no podemos negar, nos parece, que muchos de los fenómenos que se describen están condicionando de manera real y efectiva los mercados laborales y las sociedades en las que vivimos.

En este contexto, el mundo empresarial ha reclamado la necesidad de introducir *flexibilidad* en las condiciones laborales de los trabajadores, para favorecer la contratación y los despidos, con el objeto de reestructurar y acomodar las nuevas plantillas, lo cual reorganiza las relaciones de producción y las hace más eficientes en términos de beneficio económico y productividad. Bajo el esquema de la flexibilidad en el empleo se han producido diversas

reformas laborales, de las cuales destaca la Reforma Laboral de 1994, donde se abre la puerta a nuevas formas de contratación que aumentaban ese margen de maniobra que las empresas demandaban para mejorar su competitividad, pero también creaban figuras laborales muy precarias y desprotegidas socialmente, que fueron criticadas por la parte sindical. Se abrieron nuevas modalidades de contratos a tiempo parcial, contratos en prácticas y aprendizaje, etc., (Sempere, Cano y otros, 2001: 103-107).

En el marco de estos procesos de globalización y de flexibilidad de los mercados laborales los sindicatos ven reducida fuertemente su capacidad de influencia y de poder para defender las posiciones de los trabajadores, cuyas condiciones laborales y salariales se *individualizan*, dependiendo de procesos de negociación de cada trabajador con la empresa. El *proceso de individualización* de las relaciones laborales crea una estructura ocupacional donde la base social trabajadora se encuentra muy diversificada, y este carácter heterogéneo del trabajo dificulta su organización para responder a los retos de los poderes de la globalización¹².

Hay que resaltar aquí el hecho de que hay autores que sostienen que esta nueva lógica globalizada del sistema de producción afecta a la estructura y a la cohesión de las sociedades. A nivel mundial, por ejemplo, la riqueza tiende a concentrarse y a polarizar más las distancias que hay entre países ricos y pobres, y entre sectores ricos y pobres de las sociedades dentro de cada país. El Informe sobre Desarrollo Humano de la ONU del año 2000 aportaba datos que demostraban que la distancia entre el ingreso de los países más ricos y el de los más pobres era de alrededor de 3 a 1 en 1820, de 35 a 1 en 1950, de 44 a 1 en 1973, y de 72 a 1 en 1992. Pero no sólo en unos pocos países tiende a acumularse la riqueza, sino también en unas pocas personas, ya que se afirma que, por ejemplo en el año 1998, 225 personas poseían más riqueza que 2500 millones de personas en el mundo. Además, si nos centramos específicamente en los países ricos, encontramos que de 19 países sólo uno experimentó mejora. El deterioro fue peor en Estados Unidos, el Reino Unido y Suecia. En el Reino Unido el número de familias por debajo del límite de la pobreza aumentó en un 60% en los años 80 y en los Países bajos lo hizo casi en el 40% (Tezanos, 2001: 31-35).

Estas condiciones de existencia que provoca la economía globalizada tienden a crear un modelo de sociedades fragmentadas, dualizadas y polarizadas, donde los derechos de ciudadanía que rigen sobre el papel, acaban siendo violados de facto para muchos ciudadanos que son excluidos de la plena y activa participación en la vida social y política de sus países. Como dice Alonso (1999: 122-123) la globalización es un fenómeno económico cultural y social, que

¹² Para profundizar sobre la heterogeneidad de la nueva estructura social resulta interesante acudir a

consiste básicamente en la articulación de nuevas diferencias sociales con culturas económicas unificadas por el único cimiento del mercado.

De modo que los procesos mencionados parece que están induciendo a una dualización de las sociedades, produciéndose un importante crecimiento del vértice y de la base de la estructura social, reduciendo la parte media o las clases medias de la sociedad, lo que depende de la posición que los países ocupen en la división internacional del trabajo (Castells, 1997: 309), y también Mguélez y Prieto (1999), por poner sólo algunos ejemplos, coinciden en este análisis. Luego la globalización, aparejado a su potencial de creación de riqueza, conlleva los ingredientes de una sociedad que abandona la seguridad que ofrecía la centralidad del empleo en la sociedad fordista o salarial, para pasar a una *sociedad del riesgo*, como ya hemos defendido, donde no son pocas las personas y los territorios que se encuentran en una situación vulnerable, precaria, y tendente a la exclusión y la marginación social. En este contexto de transformaciones de la economía y de los mercados de trabajo es donde pueden verse bolsas de ciudadanos de clases medias en situaciones de vulnerabilidad social, siguiendo el esquema de Castel (1997), y que por las circunstancias acarreadas al empleo y a sus nuevas vicisitudes corren riesgos de entrar en situaciones de exclusión. Y el empleo sigue siendo un eje de inclusión-exclusión social de capital importancia. El cambio en las realidades que tienen que ver con el trabajo y el empleo, comporta transformaciones paralelas de la manera en que las sociedades intervienen sobre las problemáticas del paro y de la cuestión social. Por ello intentamos centrar el análisis en la evolución del empleo y factores asociados en los últimos tiempos. Esto es justo lo que se hace, de forma breve, a continuación.

1.3. LA GLOBALIZACIÓN DE LA ECONOMÍA Y LA REDUCCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DEL EMPLEO

Desde el campo de los teóricos sociales se producen interesantes debates en torno tanto a la cuestión de la cantidad de empleos que producen nuestras sociedades, como a los aspectos cualitativos de estos y a su capacidad para vertebrar, para generar sociedad.

Muchos autores hablan del fin del trabajo, como por ejemplo Jeremy Rifkin (1996: 23-25), o de la ineludible llegada de una sociedad donde la cantidad de empleo se ve reducido de tal forma, sobre todo por la aplicación de las nuevas tecnologías a los procesos de producción, que habrá que reorganizar totalmente el mundo de las actividades productivas, y el mundo del ocio para recomponer la sociedad sobre una menor cantidad de empleo disponible.

Pero aunque las altas tasas de paro son una constante en las últimas décadas de los países de la OCDE, e incluso la experiencia cotidiana, familiar, nos dice lo difícil que resulta encontrar un empleo, tampoco es conveniente dejarse llevar por interpretaciones simplistas de determinismo tecnológico, según las cuales a mayor tecnología menos empleo, ya que la relación entre la globalización y el empleo parece bastante más compleja. Como sostenemos en diversos lugares de este trabajo, el empleo no desaparece, pero sí se ha reducido frente a la época fordista, y sobre todo cambia la naturaleza del trabajo y de las relaciones laborales, lo que resulta esencial para el objeto de estudio que aquí se presenta.

Las tesis más triunfalistas con la evolución del empleo y sus posibilidades suelen basarse en poner el ejemplo de la economía norteamericana, donde en los años noventa se ha producido un crecimiento de empleos mucho mayor que en Europa. Pero esos argumentos triunfalistas han sido desmontados con facilidad por autores como Beck (1998: 128-129), quien insiste en que no existe el tal milagro laboral de EEUU, sino que se trata de apañes estadísticos y de la aparición de todo un conjunto de empleos basura que no permiten a muchos de los trabajadores el vivir con dignidad ni manteniendo dos empleos a un mismo tiempo.

Como dice Beck (1998: 217) en el mercado laboral norteamericano “cada vez hay menos personas que ganan cada vez más y más que ganan cada vez menos”. Según este autor se han producido progresos en los extremos de la escala, el de los altamente cualificados y el de los bajamente cualificados, a costa de la bajada de los puestos de cualificación media, algo que confirma lo que ya apuntábamos cuando hablábamos de los cambios en las estructuras del mercado laboral. La polarización laboral y la fragmentación social se confirman a partir de la misma evolución del trabajo en las últimas décadas, y no sería sólo Beck, también Alonso (1999) da buena cuenta de ello. Y estas transformaciones laborales emparentadas con el aumento de las situaciones de desvinculación laboral y aumento de las desigualdades salariales, no son, ni mucho menos, un asunto exclusivo de los EEUU. Más bien parece que sea una tendencia global asociada a los efectos de los nuevos modos de producción flexible, como vamos a ver con cierto detalle en este trabajo. En cualquier caso, para el caso concreto de nuestro país, sabemos que tras un periodo de reducción paulatina de la desigualdad económica que llega hasta finales de los ochenta, la década de los noventa (no olvidemos que es justo la década en que se expanden las políticas activas de empleo y sus filosofías en gasto social, visión de la economía de mercado, etc.) se presenta como una época de claro aumento de los indicadores de desigualdad en la estructura de la distribución de la renta en España, como lo manifiesta el aumento del coeficiente o índice Gini, entre otros indicadores, (González y Requena, 2005: 210).

Ahora bien, otra pregunta que podemos hacernos, más allá de saber si se reduce o no la cantidad de empleo disponible, es la siguiente: *¿cómo influye hoy en día el empleo en la vida de las personas? ¿Qué consecuencias personales y sociales acarrea el empleo actual en nuestra sociedad?*

En este sentido, tomando en cuenta la evolución de los mercados laborales en base a los nuevos principios de la *flexibilidad laboral* explicados, las nuevas formas de trabajo y empleo que tienden a hacerse predominantes, parecen estar basadas en la precariedad, en la búsqueda de beneficio empresarial a corto plazo a costa de los puestos de trabajo, lo que obliga a los trabajadores a asumir constantemente el riesgo en sus vidas profesionales, teniendo que cambiar de profesión, de lugar de residencia, etc., de una forma que pueden escasamente prever, lo que hace que valores que antes eran fundamentales en el mundo del trabajo como la lealtad, la confianza, etc., tiendan ahora, en este nuevo modelo de relaciones laborales, a hacerse más ineficaces. Esto acarrea debilitamientos del vínculo social, y la corrosión del carácter de muchos trabajadores, fruto de todo lo cual tenemos aumento de problemas psicológicos vinculados al empleo, crisis familiares, etc, (Sennett, 2000).

En definitiva, y a la luz de lo visto, todo indica que hasta el día de hoy nuestras sociedades no han inventado aún ningún mecanismo solvente que sustituya el papel del trabajo y del empleo como mecanismo central para dar sentido a la vida de las personas y para generar formas de solidaridad y de vínculo social, de cohesión social.

Ahora bien, si la sociedad sigue exigiendo el empleo como mecanismo clave de integración social y de reconocimiento personal, hemos visto como las transformaciones que se han producido en los últimos tiempos con respecto al mercado laboral y al empleo, hacen que éste pierda su centralidad como mecanismo de vertebración social frente al papel que jugaba en la sociedad salarial. El paro y la precariedad laboral existen y son relativamente elevados. Además las nuevas formas en las que se desarrolla el empleo hacen que las personas no puedan vincular sus procesos de construcción de identidad en el ámbito de lo laboral como lo hicieran otrora, ya que la característica clave del empleo ahora es la precariedad y la incertidumbre frente a la estabilidad que lo definía en el fordismo.

Por eso creemos que esta pérdida de la centralidad del empleo es, asociada a otros factores que ya hemos mencionado, uno de los elementos centrales que están en el origen de los procesos de vulnerabilidad y exclusión social. *Si el mercado se reestructura de forma que el empleo pierde capacidad de crear cohesión social, sería lo lógico que acudiera el Estado a cubrir esos déficit, pero si bien el Estado del Bienestar no ha desaparecido y está ahí, tampoco está siendo capaz de cubrir esos déficit, como vamos a ver a continuación.*

1.4. LOS ESTADOS DEL BIENESTAR Y SU REESTRUCTURACIÓN. LOS PARTICULARES ESTADOS DEL BIENESTAR DEL SUR DE EUROPA

El mercado y el empleo, no son las únicas arenas en las que se produce el paro la exclusión y la desigualdad social. Tanto el mercado, como el Estado y la sociedad, a través de sus diferentes esferas como la familiar, la asociativa como es el caso del auge del llamado *tercer sector* (Herrera y Castón, 2003), son ejes fundamentales en donde se articulan los procesos de integración-exclusión social.

El Estado del Bienestar como conjunto de instituciones, regulaciones y medidas de política pública y social es un espacio central en las dinámicas de integración y de exclusión social, ya que, bien sea por acción (intervención en la economía, por ejemplo, a través de las políticas fiscales, de la creación de empleo público, etc.), o por omisión (principio liberal del “laissez-faire, laissez-passer”), desempeña múltiples papeles que afectan a las relaciones que se producen entre los diversos ejes de integración / exclusión, como el mercado, el empleo, la familia, los sindicatos, etc., y resulta ser un actor central en la plasmación de las reglas que rigen los intercambios y los equilibrios o desequilibrios entre estas esferas (Gallego, Gomá y Subirats, 2003: 46).

Como dicen los autores mencionados, las políticas sociales emanadas de los diferentes tipos o regímenes de Estados del bienestar, pueden tender a desmercantilizar ciertos procesos y desplazar, por tanto al ámbito público del Estado ciertas tareas y funciones que antes eran desempeñadas por las familias, las empresas o el tejido asociativo (un ejemplo podría ser la instalación de guarderías públicas gratuitas para todos los ciudadanos), pero también en sentido inverso, el Estado puede operar como factor de remercantilización, de privatización familista o comunitaria de funciones que antes se absorbían en la esfera pública.

De forma que las políticas de bienestar tienen un papel central en su capacidad de incidencia sobre la evolución de los contextos sociales de vulnerabilidad, empleo, paro y exclusión social, y estas políticas estarán en relación con los principios generadores en los que se base el modelo de Estado del Bienestar que rija en cada momento histórico. En este sentido vamos a perfilar brevemente cuáles eran los paradigmas o principios base sobre los que se asentó el modelo del Estado del Bienestar keynesiano, que se consolida a partir de la segunda guerra mundial y hasta mediados de los ochenta, en el que comienza a sufrir una serie de transformaciones y reestructuraciones tanto de tipo ideológico, como en sus herramientas e instrumentos de intervención y acción social.

Para Alonso (1999: 97), el modelo del EBK se establece básicamente en el ámbito del Estado nación, y el Estado intervenía tanto para sostener la industria nacional como para sostener el bienestar nacional. Debido en buena parte a los grandes problemas que había tenido el sistema económico de entreguerras, la teoría económica dominante sufre un giro drástico pasando de la ortodoxia de la teoría clásica al modelo keynesiano. La política económica deja de ser así una simple recopilación de recetas o técnicas instrumentales, para convertirse en un cuerpo coherente de argumentaciones teóricas que servirán de principio inspirador de la acción del Estado.

El Estado del Bienestar montado sobre este *pacto keynesiano* supone la institucionalización del conflicto industrial histórico (el conflicto entre los poseedores de su fuerza de trabajo y los poseedores de los medios de producción) gracias a la función de arbitraje que adquiere el Estado. Mediante este pacto social keynesiano el Estado nación reconoce la existencia de *fallos del mercado*, lo que implica reconocer que el mercado no es un ente capaz de crear sociedad por sí mismo, y que no pueden abandonarse a los designios de la *libre oferta y demanda* las condiciones sociales de la reproducción de la fuerza de trabajo. El movimiento obrero, a través de las organizaciones sindicales, es integrado en el modelo fordista de producción por su posibilidad de participar (participación subordinada) en la regulación de los procesos económicos a través de la negociación colectiva. El pacto keynesiano se convierte en un modelo de regulación social y económica basado en un acuerdo tácito entre el capital y el trabajo, tal y como explica Alonso (1999: 98-100).

El Estado se erige en un elemento de iniciativa básica en dos frentes fundamentales. Por una parte se convierte en Estado-empresario que participa activamente en la economía para generar empleo público (construcción de infraestructuras públicas como escuelas, hospitales, carreteras, etc.) con lo cual se conjuraban así los fantasmas del paro masivo, que habían sido muy reales en las crisis económicas de los años veinte en Europa y EEUU. Por otra parte, y como dice Castells (1996) el Estado crea y/o consolida una importante red de cobertura social en terrenos como la vejez, la enfermedad, el desempleo, los servicios sociales, etc. Dice el autor que esto permitió a la gente vivir el presente sin la angustia del futuro. Este EBK desmercantilizaba algunos espacios de las economías (Alonso, 1999: 104), creando lo que se ha llamado el *salario social* a través de mecanismos redistributivos, basando además buena parte de su legitimidad democrática en esta forma desmercantilizadora de intervención.

Ahora bien, a mediados de los setenta se produce lo que se conoce como la crisis del Estado de Bienestar keynesiano. La crisis del petróleo de principios de los setenta, que elevó el

coste de las materias primas, el continuo aumento de la inflación y otra serie de factores convergentes, suelen ser destacados para hacer referencia a este periodo donde se producen importantes reducciones en la capacidad de crecimiento de las economías. Por lo tanto, la filosofía y los principios en que se basaba ese modo de intervención del Estado que hemos llamado EBK, comenzó a sufrir envites desde distintos frentes.

En definitiva, que paralelo al proceso de transformaciones sociales que hemos explicado en capítulos anteriores, se produce una crisis del Estado del Bienestar que muchos consideran de manera precipitada como el principio de su desaparición, del fin de las políticas sociales, de que van a desaparecer los subsidios, las pensiones, etc. Nosotros no nos sumamos a este tipo de interpretaciones catastrofistas y simplificadoras, y coincidimos con posturas explicativas como la de Rodríguez Cabrero (2004), que producen un análisis muy matizado de cómo se desarrolla esta crisis, que acaba suponiendo un proceso de *redefinición* de algunos de los principios clásicos del Estado del Bienestar, y de *reestructuración* y *recomposición* del conjunto de medidas y de instrumentos de política pública que el Estado del Bienestar despliega en la sociedad, como vamos a explicar más adelante.

Las particularidades de los Estados del bienestar del Sur de Europa

Si la cuestión de la crisis de los Estados del Bienestar ha sido una cuestión general al conjunto de las economías occidentales, en España podríamos añadir el hecho de que el sistema de bienestar se conecta a las corrientes modernizadoras del resto de Occidente, justo cuando se produce la crítica a los principios del keynesianismo sobre los que se venían sustentando sus estructuras, y partiendo de las coordenadas de bienestar que regían en el anterior régimen.

De hecho en Europa se han consolidado históricamente dos modelos de Estado del Bienestar distintos que tienen implicaciones a la hora de la cobertura y de los derechos sociales que los ciudadanos encuentran en cada uno de ellos. “Uno, históricamente establecido en el centro y sur de Europa, financiado predominantemente a base de contribuciones sociales (empresarios, empleados, y trabajadores), que supeditaba los beneficios (tipo y extensión de la cobertura) a las contribuciones.”, y “La segunda tradición del Estado del Bienestar, dominante en los países del Norte de Europa, ha sido la universalista, en la que la financiación del Estado del Bienestar ha sido en su mayor parte financiada en impuestos sobre la renta y los beneficios se han considerado inherentes a la condición de ciudadanía y residencia, independientemente del Estado, ocupación y nivel de renta.”, tal y como nos explica Navarro (1998: 108). España se ha incorporado tarde, y a la modalidad de Estados contributivos que caracteriza específicamente a los países del Sur de Europa.

En el libro de Sarasa y Moreno (1995) se definen los llamados *Estados del Bienestar de la Europa del Sur*, concepto que parece adaptarse bien a lo que puede ser el modelo de Estado de bienestar finalmente pergeñado en España. Frente a los modelos escandinavos, basados en una amplia cobertura social y en tipo universal de cobertura, donde todos los ciudadanos tienen derecho a una serie de prestaciones por el mero hecho de serlo, Ferrara habla de los modelos de bienestar del sur, (Italia, España, Grecia y Portugal), cuya formación y consolidación está muy asociada a su proceso de modernización política a lo largo de los siglos XIX y XX (Sarasa y Moreno, 1995: 104).

Luego, frente a interpretaciones que pretenden ver el desarrollo de nuestro Estado del Bienestar como algo esencialmente alejado de las tendencias dominantes en los modelos europeos, creemos que, coincidiendo con Rodríguez Cabrero (2004: 80-81), el Estado del Bienestar español ha seguido la senda de las políticas sociales del modelo continental de bienestar europeo, como explica Ferrara. Es decir que el proceso de construcción y consolidación del Estado de bienestar en España, correspondería a una tendencia convergente con Europa, pero ya justo en el momento de aparecer la famosa categorización de Esping-Andersen (1990) en *modelo liberal, conservador y socialdemócrata*, comienzan a surgir debates sobre si países del sur de Europa podrían entrar directamente en esta categoría (Rodríguez Cabrero, 2004: 80-81). Así aparecen las tesis de Ferrara y de otros autores, que como hemos dicho, sin desconectar a estos países de un cierto movimiento histórico, lo que hacen es apuntar las singularidades y diferencias con las que se consolidan estos procesos, que como en el caso de España, van modernizando sus estructuras sociales y económicas, pero lo hacen, como los países del Sur, desde unas condiciones históricas concretas, y por lo tanto con elementos distintivos.

Como dice Rodríguez Cabrero (2004: 93) se ha configurado un Estado del Bienestar que podría llamarse *mixto* en el que el Estado sigue teniendo el papel central en materia de regulación y financiación ¹³, pero decreciente en materia de gestión y ejecución de esas políticas, gestión que recae cada vez más en el mercado (educación y sanidad) y en el tejido asociativo, las ONGs (políticas contra el paro y la exclusión social, como las políticas activas de empleo que estudiamos). Por lo tanto convergencia tímida del régimen de bienestar español en la dirección de los sistemas universalistas del modelo europeo, por una parte (sanidad, educación), lo que sin duda ha repercutido, como dice el autor en la mejora del nivel general de

¹³ Y habría que añadir que dentro de eso, también cambia el peso específico que tienen los distintos niveles territoriales y administrativos a la hora de promover las políticas públicas, en un proceso que favorece la descentralización y la gestión de políticas públicas *multinivel*, como son llamadas por autores como Gomà y Subirats (1998).

vida de la población. Pero *proceso de universalización* incompleto, apuntando aquí nuestra configuración en términos de políticas sociales y de bienestar, a los modelos claramente contributivos, insuficiencia que deja fuera buenas partes de las clases medias vulnerabilizadas y pauperizadas, así como de la propia pobreza y la exclusión social, que se encuentran en nuestro país con tasas de cobertura social escasas, derivando esta situación en un modelo de bienestar muy basado en derechos sociales asistenciales, más que efectivamente públicos, y muy precarios y debilitados (Rodríguez Cabrero, 2004: 291-293)¹⁴.

Es lo que al autor al que nos estamos refiriendo llama la *socialización de la gestión del bienestar*, y que también podíamos denominar la apertura al “pluralismo del bienestar”, de la que habla Johnson (1987), y que ya hemos comentado antes. Es importante destacar el papel de las ONGs tanto en el descubrimiento y concienciación social en lo relativo a las cuestiones de exclusión que hay planteadas, como su notable papel en la puesta en marcha de programas de lucha contra la exclusión. Además el crecimiento de estas entidades sin ánimo de lucro en los últimos lustros es destacado por todos los autores estudiados, en lo que parece estar en relación con la crítica que se le hacía al EBK de ofrecer unas políticas públicas muy centralizadas, burocratizadas y distanciadas de los problemas reales de los ciudadanos¹⁵. En este sentido la apertura de la gestión de estas políticas al tejido asociativo que supone este proceso de socialización del bienestar iría en la línea de buscar soluciones más cercanas a los problemas sociales existentes allí donde se producen, más personalización en los servicios sociales y una política social más humanizada. Sin duda esto sería un aspecto positivo de los procesos de reestructuración del Estado del Bienestar que sólo encuentra su crítica en la prevención que hacen algunos autores de que este traslado de responsabilidad de la cuestión social de la esfera estatal a la esfera asociativa y ciudadana pueda conllevar un efecto de desresponsabilización del Estado en el cumplimiento de derechos sociales y económicos con respecto a la ciudadanía, peligro que señalan algunos autores como Johnson (1987).

De modo que en función de la configuración de nuestro Estado del Bienestar, desde nuestras específicas coordenadas históricas y en un momento de reestructuración y redefinición general de éste, nos encontramos con un sistema que tiene las características que hemos definido y muy abierto a la influencia europea en la forma de diseñar políticas sociales y de

¹⁴ Este libro de Rodríguez Cabrero (2004) que venimos citando resulta muy útil para profundizar en las relaciones entre políticas sociales públicas y formas privadas de gestión del bienestar en España, y la forma en que han evolucionado estos conceptos de cara a la configuración del régimen específico de protección social que tenemos hoy en España, que entiendo que puede ubicarse, por las conclusiones del autor, en los mismos paradigmas que también enuncian Sarasa y Moreno (1995) y a los que ya nos referimos antes.

¹⁵ Para profundizar en el papel que juegan las entidades sin ánimo de lucro, el llamado tercer sector, en la provisión del bienestar contemporáneo, Herrera y Castón (2003).

empleo para combatir el paro y la exclusión social¹⁶, que es lo que vamos a perfilar más adelante, y que ya gravita en el objeto más concretado de esta investigación.

1.5. DE LA POBREZA A LA EXCLUSIÓN. NUEVAS PERSPECTIVAS PARA LAS POLÍTICAS SOCIALES

Los conceptos usados en la teoría social en las últimas décadas han ido del concepto de *pobreza* al concepto de *exclusión social*, de forma que ese propio giro nominativo pretende señalar en sí mismo, que el fenómeno de la exclusión social y sus causas no hay que buscarlo en las características individuales o colectivas de los afectados, sino en la naturaleza y el funcionamiento de los mecanismos de producción económica y de producción de lo social (sistema económico o producción material, sistema escolar, familiar o cultural, como sistemas de reproducción social, etc.).

En términos generales puede decirse que las teorías de la exclusión han ido evolucionando de considerar a los pobres como un reducto del proceso económico a señalar que la exclusión social es un proceso y no un resultado, por lo tanto una situación que nunca es irreversible y en la cual se puede intervenir socialmente a través de medidas de prevención (cuando la gente es aún vulnerable) y de reducción o contención de las situaciones ya de exclusión social.

Para aclarar la intencionalidad y el significado del concepto de exclusión social reproducimos aquí la misma cita que efectúa José Félix Tezanos (1999: 31) en el Tercer Foro sobre tendencias sociales, y que extrae de un informe del Parlamento Europeo de 1998 y que se refería al término exclusión social en estos términos: “más claramente que el concepto de pobreza, que con demasiada frecuencia... hace referencia exclusivamente a los ingresos, señala también el carácter multidimensional de los mecanismos en virtud de los cuales los individuos y los grupos quedan excluidos de tomar parte en el intercambio social, de las prácticas que componen los derechos de integración social y de identidad; al subrayar los riesgos de que aparezcan fracturas en el tejido social, sugiere algo más que desigualdad social y lleva consigo el riesgo de una sociedad fragmentada”.

O también como dicen Gallego, Gomá y Subirats (2003: 57): “ésta (se refiere al concepto exclusión) engloba a la pobreza pero va más allá, la exclusión define también la

¹⁶ Quiero señalar aquí que una visión que complementa el tratamiento teórico de los Estados del bienestar que vemos en este capítulo se ofrece en otro lugar del trabajo, con el objeto de comprender las transformaciones que en él se operan a la luz específica de las políticas activas de empleo que estudiamos.

imposibilidad o dificultad intensa de acceder a los mecanismos de desarrollo personal e inserción socio-comunitaria y a los sistemas preestablecidos de protección social”.

La exclusión social es, por tanto, un fenómeno multidimensional y multifactorial. Se enmarca en el contexto de pérdida de las protecciones vinculadas al empleo fijo y estable que constituía la norma general en la sociedad salarial, tal y como la define Castel (1997). Hace referencia a las dimensiones de lo económico que implicaban el concepto de pobreza, englobándolas, pero va más allá de ellas, resaltando la importancia del vínculo social y su mantenimiento para la cohesión social. En ese sentido es un concepto que creemos que contiene una autocrítica social, de fallos de las instancias de integración como el mercado o las prestaciones sociales, frente al anterior concepto de pobreza.

Con el término exclusión, los expertos, dice Thomas (1997), empiezan a ver el fenómeno como algo que crece de manera importante. Una novedad importante, es que la exclusión social se empieza a teorizar, según esta autora, en relación con la aparición de fuertes tasas de paro, de modo que el paro comienza a ser visto por los expertos como una dimensión central de la exclusión social, de los ochenta en adelante.

Esto resulta bastante interesante, ya que pueden apreciarse algunas diferencias de calado en las consideraciones sobre la relación entre empleo y exclusión social, que se hacen desde los discursos científicos y académicos y el discurso oficial de la Unión Europea. Si bien el desempleo es una de las dimensiones centrales de la exclusión que consideran la mayoría de autores, ya se ha puesto en cuestión por muchos la existencia de una relación mecánica entre empleo-inserción, paro-exclusión. Pondremos simplemente el ejemplo del Informe sobre la exclusión en Europa de Paugam y Gallie (2002), donde se advierte que desempleo no necesariamente significa exclusión social, y al contrario, *no es el empleo en sí, sino la calidad* (calidad jurídica, económica y social) de los trabajos, *lo que garantiza una buena integración social*, y previene de exclusiones sociales futuras.

Sin embargo, veremos más adelante como el discurso de la integración social y de las políticas sociales europeas, se centra casi exclusivamente en la dinámica empleo-exclusión, y aunque se hacen referencias en los encuentros más recientes, a la necesidad de *mejorar* las condiciones de la organización del trabajo, y mejorar la participación, no parece que se estén arbitrando medidas concretas y eficaces en esta temática. Además, en la mayoría de las conclusiones de los consejos, suele existir un discurso optimista de la integración social, basado en los indicadores de las tasas de actividad y paro, que han tenido una tendencia favorable desde 1993 en adelante, haciéndose pocas menciones a la naturaleza de los nuevos empleos que se

crean, a la precariedad laboral, etc. De hecho el propio Informe de Paugam y Gallie (2002), efectúa una crítica a esta visión que presupone de manera mecánica que inclusión social es igual a empleo, sin atender a la calidad y a las condiciones en que se desarrolla el trabajo. También resultan críticos, y así lo veremos en otros informes posteriores.

1.6. DE LAS POLÍTICAS DE INTEGRACIÓN DE LA SOCIEDAD SALARIAL A LAS POLÍTICAS DE INSERCIÓN EN EL MUNDO DEL POSTFORDISMO

Una vez descrito el marco socio histórico en el que emergen las nuevas problemáticas del paro, el empleo y la exclusión social, conviene ver brevemente de qué forma se han transformado paralelamente las formas de intervención del trabajo social y de las políticas de inserción. Nos interesa ver cómo evolucionan en el trazo grueso las formas de intervención social en los últimos tiempos, a fin de que esto pueda servirnos para comprender, en el marco de este trabajo, qué relación guardan las políticas activas de empleo (como es la orientación laboral) con estas formas de intervención social. Queremos hacer esto sin caer en el teoricismo. No se trata de definir el contenido de las políticas de intervención social, como serían las políticas activas, aquí y ahora, a partir de las aportaciones de ciertos expertos en la materia y quedar ya vinculados o amarrados a ese contenido a la hora de efectuar el trabajo empírico. Si aún no podemos saber, porque eso es lo que vamos a estudiar descendiendo al terreno, lo que son las políticas activas de empleo, sí que podemos y debemos enmarcarlas para entenderlas. De esta forma se completa este breve repaso contextualizador que ha de servir de marco de referencia para comprender en que circunstancias y bajo qué coordenadas socio históricas ha comenzado a echarse mano de políticas de intervención como las *políticas activas de empleo*, que se sitúan de lleno dentro de lo que aquí vamos a esbozar muy genéricamente como *políticas de inserción*.

Vamos a abordar de forma sintética los aspectos principales de las políticas de inserción. Entenderemos por *políticas de inserción*: *un conjunto de dispositivos propios de la política social, que se ponen en marcha a partir de finales de los setenta, y que implican viejas y nuevas lógicas de concebir la acción social, y de enfrentarse a la cuestión social de nuestro tiempo: la vulnerabilidad o el paro masivo*. Creemos que es así como las entienden los autores con los que trabajamos en este capítulo, en su mayoría de la escuela francesa de pensamiento sociológico.

Castel (1997: 422), establece una diferencia muy significativa entre *políticas de integración* y *políticas de inserción*. Así, el paso de las primeras a las segundas significaría, el cambio que ha sufrido la acción estatal en el tratamiento de la cuestión social a lo largo de las

dos últimas décadas. Las *políticas de integración* serían aquellas “*animadas por la búsqueda de grandes equilibrios, de la homogeneización de la sociedad a partir del centro*” como expresa el autor con sus propias palabras. Eran, esquemáticamente, las políticas de intervención social propias de la *sociedad salarial*. Su funcionamiento está basado en la búsqueda de mecanismos de integración universal (trabajo, seguridad social, educación) aplicados desde una lógica estatal y dirigidos al conjunto de la población. Las *políticas de inserción*, en cambio, empiezan a darse a mediados de los setenta, y desarrollan estrategias específicas, focalizándose tanto en poblaciones particulares (jóvenes con problemas, mujeres, etc.), como en zonas singulares del espacio social (barrios degradados).

Son varios los autores, entre ellos Robert Castel, Michel Autés o Gérard Mauger, que coinciden en la descripción del nacimiento de estas políticas de inserción en Francia, a finales de los setenta, principios de los ochenta, y en el marco muy coyuntural de los problemas de inserción profesional que presentaba una parte de la juventud obrera.

Una cuestión central es que si en la época salarial, estas políticas sociales iban básicamente orientadas a públicos que eran inválidos para el trabajo (los *handicappés*), las nuevas políticas sociales se dirigen a públicos que han sido *invalidados por la coyuntura*, aquellos que en función de las sucesivas transformaciones de los sistemas de producción fordista y las reformas laborales de desregulación del mercado de trabajo, no encuentran un lugar en la estructura social y laboral, los que Robert Castel llama: *supernumerarios*. Por lo tanto se plantea que hasta la llegada de las políticas de inserción, existían unas políticas de *integración*, como dijimos, basadas en los estatutos vinculados al trabajo, mayoritario en la sociedad (seguros de protección por enfermedad, jubilaciones, seguros de paro, etc.), y una *ayuda social complementaria*, que es heredera de la asistencia social tradicional, que se ocupaba de los inválidos para el trabajo. Pero en el escenario actual aparecen nuevas poblaciones que siendo válidos para el trabajo no encuentran empleo en razón de la escasez de empleos existentes en la sociedad y de los desajustes entre sistemas formativos y sistemas laborales. Dice Castel (1997: 426): “Para estas nuevas poblaciones, las políticas de inserción deberían inventar nuevas tecnologías de intervención. No tenían la ambición de las políticas de integración universalistas, pero eran también distintas del objetivo reparador, correctivo, asistencial, de la ayuda social clásica”. Por lo tanto, el riesgo central que ve Robert Castel en este tipo de políticas es que tienden a tratar los *síntomas*, más que las causas que generan el paro y las situaciones de desafiliación social, como él la llama.

Una de las paradojas de esta políticas de inserción, que es señalada por Robert Castel, y por otros muchos autores, es que si bien aparecen en un momento de turbulencias de la sociedad

salarial, y aparecen en principio, como soluciones provisionales de cara a restablecer el buen funcionamiento del mercado, lo paradójico, es que su consolidación progresiva indica la *instalación en lo provisional como forma de existencia*. En este sentido, también Mauger (2002) habla, de políticas que en última instancia sirven básicamente para insertar a los propios insertores, y que crean la figura de un *cursillista permanente*. La existencia de una precariedad laboral, de una vulnerabilidad de masas, que pasa de ser una situación de paro friccional a otra de paro estructural en los ochenta, hace que este tipo de políticas de inserción (como la formación complementaria, la orientación laboral, los contratos en prácticas, las subvenciones a empresas para la contratación, los contratos de solidaridad en Francia, etc.), y los actores y profesionales que hay en juego en ellas, se *institucionalicen*.

Esta nueva inserción como estatuto, significa, la consolidación de toda una nueva serie de espacios profesionales, como creemos que lo es el espacio y la función de los orientadores laborales dentro de las políticas activas de empleo, que se instalan en esa tierra de nadie que supone el enorme alargamiento de los procesos de transición de la escuela al empleo, creando todo un conjunto de dispositivos que suponen la puesta en marcha de situaciones intermedias, transitorias entre el estatuto de desempleado y el estatuto de trabajador, que llevan a que se generen públicos en *inserción permanente*, como dice Castel (1997). Las políticas activas de empleo, tal que la orientación laboral que estamos estudiando específicamente en esta tesis, entrarían de lleno en ese esquema de dispositivos que deben su existencia al alargamiento de las transiciones del trabajo al empleo, cuyo funcionamiento detallado vamos a explicar a lo largo de esta tesis.

Creemos que en relación con lo anterior, una característica central de estas políticas de inserción es que parecen nacer, como señalan los autores consultados, como complemento de las políticas económicas neoliberales que comienzan a pujar con fuerza a finales de los ochenta, atacando los principios del keynesianismo y del Estado del Bienestar. Es decir, se diría que su *autonomía relativa* estaría en relación con no interferir con las políticas de desregulación del mercado de trabajo, las reformas laborales, la creación de contratos basura, los recortes salariales, la fragmentación de la clase trabajadora, etc., que se exponen como ejes de la ortodoxia económica, condición previa al debate sobre toda cuestión de justicia social o reparto más equitativo de la riqueza. En este sentido Autés (1998) considera que la inserción y las medidas de intervención que de este concepto se derivan, puede analizarse como parte del conjunto de procesos de desregulación del mercado de trabajo. Según este autor, a través de estas políticas de inserción, se crean sub-estatutos laborales y ciudadanos, como los contratos de inserción, los contratos en prácticas que se acaban sin una conexión con el empleo, o también en cuestiones de vivienda (refiriéndose al contexto francés) que contribuyen desde la esfera

jurídica a lanzar personas a un proceso de incertidumbre y riesgo social, como decíamos. Tendremos oportunidad de ver las relaciones que se dan entre criterios económicos y políticas activas de empleo en el seno de los debates que se impulsan desde la Comisión Europea en relación con el apoyo y la consolidación de dichas políticas como forma prioritaria de intervención social en la actualidad, cuyo proceso acaecido en los últimos quince años será objeto de análisis en este trabajo.

1.7. METODO Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Hemos adoptado para este trabajo doctoral un estilo de presentación de los hechos sociológicos y los resultados que constituyen el corpus del mismo que tal vez no se corresponda plenamente con el esquema que parece ser habitual en una tesis doctoral, de ahí que haya que hacer ahora alguna aclaración al respecto. En otras tesis consultadas, se ha observado, que casi siempre, los autores dedican un capítulo de una extensión e importancia variable, a las cuestiones de la metodología que se disponen a usar para hacer su trabajo doctoral. Finalizado este capítulo, los trabajos suelen adentrarse en la exposición del desarrollo del trabajo, y ya no suele hacerse mención de metodología alguna en el resto del texto.

No ha sido esta la forma de proceder en este caso. En parte debido a su extensión, y con la clara intención de intentar descomponer en todo momento los caminos por los que ha discurrido el trabajo de investigación, casi todos los capítulos de la tesis que contienen el empleo de herramientas y técnicas de investigación (mayoritariamente de naturaleza cualitativa) diferenciadas, van precedidos e introducidos por un apartado metodológico, donde se intenta dar cuenta del sentido que tiene el empleo de cada técnica de investigación en el conjunto de las usadas en la tesis, y la forma y procedimiento en que se operó en cada caso, siendo nuestra intención en todo momento el hacer un uso complementario de las distintas técnicas de investigación social utilizadas, y que pueden agruparse dentro del concepto de método¹⁷ con el que Alonso (1998: 45-47) denomina al *enfoque cualitativo o análisis cualitativo* en sociología. Muy cercano también el enfoque metodológico adoptado en el trabajo realizado a lo que Beaud y Weber (2002) denominan *trabajo etnográfico*.

Más allá de las denominaciones vamos a precisar aquí de forma breve los principios metodológicos que inspiran esta tesis, tratando también brevemente, de hacer alguna reflexión sobre la técnica de investigación principal utilizada: la entrevista semidirectiva, o *entrevista abierta* como la denomina Alonso (1998: 74), y el *grupo de discusión*, que también se ha

¹⁷ Una explicación de la diferencia entre método y técnica de investigación se puede encontrar en Bourdieu (2001: 13).

empleado, aunque de forma casi incidental. Las cuestiones de naturaleza y los pormenores de la observación participante y la no participante, que han sido empleados de manera complementaria con las anteriores herramientas, como recomiendan Beaud y Weber (2002: 142), no se abordan aquí, sino que son debatidas en el momento de su uso, como hemos dicho. Vemos difícil un enfoque holístico del objeto de estudio, como se ha enfrentado en este trabajo, sin el uso de una batería de técnicas que vayan dirigidas a comprender ese objeto en sus distintos niveles y dimensiones.

Hay varias obras de referencia que han servido para construir el enfoque metodológico de esta tesis, obras en las que además, se ha encontrado tanto una alta coherencia entre sí en referencia a los contenidos de la perspectiva eminentemente cualitativa seguida en el trabajo, así como ricas sugerencias, también, sobre el proceder de cara a la aplicación de herramientas y técnicas de investigación cualitativa concretas. Han sido obras de referencia para ello, las siguientes: *El oficio de sociólogo* de Pierre Bourdieu y otros, *La mirada cualitativa en sociología*, de Luis Enrique Alonso, *Guide de l'enquête de terrain*, de Stephanie Beaud y Florence Weber, *La miseria del mundo* de Pierre Bourdieu, y por la sencillez y proximidad con las formas de proceder concretas de este trabajo, también ha resultado muy útil, sin ser en sí un libro sobre metodología de las ciencias sociales, *El futuro del trabajo* de Juan José Castillo. Se han utilizado y estudiado también otros autores y textos, sobre todo en lo referente a la observación directa, que serán citados en su momento.

El debate que hasta hace no mucho era, al parecer, eterno, en ciencias sociales, entre lo cuantitativo y lo cualitativo, nos ha parecido bastante zanjado especialmente a partir de las explicaciones, entre otros, de Bourdieu, Chamboredon y Passeron (2001: 57-58), y de Alonso (1998: 41-43). De todas formas siempre parece una referencia inexcusable con la que hay que transigir a la hora de explicar el enfoque metodológico desde el que se parte, como parece sugerir el título del capítulo del libro de Alonso (1998: 38) donde se aborda: *cuantitativo / cualitativo, una vez más*. Si se ha aprendido alguna cosa en este trabajo u obtenido alguna conclusión en lo referente a metodología de la investigación y a técnicas de investigación social, es que parece poco viable y realista enfrentarse a la construcción de un objeto de estudio auto-limitándose, imponiéndose la tara de que uno es *cuantitativista o cualitativista*, de que uno sabe aplicar (a priori a la confrontación con el objeto) estas técnicas y no estas otras, y por lo tanto es en base a ellas que debe construirse la investigación. La realidad social es compleja y no admite componendas. Por supuesto que hay objetos de estudio que por su naturaleza reclaman, en cuanto a validez y fiabilidad (Latiesa, 1992: 335-364), el uso prioritario de unas u otras técnicas de investigación. Pero tenemos la impresión de que una vez y a medida que se va construyendo el objeto de estudio, todo dato y hecho sociológico que se muestre pertinente en relación con

éste, y que sea susceptible de análisis mediante herramientas cuantitativas y cualitativas y de incorporación dentro del sistema de relaciones conceptuales que supone la teoría con la que puede explicarse un hecho social, puede y debe ser incorporado a fin de no segmentar la explicación de una realidad, que no se da segmentada, sino como un haz de dimensiones y variables que se interpenetran entre sí (podríamos decir que lo real en sociedad es uno y multidimensional, siempre inabarcable por la explicación, pero no por ello inacotable y/o inexplicable) y cuya comprensión holística exige que lo cuantitativo y lo cualitativo se combinen y complementen en la investigación, lejos de verlos como enfoques contrapuestos (Alonso, 1998: 43). También como dice Latiesa Rodríguez (1991: 85), ella misma y muchos autores “defienden los esfuerzos que propicien la pluralidad metodológica, en ensayos donde se comparen las técnicas cuantitativas y cualitativas en investigaciones que las combinen”.

Eso sí, dependiendo de los objetivos que la investigación plantee, es completamente legítimo y necesario el recurso preferencial a unos u otros tipos de técnicas, y en este sentido la investigación puede establecer claramente una jerarquía de importancia con respecto a las herramientas a utilizar, como dice literalmente el autor citado antes: “Ahora bien, si la cuantificación es imprescindible en la explicación de hechos externos, acontecimientos y opiniones, sólo resulta un instrumento útil pero secundario en la sociología interpretativa o comprensiva de actitudes y representaciones” (Alonso, 1998: 41).

Ese es, exactamente, el caso del trabajo de investigación que aquí se presenta. Adoptando un enfoque *sociológico cualitativo* que tiene por misión comprender procesos (el proceso de implantación histórica de las políticas activas de empleo, desde Europa hasta su objetivación en lo local, el proceso por el que se forman los hábitos de los orientadores laborales), actitudes y representaciones de los diferentes agentes que operan en torno al ámbito de la orientación laboral, y relaciones entre estos agentes (comprensión de las claves de funcionamiento de la interrelación micro-sociológica que se da entre orientador y usuario de la orientación), se ha minimizado a lo imprescindible la perspectiva distributiva en investigación sociológica (Ibáñez, 1992:51-87), teniendo en cuenta las grandes limitaciones en cuanto a datos censales sobre esta actividad de las que se da cuenta y explicación en el trabajo.

Así mismo, creemos conveniente observar las prevenciones para no caer en un convencionalismo o una formalización extrema de los postulados de partida en la investigación que conducirían a una vacuidad en los resultados (Moreno Pestaña, 2003)¹⁸. Sabemos que

¹⁸ Es muy conveniente traer aquí a colación la explicación de Moreno Pestaña (2003) con respecto a los problemas que tiene que enfrentar el razonamiento sociológico frente a las perspectivas de ciencias que,

cuanto más se avanza en la formalización de los enunciados, como suele ser el caso, a veces en economía, más posibilidades pueden haber de producirse resultados, que siendo muy fiables, sólo nos aporten informaciones propias del sentido común sobre el objeto de estudio.

Parece necesario protegerse, tanto del teoricismo sesgado, así como del empirismo absorbente donde el papel racionalizador del método y del investigador se hacen innecesarios ante una verdad que sería el propio discurso de los agentes sobre los que se investiga; prevenciones para protegerse de ambos sesgos, están explicitadas y explicadas con profundidad en Bourdieu, Chamboredon y Passeron (2001: 25), y nos han resultado de gran utilidad en este trabajo para intentar guiarnos de acuerdo con los principios que propugnan. De hecho, me ha parecido que la mejor receta para prevenirse del riesgo, del que no se siente uno nunca suficientemente libre (sobre todo cuando se hace, como es este caso, una primera investigación), de establecer una preconcepción teórica del objeto de estudio y una determinación del propio objeto, que ya actúen como bloqueo de la dialéctica reflexiva (razón-comprobación empírica, epistemología-método) que entendemos que debe presidir el proceso de investigación. De esta forma queda bien expresado por los autores que venimos citando: “Aunque la representación más corriente de los procedimientos de investigación como un ciclo de fases sucesivas (observación, hipótesis, experimentación, teoría, observación, etc.) tenga una utilidad pedagógica, lo consigue sustituyendo la imagen de un encadenamiento de operaciones epistemológicamente calificadas por una enumeración de tareas delimitadas según la lógica de la división burocrática del trabajo, por lo que es doblemente engañosa.... ya que en realidad, en cada una de ellas (refiriéndose a las operaciones mencionadas arriba) está presente todo el ciclo, pero más profundamente, esta representación deja escapar el orden lógico de los actos epistemológicos, ruptura, construcción, prueba de los hechos, que nunca se reduce al orden cronológico de las operaciones concretas de la investigación” (Bourdieu, Chamboredon y Passeron, 2001: 83-84).

Así, en la medida de nuestras posibilidades, se ha intentado operar siguiendo las enseñanzas y recomendaciones que acabamos de reproducir. De esta forma, si en cuanto a la delimitación del objeto de estudio, la idea primera era hacer un trabajo propio de la sociología de las profesiones en relación con la orientación laboral, los primeros escauceos teóricos y lecturas sobre el tema me disuadieron de emprender ese camino, ya que consideré que sería de mayor interés el analizar cómo se objetivaba concretamente en sus prácticas diarias, una política de empleo concreta: la orientación laboral. Y también, una vez decidido este camino, hubo que hacer ciertas retroalimentaciones entre trabajo de campo y proceso de construcción del objeto

por la naturaleza de sus objetos pueden practicar una metodología de la experimentación diferente, como podría ser en el caso de las ciencias sociales, la posición de la economía, en algunas de sus corrientes.

(por ejemplo, no estaba en el pequeño plan inicial el hacer entrevistas a expertos para explorar el ámbito de la construcción de estas medidas en el espacio local concreto donde se trabajaba, o la necesidad de sondear los discursos científicos en relación con las políticas activas), tal y como también indican Beaud y Weber (1998: 56), resultando coherente con las enseñanzas de *El oficio de sociólogo*.

En cuanto al orden burocrático de las operaciones de investigación del que hablan Bourdieu y otros (2001), como se cita más arriba, ciertamente se ha podido comprobar la artificialidad y la irrealidad de seguir un orden estricto de operaciones de investigación. En este trabajo, las concepciones teóricas se han ido construyendo y verificando con los datos y los hechos sociales extraídos del trabajo de campo. Un ejemplo es que el autor central, el esquema teórico que constituía el bagaje de partida en la tesis era la sociología de Pierre Bourdieu y sus conceptos fundamentales de capital, habitus, etc., y con ellos me enfrenté a las primeras entrevistas. Ahora bien, en el transcurso del trabajo creí entender, que no podía, partiendo solo de la terminología de este autor, encontrar conceptos suficientemente adecuados que fueran operacionables para el estudio de una interrelación como la que se da entre orientador y usuario, y ahí es donde se echó mano de la obra de Erving Goffman, encontrando una gran utilidad en el armazón conceptual que traba en su libro *La presentación de sí en la vida cotidiana*, y también posteriormente en el concepto de *relación de servicio* contenido en su libro *Internados*.

A través de estas enseñanzas se ha intentado un proceso de construcción del objeto y de *ruptura* con las preconociones de sentido común que nos llegan sobre todo desde los discursos administrativos de las instancias impulsoras de estas medidas de política activa de empleo, apoyadas por conceptos científicos que en su desconexión con el mundo de la vida, de la práctica de los agentes implicados en el trabajo diario, también pueden ser sometidos a un análisis crítico y constructivista. Por lo tanto, para ser un tanto sintético, diríamos que tanto las argumentaciones teóricas en construcción a lo largo del trabajo como el propio sujeto investigador, se han encontrado en un proceso continuo de ida y venida entre la intuición teórica, la comprobación, la acumulación de algún hecho que se mostraba demostrable y la vuelta sobre el terreno y el material para el despliegue teórico y su verificación y ajuste, en el sentido en que Alonso (1998: 216-217) considera el proceso de análisis del discurso y de construcción de un esquema teórico para la explicación de un conjunto de hechos sociológicos, a partir de la utilización de categorías teóricas ya obradas en otros autores y contextos, y retraducidas e insertadas en ese sistema de conceptos interrelacionados que constituyen las hipótesis de investigación de un trabajo.

Castillo (1999: 4) propone una *triple orientación* para trabajar con fecundidad en sociología del trabajo, que me ha parecido a mí una actualización muy clara de los postulados centrales de *El oficio de sociólogo*, que sin duda podría tener una utilidad en la investigación sociológica en general, y que resulta muy indicativa de la dirección en la que se han realizado los esfuerzos de este trabajo doctoral, de modo que reproducimos, en parte, esta triple orientación:

A) “Aplicar, y aplicarse, una cada vez más rica interdisciplinariedad. No sólo como suele ser usual, de forma declarativa, sino haciendo intervenir otros enfoques que, en nuestro caso, potencien la capacidad de discernimiento de la sociología del trabajo”. En este sentido esta tesis doctoral ha intentado poner en tensión y en relación conceptos provenientes de la sociología de la educación de la sociología del trabajo y del trabajo social. También se ha incluido en la mirada analítica, conceptos provenientes del campo de la *economía* especialmente, así como de la psicología de la orientación o la psicología social.

B) “La investigación concreta, como sabiamente la bautizaran dos grandes investigadores alemanes, no es en esta orientación, sino teorización aplicada”.

C) “El contraste y la validación de resultados se enriquece y supera con la vuelta, otra vez, al terreno, al campo, a la praxis, a los actores sociales...”.

En definitiva podemos decir que esta investigación se ha conducido al modo de intentar cumplir con las exigencias de esta *triple orientación* que acabamos de exponer.

1.7.1. La entrevista

La entrevista semidirectiva, entrevista en profundidad o también llamada entrevista abierta por algunos autores como Luis Enrique Alonso, ha sido la técnica de investigación central empleada. Se han efectuado más de treinta entrevistas a lo largo del trabajo de campo, a dos poblaciones objeto: los orientadores y los usuarios de la orientación, de las cuales se han utilizado completamente para el análisis la cantidad de 24 entrevistas en profundidad. Los pormenores contextuales y metodológicos de empleo de estas entrevistas vienen explicitados en los capítulos donde se analiza el discurso que de ellas se deriva. Por lo tanto es nuestra intención aquí, el hacer algunos apuntes generales sobre la naturaleza de la entrevista en relación con el trabajo que presentamos. Solamente eso.

Retenemos para este trabajo la siguiente definición de entrevista abierta, por cuanto se considera que representa muy fidedignamente los intereses que con su uso se han perseguido en la investigación: “La técnica de entrevista abierta se presenta útil, por tanto, para obtener informaciones de carácter pragmático, es decir, de cómo los sujetos diversos actúan y reconstruyen el sistema de representaciones sociales en sus prácticas individuales” (Alonso, 1998: 72).

¿Qué le interesa al investigador en ciencias sociales del discurso de un individuo? Ampliemos la pregunta: ¿cuando, trabajando desde un enfoque sociológico cualitativo, hacemos una entrevista a un individuo, estamos realmente haciendo una entrevista a un individuo? Creo que no, estamos haciendo eso, pero a la vez estamos haciendo más... otra cosa. Lo que nos interesa de las experiencias individuales es lo que las estructuras sociales han dejado en impronta en toda actualización de la experiencia singular. Como apuntan Schawartz y Jacobs (1984: 62): “Cuando se utiliza la entrevista para reconstruir la realidad de un grupo social, los entrevistados individuales son tratados como fuentes de información general”, o “el investigador pregunta directamente acerca de cuestiones generales e interpreta las preguntas individuales en tal forma que arrojen luz sobre las actitudes, las situaciones y los patrones generales”.

Me parece que se podría decir, que del discurso y de la biografía individual, a la sociología le interesan los aspectos que remiten a la experiencia colectiva, a la vivencia histórica, generacional, a lo que forma parte de la esfera del intercambio, de la interrelación social, frente a los contenidos más subjetivos y propios de la idiosincrasia individual del entrevistado. Creo que nos interesa del discurso de los individuos, lo que hacen y lo que son, en relación con su vivir con los otros. Beaud y Weber (1998: 39) apuntan con una claridad envidiable a la explicación que estamos ensayando cuando dicen que la entrevista informa no sobre el universo de los “individuos”, sino sobre el universo de las “relaciones de los individuos”. Así, y creo que en relación con lo anterior, las explicaciones de Martín Criado (1991) sobre la producción de sentido en las situaciones sociales, y por tanto en los *marcos* referenciales que suponen las técnicas de investigación social (cuyo ejercicio de reflexividad en el sentido expresado en *El oficio de sociólogo* viene a ser el correlato del proceso de puesta en relación del discurso con las condiciones de producción del discurso, que opera entre las variables a observar para el análisis del discurso de los agentes sociales que propone el autor mencionado), presuponen la naturaleza social de un objeto de estudio sociológico, que no viene dado por sí mismo, como un sistema cerrado y que el investigador analizaría desde el exterior. El discurso lo producen sujetos, y lo producen de una forma dinámica, inter-comunicacional y en base a un conjunto de juegos y de efectos de sentido que presentan interdependencias, de las que el investigador no debe de olvidar el propio marco en el que se registran los hechos sobre

los que se va a construir la explicación sociológica. El discurso no lo producen sujetos encajonados en una lógica distributiva, sino sujetos imbricados en relaciones sociales (entre las que una entrevista, o un grupo de discusión, suponen, una situación social más a tener en cuenta para el análisis) que obedecen a una lógica de la *constructividad* y no de la *distribución*.

Y, en la misma dirección dice Alonso (1998: 71): “El hecho biográfico aquí no es, por tanto, un hecho positivo, sino un argumento cognitivo, la creación de una gestalt que entrelaza individuo, grupo y cultura, incrustando percepciones y expresiones personales en redes comunicativas interpersonales, situadas, a su vez, en una serie de matrices sociales que las contextualizan y las hacen inteligibles”. La remisión de las visiones individuales a un conjunto de relaciones que constituyen la base para el análisis contextualizado de una esfera de lo social, creo que encuentra su ejemplificación en este trabajo, más allá de su uso en ese sentido, en la propia exposición de los resultados en la medida en que el análisis del discurso de los expertos en políticas activas, por ejemplo, se hace explicando las relaciones de los discursos entre sí, así como en las diez entrevistas abiertas realizadas a usuarios de la orientación, donde unas se explican y se enmarcan recurriendo a trazos de las trayectorias de las otras, de sus colindantes, de sus modelos más alejados, etc.

Estas enseñanzas que emanan de los autores que frecuentamos, se han interpretado, también, en un sentido práctico a la hora de efectuar y conducir las entrevistas con el tacto y la empatía necesarios, y que surgen y han de manejarse en el desarrollo de la interacción. Se ha procurado desde la parte investigadora, coartar los aspectos más subjetivos y auto-referenciales de los relatos de los entrevistados, reconduciendo siempre su discurso a sus experiencias personales vividas, pero en relación con los intereses temáticos que reclamaba el objeto de estudio. El juego comunicativo no ha resultado siempre fácil, creo que no se puede nunca traspasar el límite de hacer sentir al individuo que su ser no cuenta para el investigador, pero no se le debe permitir tampoco que sea su peripezia la que imponga el orden cognitivo de la entrevista, por lo que esto nos ha permitido un equilibrio un tanto delicado, que en este caso fue mejorando bastante con el entrenamiento en las entrevistas consecutivas.

Aunque básicamente se han intentado seguir los consejos generales de la obra de Beaud y Weber, de la *Miseria del mundo* de Pierre Bourdieu, y del libro de Luis Enrique Alonso que se viene citando, sí quisiera hacer alguna observación sobre una cuestión que tanto en estos textos, como en el ejercicio práctico de las entrevistas, se muestra como una de las dificultades mayores del uso de esta técnica o herramienta. El uso, el no uso, o el cómo usar los *protocolos o guiones* de entrevista.

Creo que sin un guión de entrevista, el entrevistador corre mucho peligro de perderse, y que los *efectos de imposición* (Bourdieu, 1993: 529-530), que han de intentar evitarse a toda costa, pueden trocarse en su reverso: que sea el entrevistador el que se vea envuelto en una relación de entrevista donde el entrevistado imponga el orden comunicacional, los temas, sus subjetividades, sus intereses, etc., haciendo inválida la entrevista en términos de utilidad científica.

Pude comprender muy bien la situación de objeto en que queda atrapado un investigador *pardillo*, por decirlo de alguna forma, en una entrevista que efectué a un cargo medio-alto de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Andalucía, que si bien no tenía un gran interés para el trabajo, por ser ésta una institución que gestiona una parte marginal de las políticas activas, me pareció, en ese momento inicial del trabajo de campo, adecuada, sobre todo porque esperaba abrimme a perspectivas de tanteo sobre el objeto en construcción y a posibilidades de expansión de mis contactos para hacer entrevistas. El caso es que creo que cometí casi todos los errores que pueden cometerse para el establecimiento de una entrevista fructífera: presioné con más fuerza de la usual (utilizando contactos no muy sólidos que tenía en esa institución) para que un alto cargo accediera a una entrevista conmigo. Al final la persona con quien yo quería y me planteé entrevistar, me derivó telefónicamente (no he llegado a conocerla físicamente) a un subordinado suyo para la entrevista. Si bien yo accedí a ésta con un guión de entrevista preparado, era poco conocedor, en esos momentos, de los juegos que se operan en el ámbito de dirección y gestión de estas medidas de inserción. Creo que estaba preparado para entrevistar a orientadores laborales, cosa que ya había hecho, pero no a personal de los cuadros, que como comprendí después, perciben cualquiera de estos intercambios en términos de una acción con consecuencias políticas (que no era para nada el interés de mi trabajo), con lo cual blindan su discurso hasta un extremo en que puede resultar una mera prolongación de los objetivos oficiales de cualquier medida que estas instituciones tienen anunciados en los folletos informativos que reparten entre sus usuarios.

Este hombre al que entrevisté, con una larga experiencia política, por lo que pude entender, y un *habitus* muy *forjado* en el tratamiento de incidentes menores como el caso de un doctorando que pasa haciendo entrevistas por la institución, se hizo con el orden comunicativo de la entrevista con mucha rapidez. Reconvirtió, lo que en principio era un proceso por el que yo debía de obtener alguna información sobre cómo operan las políticas activas en estos cuadros político-gestores, en una soflama propagandística de lo que su institución hacía con las personas desvalidas, dándome una auténtica lección de la que procuré sacar conclusiones para el futuro de mi trabajo. La fuerza con que se impuso esta persona, puede evidenciarse en algún momento

en que llegó a decir: “no, la pregunta no es esa, es ésta...”. Ciertamente es que esa situación ni me había pasado con anterioridad, ni ha vuelto a suceder en el trabajo.

Beaud y Weber (1998: 204-205) previenen del efecto contrario que puede tener el ceñirse a un guión de entrevista: se aleja uno de los parámetros de la investigación cualitativa, pudiendo caer en los sesgos de la perspectiva distributiva. En definitiva el guión, la preocupación constante del entrevistador por el hecho de que se vean contestadas, en el orden en que tiene redactadas, las preguntas del guión, puede desvirtuar las entrevistas (desatender el ejercicio de reflexividad que hay que hacer sobre el propio intercambio, a fin de evitar imposiciones, de poner en boca de los entrevistados cosas que nosotros creemos que van a decir, pero que realmente no han dicho por sí mismos, ciertas atenciones a las cuestiones no verbales y de presentación de sí en la entrevista, etc.), y acercarla a la lógica del cuestionario, impidiendo el que debe de ser el objetivo de la entrevista abierta o semidirectiva: que los sujetos produzcan *su discurso*, sobre el tema en que gravita el objeto de estudio de la investigación.

Una definición de entrevista abierta que, además contiene una explicación implícita de qué hacer en esta, del papel a jugar por el guión o el protocolo de entrevista, y que nos ha parecido la más ajustada a lo que es la entrevista ideal a perseguir es la siguiente: “El mínimo marco pautado de la entrevista es un guión temático previo, que recoge los objetivos de la investigación y focaliza la interacción; pero el guión no está organizado secuencialmente. Se trata de que durante la entrevista la persona entrevistada produzca información sobre todos los temas que nos interesan, pero no se trata de ir inquiriendo sobre cada uno de los temas en un orden prefijado, sino de crear una relación dinámica en la que, por su propia lógica comunicativa, se vayan produciendo los temas de acuerdo con el sujeto que entrevistamos...” (Alonso, 1998: 85).

En relación con lo que venimos diciendo la forma de proceder en las entrevistas ha sido la siguiente. Se disponía de un guión o protocolo de entrevista, que, para evitar quedar atrapado por él en el sentido descrito, me aprendí de memoria (también disponía de él físicamente, en la entrevista, como apoyatura), no tanto en las preguntas más específicas que alguna vez pudieron formularse, sino en sus bloques generales, de modo que procuraba adaptar el guión a la forma en la que el entrevistado iba haciendo emerger los bloques o temas de interés, en su discurso (que se iba reconduciendo cuando se salía, si sucedía, hacia ámbitos subjetivos, alejados del interés investigador). Pude comprobar con satisfacción, que muchos de los temas sobre los que yo iba a formular preguntas generales a los usuarios aparecían en el orden *natural* de la producción de sus discursos, y que muchas veces, sólo por la invitación a que siguieran pronunciándose sobre ese tema iban descendiendo por su propia dinámica, hasta la resolución

de temáticas que, o bien contestaban a cuestiones más específicas que yo quería formular, o dejaban el estado de la conversación en una proximidad lógica ideal para la formulación de preguntas, que en otro contexto (artificialmente e inquisitorialmente creado) hubieran sido inviables. Un ejemplo extremo: ¿cómo formularle la pregunta a un orientador laboral sobre los “apaños y convenciones” a los que llega con un usuario, que resultan en cierto modo el reconocer que se incurre en un cierto fraude en el trabajo? Pues mi impresión es que esas preguntas no pueden nunca formularse, y sin embargo puede conseguirse (aquí la empatía, en incluso la *suerte conversacional*, juegan su papel) que los entrevistados se pronuncien sobre ellas. Y de hecho sobre cuestiones como esa se han conseguido en la tesis numerosos pronunciamientos. Por supuesto no todo entrevistado llega a entrar en temas peliagudos, pero cada entrevistado tiene un valor comunicacional especial en el orden de la complementariedad de los discursos.

En las obras que venimos citando se dan pautas muy esclarecedoras sobre cómo realizar las entrevistas, pautas y consejos que esencialmente hemos seguido en el trabajo, y que no vamos a reproducir aquí por conocidas: inmersión en el campo, presentación de los objetivos de la investigación, establecimiento de pacto de entrevista, etc. Hay una cuestión que resulta de gran trascendencia con respecto a la entrevista y en la que sí quisiera reparar mínimamente. Como dice Bourdieu (1999: 528), toda relación social entre agentes está sometida a una serie de distorsiones derivadas de las desigualdades de posición social, de capitales, etc., de las que la propia entrevista abierta no está ni mucho menos libre, no deja de ser una relación social más, que ha de ser sometida a un proceso de reflexividad de su práctica por el investigador a fin de controlar estas distorsiones que la propia mirada sociológica puede producir (y produce) sobre lo observado. Uno de los problemas que señala este autor, es el de la asimetría de posición social y de capitales (especialmente el escolar y el lingüístico) que se da normalmente entre entrevistadores y entrevistados. Y si eso se da normalmente así en la investigación, tenemos que señalar la ventaja relativa con la que se ha podido contar en este trabajo: la asimetría entre el investigador y los entrevistados en este caso, ha sido muy reducida y en muchos casos simplemente inexistente. Las personas entrevistadas disponen de un capital escolar similar al entrevistador, tanto en el caso de orientadores laborales como en el caso de usuarios de la orientación (personas que han terminado sus carreras universitarias), lo que no cabe duda que ha facilitado enormemente el trabajo de entrevistar, por el manejo de un lenguaje común entre las partes, y la no existencia de asimetría en la posición social. Baste recordar que muchas de las personas entrevistadas, han hecho o hacían cursos de doctorado en el momento de mi investigación, que a su vez yo mismo me había postulado con timidez al campo de la orientación laboral en un momento de mi vida, y como muestra un botón: Ramón, uno de los usuarios de orientación entrevistados, ha leído su tesis doctoral aproximadamente seis u ocho

meses antes de la presentación pública de este trabajo. Eso tal vez pueda también explicar, en buena parte, la relativa facilidad con la que se pudo establecer empatía en las entrevistas, y en consecuencia su duración general, de una hora y media a dos horas en todos los casos. También creo que esta situación descrita reduce las posibilidades objetivas de que se produzcan efectos *de imposición en el discurso* de los entrevistados, aquellos que serían fruto de la *violencia simbólica* que los *dominantes* pueden ejercer sobre *dominados*, en determinados casos (Bourdieu, 1999: 528). Por supuesto, he observado, con independencia de lo anterior, y en la medida de mis posibilidades, todas las recomendaciones en relación con un ejercicio de reflexividad sobre la entrevista abierta conducente a evitar el *efecto imposición* en las interacciones mantenidas.

Un tema que parece que suele generar sus controversias en investigación social cualitativa y en el uso de la entrevista abierta o semidirectiva es el de la cantidad. ¿Cuántas entrevistas han de hacerse para que el proceso de traducción de los datos obtenidos y la inducción que nos lleva a la formulación de hipótesis, pueda considerarse representativo en términos científicos? En ninguno de los libros consultados, como por otra parte parece lógico, se ofrecen recomendaciones numéricas o pautas cuantitativas a seguir en relación con la cantidad de entrevistas que es conveniente realizar. Todo indica, que según los objetivos que se proponga en el trabajo, el número de entrevistas resulta variable. Beaud y Weber (1998: 179) hacen algunas observaciones al respecto, que nos han resultado muy interesantes para comprender la relación cantidad-calidad de las entrevistas en la tesis, y que una vez realizado el trabajo de campo nos parecen muy dignas de defensa.

Los autores sostienen que en un trabajo de naturaleza cualitativa, como el que presentamos (donde se hacen y se combinan entrevistas con observación directa, fundamentalmente), no es tan importante la cantidad de entrevistas a hacer (el hacer muchas), como la duración de estas entrevistas (que permitan obtener mucha información del comportamiento, representaciones de los agentes, estado del campo en el que se manejan, etc.). Así mismo resulta central la propia selección de las personas a entrevistar, que de alguna forma implica un conocimiento y una progresiva inmersión en el campo de estudio, de tal forma que las entrevistas y los entrevistados se inscriban en un orden de *relaciones entre ellos*, como dijimos, y no en un orden distributivo simple de casos elegidos al azar.

Como ya hemos explicado con anterioridad, así se ha procedido en esta tesis, y a pesar de ello, mi estrategia ha sido la de hacer siempre más de las entrevistas suficientes a fin de conocer lo más exhaustivamente posible los juegos y las estructuras sociales obrantes en los discursos a analizar. El criterio para cesar en las entrevistas ha sido el de la redundancia (o

saturación) de los datos sociológicos que presentan los discursos de los entrevistados, y he podido comprobar con cierta perplejidad sociológica, hasta qué punto las personas hablamos y comprendemos la realidad social en función de la posición que ocupamos en ésta, ya que sí me ha sorprendido que ante determinadas cuestiones las respuestas de muchos entrevistados sean idénticas, e incluso expresadas con las mismas palabras. No me queda claro hasta que punto vivimos en una sociedad de individuos, como se pretende, o en una sociedad *individualizada*. Tanto en el caso de las entrevistas a orientadores (donde se han usado catorce para el análisis), como en el caso de las entrevistas a usuarios de la orientación (donde se han usado diez), se han hecho del orden de cuatro a cinco entrevistas más, que, muchas de ellas por razones de redundancia casi absoluta de trayectorias y aportaciones, no han tenido que ser usadas en la investigación. Las personas a entrevistar, tal y como se deriva de la asunción de los postulados expresados, no han sido elegidas al azar estrictamente (aunque el azar pueda intervenir en algunos casos y en la determinación del sujeto específico a entrevistar, pero no de su perfil, que es una decisión de investigación), sino buscando el satisfacer una serie de variables a fin de interrogar a un conjunto de agentes representativo de una estructura de relaciones y hechos sociales, y no un conjunto de sujetos agregados distributivamente.

Los diferentes criterios de selección son expuestos en los capítulos correspondientes. Para ir seleccionando a los informantes me he apoyado mucho en lo que Beaud y Weber llaman la técnica de *arborescencia* consistente en solicitar a los propios entrevistados (que suele conocer a gente de su ámbito, de su profesión, de su medio, etc.) que me propusieran algún candidato en relación con las exigencias de las siguientes entrevistas que tenía planteadas. Esta técnica, y mi conocimiento personal de numerosos agentes en el campo de la orientación laboral, con anterioridad al comienzo del trabajo de campo; comenzando las primeras entrevistas con aquellos a quienes más conocía y que me podían permitir proseguir las entrevistas en ese efecto arborescencia o bola de nieve, han sido los ejes de la constitución del trabajo con orientadores laborales. En el caso de los usuarios, la cuestión es diferente, ya que se trata de un público que normalmente no se conoce entre sí, y ahí la técnica utilizada fue un pre-test que pasé a más de un centenar de personas de las que pasaban (sin conocer de mi existencia previamente) por los servicios de orientación de la Universidad de Granada, y que me permitía sondear unas pocas variables discriminantes a fin de decidir a los sujetos a entrevistar.

1.7.2. El grupo de discusión

Aunque tan sólo se ha hecho uno, el grupo de discusión también ha tenido su uso y su espacio en este trabajo de investigación, de ahí que veamos conveniente dedicar algunas líneas a

esta técnica y a la forma en la que se ha incorporado aquí. Disponiendo de un abundante material empírico sobre el proceso de formación de disposiciones de los orientadores laborales, proveniente de la observación directa y participante en cursos de formación y acceso a tal efecto, y de la información recabada sobre lo que los agentes aprenden y hacen en estos cursos en el marco de las propias entrevistas, se decidió fortificar el proceso de formulación de hipótesis empleando el grupo de discusión para intentar obtener el sentir colectivo (si puede expresarse en esos términos) de estos agentes¹⁹, justo cuando se encuentran precisamente en esa fase de sus trayectorias de acceso al empleo (de sus *carreras morales*, diríamos con Erving Goffman), haciendo cursos para trabajar después como orientadores laborales o monitores de cursos de FPO, como mediadores para el empleo, en definitiva. Se trataba por lo tanto de conocer la representación que sobre estos cursos y otros espacios de profesionalización tenían los agentes en la fase en la que pueden ser considerados como postulantes a un campo laboral determinado, el que a nosotros nos interesa: la orientación laboral²⁰.

Una muy escueta referencia histórica al origen del grupo de discusión. Dice Callejo (2001: 27) que hay un consenso en la mayor parte de la literatura sobre esta cuestión a la hora de señalar la obra de Merton, Fiske y Kendal (1956) que lleva por título *The focused interview*, como la obra en la que se marcan los cimientos del *focus group* como técnica particular de investigación, y de la propia grupalidad en investigación social en estos términos. En ese libro se encuentran las claves y los aspectos esenciales de lo que constituye el grupo de discusión.

El autor Luis Enrique Alonso ofrece una definición de grupo de discusión en la que entran algunos de los elementos clave de la particularidad de su constitución: la necesidad de una homogeneidad entre los miembros (lo que se busca es la representación colectiva de un grupo o conjunto de personas que puedan de alguna forma vincularse socialmente a la tenencia de alguna característica o interés compartida sobre la que emerge un discurso), al mismo tiempo que la existencia de una heterogeneidad interna de individualidades que permitan un diálogo, que sin conflictos, haga emerger los diversos ángulos de una realidad a contrastar. “La necesidad de homogeneidad está impuesta por la productividad discursiva del grupo de discusión. Dado que lo que se busca es encontrar las representaciones sociales que circulan por los grupos de pertenencia y referencia del microgrupo, el criterio de respetar el campo simbólico

¹⁹ Sobre la complementariedad del grupo de discusión como técnica de investigación podemos recurrir a Callejo (2001: 165): “*El grupo de discusión nace como práctica complementaria de otras técnicas de investigación, especialmente las encuestas de opinión. De una manera sintética, las concreciones más habituales de uso con otras prácticas que toma el grupo de discusión son las siguientes...*”, y continúa mencionando explícitamente a las prácticas cualitativas, y en concreto a las entrevistas abiertas, como sabemos que es nuestro caso.

²⁰ Indicar que se solicitó y se seleccionó a personas que manifestaron su intención de concurrir al campo laboral específico de la orientación laboral, si bien como hemos dicho, la mayoría de estos cursos forman para el acceso a posiciones laborales de mediador para el empleo en general.

es fundamental...”, y “En la discusión de grupo, por tanto, se buscan internamente diferencias discursivas, y de ahí la heterogeneidad parcial y controlada de los miembros, pero estas diferencias no pueden obstaculizar el intercambio conversacional, ni el principio de cooperación” (Alonso, 1998: 102-103).

En este trabajo la homogeneidad de la investigación se consigue formando el grupo en base al paso de todos sus componentes por dispositivos de acceso a la orientación como los cursos de especialización en orientación laboral y formador de formadores. Y la heterogeneidad relativa necesaria, incluyendo personas, dentro de ese criterio, en diferentes momentos de sus personales *carreras morales* en relación con el empleo. Chicos jóvenes y personas de edad adulta, de modo que estando en el mismo ámbito simbólico con respecto a las políticas activas de empleo y la profesionalización, sus visiones sobre éstas podían generar, un clima de debate constructivo y basado en la diversidad de expectativas que pueden albergar los postulantes.

Tanto para el trabajo basado en entrevistas, antes expuesto, como para el desarrollo en este trabajo de la técnica del grupo de discusión, han sido también de gran interés las enseñanzas de Martín Criado (1997), especialmente en la comprensión de algo que por estar tan pegado a la experiencia común, y al sentido común del investigador, me ha parecido de cierta resistencia con las necesidades de ruptura epistemológica que un trabajo con pretensiones científicas exige: *los datos de investigación social son producidos*. Uno, como observador, no está fuera de los juegos de lenguaje (que son a su vez, y también, juegos de poder, de posicionamiento, de presentación de sí) y de poder (de posición social, de violencia simbólica entre sujetos a los que se les confiere diferentes grados de estatus y reconocimiento). Que las técnicas de investigación social que se emplean son situaciones sociales, y como tales han de ser comprendidas y explicadas en relación con sus condiciones de producción.

Con respecto al grupo de discusión las propuestas de Martín Criado (1997: 93) resultan muy esclarecedoras. Intentaré reproducir aquí los aspectos que he considerado claves para facilitar una mejor comprensión de esta técnica de investigación. Dice el autor que puesto que el tipo de discurso producido variará en función de la definición de la situación que se haga entre los agentes, esto impone una serie de cuestiones a tener en cuenta a la hora de emplear esta técnica de investigación. En definitiva propone una serie de pautas, que entiendo como prevenciones de reflexividad sobre la propia práctica investigadora, en el sentido que nos inquieran Pierre Bourdieu y otros en *El oficio de sociólogo*. Estas pautas serían, esquematizándolas, las siguientes:

A) Tener presente el juego que puede hacerse y que se hace con los diferentes elementos que coadyuvan a la constitución de un grupo de discusión (el espacio en el que se celebra, la forma de la convocatoria, la composición del grupo, la presentación de sí del entrevistador en relación con el campo sobre el que se interpela, añadiría yo, etc.). En relación con esta prevención, quisiera reflejar algunos aspectos de la forma en que se manejaron los elementos citados en esta investigación concreta. La presentación de la investigación: tras obtener información de centros donde se estaban realizando cursos de formación enfocados a mediadores para el empleo, me presenté en estos, previo consentimiento y presentación inicial de los docentes de estos cursos, para solicitar la participación de quienes quisieran colaborar con la investigación. Intenté y solicité que hubiera un par de candidatos potenciales por cada curso, ya que siempre podemos prever que después se caen personas de las listas de voluntarios, como sucedió, y la verdad es que resulta difícil conformar los grupos de discusión, en mi incipiente opinión, tal vez lo más complicado de esta técnica.

No expresé el que sería el objetivo de debate del grupo en su momento: la formación de disposiciones, el valor de los cursos que realizan, sus expectativas de futuro ante la orientación, etc., en definitiva sus representaciones sobre las cuestiones de acceso a la orientación laboral. Simplemente planteé que se iba a tratar de cuestiones sobre la orientación laboral, sin hacer más precisiones de ningún tipo, ya que sí estaba interesado en que los voluntarios fueran personas que se encontraran en una fase de su *carrera moral*²¹ frente al empleo y se vieran a sí mismas como postulantes a esta esfera de trabajo. Finalmente, y sin que ello rompiera la homogeneidad (ya que el discurso fue fluido y propio de grupos que presentan intereses coyunturales comunes), incluí a una persona, de mayor edad de la media (también había una segunda de edad similar) y que tras una breve incursión en el estatus de orientadora laboral, había sido devuelta a la posición de postulante y se encontraba de nuevo en el eterno “cursillismo” para intentar dar el salto hacia la profesión. Esto confirió cierta diversidad de posiciones dentro de la homogeneidad, que parece que enriqueció las posibilidades de construcción del discurso.

Por supuesto el encuentro físico se celebra en la universidad, porque además de ser lo más sencillo para el investigador. Así se evitan ciertas censuras estructurales que se podían haber producido de celebrase en otros lugares, especialmente en espacios vinculados a las propias entidades en las que se celebran estos cursos que a su vez son potenciales empleadores de estas personas. Insistí mucho en recalcar que se trataba de un estudio de tesis doctoral, para hacer una presentación de mí mismo como moderador del grupo que fuese lo menos censurante posible, que me alejara de la idea de inmersión fuerte en el campo de estos actores, que si bien

²¹ El concepto *carrera moral* se importa de la terminología de Goffman (2001), y se y se usará con cierta frecuencia en este trabajo.

me había facilitado el acceso a los propios cursos desde los que contacté con los voluntarios (no olvidemos que mi primera presentación la hace el monitor del curso en donde están estas personas), a la hora de poner en marcha la técnica del grupo de discusión podía convertirse en un obstáculo para la producción de un discurso en las condiciones más óptimas (imaginemos que a los componentes del grupo les queda la más mínima duda, que no fue así en ningún momento, de que yo mismo pudiese ser un potencial competidor al campo de empleo al que ellos optan...).

B) No existe el discurso *auténtico* de los sujetos y del grupo. El discurso variará en función de la definición de la situación que se construya cooperativamente sobre el marco que supone la propia acción social: grupo de discusión. Esto lleva y obliga de alguna manera a seguir también, y lo mejor posible, las recomendaciones de *El oficio de sociólogo* y *La miseria del mundo*, que ya tratamos con anterioridad de cara a considerar en el análisis las propias condiciones de la producción de los discursos.

C) La definición de la situación variará en función de los objetivos de la investigación.

D) La definición de la situación deberá de tener en cuenta la “economía comunicativa” del grupo estudiado.

El autor hace una serie de recomendaciones muy útiles para la conducción del grupo de discusión que se han intentado seguir de la forma más cercana posible. Y en definitiva el objetivo que perseguía esta investigación con el grupo de discusión era: “...buscar esa construcción del sentido común que uno o varios grupos sociales hacen en torno a un ámbito determinado...” (Martín Criado, 1997: 94).

1.8. MARCO TEÓRICO CENTRAL. PIERRE BOURDIEU Y ERVING GOFFMAN COMO HILOS CONDUCTORES

De forma similar a como relatamos para la metodología, la forma de proceder en este trabajo en cuanto al empleo de conceptos sociológicos tomados directamente de aparatos conceptuales ya formados por sociólogos consagrados, o tomados y adaptados de alguna forma a las particularidades y necesidades del entramado conceptual propio que ha ido emergiendo con el desarrollo de este trabajo de investigación, ha sido la de explicar, con cierto detalle, estos conceptos allí donde ha aparecido, por primera vez, su necesidad, dentro del proceso de redacción del texto. Aún así, y habiéndose recurrido a un amplio abanico de autores que no pueden reproducirse aquí y ahora, hay dos sociólogos centrales que se encuentran, con algunos

de los conceptos paradigmáticos de sus respectivas obras, en el esqueleto argumental del entramado conceptual con el que hemos construido la explicación sociológica de la orientación laboral. Estos autores son Pierre Bourdieu y Erving Goffman. Ambos autores nos han parecido complementarios en el marco de una investigación social tal que la realizada, porque aunque a primera vista pueden ser malinterpretados como situados, uno (Pierre Bourdieu) en el polo estructuralista, y el otro (Erving Goffman) en el fenomenológico o subjetivista, creo que una lectura más profunda como la que hacen algunos autores nos aleja de tal simplificación. Siendo, quizás, más útiles los conceptos de cada uno en cada nivel del análisis que intentamos abarcar en este trabajo: el macrosociológico (donde se usan sobre todo las referencias construidas o inspiradas en la obra de Pierre Bourdieu), y el microsociológico, el de la construcción de las interacciones orientador-usuario, sobre todo (donde la utilidad central la encuentran los conceptos de Erving Goffman), lo cierto es que me ha parecido a mí que ambos autores no están tan distantes en su forma de hacer sociología, en sus intentos de comprender las reglas que organizan la sociedad pero descendiendo siempre a estrategias empíricas que llevan a situarse en lo concreto para fundamentar lo general²².

1.8.1. Pierre Bourdieu y el uso de conceptos de su obra aplicados en este estudio

De la obra de Pierre Bourdieu se han consultado numerosos libros y artículos, y ya se expone una cierta actualización de su aparato conceptual a las necesidades de enfrentarse a objetos de estudio relativos al mercado de trabajo, la acción sociológica de la búsqueda de empleo, etc., expuestos por oposición, y para evidenciar al mismo tiempo, las fuertes carencias y simplificaciones en que incurre la teoría económica que está más al uso en este terreno: las teorías de la elección racional que tienen a Gary Becker como padre fundador y divulgador. Luego ya encontrará el lector una versión sintetizada y tematizada de algunos conceptos centrales de Pierre Bourdieu, en el capítulo donde se da cuenta de las relaciones entre ciencias de la economía y orientación laboral. Aún así, esto no agota la riqueza terminológica y el apoyo teórico que supone este autor para la ejecución del trabajo que presentamos, por eso trataremos de esbozar algunas cuestiones centrales de su obra en la medida en que están tanto implícitas, en algunas ocasiones, en el enfoque teórico con el que nos acercamos al análisis del discurso de este trabajo, como explícitas en otras, pero no suficientemente explicadas, ya que siempre se

²² Esta idea estaría expresada con claridad en Martín Criado (1997: 82): “*La obra de Goffman es de sobra conocida. Es a menudo clasificada de microsociología, pero en ella podemos encontrar elementos que nos permiten relacionar lo que algunos llaman la macro y la microsociología. Aunque sus tesis y los conceptos que utiliza han evolucionado a lo largo de sus obras (Ogien, 1989), podemos ver un claro hilo conductor en toda su producción: la búsqueda del orden social en el orden de la interacción*”.

dan por entendidos conceptos y cuestiones, que de no aclararse en algún lugar del trabajo, podrían llevar a mal entendidos sobre los *dictums* que puedan pronunciarse.

El sentido práctico, como *El oficio de sociólogo* del que ya hemos hablado, y la obra en general de Pierre Bourdieu, parece tener un interés sociológico central en la refundación de las formas de hacer sociología, en el enfrentamiento con los dilemas históricos que como mole de piedra Sísifo arrastra este saber (la disyuntiva entre estructura / sujeto, objetivismo / subjetivismo), en un intento de superarlos y de ofrecer un enfoque unificador de las ciencias sociales, y soluciones metodológicas para abordar con rigor los objetos de estudio, más allá de los interminables juegos y debates escolásticos ante los que el autor no disimula en ningún momento su aversión personal. Nos ha parecido que es precisamente en este libro de Pierre Bourdieu, *El sentido práctico*, donde con más profundidad está recogido lo que el autor entiende por sujeto, por acción social, por estructura social y coacción externa, etc. Descontento con el estado de las ciencias sociales (el estado del *campo* de las ciencias sociales, habría que decir, parafraseándole) en el momento en que el autor se sumerge en los numerosos trabajos de su carrera investigadora el libro se muestra como el intento de construir una *teoría general de la práctica*, alejándose simétricamente para ello, tanto del subjetivismo como del objetivismo, y reteniendo de ellos los elementos válidos y epistemológicamente necesarios para construir una ciencia de la ruptura epistemológica, pero efectuando al mismo tiempo una implacable y rigurosa crítica a ambas formas de aprender sólo una cara (desvirtuándola) de la moneda de la realidad social, de las prácticas, y de la lógica (que no obedece a las leyes de la lógica, en cuanto que reconstrucción *savante*, o científica) de las prácticas de los agentes sociales²³. Desde el estructuralismo de Saussure²⁴ al existencialismo de Sartre, Pierre Bourdieu intenta clarificar el estado de las ciencias sociales a fin de buscar el paradigma que permita no caer en los sesgos que provienen del objetivismo y el subjetivismo mencionados.

²³En Bourdieu (1991: 47-73) encontramos una crítica tanto de la fenomenología, que propone por realidad del mundo una mera descripción sin reflexión de la experiencia vivida, dando por evidente, por hecho, un mundo cuya explicación debería de constituir el objeto del trabajo científico (en el extremo, para los fenomenólogos el analista no es más que un traductor de la realidad social que existiría explícita en boca de los propios agentes sociales, en lo que a menudo consiste en confundir la realidad del objeto de estudio con la relación objetiva que el estudioso mantiene con el objeto), como el estructuralismo que pretende un mundo poblado por sujetos sin voluntad, que actuarían como autómatas al servicio de la actualización de relaciones estructurales escritas por encima de ellos, y más allá de su conocimiento, conciencias y voluntades...

²⁴En el mismo sentido de producir una crítica sobre la distinción entre lengua y habla, significativo y significado, y la importancia de situar lo que los actores dicen a efectos de poder construir su significado sociológico la obra de Martín Criado (1997: 81-112) resulta esclarecedora.

El concepto de *habitus*²⁵ es la piedra angular de la teoría de la práctica bourdiana y se formula para distanciarse de manera simétrica tanto del objetivismo como del subjetivismo, quedando definido por Pierre Bourdieu, en la que me parece la definición más completa y esclarecedora del concepto, de la siguiente forma: “ Los condicionamientos asociados a una clase particular de condiciones de existencia producen *habitus*, sistemas de disposiciones duraderas y transferibles, estructuras estructuradas predispuestas para funcionar como estructuras estructurantes, es decir, como principios generadores y organizadores de prácticas y representaciones que pueden estar objetivamente adaptadas a su fin sin suponer la búsqueda consciente de fines y el dominio expreso de las operaciones necesarias para alcanzarlos, objetivamente “reguladas” y “regulares” sin ser el producto de la obediencia a reglas, y, a la vez que todo esto, colectivamente orquestadas sin ser producto de la acción organizadora de un director de orquesta” (Bourdieu, 1991: 92).

El concepto de *habitus* resulta primordial para el trabajo de investigación que aquí realizamos. Ha sido mediante la conciencia de que los orientadores laborales pueden llegar a desarrollar una función connotada de resultados ideológicos en el proceso de intermediación en el mercado de trabajo (a través de la simple adquisición de disposiciones cercanas y homologables con los valores de la cultura empresarial en los que se forman y tienen que debatirse como postulantes al mercado de trabajo de las políticas activas), y sin obedecer a ideología expresa alguna o inculcada específicamente, como ha podido comprenderse que las prácticas pueden convertirse en discursos que intervienen en el orden social, y viceversa. Es en la necesidad de resolver problemas prácticos (confrontación del *habitus* con una serie de posibilidades y constricciones de acción) para sacar adelante su trabajo diario, y para dar sentido a ese trabajo, que desde el punto de vista objetivador del “savant” podría verse privado de éste, como los orientadores intervienen, y juegan, aunque modesto, su papel, en el campo de la generación de representaciones sobre lo que es la *categoría legítima de parado* en el estado actual de la relación de fuerzas entre capital y trabajo en el mercado. Es también, el concepto de *habitus*, el que nos ha llevado a la reconstrucción de las predisposiciones (formas de ver, entender, comunicarse y actuar en relación con los mercados laborales y la relaciones laborales) que estos actores van adquiriendo en su proceso de profesionalización (para poder explicar sus prácticas desde una apoyatura suficientemente empírica), y que hemos analizado y denominado, siguiendo el concepto de Gérard Mauger, como *de habitus flexible*.

²⁵ Sin duda por ser el centro neurálgico de la teoría de la acción de Pierre Bourdieu, este concepto ha sido sometido a numerosas críticas, como dice Mauger (2004: 97) que no han impedido su vigencia y la larga tradición de trabajos en sociología que sobre la base disposicional se vienen efectuando.

Creo que el concepto de habitus actúa de punta de lanza para romper con la representación del sujeto como Homo economicus, elector racional, que hacen las teorías económicas de Gary Becker o Stigler, formas de ver el sujeto y de analizar la realidad y las prácticas económicas que no están exentas de componentes normativos, por otra parte muy influyentes, como veremos, en las políticas públicas y de empleo de las últimas décadas.

Lejos de actuar como electores racionales, que dispusieran y manejaran, a modo de cálculo racional, económico e interesado, la información sobre ofertas y demandas en el mercado de trabajo, o sobre valor nominal y el valor real de las titulaciones en el presente y las proyecciones económicas futuras sobre estas titulaciones, todo indica que las personas se enfrentan a decisiones trascendentales de su vida como las de qué carrera estudiar, o en qué trabajos comenzar a situarse en el mercado, movidos por un sentido práctico de lo que pueden y lo que no pueden hacer, que ellos expresan con el término de *gusto* (“*estudié esta carrera porque era la que me gustaba*”), que se muestra atravesado de las disposiciones y formas de ver el mundo propias de los espacios y los marcos sociales en los que se han ido conformando sus habitus, teniendo especial relevancia la configuración familiar y los propios valores que difunde el sistema educativo. Creo que no es casualidad, que en la mayoría de los casos de usuarios entrevistados, procedentes de familias con bajos capitales económicos y escolares, las preferencias, el *gusto*, en materia de formación, hayan sido las ciencias sociales, las humanidades: verdaderos callejones sin salida en el actual estado de la relación de convertibilidad del capital escolar en capital laboral. Sin embargo, los hijos procedentes de familias con más capitales, que por ello podemos suponer mejor informados sobre el estado de los campos educativo y laboral, parecen coincidir fundamentalmente con los sujetos entrevistados que han hecho las elecciones de carrera (también, y casi siempre basada en el *gusto*) más convenientes en el sentido expresado. Por supuesto ese capital cultural incorporado (del que es parte esencial la adquisición relativa al ámbito familiar), no es una influencia mecanicista, como sabemos, no *impone a los sujetos* pero *influye en los sujetos*, por eso sociológicamente y a nivel macro, a la hora de efectuar el análisis tenemos que considerar que hablamos siempre de *tendencias*, no de *causas*, y creo que son precisamente esas prevenciones frente al carácter de certezas (causa-efecto) con el que pretenden operar otros modos de argumentar distintos en sociología (los análisis más enclavados en el funcionalismo) y distintos a la sociología (buena parte del análisis económico), uno de los factores que dotan de cientificidad al trabajo sociológico.

El habitus permite introducir una variable esencial en el análisis sociológico que es necesariamente exorcizada por teorías económicas como la de los *Recursos Humanos*: la historia. El habitus en los individuos es historia incorporada, en las instituciones la historia se

objetiva en realidades externas, que se imponen y a la vez se exponen a los individuos: objetos, instituciones, leyes, Estado, sindicatos, organizaciones empresariales. Todo esto que es omitido por las teorías simplificadoras del elector racional, o, en el mejor de los casos (versiones más actualizadas de estas teorías) considerado como un simple *ceteris paribus*, permite ser tomado en cuenta con el aparato argumental sociológico de Pierre Bourdieu cuyo concepto de *habitus*, como dijimos, resulta nuclear. “Producto de la historia, el habitus produce prácticas, individuales y colectivas, produce pues historia conforme a los principios engendrados por la historia...” (Bourdieu, 1991: 94-95).

Si cada persona se enfrenta en su vida a una secuencia de experiencias vitales única que le distingue de cualquier otro sujeto y que hace que su habitus sea propio e individual, sin embargo las disposiciones y los componentes de un habitus individual son variaciones de un habitus de grupo o de clase, que se corresponde con el que se forja por el conjunto de sujetos que desarrollan sus habitus en el marco de condiciones de vida similares, posibilidades y restricciones para la acción básicamente parecidas. Para no caer en una explicación teoricista que nos desconecte de la importancia del concepto para la naturaleza de este trabajo: cualquiera de los hijos de las clases populares que viven en Granada, que han crecido, por ejemplo en un ambiente familiar donde el sistema educativo no representa una apuesta familiar fuerte en las estrategias de reproducción y que en definitiva se remitan, en términos laborales, a un habitus propio de clases populares (por ejemplo el del aprendizaje de oficios manuales en la época fordista, de padres a hijos, de maestro de taller a aprendiz, entrada precoz en el mundo laboral de los adultos) etc., tiene muchas más probabilidades de responder de la misma forma ante discursos sobre el empleo o ante medidas prácticas como la orientación laboral, que las que tiene de responder de la forma en la que lo haría cualquier chaval procedente de las clases medias-altas granadinas, vinculadas a los sectores primarios del mercado de trabajo, y que hacen del sistema escolar una de sus bazas centrales en las estrategias de reproducción y mantenimiento de su estatus social.

Esto permite por tanto, identificar y hablar de habitus diferenciados entre grupos y entre clases y fracciones de clase, tal y como lo plantea Pierre Bourdieu, y también entre grupos profesionales como se hace en este trabajo. Se demuestra en la tesis, que los orientadores laborales, sometidos a condiciones de acceso al empleo similares, ejerciendo un trabajo que tiene unas constricciones semejantes entre las diferentes entidades en las que desempeñan sus puestos, habiendo tenido un paso similar por el sistema educativo, etc., presentan un conjunto de disposiciones que se han revelado mayoritarias y casi unánimes entre los entrevistados, y que se constituyen, como hemos dicho, a modo de *habitus flexible*.

En relación con el objeto de nuestra tesis, el habitus permite entender cómo las personas eligen lo que tienen que elegir (pudiendo haber elegido, también, entre otros posibles). Cómo eligen, por ejemplo, lo que hay que estudiar, o incluso el esforzarse por la herencia evidente, cuestión que en ningún otro lugar se ve con más claridad, que en el caso de la herencia de capital cultural y el esfuerzo de convertibilidad en capital laboral, de lo cual ofrecemos algún ejemplo muy paradigmático en las trayectorias que se analizan, sin recurrir a visiones sesgadas e irreales de sujeto como la del *Homo economicus* que hemos polemizado en este trabajo. En cuanto al papel del habitus como principio de elección, no puedo sustraerme a la belleza con la que Pierre Bourdieu lo explica en las siguientes palabras (que pueden servir para zanjar nuestras necesidades en relación con este concepto esencial): “Y es, una vez más, en la propiedad más paradójica del habitus: principio no elegido de todas las elecciones, donde reside la solución a la paradoja de la información necesaria para evitar la información: los principios de percepción y apreciación del habitus que están en el principio de todas las estrategias de evitación, son, en gran parte, el producto de una evitación no consciente y no querida...” (Bourdieu, 1991: 105).

En el esquema conceptual de la obra de Pierre Bourdieu el habitus funciona en estrecha vinculación con otros conceptos junto a los que constituye propiamente una teoría o un sistema conceptual explicativo en ciencias sociales²⁶ como son el concepto de *campo* y de *capital*.

En su libro *Poder, derecho y clases sociales*, el autor nos ofrece una muy sencilla explicación de su concepto de capital y de sus intenciones con respecto a las ciencias de las prácticas (praxis) económicas, en un lenguaje inusualmente sencillo dentro de la obra del sociólogo francés. Toma el concepto marxista de capital, pero rebasándolo en su descomposición en diversas formas de capital, y haciéndolo por ello, más operacionalizable. El autor define así capital: “El capital es trabajo acumulado, bien en forma de materia, bien en forma interiorizada o incorporada” (Bourdieu, 2000: 131).

El autor denota que en el seno del sistema capitalista se ha dado impulso a una ciencia de los intercambios sociales, a una ciencia económica, que utiliza un concepto de capital *estrecho* para la comprensión de la praxis económica de los actores. Reduciendo el universo de las relaciones sociales de intercambio a la esfera fundamental del intercambio de mercancías, de la maximización de beneficio económico donde el agente se relaciona con los demás en la medida en que persigue aumentar sus beneficios materiales privados (recordemos *la mano invisible de Adam Smith*), este concepto de capital deja a salvo de las *prácticas interesadas* de intercambio social, muchas de las acciones y estrategias, que teniendo en su base un sentido

²⁶ Una explicación esquematizada y muy bien urdida de las referencias y del carácter relacional de estos conceptos en la obra de Pierre Bourdieu, nos la ofrece Mauger (2004: 91-104).

económico, constituyen bazas de las clases dominantes en sus procesos de reproducción económica y social. Ese sería el caso de pretender dejar fuera de la práctica de intercambio interesado esferas como el *arte o la religión*, por ejemplo.

Y tal vez nada más doloroso, como dice Mauger (2004), que sacar al artista o al intelectual, del cálido cobijo del mito del *creador increado* que surge cuando se ponen en relación las obras, los autores y las condiciones materiales de producción de éstas (los estados de los campos de producción en los que han jugado, con éxito o fracaso, sus apuestas). En definitiva señalar la dificultad reflexiva para el que hace de la *objetivación* su oficio, que *ser objetivado*. Objetivación que quedaba preservada en la vigencia de la teoría económica convencional, y frente a la que Pierre Bourdieu pretende oponer una *ciencia general de la praxis económica*. Sin ir más lejos, vemos a diario en televisión una forma muy corriente de uso del mito del *creador increado* en la manera en que numerosos herederos (hijos de actores consagrados que se *convierten*, por “vocación”, en *actores consagrados*, por ejemplo) del campo de la música, del cine, de la literatura, *convencen y se convencen* de que su posición privilegiada en ese campo se debe a una combinación de lucha y esfuerzo personal con factores de excelencia que se darían de manera innata, lo que coloquialmente se llama: “tener arte”, “llevar el genio en la sangre”, etc. Estas estrategias objetivas de reconversión de capital cultural incorporado y de capital social en capital económico y simbólico, parecen, efectivamente, quedar bien salvaguardadas frente a los primeros escauceos de un sentido común económico, que no se preocupara más que de la curva de ajuste de los precios de la oferta y la demanda en los diferentes mercados que operan en la economía. Frente a todo eso plantea Pierre Bourdieu otras alternativas de análisis en el libro que venimos citando.

Bourdieu (2000: 135) distingue entre tres formas fundamentales de capital: “ Así, el capital económico es directa e inmediatamente convertible en dinero, y resulta especialmente indicado para la institucionalización en forma de derechos de propiedad; el capital cultural puede convertirse bajo ciertas condiciones en capital económico, y resulta apropiado para la institucionalización, sobre todo, en forma de títulos académicos; el capital social, que es un capital de obligaciones y “relaciones” sociales, resulta igualmente convertible, bajo ciertas condiciones, en capital económico, y puede ser institucionalizado en forma de títulos nobiliarios.”

Esta descomposición de las maneras en que puede presentarse el capital, que puede ramificarse en cierto grado con propósitos concretos, se ha revelado como extremadamente fértil en el marco de la comprensión de las estrategias de acceso al empleo de los parados y de la explicación de la praxis de los orientadores laborales. Se ha visto que el momento de la

interacción entre un orientador y un usuario en orientación, puede explicarse sociológicamente como un conjunto de tareas de construcción de la situación social de interrelación, en la que ambas partes han de elaborar sus estrategias de presentación de sí y de su posición social, siendo una de las tareas centrales de los orientadores el producir lo que hemos llamado un *proceso de evaluación de capitales y actitudes* de los usuarios (aquellos que evidentemente resultan más visibles en la fugacidad de una interrelación de breve contenido temporal, como el capital cultural general, con sus capitales escolares y lingüísticos, etc.), en el que confluyen con fertilidad los conceptos de Erving Goffman y los de Pierre Bourdieu como apoyaturas de la explicación.

Tomando como eje los capitales mencionados, y el capital simbólico que también resulta muy útil para comprender ciertas estrategias y formas de proceder de usuarios de la orientación²⁷, de los orientadores y las entidades, se han acuñado algunos conceptos ramificados de capital, conceptos específicos o adaptados *ad hoc* a las finalidades de este trabajo. Por ejemplo la noción de *capital cultural general en relación con la búsqueda de empleo, o de capital laboral*, que haría referencia, básicamente a la acumulación de méritos demostrables documentalmente por parte de los parados en relación con el concepto de experiencia laboral previa.

Las enormes dificultades para la convertibilidad del capital cultural adquirido en el sistema educativo, en un contexto de educación de masas (inflación de títulos) donde el sistema universitario parece usarse como sugiere Pierre Bourdieu como estrategia central de herencia y reproducción de las familias mejor situadas socialmente (creando, por su efecto, una estrategia social generalizada en el conjunto de la estructura social), se ha podido sondear a propósito de las diez trayectorias de acceso al empleo y su paso por los servicios de orientación, que se presentan, como parte de un estudio de caso, en esta tesis. En un mercado de trabajo local marcado por la escasez estructural de empleos en relación con la calidad que demanda la oferta de trabajo (no olvidemos que Granada, es una ciudad con muy escaso tejido industrial, ciudad centrada fundamentalmente en el sector servicios con poco valor añadido como hostelería, restauración, etc., y ciudad universitaria eminente en España) la posesión de capital social por parte de los parados, de los postulantes a trabajo, se presenta, sobre todo en el acceso a los mercados primarios cuya población hemos estudiado, pero muy posiblemente como regla general, como una condición casi necesaria para acceder a los empleos de calidad y al estatus al que los buscadores de empleo aspiran. Creo que es justo decir que no podrían haberse

²⁷ Que tienden, por ejemplo, a dirigirse a las entidades de orientación, más movidos por el capital simbólico que éstas tienen en la ciudad en relación con las actividades de atención al ciudadano a las que se han venido dedicando históricamente, que por su búsqueda de servicios de orientación laboral, con los que acaban, en muchas ocasiones, manteniendo una relación.

comprendido estas cuestiones, ni con un concepto simple de capital en el sentido de la ortodoxia marxista (vinculado a versiones mecanicistas del concepto de ideología que no permiten enfrentar la pluralidad de juegos y de intereses en juego en las actuales relaciones de fuerza que se dan en la sociedad), ni tampoco, con el concepto de capital que movilizan las teorías económicas como la de los recursos humanos, que ya hemos mencionado.

Con independencia de la cuestión de la determinación de qué es o no es un campo (que no será objeto de estudio ni de reflexión epistemológica en este trabajo), ha resultado de utilidad el *carácter de pensamiento relacional* con que está definido el concepto de *campo* en la conceptualización de Pierre Bourdieu. Tomar en cuenta que un campo viene a ser un conjunto de relaciones objetivas derivadas de las posiciones que ocupan las personas o las instituciones en ese campo, permite pensar a los agentes en términos de posición, y a veces de oposición frente a otros, y sus acciones como posturas o *jugadas* que cobran todo su sentido (que entran dentro de una *estructura* de la acción) dentro del esquema de posiciones y oposiciones en el que se formulan.

Por lo tanto sí que pensamos, y esta ha sido la forma de aprovechar las enseñanzas del concepto de campo en este trabajo doctoral, que acotado un espacio de la realidad social donde puedan existir una serie de relaciones entre actores, de juegos sociales, o de *cosas en juego*, la utilización del enfoque de análisis que se deriva del concepto de campo, resulta útil para proceder a la investigación y hacer un análisis enriquecido de la realidad a estudiar. El ejemplo claro en este trabajo es el análisis de la visión que los expertos de la ciudad de Granada presentan sobre la forma en que nacieron las políticas activas de empleo y su evolución. La forma en la que aquí se ha procedido, no ha sido la de dirigir el análisis con la finalidad de llegar a la conclusión sobre si las políticas activas de empleo son o no son, en términos de conceptualización, un *campo* propiamente hablando, con su autonomía relativa, su capital específico, el campo del que dependen más directamente, etc. Con independencia de esta cuestión, que es muy secundaria y resulta menor para la investigación, sí que se ha intentado aplicar al análisis del discurso de estos actores, ese carácter relacional que presenta el concepto de *campo*, tratándolos como actores que tienen una posición (presumida dentro de un conjunto de relaciones que ordenan, de alguna forma, un espacio social), y cuyas respuestas e intervenciones en la investigación pueden considerarse como tomas de posición dentro de un esquema de posiciones y oposiciones que crea el juego social de la coparticipación de todos estos agentes en un proceso común (la puesta en marcha y el desarrollo de las políticas activas de empleo). Por lo tanto, y hasta donde lo han permitido los recursos de esta investigación, se han utilizado los atributos del concepto de *campo* en relación con el análisis mencionado.

El libro de Pierre Bourdieu y de Jean Claude Passeron que lleva por título *La reproducción* quizás sea el trabajo, como le han criticado numerosos autores, donde la sociología de Pierre Bourdieu más se aleja de ese constante intento de equidistancia entre estructuralismo y subjetivismo, ofreciendo una imagen del sistema educativo muy escorada hacia los aspectos reproductivos del orden social y las clases sociales. Sin embargo, más allá de esta cuestión, se han utilizado conceptos de este trabajo que han sido útiles para la trama conceptual que explica la formación de los agentes en orientación laboral y sus tareas. Cuestiones como la *autoridad pedagógica*, la autoridad por delegación de la institución, o el propio concepto de *acción pedagógica* encuentran sentido en este trabajo²⁸. De hecho se comprueba que la orientación laboral puede considerarse, sociológicamente hablando, *como una acción pedagógica extraordinaria* de leve impronta, por la brevedad de la duración de este tipo de medidas por un lado, por la escasa autoridad pedagógica con los que los orientadores laborales tienen que trazar sus relaciones con sus públicos, relaciones que hemos considerado, por sus contenidos, a modo de una *relación de servicio* (Goffman, 2001), sometida a una serie de particularidades que se explican con cierto detalle en su momento, en otro de los puntos de esta tesis donde ambos autores pueden emplearse complementándose.

1.8.2. Erving Goffman y su utilidad conceptual para el análisis de las interacciones en orientación laboral y mediación para el empleo

Dos libros de Erving Goffman resultan centrales en cuanto a la posibilidad de utilizar muchos de los conceptos que en ellos se exponen en el marco de este trabajo de investigación, a veces importándolos directamente con la plenitud del significado que el autor les concede en ellos, otras adaptando estos conceptos a las necesidades específicas de investigación que presenta nuestro objeto, convirtiéndose así, en cierto modo, en variantes de aquellos. Esto es lo que sucede por ejemplo con el concepto de *relación de servicio*, que al igual que el propio autor se ve llevado a la definición de un tipo ideal de relación de servicio, acto seguido se confronta a caracterizar las relaciones entre enfermos mentales y personal médico que es lo que le interesa analizar en una de sus obras célebres. Así, en este trabajo, hemos intentado definir lo que sería un tipo de relación de servicio, del que podrían encontrarse relaciones de servicio muy similares en formas de intercambio parecidas. Esta es la que se da entre agentes (los orientadores laborales) dotados de un escaso conocimiento experto que ofrecer a sus públicos y sus usuarios, las personas en búsqueda de trabajo, acuciados por una necesidad que en muchos casos les hace acudir a una relación de la que ya desde un principio albergan ciertos recelos en cuanto a su eficacia en términos de empleo. Todo ello se explica de forma detallada en el desarrollo del

²⁸ No explicaremos estos conceptos, por ser hartos conocidos y ahorrar así cierta carga textual al lector.

trabajo. Las dos obras centrales del autor a las que venimos de hacer referencia son: *la presentación de sí en la vida cotidiana*, e *Internados: ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*.

Si hubo una cuestión que se hacía evidente desde las primeras entrevistas realizadas a orientadores laborales en el trabajo de campo, fue que tanto en las interacciones que los usuarios tenían que mantener con estos agentes, como, por lo que podía deducirse de los discursos, en el marco del mercado laboral general, las cuestiones de presentación de sí de los buscadores de empleo, gozaban de gran relevancia en este ámbito. En un mercado laboral exiguo en creación de empleo, sometido a ciertas rigideces culturales que tienden a la fácil estigmatización de colectivos y de formas de vivir que son percibidas por los usuarios como poco apetecibles para incluirlas en las esferas laborales que manejan, el control, o mejor que el control, la observancia por parte de los parados de determinadas reglas sobre su presentación de sí, como el no transmitir una imagen poco convencional en la indumentaria, el controlar ciertas formas de expresión verbal que pueden denotar una extracción de clase o incluso de barrio, estigmatizadas en la ciudad, y sobre el control de ciertas emociones (contener la agresividad que puede estar implícita o incorporada en la frustración por la repetida búsqueda infructuosa del estatus laboral deseado) y actitudes ante el empleo, los empleadores, el mercado de trabajo que impera, etc., se convierten en cuestiones dotadas de importancia para transitar con éxito en esta fase de acceso al empleo y de ubicación estatutaria en la sociedad.

Como explicaremos con cierto detalle, los orientadores laborales, por su parte, se ven llevados, por los imperativos de las constricciones con las que desempeñan sus labores, a tener que efectuar una serie de evaluaciones y de diagnósticos sobre sus usuarios, donde, atrapados en la urgencia, y agarrándose a sus *habitus* como principio inmanente de categorización de sus públicos, parecen encontrar en la formas en las que sus usuarios se presentan y se les presentan en el servicio, la primera y sustancial materia prima sobre la que forjar impresiones, diferenciaciones, categorizaciones, en definitiva evaluaciones de sus usuarios. Si bien se apoyan en datos sociológicos más objetivos como pueda ser el capital escolar que presentan los usuarios, o el capital laboral, etc., (operaciones que como veremos están un poco más reguladas en cuanto que pueden arbitrarse al hilo de protocolos mínimos que ofrecen las entidades a sus orientadores), el grueso de este proceso de evaluación y diagnóstico de las posibilidades y de la empleabilidad de sus usuarios descansa en cuestiones ampliamente subjetivas, y donde las *primeras impresiones* (Goffman, 2001), adquieren una relevancia importante como se desvelará a lo largo del trabajo.

Por lo tanto, y en relación con lo expuesto, se ha certificado la gran adecuación de muchos de los conceptos que acuña el autor en su clásica obra *La presentación...*, algunos de los cuales vamos a precisar y recodar en este marco conceptual introductorio.

Creo que el muy popular párrafo con el que comienza la obra ya supone una presentación general (valga la redundancia) de las homologías que se pueden establecer entre los conceptos y el tema que aborda el libro y la esfera social de intercambios que analizamos en esta tesis. Además, resulta especialmente difícil sustraerse a la belleza de la expresión goffmaniana de la cual se da cuenta en este párrafo: “Cuando un individuo llega a presencia de otros, estos tratan por lo común de adquirir información sobre él o de poner en juego la que ya poseen. Les interesará su estatus socioeconómico general, su concepto de sí mismo, la actitud que tiene hacia ellos, su competencia, su integridad, etc. Aunque parte de esta información parece ser buscada como un fin en sí, hay por lo general razones muy prácticas para adquirirla. La información acerca del individuo ayuda a definir la situación, permitiendo a los otros saber de antemano lo que él espera de ellos y lo que ellos pueden esperar de él. Así informados, los otros sabrán cómo actuar a fin de obtener de él una respuesta determinada.” (Goffman, 2001: 13).

Si examináramos con cierto detalle el párrafo anterior a la luz de lo que supone una interacción en orientación laboral podríamos ver el alto grado de congruencia de los postulados de Erving Goffman para acercarse a la comprensión de este tipo de relaciones de intercambio social. Como hemos expuesto brevemente, es evidente que a los orientadores les interesa extraer cierta información sobre las trayectorias formativas y laborales de sus usuarios. No siendo muy relevante el estatus socioeconómico del usuario más que en la manera en que se muestra en forma de capitales incorporados en las formas de presentación que exhiben los usuarios, desde luego el concepto de sí mismo que tenga el usuario y que pueda ser interpretado por el orientador juega un papel central en las posibilidades de que la interacción se desarrolle a modo de *relación de servicio* dotada de una cierta continuidad. Por eso, lo veremos: la motivación, el insuflarles ciertos ánimos y esperanzas en los casos de usuarios que se muestran como poco seguros de sí mismo en el proceso de búsqueda de empleo (asistencia a entrevistas de trabajo, etc.) es una de las tareas que los orientadores llevan a cabo. En sentido inverso, y confrontados a usuarios que son juzgados como altaneros por sus orientadores, que detentan capitales escolares superiores a los propios orientadores y que exhiben ante éstos unas expectativas que pueden ser juzgadas como prepotentes por los agentes, los orientadores laborales pueden actuar en sentido inverso al descrito. También se nos han relatado casos de desmoralización, donde el paso por el servicio tiene consecuencias negativas en términos del concepto de sí mismo que baraja la persona usuaria.

La actitud que el usuario mantenga hacia el orientador, en un proceso de percepciones mutuas que es, como hemos dicho, muy subjetivo, resulta central en la relación. Por eso veremos como otro concepto de Erving Goffman, el concepto de *tacto*, se muestra muy apropiado para comprender la forma en la que se construye la interacción entre el orientador y el usuario. Los orientadores laborales intentan evaluar capitales, actitudes y competencias de sus usuarios.

Tanto orientador como usuario, especialmente en los primeros compases de la interacción (el efecto de las primeras impresiones) tienen el interés de dejar claro a la otra parte cuáles son los compromisos hasta donde pueden llegar en el seno de una relación de servicio potencial. El orientador, constreñido por la ausencia de trabajos que ofrecer a los parados que lo frecuentan, estructura la primera entrevista de orientación de forma que quede bien claro para el usuario que un servicio de orientación no es un lugar donde se les resuelven a las personas sus problemas de desempleo. El orientador no puede permitir que el usuario, por malentendidos en la definición de la situación que ha de consensuarse en el transcurso de la interacción, piense que puede exigirle a él un trabajo. Esto arruinaría toda posibilidad de relación de servicio en interacción, y esta prevención es observada universalmente por los orientadores. El usuario por su parte, también se puede ver interesado en hacer conocedor al orientador de cuál es su máxima prioridad (formación o empleo, etc.), en términos laborales, qué tipo de empleo busca, etc., a fin de extraer el máximo beneficio de la relación de servicio de orientación en términos laborales. Hemos identificado y explicado en este trabajo, estrategias de *personalización* que ponen en marcha algunos usuarios a fin de mejorar su posición relativa ante el orientador, y ofrecer una presentación de sí que pueda concitar un compromiso personal en el orientador y de esta forma maximizar las posibilidades de conseguir un empleo o algún otro recurso de los que barajan estos mediadores para el empleo. De modo que la presentación de sí, resulta clave a fin de la construcción conjunta del sentido de la interacción, y del establecimiento de *consensos de trabajo* (Goffman, 2001: 21), en el marco de la relación de servicio. Hemos avanzado aquí algunos de los resultados del análisis efectuado, que abordaremos en detalle.

Dice Goffman (2001: 21): “Tenemos entonces una especie de *Modus vivendi* interaccional. En conjunto, los participantes contribuyen a una sola definición total de la situación, que implica no tanto un acuerdo real respecto de lo que existe sino más bien sobre cuáles serán las demandas temporalmente aceptadas (las demandas de quiénes y concernientes a qué problemas). También existirá un verdadero acuerdo en lo referente a la conveniencia de evitar un conflicto manifiesto de definiciones de la situación. Me referiré a este nivel de acuerdo como *consenso de trabajo*”. Tener *tacto* y establecer, muchas veces por medio de la empatía,

una serie de consensos de trabajo que presuponen la aceptación conjunta de una definición temporalmente aceptada y aceptable de lo que es y va a ser la relación de servicio en orientación, se convierte en crucial para el desarrollo exitoso de ésta.

Lo veremos, también, a propósito de las relaciones que se producen entre monitores de cursos de FPO (*actuantes*) y sus públicos de personas que se forman para postularse al campo de trabajo de los mediadores para el empleo (*auditorios*). Los monitores se encuentran en la *escena* en la que pueden considerarse los cursos, como faltos de autoridad pedagógica por diversos motivos, entre ellos el valor real de los títulos que expiden en el mercado (que es bajo frente al que se expide en otros tipos de formación como los masteres, y formaciones complementarias no gratuitas y provenientes de entidades privadas con ánimo de lucro), y también por la dificultad de establecer esa autoridad pedagógica ante una situación estructural de asimetría en los capitales escolares y formativos entre monitores y alumnos (en todos los grupos del alumnado, sobre todo en el caso de cursos como los de *formador de formadores* o de especialización en *orientación laboral*, suele haber cuatro a cinco personas que tienen más carreras y que han llegado más alto en el sistema formativo, por ejemplo doctores, entre los alumnos, cuando los monitores son diplomados o licenciados en el mejor de los casos). Por lo tanto una de las primeras y grandes lecciones que se aprenden en estos cursos, como se detallará, es a mantener la *fachada propia*, y a saber salvar, mediante el cultivo del tacto (en las intervenciones, en los pronunciamientos que pueden surgir sobre el oficio de los mediadores, en las actividades, etc.), la *fachada* del monitor, aunque en muchos casos se piense, y se piensa, que su posición como docente no es muy legítima en cuanto que no ha pasado por los rigores del actual estado del sistema educativo por los que sí pasan los usuarios de estos cursos (pensemos que muchos de los usuarios son de psicología, y muchos de psicopedagogía, y de pedagogía, y sus monitores, diplomados en magisterio, por ejemplo, que es un caso de los estudiados).

En definitiva, si los alumnos quieren pasar con éxito por el curso y conseguir el título que le pueden exigir como barrera de entrada en el ejercicio de la orientación laboral o la formación, han de saber nadar y guardad la ropa, saber guardar el sentido que común y tácitamente se acuerda para estos cursos: la *seriedad formativa* de algo cuya seriedad es cuestionada en el interior de muchos sujetos. Esto supone un contacto y un aprendizaje e incorporación de una de las disposiciones claves del habitus flexible que luego exhiben los orientadores y emplean para resolver su actividad diaria: el *tacto*. Así veremos, como dependiendo de las *homologías* de capitales entre orientadores y tipos de público, el tacto que puede movilizarse por ambas partes es esencial a la constitución de una relación de servicio. No decirle a un orientador laboral que se piensa que su función no va a serle útil al usuario para

encontrar un empleo, respetar y comprender su posición y las restricciones objetivas con las que tiene que confrontar su trabajo, en definitiva “comprender” qué es lo que realmente puede esperarse de la ayuda del orientador laboral, se manifiesta como una condición muy favorecedora para conseguir de manera efectiva algo de lo que estos agentes pueden ofrecer.

Enumeraremos algunos conceptos generales recurriendo al propio autor, de modo que puedan tenerse en cuenta a efectos de la lectura de este trabajo de tesis, ya que algunos de ellos, como hemos dicho, se utilizan expresamente, otros están implícitos en la malla conceptual que irá emergiendo con el análisis. Dice Goffman (2001: 27): “Una interacción puede ser definida como la interacción total que tiene lugar en cualquier ocasión en que un conjunto dado de individuos se encuentra en presencia mutua continua; el término “encuentro” (encounter) serviría para los mismos fines. Una “actuación” (performance) puede definirse como la actividad total de un participante dado en una ocasión dada que sirve para influir de algún modo sobre los otros participantes. Si tomamos un determinado participante y su actuación como punto básico de referencia, podemos referirnos a aquellos que contribuyen con otras actuaciones como la audiencia, los observadores o los coparticipantes. La pauta de acción preestablecida que se desarrolla mediante una actuación y que puede ser presentada o actuada en otras ocasiones puede denominarse “papel” (part) o “rutina.”

Hemos hablado en nuestra conexión de Erving Goffman con los juegos sociales propios del ámbito de la realidad que estudiamos, del concepto de *fachada*. Veamos cómo la define concretamente el autor: “La fachada, entonces, es la dotación expresiva de tipo corriente empleada intencional o inconscientemente por el individuo durante su actuación. Para empezar será conveniente distinguir y designar las que parecen partes normales de la fachada” (Goffman, 2001: 34).

De la rica conceptualización de Erving Goffman con respecto a la actuación y las conductas sociales, retomaremos las dos caras de un mismo concepto: el de *región*. El autor habla de las *regiones* y *la conducta*, para ofrecer conceptos y herramientas que permitan al sociólogo, parcelar convenientemente la interacción entre espacios y tiempos en que se producen las rutinas de los actuantes, a fin de comprender mejor las conductas. “Dada una actuación particular tomada como punto de referencia será conveniente a veces emplear el término *región anterior* para referirse al lugar donde tiene lugar la actuación” (Goffman, 2001: 118). A efectos prácticos, la región anterior equivaldría a aquellos aspectos de las rutinas de los agentes que son observables por los auditorios y por el público en general que desee hacerlo. Pero muy a menudo la puesta en marcha de una rutina y su exhibición en una *región anterior*, requiere el ejercicio de una serie de tareas, actividades, consignas, etc., por parte del *equipo* que

deben sustraerse (o al menos son normalmente sustraídas) al conocimiento y a la observación de los auditorios, tareas que se realizan en la *región posterior* de la actuación o la conducta. En el caso del teatro, el ensayo a puerta cerrada de los actores constituye la *región posterior* de la puesta en escena ante el público, rutina de trabajo que es la *región anterior* de la obra. Para poner un ejemplo que vincula claramente estos conceptos con el trabajo de campo realizado: en la observación de la actuación de los orientadores laborales yo pude tener acceso a la *región anterior* de las interacciones que se producen de forma visible y pública en el centro de orientación, pero no pude tener acceso, por ejemplo, a reuniones de coordinación entre orientadores, o a entrevistas entre orientadores y personal del SAE²⁹ encargado de visitar a los agentes en relación con el cumplimiento de objetivos del trabajo. Estas áreas de la conducta de los agentes o mediadores para el empleo constituían *regiones posteriores* a la observación. En cualquier caso, lo más importante, en un análisis que no es de naturaleza institucional, como éste, que era observar y comprender las interacciones, complementado la observación con las entrevistas, quedaba en la *región anterior*, inevitablemente, lo que hacía posible y fructífera la observación directa en este trabajo.

Un último concepto, por su relativa relevancia, queremos señalar en este breve bosquejo conceptual, teniendo en cuenta que los restantes se irán desarrollando y explicando al hilo del texto. Se trata del concepto de *carrera moral*, del cual el siguiente párrafo sería la definición más sintética y ajustada en relación con nuestro trabajo: “Nos preocupan principalmente los aspectos morales de la carrera: es decir, la secuencia regular de cambios que la carrera introduce en el yo de una persona, y en el sistema de imágenes con que se juzga a sí misma y a las demás” (Goffman, 2001: 133). Así la carrera moral de una persona en desempleo y en búsqueda de trabajo tiene una fuerte repercusión, como se verá, en el concepto de sí de los usuarios de la orientación, y por tanto en la forma en la que hacen la presentación de sí mismos y de sus trayectorias ante los servicios. Especialmente las trayectorias de paro prolongado, donde el paso del tiempo sin conseguir los objetivos laborales que las personas se proponen produce una cierta corrosión del carácter, hace que estas personas lleguen a los servicios produciendo, normalmente, una imagen de sí mismos como personas desmotivadas, “quemadas” (es el término que emplean los orientadores laborales) que no beneficia en nada sus posibilidades de obtener ciertas rentabilidades de la orientación laboral.

²⁹ SAE significa Servicio Andaluz de Empleo.

**CAPITULO II. DISCURSO CIENTÍFICO Y DISCURSO POLÍTICO-
ADMINISTRATIVO EN LA CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LAS
POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO**

2.1. LAS RELACIONES HISTÓRICAS ENTRE LA PSICOLOGÍA Y LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL

En la búsqueda bibliográfica efectuada para acometer las tareas propias de este capítulo he aprendido algunas cuestiones que creo metodológicamente pertinentes reflejar aquí. En primer lugar la escasa existencia de manuales en la literatura científica española, donde se aborde la relación entre psicología y orientación laboral de manera científicamente rigurosa. Finalmente he partido para este trabajo del libro de dos autores españoles³⁰, que aunque resulta un texto dirigido a los propios técnicos de la orientación laboral más que a los estudiosos de la materia, por su confección y presentación, aporta un compendio bastante exhaustivo de las distintas corrientes de pensamiento histórico en psicología que han engarzado con la justificación académica de la práctica de la orientación laboral y profesional y con el apoyo teórico a la consolidación de algunas de sus prácticas. Me atrevería a decir, eso sí, que el libro a que me refiero, que lleva por título: *Orientación e inserción profesional: fundamentos y tendencias*, es un libro más extenso que intenso, más descriptivo que analítico, más profesional (en el sentido de herramienta susceptible de utilidad a los orientadores laborales) que científico, reflexivo. En cualquier caso resulta aquí de gran utilidad, porque corrobora los grandes trazos secuenciales del mundo de la teoría psicológica y su relación con la orientación laboral, con el segundo libro que resulta clave para este capítulo: *Psychologie de l'orientation*, de Jean Guichard y Michel Huteau³¹. En segundo lugar porque aporta abundante información sobre los desarrollos institucionales específicos que ha presentado la psicología en orientación vocacional, y profesional en España.

Por lo tanto del contraste de ambos libros, y de otras publicaciones, podemos decir con rotundidad que con respecto a los rasgos e improntas que la psicología aporta a la orientación laboral y profesional, el desarrollo que se da en España es muy similar, si no idéntico, a lo que sucede en Francia. Los mismos autores, psicólogos, en el origen de la disciplina, en su justificación teórica y, si se quiere, ideológica. Las mismas corrientes en sus desarrollos y evoluciones posteriores, y el paso, muy similar, de la orientación vocacional por el sistema educativo, consolidándose fundamentalmente a través de la conexión de la actividad de orientación y la formación profesional en el ámbito de las enseñanzas medias.

³⁰ Estos autores son Alfredo Pérez Boullosa y Pilar Blasco Clavo, que son profesores de la Universitat de Valencia.

³¹ Estos dos autores franceses pueden considerarse como las más destacadas autoridades científicas en materia de psicología y orientación laboral a nivel europeo, ambos han sido directores del *Institute National d'Étude du Travail et D'orientation Professionnelle*, también han sido directores de la revista francesa *Orientation Professionnelle*.

Sometida a las exigencias, demandas y evolución, tanto de los sistemas educativos como de los cambios producidos en los mercados de trabajo, la orientación laboral y profesional, se extiende, básicamente, del sistema educativo y de su función de procuradora de *ajustes* entre los individuos y las profesiones, cuando nace a principios del siglo XIX, al ejercicio de una orientación laboral *integral*, que podríamos llamar hoy, y en la que al decir de los propios psicólogos, la función del orientador estaría llamada a cubrir todas las etapas de la vida del individuo, no sólo la adolescente de búsqueda de ubicación laboral y social, y el apoyo a los usuarios en diversos momentos y transiciones propias de la necesidad de vivir en un mundo donde los individuos desempeñarían diferentes y complejos roles y en espacios físicos e institucionales cambiantes y sumamente imbricados (Guichard y Huteau, 2001).

El engarce de la orientación laboral dentro de las políticas activas de empleo, que como hemos visto en otros capítulos, tras su nacimiento en el seno de la economía laboral sueca, se ha extendido con imparable vigor por el conjunto de la Unión Europea, ha hecho que el número de instituciones de orientación y de profesionales dedicados a ella se haya multiplicado de forma importante desde los noventa, y resulte una actividad de gran interés en el marco de las políticas sociales y de empleo de nuestras sociedades. La psicología, como forma de pensamiento científico y académico ha jugado su papel en el nacimiento y en el desarrollo y consolidación de esta actividad social, que vamos a intentar dilucidar de manera mínima en este apartado.

2.2. LA PSICOLOGÍA COMO CIENCIA LEGITIMADORA EN EL ORIGEN DE LA ORIENTACIÓN

Como sucede con la práctica del trabajo social (Verdés-Leroux, 1978), y de otras actividades de intervención social, tanto el nacimiento como la consolidación de estas prácticas no vinieron avalados exclusivamente por las propias necesidades que la sociedad presentara a ese respecto, ni por los beneficios objetivos de la puesta en práctica de estas funciones en si mismas, sino que la relación entre la función y el estado determinado de las ciencias sociales en que pudieron apoyarse, resulta una variable necesaria a tener en cuenta para comprender su origen y evolución.

Los fundadores de la orientación profesional tenían a este respecto las ideas muy claras: para ellos el desarrollo del conocimiento científico en ciencias sociales, y en este caso el desarrollo de la ciencia psicológica, suponía el aval necesario y suficiente para la legitimidad de la práctica de la orientación, que a principios de siglo era una función incipiente (Guichard y Huteau, 2001: 19).

En el contexto de mercados laborales estables, donde el proceso de *destrucción creativa* de Schumpeter tenía mucha menor vigencia que en la actualidad³², el trabajo del orientador profesional para Frank Parsons (reconocido como el padre fundador de la orientación profesional), consistía en conectar mediante un procedimiento científicamente razonado y de naturaleza psicológica, las características de los individuos y las de los empleos a los que podían optar en el mercado.

Fue en el marco de la psicología diferencial donde se dio respuesta científica y apoyatura legitimadora a la práctica de la orientación laboral: resolver el problema de ajuste *individuo-profesión*, para que éste resultara el más positivo para los intereses de uno y otra. El presupuesto que permite el desarrollo de una psicología diferencial es que los individuos están dotados de una personalidad estable y que puede ser descrita en base a su posicionamiento frente a ciertos ejes o dimensiones del funcionamiento intelectual y de una serie de grandes rasgos *diferenciadores* de la personalidad. Postulados que serán profundizados y criticados en el marco de algunas de las teorías psicológicas que se consagraron especialmente a la legitimación científica de la orientación laboral y profesional, así sucede con las aportaciones de la teoría psicológica, desde las de Parsons hasta el modelo de René Dawis y Lloyd Lofquist.

Hasta mediados de los años cincuenta el centro neurálgico de la orientación profesional será el individuo, y sobre todo una cuestión primordial dentro de la esferas de la individualidad sobre la que se volcarán tanto las investigaciones como las prácticas en orientación: *la elección vocacional*, el ajuste del individuo a la profesión y al trabajo. No parecen haber más momentos o transiciones en la vida de los seres humanos que la trascendente decisión de qué hacer, y a qué dedicarse profesionalmente sobre la que reposa gran parte de la construcción de la identidad personal.

³² Recordemos que en la fase del modo de producción postfordista en la que nos encontramos, uno de los rasgos esenciales de los mercados de trabajo es el *dinamismo*, el continuo o al menos, el muy acelerado cambio en las reglas del juego que confrontan a la oferta y a la demanda de trabajo en las relaciones laborales, la obsolescencia y desaparición de profesiones y la emergencia de nuevas actividades laborales al calor de las innovaciones tecnológicas y organizativas de la producción. Frente a esta imagen que podría funcionar como tipo ideal de los mercados de la globalización, los mercados laborales de principios del siglo veinte, se basaban en principios de estabilidad, de lento cambio en las relaciones laborales y en la desaparición y creación de nuevas profesiones, en el marco de un modelo taylorista de producción, donde la repetición y la perpetuación del orden de lo conocido podrían entenderse como referencias de las representaciones normativas de esa época. Esto tiene, como vemos en esta tesis, unas repercusiones claras sobre los modos de transición de los jóvenes al empleo. Mientras que al principio de la orientación, a principios del siglo XX regían modos de transición basados en la transición rápida de la familia o la escuela al trabajo, ahora se produce una situación de cierto *caos transicional*, con el consiguiente alargamiento del proceso de transición de la escuela al trabajo, y la complejización de estas transiciones y de los roles que se le exigen al nuevo trabajador postfordista.

Ya después de los cincuenta, comienzan a tener cabida otro tipo de cuestiones en el ámbito de la psicología de la orientación laboral. Sobre todo dos cuestiones resaltan y que abordaremos a través de sus modelos más destacados en este apartado: la cuestión de cómo los jóvenes se forman sus expectativas de futuro profesional, sus representaciones sobre el ámbito de la ocupación, y por otra parte la construcción de las carreras profesionales a lo largo de la vida, cuestión sobre la que el modelo de Donald Super será la ilustración más destacada y que trataremos aquí más con detenimiento.

Y ya en los periodos más recientes, han tendido a desarrollarse enfoques que intentan soslayar, de manera teórica, el simplismo y el mecanicismo en que incurrían los modelos originarios de la psicología diferencial citada, intentando tomar en consideración los contextos sociales donde se produce la socialización y la complejidad de los procesos de socialización y el estudio de las transiciones personales y profesionales, de forma que la orientación vería así, ampliado su espectro de problemáticas a tratar desde el punto de vista de la teoría psicológica. El modelo de Nancy Sholssberg podría iluminar estas corrientes, y será tratado aquí, dentro del marco general de la crítica que se efectúa a la insuficiencia del enfoque psicológico para entender adecuadamente la práctica del orientador laboral.

Si la psicología ha sido el talón de Aquiles científico en que los profesionales de la orientación pudieron sustentar su intervención y su práctica y hacerla aceptar socialmente, esto no tuvo lugar sin los correspondientes beneficios para la propia ciencia y el estatuto de la psicología. Es una relación de complementación y de simbiosis la que parece establecerse entre psicología e investigación psicológica y la práctica de la orientación laboral. La ampliación de los objetos de investigación de la psicología al campo de las prácticas de los técnicos de orientación laboral y profesional pioneros, constituyó un filón para el desarrollo de la psicología en el ámbito académico, y para su objetivo a principios de siglo que no era otro que el de emanciparse de la tutela de la filosofía. Así el resultado de esta *interacción*, como la llaman Guichard y Huteau (2001: 22-23), fue el desarrollo espectacular del número de problemáticas y objetos de estudio en psicología concernientes y relacionados con la orientación.

De modo que podemos entender cómo el proceso de construcción de legitimidades fue recíproco entre la psicología y la orientación profesional a principios del siglo veinte. Los técnicos y los agentes interesados en constituir un cuerpo profesional propio en torno a esta profesión, muy vinculada en un principio al sistema educativo (no hay que olvidar, que como veremos, el gran desarrollo de la orientación se produce en el marco de la orientación vocacional y en espacios institucionales como los gabinetes de orientación vocacional de los institutos de enseñanzas medias, y es en las últimas décadas en las que la orientación se expande

a más áreas de la vida social y también a más colectivos sociales, sobre todo con los profundos cambios experimentados por los mercados de trabajo), se apoyaron en el saber científico de la psicología, lo que supuso la aparición de obras teóricas al respecto (un ejemplo sería la primera gran obra, de Frank Parsons: *Choosing a vocation*), la organización de encuentros y jornadas sobre orientación profesional en el ámbito académico, la aparición de manuales psicológicos sobre orientación profesional, la objetivación de estos temas de estudio en cátedras y puestos en el ámbito institucional universitario, etc., (Guichard y Huteau, 2005). Luego para resumir, la psicología proporcionaba su ciencia para que la orientación consolidara su estatus profesional, lo que a su vez revirtió en la consolidación del estatus científico de la psicología³³.

Ahora bien, lo aprendido en el marco de esta investigación con orientadores laborales nos permite corroborar la postura de los autores que venimos citando cuando expresan con claridad que la distancia que existe hoy entre la investigación psicológica y las prácticas en orientación laboral es mucho mayor que la que se daba en estos contextos iniciales de *legitimación* recíproca. Hay cuatro factores que respaldarían ese importante cambio en las relaciones actuales entre psicología y orientación:

1) Un cierto desinterés por parte de los técnicos en orientación con respecto a los modelos teóricos (los técnicos considerarían, normalmente, que los modelos teóricos son poco ratificables y desconectados de lo que sucede en el mundo de la orientación laboral diaria).

2) Los teóricos e investigadores de la psicología reprocharían a los técnicos en orientación laboral, el hacer caso omiso de las conceptualizaciones psicológicas para analizar sus prácticas.

3) La tercera cuestión señalada por los autores indica el alejamiento entre las prácticas en orientación y las problemáticas científicas, relativas a las fuertes diferencias entre el concepto subyacente de sujeto que suponen las prácticas de los orientadores y el que se maneja desde el ámbito científico en la actualidad. Las herramientas que usan los técnicos habitualmente, como por ejemplo las *tipologías de Holland*, presuponen aún el sujeto estable propio de la psicología diferencial que dominaba en los primeros compases de la teoría psicológica de la orientación,

³³ Destacar que un proceso similar al que describimos aquí entre la psicología y la orientación profesional a principios del siglo XX, se ha podido constatar en la actualidad entre las políticas activas de empleo, y las ciencias sociales, como la psicología, la sociología o la antropología, que prestan sus esfuerzos (hasta ahora sin analizar en cuanto a su calidad) en el marco de proyectos de investigación subvencionados por el Fondo Social Europeo, y donde se desarrollarían proyectos de intervención de políticas activas de empleo, programas para la formación de los jóvenes en barriadas marginales, programas experimentales de lucha contra la exclusión, etc.

muy alejado de las actuales corrientes teóricas que conciben al sujeto como dotado de una subjetividad relativamente maleable.

4) En última instancia, también señalan que ciertos tipos de problemas tratados por los técnicos en su práctica de orientación no dan lugar a investigaciones en el ámbito de la psicología, cuando, según los autores, constituirían un objeto de estudio propio de esta disciplina. Este sería el caso para el estudio de la adquisición de competencias profesionales y su transferencia entre el ámbito profesional y los propios usuarios.

Con respecto a las anteriores hipótesis sobre las relaciones actuales entre la psicología y la orientación laboral, quisiera insistir en algunos aspectos que puedo corroborar en el marco de esta investigación doctoral. Se ha podido constatar de forma rotunda el desinterés de los técnicos en orientación, desinterés por otra parte absolutamente generalizado, que muestran por los distintos modelos teóricos que operan en el ámbito de las teorías psicológicas (justo es decir que tampoco muestran interés por las teorías sociológicas sobre el mercado de trabajo, por ejemplo). En general los técnicos enfocan las tareas de su trabajo diario desde un fuerte escepticismo hacia modelos teóricos y exhiben un *sentido práctico* del trabajo de la orientación que incluso contraponen frente a la visión academicista de los teóricos procedentes del ámbito universitario. De modo que el punto primero esgrimido por Guichard y Huteau (2001), es, a todas luces, tal y como ellos explican.

La práctica de la entrevista de orientación, de los talleres de habilidades sociales, y de diferentes herramientas que el orientador laboral usa para resolver su relación con el usuario, se va construyendo desde el peldaño de pequeños rudimentos teóricos que adquieren en los cursos de profesionalización que reciben estos agentes, que como veremos con detenimiento, están marcados más por el carácter práctico del *simulacro* y del aprendizaje por contacto con determinadas formas de resolver y encarar las interacciones, que por la carga teórico-conceptual propiamente dicha. Por lo tanto no es nada exagerado decir, que como parecen plantear los autores mencionados, la realidad actual es que los teóricos de la psicología de la orientación pueden estar elaborando sofisticados conceptos sobre el individuo, el aprendizaje y la intervención psicosocial y los técnicos construyen su práctica diaria, por otro lado, verdaderamente paralelo y al margen del conocimiento sobre estas teorías. Baste decir que casi ninguno de los entrevistados manifestaba conocimiento por manuales de psicología de la orientación, ni clásicos, ni mucho menos recientes, mucho menos ya, su uso.

En definitiva el papel que la teoría psicológica ha mantenido con la orientación puede calificarse fundamentalmente de *legitimador científico*, produciéndose una progresiva

desconexión entre psicología y orientación a medida que una y otra han tenido una independencia relativa mayor y se han visto consolidadas científicamente y profesionalmente. En este sentido, esta tesis doctoral no deja de intentar llenar el hueco desde la sociología, que otras disciplinas como la propia psicología no son capaces de abordar en la actualidad: el de favorecer una explicación científica y holística de la acción social que desarrollan los técnicos de orientación laboral (hueco que por otra parte, y como he señalado, es reconocido, no sin cierta pesadumbre, por el propio ámbito de la psicología).

2.3. LOS PRINCIPALES MODELOS TEÓRICOS EN PSICOLOGÍA DE LA ORIENTACIÓN

2.3.1. Frank Parsons y el modelo teórico rasgos-factores

Ya hemos dicho que la obra de Frank Parsons que lleva por título *Choosing a vocation*, está comúnmente considerada como el arranque de la orientación profesional. Además como prueba de la adaptación entre la teoría sociológica y el mundo de la práctica en orientación, cuyos perfiles hemos descrito, Parsons fue también el fundador de la primera institución de orientación: el *Vocation Bureau* de Boston (Guichard y Huteau, 2001: 31).

Las propuestas del modelo de Parsons son en principio bastante sencillas, y parten en mi opinión, de un concepto de individuo dotado de una personalidad estable, que se mueve en un ámbito profesional muy poco dinámico, donde el orientador podría intervenir *científicamente* sobre éste, para ayudarle en su proceso de elección de la profesión que mejor se adaptara a los rasgos de su personalidad. Entiendo que la simplificación antropológica que suponía este modelo, fue en beneficio de su éxito y extensión entre los profesionales de la orientación a principios del siglo XX, ya que finalmente el modelo rasgos-factores, se traducía en la aplicación de tests de inteligencia y de personalidad donde se agrupaba a individuos según categorías aptitudinales, que por otra parte eran emparejadas con los *requisitos* que el científico había juzgado vigentes en las distintas profesiones.

Como demostraremos a lo largo de este trabajo, ni el individuo puede postularse como estable ni unidimensional, como hace este modelo, ni pueden demostrarse emparejamientos necesarios entre conjuntos de rasgos de personalidad y profesiones, ni en última instancia la cuestión de la transición profesional se reduce al problema de la *libre elección de profesión*, o de la *indagación introspectiva* en la personalidad del que busca empleo, sino que existen muchos factores contextuales, de cultura de clase, y sobre todo constricciones económicas y

laborales que empujan a las personas en diferentes direcciones a la hora de posicionarse en los mercados de trabajo, y que no son consideradas de manera adecuada ni por el modelo de Parsons, ni por la teoría psicológica en términos generales.

En la obra de Parsons que hemos citado, el autor habla de tres grandes factores que intervienen en la elección de una profesión:

1) Una comprensión clara de uno mismo, de sus aptitudes, de sus capacidades, de sus intereses, de sus ambiciones, de sus recursos de sus límites y de las causas de este conjunto de factores.

2) El conocimiento de las exigencias y requisitos que plantea el éxito para acceder a diferentes tipos de profesión y actividad, de las ventajas y de los inconvenientes de éstas, de las remuneraciones respectivas, de las oportunidades de carrera y de las perspectivas de futuro de las diferentes profesiones.

3) Un razonamiento justo sobre las relaciones entre estos dos conjuntos de hechos (Guichard y Huteau, 2005: 31).

De lo anterior ya puede deducirse, a grandes rasgos el modelo de sujeto que subyace a esta teoría, y por otra parte el papel que se le acuerda al técnico de orientación, en su actividad de consejero vocacional, investida de pretensiones científicas. La ambigüedad del tercer principio (un razonamiento justo), entiendo que presupone un individuo pasivo, necesitado de recurrir al consejo científico de un experto para mejorar su proceso de adecuación personal al oficio buscado. Todo indica que elegir una profesión es un ejercicio, por un lado de reflexión interior, de *autorepresentación* de lo que uno es y de lo que uno quiere, pero que necesita al mismo tiempo de fuertes dosis de información sobre el *inabarcable* conjunto de posibilidades externas (las muchas profesiones que existen en el mercado, y entre las que, pretendidamente, todo individuo podría elegir, con la sola limitación de elegir aquella que se adecue a los rasgos de su personalidad) que le ofrece el mercado. Ahí, resulta legitimada, y necesaria, la figura del orientador laboral. Este técnico, con sus herramientas científicas, entre las cuales resultan muy destacables el test de inteligencia, y de personalidad, actuará (según el modelo) como una especie de *exorcista* de la vocación individual y del autoconocimiento profesional, interviniendo en ese acoplamiento científico hombre-profesión.

Pérez Boullosa y Blasco Calvo (2001: 99) también resultan muy sintéticos en la explicación del modelo de Parsons: “Así pues, respecto a una decisión vocacional, este modelo descriptivo de la elección profesional supone que:

- Los instrumentos psicométricos (test, cuestionarios, inventarios, etc.) permiten describir rasgos psicológicos (aptitudes, intereses, etc.) a partir de los cuales se puede predecir, con mayor o menor margen de error, la posibilidad de éxito en diversos campos y niveles ocupacionales.

- La probabilidad de éxito vocacional se asienta en criterios de validez obtenidos mediante el contraste entre los rasgos psicológicos de amplias muestras de sujetos y los criterios de éxito en diferentes profesiones”.

Esta manera de concebir la orientación, es la que se encuentra en la base de la mayoría de los trabajos de investigación de la psicología de la orientación hasta mediados del siglo XX, y esto para la mayoría de los países industrializados, lo que podemos entender que supone también España, y de forma paralela al desarrollo de la propia disciplina de la orientación (Guichard y Huteau, 2001: 31).

2.3.2. La actualización del modelo de Parsons. La teoría de la adaptación al trabajo de René Dawis y Lloyd Lofquist

La teoría de la adaptación al trabajo de Dawis y Lofquist resulta una prolongación de los trabajos y posiciones de Frank Parsons, realizada en los años sesenta por estos dos profesores de la universidad de Minnesota. Si su objetivo central es dar cuenta de la adaptación de los adultos al trabajo, una de las diferencias que podemos destacar frente al modelo rasgos-factores de Parsons del que emana, es que tiene un campo de aplicación mucho más amplio, incluyendo el conjunto de conductas de orientación que puedan concebirse (Guichard y Huteau, 2001: 37).

Muy cercana a Parsons en sus postulados, la teoría parte en términos generales, de que la adaptación al trabajo resulta de una buena correspondencia entre las características de las personalidades de los individuos y la de los entornos laborales donde operan. Eso implica, para estos autores, que las propiedades de los individuos y las de los trabajos o las profesiones deben de ser descritas por medio de los mismos atributos.

La personalidad individual es relativamente estable y se caracteriza por su estructura y por un *estilo de personalidad*. Es un conjunto de capacidades (*abilities*) y de valores (*values*), que pueden complementarse o pueden estar en conflicto entre sí, y que constituyen la estructura de la personalidad. El caso es que la estructura de la personalidad es susceptible de ser descrita y descubierta por el psicólogo, a través del empleo de test de aptitudes y valores, y finalmente los individuos pueden ser clasificados sobre la base de sus *estilos de personalidad*. El estilo de personalidad caracteriza a los individuos por la forma en la que utilizan y ponen en valor sus aptitudes y sus valores.

Los autores, sobre la base de análisis efectuados sobre los distintos tipos de trabajo, elaboraron el *General Aptitude Test Battery* (GATP) que consideraban un test que constituía un buen muestreo de las aptitudes más pertinentes en los trabajos. Esta batería de preguntas del GATP permitía evaluar nueve capacidades: capacidad general para aprender, capacidad verbal, capacidad espacial, capacidad numérica, capacidad perceptiva, capacidad de atención, capacidad de coordinación ojo-mano, destreza digital y destreza manual.

Igualmente, disponían del *Minnesota Importance Questionnaire*, que de la misma forma permitía disponer de una representación aceptable de los valores y necesidades humanas. El MIQ acaba definiendo seis factores que son interpretados como valores humanos esenciales en el ámbito del trabajo: éxito, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía³⁴. Los autores juzgan cuatro estilos de personalidad como pertinentes: mayor o menor rapidez de respuesta, la velocidad más o menos sostenida, el ritmo, y la resistencia.

La hipótesis central del modelo teórico es que *el sujeto intenta conseguir y mantener, en el marco de un proceso dinámico de adaptación, una buena correspondencia entre su personalidad y su entorno laboral*. El mejor índice de adaptación al trabajo, es el mantenimiento en el mismo. Un concepto importante de la teoría es el de *satisfacción*. El individuo está satisfecho con su trabajo cuando éste le permite poner en valor, sus valores, valga la redundancia (sería la situación en la que los requisitos del trabajo no entrarían en conflicto con el *estilo de personalidad* del trabajador, el trabajo por lo tanto serviría al desarrollo de la persona, de la identidad). El individuo proporciona satisfacción cuando sus capacidades le permiten responder a las exigencias del trabajo. La inadaptación se traduce en un abandono del trabajo por parte del individuo o en un cambio de ese trabajo a otro en el que pueda darse una mejor adaptación. En definitiva el modelo presenta una serie de postulados expuestos con

³⁴ Exponemos aquí los elementos básicos, resumidos, para la comprensión del modelo teórico de Dawis y Lofquist, para profundizar en los pormenores de esta teoría psicológica y en la forma en la que se elaboraban los test, para caracterizar tanto a los individuos como a las profesiones, (Guichard y Huteau, 2001: 37-39).

mucha claridad y que tienen la virtud de ser muy operacionales, en sintonía con la propia teoría de rasgos-factores de Parsons. El modelo teórico ha dado lugar a muchas aplicaciones en el campo de la orientación profesional así como a numerosas investigaciones de psicología de la orientación.

Guichard y Huteau (2001: 39-40), apuntan algunas críticas a este modelo teórico, desde el campo estricto del pensamiento psicológico. En principio, la teoría de Dawis y Lofquist, afirma que la *adaptación al trabajo* es un proceso, sin embargo ese proceso se da por hecho, sin que la teoría lo explique en ningún momento. Es más, el modelo teórico presupone una actividad del sujeto, que a la hora de la verdad no es tenida apenas en cuenta en el desarrollo de la teoría. En resumen, se diría que la adaptación para esta teoría, es más consecuencia de las características de un sujeto teórico (un sujeto caracterizado por una personalidad psicológica estable, como hemos explicado), que de un sujeto activo, que realiza una serie de actividades, que actúa para conseguir esa adaptación que se postula. Ese es, uno de los límites centrales, que, consideramos que con gran acierto, se han apuntado a la teoría de Dawis y Lofquist.

Por otra parte Dawis y Lofquist, consideraban que su teoría era de aplicación para el trabajo de los orientadores laborales, pero podía extenderse al ámbito de las diferentes formas de consejo personal en psicología, y que permitía comprender múltiples fases en las transiciones laborales, como problemas creados por la interrupción del trabajo, el abandono o cambio de profesión, la jubilación, y que tenía implicaciones para las conductas sociales y para el estudio de conductas humanas en esta área. Sin embargo, tal y como demuestran Guichard y Huteau, el análisis concreto de las implicaciones de esta teoría sobre el trabajo de los orientadores laborales, demuestra que la teoría se encuentra en la más pura tradición parsoniana, y que no demuestra esa capacidad de operar más allá del ámbito de la decisión vocacional, en términos de limitación muy parecidos a la teoría de rasgos-factores del propio Parsons, y en contra de la universalidad que le pretendían sus impulsores.

2.4.3. Un sujeto estable y pasivo y el empleo de la psicotecnia en orientación. Auge, límites y críticas a este modelo

Como hemos mostrado con anterioridad es sobre la base del modelo rasgos-factores que se produce el impulso de la psicología de la orientación y el juego de legitimidades cruzadas entre psicología y orientación profesional descrito. Hemos simplificado los modelos teóricos de principios y hasta mediados de siglo, en dos centrales: el de Parsons y la que hemos considerado su actualización última, y el modelo de Dawis y Lofquist. Nos hemos ahorrado la explicación de

otros modelos teóricos que también tuvieron su repercusión en el ámbito de la orientación, como el modelo de Horn y Call, porque están subsumidos en los principios generales de los modelos presentados, y por lo tanto su explicación no se hace necesaria en este trabajo.

Como ya se ha apuntado de alguna forma, estas teorías aportaban una noción teórica de sujeto, legitimaban de manera científica la intervención del técnico en orientación, y muy fundamentalmente, aportaban una serie de instrumentos y herramientas para su aplicación en el desarrollo práctico de la orientación profesional, y facilitaban, por tanto, la actividad orientadora y la propia investigación en psicología de la orientación que podía derivarse de la aplicación de los modelos teóricos que sustentaba. En este sentido, era común en la psicología social de principios y mediados de siglo el empleo de psicotécnicos, de test de aptitudes y de personalidad, que venían a refrendar o consolidar teorías psicológicas. Así sucedió también en el caso de las teorías de psicología de la orientación, y tal y como nos informan Guichard y Huteau (2001), el empleo de test psicotécnicos gozó de gran desarrollo, especialmente en el marco de las teorías de la orientación que hemos desarrollado.

Hay que recordar brevemente que la *psicotécnica* no es una teoría psicológica, sino que hace referencia al conjunto de aplicaciones de la psicología que se derivan de sus postulados teóricos, sería por lo tanto como la *ciencia aplicada* de la teoría psicológica. En definitiva, viene constituida por un conjunto de técnicas (el test psicotécnico, fundamentalmente y todos los procedimientos psicológicos de observación estandarizados) y de prácticas sociales que tienen por objeto racionalizar los procesos de descripción y categorización psicosocial de los individuos (Guichard y Huteau, 2001: 30).

Partiendo de los principios teóricos que hemos expuesto, y que caracterizan a la teoría psicológica dominante en orientación profesional hasta mediados de los cincuenta³⁵, los técnicos en orientación usaron el test de personalidad en el marco de sus intervenciones y de sus entrevistas de orientación profesional. Los tests de personalidad entroncaban históricamente y tenían una metodología común con los tests de inteligencia y de aptitudes, muy popularizados por la psicología de principios de siglo XX, Aubret y Blanchard (2005). Según estos mismos autores: “Un inventario (test) de personalidad es un conjunto de ítem reagrupados en forma de escala, y destinado a medir la personalidad de un sujeto” (Aubret y Blanchard, 2005: 95).

³⁵ Esquemáticamente, estos principios serían: presupuesto de individuo de personalidad estable, posibilidad de descripción de las profesiones, también supuestos estables, individuos capaces de tomar decisiones racionalmente. El buen ajuste individuo-profesión deriva en satisfacción y es positivo para individuo y sociedad.

El objetivo del psicólogo a la hora de evaluar a una persona según estas herramientas no sería tanto el de hacer distinciones entre personalidades según una escala de valores determinados, sino más claramente, *clasificar* a los individuos con respecto a una o varias características, que tienen que ver con las necesidades, motivaciones aptitudes y actitudes de los individuos, en el marco de sus relaciones con el trabajo, el entorno sociolaboral y la propia representación de sí mismos. Hablando claro, el objetivo último es categorizar, ubicar a los individuos en un *tipo* de personalidad, y en el caso de la orientación profesional que nos ocupa, con respecto a la profesión y al mundo del trabajo.

Trataremos aquí, a modo de ejemplo, el caso del MBTI³⁶ (Myers-Briggs Type Indicator) a fin de que pueda introducirnos a la comprensión de lo que representa un test de personalidad en el campo de la orientación, para pasar a describir, después, el test de las tipologías de Holland, que también posee un alto impacto en el mundo de la orientación profesional, especialmente en los EEUU.

El cuestionario MBTI fue construido en los años cuarenta en los EEUU. Consta de 136 ítem, que tienen por objetivo categorizar a jóvenes y adultos según una serie de prototipos de *personalidad*. El cuestionario parte de la teoría de Jung sobre la personalidad, que a grandes rasgos considera que ésta se estructura en torno a dos grandes actitudes que presuponen la diferente inversión de los sujetos con respecto al mundo exterior: la actitud *introvertida* y la actitud *extrovertida*. Los ítem de que consta el cuestionario se estructuran en cuatro escalas que conducen a situar a los sujetos en uno u otro polo de las mismas, lo que permite obtener *tipos de personalidad* diferenciados, que es lo que hace útil y operacional esta herramienta en orientación profesional (hay que destacar que este cuestionario no se concibió específicamente ni en el marco de la orientación ni para uso específico de técnicos en orientación, sin embargo ha sido bastante utilizado), lo que no se hace, por supuesto, sino al coste de la simplificación que esto supone.

Las cuatro escalas dicotómicas en las que se estructura el cuestionario son las siguientes:

1) Introversión-extroversión. La escala indica si los intereses y las actividades del sujeto se orientan hacia su mundo interior o hacia la realidad objetiva exterior.

³⁶ Elegimos el MBTI como ilustración de los cuestionarios de personalidad porque es, según Guichard y Huteau (2001: 46) y también según Aubret y Blanchard (2005: 101): el cuestionario de personalidad más utilizado en la actualidad en los EEUU, además, a pesar de las críticas metodológicas que se le puedan verter, resulta un buen ejemplo de cuestionario que ha sido avalado desde el punto de vista de la validez y la fiabilidad y ha recibido un importante apoyo desde el campo de la disciplina científica de la psicología.

2) Juicio-percepción. Con esta escala pretenden caracterizarse las actitudes de los individuos en su forma de encarar el mundo exterior. Se presupone que los sujetos que optan por el *juicio*, tienen más facilidad para planificar, tomar decisiones, etc. Aquellos que entran en la categoría de percepción tienen una actitud abierta hacia el mundo y manifiestan curiosidad y espontaneidad.

3) Sensación-intuición.

4) Pensamiento-sentimiento.

El sujeto será considerado del tipo introvertido en la primera escala si responde a más preguntas o ítem caracterizados como introversión que de los caracterizados como extroversión en la aplicación de la primera escala del cuestionario. Así sucesivamente con las cuatro escalas mencionadas. El cruce de las cuatro escalas dicotomizadas da como resultado 16 tipos de personalidad, de la topología de Briggs-Myers.

Avanzaremos aquí algunas de las críticas que ha cosechado el MBTI, que las ha tenido, dentro del propio ámbito de la teoría psicológica, así como no está tampoco exenta de crítica la propia teoría de la personalidad de Jung, (Guichard y Huteau, 2001: 47). En principio los autores resaltan que se ha criticado el hecho de que no se da una buena correspondencia entre los ítem del MBTI y la teoría junguiana que hay en su base. Una crítica central, y que parece muy corroborable, es el hecho de que las escalas en que se traba el cuestionario no son independientes entre sí, como lo exigiría la utilidad y validez del cuestionario. De modo que las categorías no son excluyentes, por lo tanto tienen mucho menos poder descriptivo y clasificatorio del que pretendería la teoría sobre su uso. Por ejemplo, aquellos que a través del cuestionario prefieren el juicio, prefieren, a su vez la sensación y el pensamiento, mientras que los que muestran preferencias por la percepción, también prefieren la intuición y el sentimiento, tal y como indican los autores que cito.

También entiendo que es muy criticable el carácter excesivamente simplista que tienen las dicotomías, que obligan al cuestionario a posicionar a los individuos en uno u otro polo de la escala, de modo que no dan opción a la caracterización de sujetos que serían atípicos a las categorías desplegadas. Sin duda que la variabilidad personal y la complejidad de las trayectorias vitales no pueden encerrarse en tipologías de este tipo, y aún así una de las potencias con la que los psicólogos defienden el MBTI es que permite tener en cuenta de

manera simultánea varios aspectos de la personalidad, frente a otros cuestionarios (Aubret y Blanchard, 2005: 103).

El inventario personal de Holland (el IPH)

La teoría de Holland y el inventario o cuestionario de personalidad que puso en marcha, sí que nacen en el cuadro específico de la psicología de la orientación profesional, y es en este marco profesional donde ha tenido gran desarrollo y donde se ha probado, según los autores consultados, su utilidad. Abundaremos poco en el aparato teórico de Holland por no ser de naturaleza muy diferente a los vistos hasta aquí. Para Holland puede hacerse una tipología de los sujetos a partir de la elaboración de una clasificación de intereses. Cada tipo se caracteriza por los intereses, las aptitudes, los rasgos de personalidad, el modo de vida y las relaciones interpersonales que comparte con los individuos que ejercen la profesión que define esa tipología de sujetos (Aubret y Blanchard, 2005: 103).

A la tipología de individuos le corresponde una tipología paralela de entornos profesionales. De forma muy similar a como procedía la teoría de Dawis y Lofquist, se presupone que tanto individuos como profesiones pueden caracterizarse y distinguirse por una serie de rasgos típicos, y también se supone que la existencia de congruencia entre el tipo de personalidad y el entorno profesional correspondiente es sinónimo de satisfacción para el individuo y de rendimiento social.

Holland distingue seis tipos de personalidad:

1) El tipo realista, que presupone una preferencia por actividades de tipo técnico que se realizan al aire libre e implican manipulación de objetos, máquinas, contacto con animales, etc.

2) El tipo intelectual o investigador, se corresponde con preferencias y actitudes hacia una actividad de investigación en el mundo físico, biológico o cultural.

3) El tipo artístico, que expresaría preferencias por valores dominantes en el ámbito de la creación artística, de actividades autónomas y mal definidas profesionalmente...

4) El tipo social, que agruparía a personas que muestran sus inclinaciones a ejercer actividades dominadas por el concepto de acción sobre los demás, sobre la sociedad.

5) El tipo emprendedor, que opta por actividades donde puede manipularse a los demás.

6) El tipo convencional, se corresponde fundamentalmente con empleos de oficina.³⁷

Entendiendo que el perfil de los intereses profesionales (estructurado en la batería que acabamos de relatar) representa de manera válida la personalidad de los individuos, Holland ha definido varios índices que permiten apreciar, según el modelo, el grado de coherencia de la personalidad del sujeto, la diferenciación de su personalidad y la identidad. Estos índices se obtienen en relación con determinadas formas de puntuación en el test de personalidad cuya significación psicológica ha sido definida a priori por el autor.

Las tipologías de Holland también incluyen seis tipos que describen seis entornos profesionales y que se corresponden con los seis tipos psicológicos. La hipótesis implícita de Holland es que las personas que viven en un mismo ámbito profesional tienen tendencia a parecerse psicológicamente, a estar cercanos en el tipo psicológico de los test de personalidad. Es interesante destacar, que la forma de construcción de las tipologías implica que los seis tipos de ámbito profesional no son descritos a partir de las características propias de éstos, sino por derivación estadística en función de los tipos de personalidad psicológica de las personas encuestadas en cada ámbito profesional. Evidentemente este es el presupuesto teórico de la metodología de las tipologías de Holland, pero resulta sencillo comprender que no se hacen encuestas representativas para cada una de las profesiones antes de incluirlas en uno de los tipos profesionales que las describen, que por otra parte son los mismos que los tipos psicológicos. En la práctica, como puede fácilmente suponerse, lo que se hace es clasificar directamente las opciones formativas o profesionales dentro de los seis tipos ya definidos a priori por la tipología (Guichard y Huteau, 2001: 59).

Aunque los autores consultados defienden la utilidad general de la tipología de Holland, ya que se argumenta que el test ha dado muestras de fiabilidad y validez en el campo de la orientación, sin embargo no son pocas las críticas que ha recibido el IPH (Guichard y Huteau 2001: 59-63; Aubret y Blanchard, 2005: 10-107). En principio, tal y como ya exponíamos con respecto al MBTI, los autores han cuestionado que una tipología de seis categorías pueda abarcar tanto la complejidad de las personalidades como los ámbitos profesionales existentes. El cuestionario ha sido criticado por simplificador y por esquematizar en exceso, aunque a ese respecto, podemos coincidir con la postura de Guichard y Huteau, que reconocen que todo test de personalidad es en sí esquematizante y simplificador, y que es conveniente ver qué resultados

³⁷ Una descripción más amplia de cada categoría del test de Holland y una explicación ampliada del funcionamiento de todo el modelo de este autor, puede encontrarse en, Aubret, J. y Blanchard (2005: 104-105).

concretos produce en la investigación y en la orientación para juzgarlo de forma conveniente. En nuestra opinión, aquí los autores reconocen de forma implícita los límites que presenta la propia psicología para explicar el comportamiento de las personas en búsqueda de empleo. Y toda disciplina que trabaje con tipos ideales, como la sociología, la filosofía, la biología...

Una cuestión central de la tipología de Holland es que incurre a mi modo de ver, en una tautología: los tipos profesionales se deducen de los tipos psicológicos, cuya tipología tiene sentido sobre la base de los intereses profesionales. Se entiende que puede definirse la personalidad humana a partir del concepto de *interés profesional*. Pero para que ello pudiera ser teóricamente aceptable habría que demostrar que puede definirse la personalidad psicológica de los individuos a partir de los intereses profesionales, y por lo tanto que los intereses profesionales se conforman sobre la base de rasgos psicológicos y no a procesos sociales y a la existencia de culturas profesionales, que en mi opinión se generan más por las dinámicas sociales y externas a la personalidad psicológica individual, que por factores psicológicos.

En definitiva parecería que Holland parte como axioma de una estructura psicológica interna de los individuos que acabarían ordenando el mundo laboral y social, y por lo tanto se ignoraría la historia, el *habitus* que estaría en la base de la constitución de las formas de acción y de elección, también en términos de gustos profesionales. Si los individuos y las sociedades, los mercados profesionales, se interrelacionaran sobre la base de principios internos de naturaleza psicológica como querría el autor, cabría esperar situaciones permanentes de cierto desajuste entre individuos y profesiones a lo largo de la historia, pero al mismo tiempo en una situación de casi ajuste continuo, porque al fin y al cabo la naturaleza de la psique humana y la densidad de individuos y relaciones hace suponer que permitirían una tendencia al ajuste, al modo en que las teorías económicas neoclásicas presuponen que la tendencia general de los mercados es al equilibrio. Pero entonces: ¿cómo explicar desajustes coyunturales de gran envergadura, épocas históricas de fuerte desajuste entre individuos y mercados profesionales, como sería la que actualmente vivimos? Ahí la psicología necesita echar mano de la sociología para no caer en el vacío explicativo. De hecho, y apoyando la argumentación crítica que aquí efectuamos, el propio Holland, cuestionado por el hecho de que su teoría no indagaba en la forma en que se generaban los intereses profesionales, y que partía de ellos como axiomas apriorísticos, reconoció en varias investigaciones que son las *experiencias vividas* por los individuos las que determinan los intereses profesionales (Guichard y Huteau, 2001: 61).

Así, cuando las investigaciones realizadas para validar la tipología, demuestran que hay correlación estadística entre el cuestionario de personalidad y los tipos correlativos de ámbito laboral a que pertenecen los sujetos entrevistados, ¿qué es lo que debemos de suponer?

¿Debemos de suponer que las personas se dirigen a determinadas profesiones y procesos de formación porque tienen una tipología psicológica determinada, como pretendería la teoría, o que, una vez en el ámbito de trabajo las personas que pertenecen a éste se socializan en una serie de valores similares y de formas de entender y de actuar en el mundo? Sin duda que los psicólogos, y el propio Holland responden a esta pregunta con la respuesta de que son los individuos psicológicamente diferenciados los que se agrupan en ámbitos ocupacionales. Sin embargo, en este trabajo sostenemos que esto no puede demostrarse empíricamente, y que es más bien al revés, serían los ámbitos profesionales, y también el habitus de clase, lo que confortaría esas formas de ver el mundo diferenciadas, matizadas, y al mismo tiempo ampliamente compartidas en el seno de grupos de afinidad como puedan ser los grupos profesionales o las fracciones de clase.

Como mostraré en otros lugares de esta tesis doctoral, en las entrevistas que he realizado a personas en proceso de búsqueda de empleo, no parece que pueda concluirse, que las personas efectuaran elecciones de profesión, o que expresaran sus gustos en materia de empleo, en base a características psicológicas, aunque no ha sido éste un objetivo específico de la tesis, sino un resultado que podemos mencionar en relación con las reflexiones que emanan del trabajo de campo realizado. Más bien, parece comprobarse, cómo existen una serie de valores sociales jerarquizados sobre lo que es un *buen empleo*, que matizados por la pertenencia a la clase social y al capital económico y cultural de los padres, tendían a ser esgrimidos como el trabajo deseado y anhelado por gran parte de los entrevistados. En este sentido, se explica en el capítulo correspondiente, como el concepto de *gusto* que expresan los buscadores de empleo, tanto por determinadas profesiones como por determinadas vías formativas, aunque a primera vista podría parecer y hacerse aparecer como un concepto netamente psicológico, corresponde en realidad a una construcción social influida por factores como la familia, la clase, etc., tal y como detallaremos.

Por ejemplo, entre las chicas, y especialmente entre aquellas que habían estudiado carreras de letras (casi todas ellas procedentes de clases populares, de familias con bajos capitales económicos y culturales), el hacer un trabajo social, que implicase el hacer *algo por los demás*, ha sido uno de los sentires mayoritarios encontrados, y aunque no se han dispuesto las herramientas de esta investigación de manera específica para estudiar la correlación entre *tipos de personalidad* y elección vocacional, cabe pensar justamente, que entre la mayoría de los entrevistados y que respondían de forma similar a esta cuestión, existiesen personas de personalidades psicológicas diferentes, y sin embargo manifestaban una misma orientación profesional, hacia vocaciones similares relacionadas con las mismas profesiones. Entiendo por lo tanto, que tipologías como la de los ámbitos profesionales de Holland, vienen a jugar el papel

del concepto de *habitus bourdesiano* en el marco de la psicología, y esto, en nuestra opinión, de manera cuestionable.

Cercana a la crítica que efectuamos en este trabajo a los test psicológicos como el de Holland, estarían dos críticas también de gran envergadura, y muy conectadas a lo explicado anteriormente, que se le han vertido a la *tipología de ámbitos profesionales* de Holland: el autor ignora la jerarquía de prestigio que existe en la sociedad en relación con los valores que categoriza (la gente no se inclina por trabajos intelectuales o manuales porque tenga una personalidad psicológica determinada, con independencia de ello, es casi normativo el que el trabajo intelectual sea más apreciado que el trabajo manual, los hijos de las familias con alto capital económico y cultural tienden a realizar trabajos intelectuales en mayor porcentaje que los hijos de las familias con escasos capitales, así como el trabajo intelectual, hasta ahora y también hoy, ha sido más masculino que femenino) en su tipología. Ignora en definitiva tanto las cuestiones de estratificación social, como de género, en sus tipologías (Guichard y Huteau, 2001: 63).

Consideramos que tipologías como la de Holland (no es que la tipología de Holland en sí, sea deficitaria, sino que sería un problema común al empleo de tipologías o de test de personalidad psicológicos), además de ser difíciles de sostener desde un punto de vista científico, tienen también una serie de efectos ideológicos nada desdeñables. Todo parece indicar que ignorar la existencia de fenómenos de género y de estratificación social en el proceso de comprensión de cómo las personas se ubican laboralmente, sólo puede conducir a legitimar el *status quo*, por el cual operan los *procesos de herencia*, y de *reproducción del orden social* con sus jerarquías de capitales económicos, culturales, sociales, así como las dominaciones de género también muy presentes en el mercado laboral.

Una dudosa *teoría, pero que es fácil de aplicar*, como las teorías psicológicas que estamos viendo, podría acabar beneficiando a quienes están mejor situados, en la medida en que más que explicar cómo se reproduce la desigualdad, simula un proceso en el que esa desigualdad aparece como inevitable. Parecería, después de conocer y dar por válidas las teorías y los test de personalidad de la psicología, que el sujeto que se encuentra en paro, por ejemplo, podría estarlo porque tiene una *personalidad muy exigente*.

2.3.4. Carl Rogers y la psicología del consejo

Uno de los modelos teóricos que más aplicación ha encontrado en el campo de la práctica de la orientación profesional, es el de Carl Rogers (Pérez y Blasco, 2001:81), o (Guichard y Huteau, 2001:23-24). La idea central de la que parte este autor es que una entrevista no directiva, conducida por un profesional que adopte una actitud empática hacia el entrevistado, permite al usuario de la orientación reestructurar su personalidad.

Con una concepción de sujeto distinta a la freudiana, la psicología de Rogers sí que entra dentro de los enfoques que muchos autores han llamado de *curación mediante la palabra* (*talk cure*). Se trataría por lo tanto, en el modelo de Rogers, de la aplicación de una especie de *psicología clínica* al modelo de interacción en orientación laboral. Para este psicólogo la inadaptación y el malestar psicológico tienen su origen, fundamentalmente, en una falta de adecuación entre la estructura del yo (el *self*) y ciertas experiencias de los individuos. En este sentido, Rogers entiende que el orientador laboral (aquí se evidencia quizás más que en ningún otro psicólogo o teoría psicológica, que desde la psicología se da por hecho que el técnico en orientación laboral ha de ser un profesional de la psicología), puede intervenir positivamente con los individuos en los casos en los que se dé una incongruencia entre su yo y el mundo laboral en el que se encuentran o al que aspiran. El orientador, a través de técnicas de *escucha activa*, de empatía, etc., puede hacer que el individuo reestructure su yo, que rehaga la visión y la representación que tiene de sí mismo, o de los ámbitos profesionales, y en definitiva que resuelva la disonancia cognitiva (por utilizar el argot de la propia psicología) que le angustia.

Podemos imaginar con claridad la idea de orientación laboral y de mundo laboral que promueve la teoría de Rogers sólo con la enumeración de los tres principios fundamentales que el autor consideraba que debía de reunir y respetar un técnico de orientación laboral para desempeñar con eficacia su labor:

- 1) Un compromiso auténtico y sincero en la relación con el usuario de la orientación.
- 2) Mantener una mirada incondicionalmente positiva, es decir, una ausencia total de juicio (en el sentido de *enjuiciar* frente a *comprender*) hacia el usuario de la entrevista de orientación.
- 3) Una comprensión abierta al otro (empatía) con miras a comprender al usuario a partir de su propio marco de referencias internas, y un esfuerzo dirigido a hacer consciente al usuario de la orientación de esta empatía (Guichard y Huteau, 2001: 211).

En primer lugar podríamos preguntarnos por qué Carl Rogers considera que si existe un conflicto entre el individuo y su ubicación en el mundo laboral, este conflicto puede resolverse con la receta de intervenir sobre el individuo, y no sobre los ámbitos laborales, sobre los empleos, sobre los sueldos, sobre las jerarquías de valor en el mundo del trabajo, etc. Tal vez la respuesta más acertada sea que tanto Carl Rogers como los enfoques psicológicos sobre la orientación y el mercado laboral, consideran efectivamente que es en el *eslabón individuo* donde residen las estridencias del sistema laboral, y que el mundo profesional y el mercado laboral constituye un hecho dado, y por lo tanto *natural* sobre el que no cabe plantearse intervenciones. Sin duda que la psicología actúa, como hemos demostrado, como ciencia legitimadora del status quo laboral y la estratificación social que éste supone.

En segundo lugar hay un postulado central en la aportación psicológica de Carl Rogers que resulta, en nuestra opinión, fácilmente criticable, pese a que ninguno de los autores que se han manejado para este trabajo (autores que realizan su investigación desde el campo de la psicología de la orientación) lo han señalado de esta forma. Parece sencillamente inviable suponer que a través de una o varias entrevistas de orientación se puedan conseguir los efectos terapéuticos estructurales que presupone la teoría: nada menos que una *reestructuración del yo*. En base al trabajo de campo realizado en esta tesis doctoral podemos constatar de manera rotunda que el mundo de la vida en orientación laboral dista mucho de comportarse como reclama la teoría de Carl Rogers.

Los orientadores laborales, realizan, efectivamente, ciertas operaciones de *ajuste* de algunos de los capitales de sus usuarios (de algunos usuarios, con los que se dan una serie de condiciones que explicaremos en profundidad más adelante), para hacerlos *más vendibles*, digamos, más atractivos a los empleadores, pero nada más. Sabemos bien, después de obras como la de *Asilos*, de Erving Goffman, que las intervenciones terapéuticas destinadas a conseguir una *reestructuración del yo* resultan de extrema complejidad, no en muchas ocasiones son perseguidas de manera efectiva por la sociedad, y además requieren condiciones de vida muy específicas, como por ejemplo la inmersión del individuo en algún tipo de institución total.

No parece haber duda de que el enfoque de Carl Rogers idealiza, y también de esa forma contribuye mejor a *legitimar* la función de los técnicos en orientación laboral, que ni quieren, ni pueden, ni son: consejeros del *alma laboral* de las personas que por una u otra razón no se encuentran en una situación que puedan juzgar como adecuada o ajustada a la idea que

tienen de sí mismos, de sus capacidades, de sus potenciales o de sus expectativas ante el mundo del empleo y de la profesión.

2.3.5. Donald Super y el modelo del desarrollo de la carrera personal y profesional a lo largo de la vida

Hemos dicho que hasta los años cincuenta predominan fundamentalmente enfoques teóricos que entroncan con los postulados teóricos del modelo de rasgos factores de Frank Parsons, y sus preocupaciones científicas y prácticas. A partir de los cincuenta aparecen otras corrientes que dan entrada a nuevos intereses en el campo de la teoría y la investigación en psicología de la orientación. La cuestión de la formación de las expectativas y las preferencias profesionales de los jóvenes es estudiada por autores como Ginzberg, Ginsburg, Axelrad y Herma (Guichard y Huteau, 2001:21). A partir de reflexiones teóricas en psicología como las de los autores citados, aparecen modelos teóricos con vocación de aplicación al campo práctico de la orientación profesional, como el modelo de John Krumboltz, inspirado en el marco teórico de Albert Bandura, o el modelo de la carta cognitiva de las profesiones de Linda Gottfredson, o el modelo de Bernardette Dumora. No los abordaremos aquí.

El modelo general de Donald Super resulta ser, según los autores consultados, una suerte de modelo que sintetiza, en muchos aspectos, y de alguna forma engloba, los enfoques descritos anteriormente, por eso lo elegimos aquí para tratarlo de manera más pausada. Donald Super no se limita, como los precedentes, al estudio y análisis de cómo se forman las preferencias profesionales sino que toma en consideración como objeto de estudio el conjunto del ciclo de la vida de la persona. A diferencia de las teorías parsonianas, este enfoque tendría influencia tanto del psicoanálisis como de la psicología social, y supone y representa bien el intento de la psicología (uno de los primeros) de tomar en cuenta los contextos sociales en que se producen las decisiones individuales, por eso resulta muy interesante demorarse aquí en este enfoque.

Una *cuestión central* por la que Donald Super resulta de gran interés en psicología de la orientación profesional es que su modelo no tenía tanto intenciones explicativas y teóricas sobre la teoría psicológica, sino que *su objetivo básico era el de definir principios que pudieran guiar las intervenciones en orientación profesional a fin de mejorar su eficacia*. El modelo de Donald Super ha experimentado ciertas evoluciones, hasta llegar a sus formulaciones actuales, lo que le hace un modelo vigente, gracias también al trabajo de algunos de sus continuadores como Mark Savickas, que sería el más destacado (Pérez Boullosa y Blasco Calvo, 2001: 107).

Guichard y Huteau (2001), opinan que la evolución del modelo y su adaptación a las necesidades surgidas se ha efectuado según tres líneas principales, cuyo enunciado nos permite entender a su vez, la naturaleza del pensamiento que exponemos:

1) El modelo ha evolucionado acordando un lugar más importante a los factores psicosociales y a los determinantes sociológicos y culturales en el marco del desarrollo de los proyectos de vida y de carrera profesional.

2) El segundo eje de cambio de la teoría de Donald Super tiene que ver con el lugar que se le otorga al concepto de *carrera profesional* en el curso de la vida. En un principio los trabajos de Donald Super estaban centrados exclusivamente en el desarrollo de la carrera profesional. Sin embargo, a partir de los años ochenta, la teoría puso el acento en la articulación de los diferentes roles sociales, y el estudio del curso de la vida en su conjunto. De esta forma el concepto de carrera profesional ya sólo se entiende como analizable como una secuencia a engarzar en el contexto de los otros roles de la existencia.

3) La tercera evolución estaría en relación con la anterior y hace referencia a una cierta disminución de la importancia concedida a las evaluaciones objetivas (tests de personalidad, de aptitudes, de intereses o de valores...) con relación a la consideración que se tiene de las representaciones que los propios individuos se hacen de su situación.

Como puede verse, y posiblemente para defenderse de las críticas recibidas, el modelo de Donald Super evoluciona experimentando un giro de lo psicológico hacia lo sociológico, alejándose de una psicología del psicoanálisis hacia una psicología social, que fuera capaz de tener en cuenta los contextos sociales. Ahora bien, ésta parece ser la voluntad que le imprimieron sus defensores y otra es la realidad de los resultados objetivos con los que podemos caracterizar este enfoque, como vamos a ver a continuación.

Veamos brevemente el armazón conceptual de la versión más reciente (de mediados de los años noventa) del modelo de Donald Super y Savickas. La teoría del *espacio y del curso de la vida* intenta integrar dos dimensiones fundamentales: el desarrollo del individuo a lo largo de la vida y la articulación de sus diferentes roles sociales. El espacio de la vida se corresponde, en esta teoría con seis grandes roles sociales: niño, estudiante, hombre o mujer en el ámbito del ocio, trabajador, ciudadano y padre o madre de familia. Estos roles no serían específicos de una edad de la vida, pero cada edad tiende a caracterizarse por un mayor o menor peso acordado a cada uno de estos roles. En cada momento de la existencia del individuo habría roles que son

centrales para éste y otros periféricos. Esto permite que pueda hablarse de *estructura de la personalidad* (Guichard y Huteau, 2001: 192-193). Los diferentes roles estarían en interacción entre sí, y no son inmutables en el transcurso de la vida, existiendo periodos de transición en los que puede alterarse la estructura y composición del peso específico de los roles en el transcurso vital de una persona.

Como en la mayoría de modelos en psicología, la elección profesional está aquí pensada bajo la forma de la correspondencia individuo-profesión (Guichard y Huteau, 2001: 158). Eso sí, frente al modelo de Parsons, por ejemplo, Donald Super presenta una teoría más flexible en la concepción de las correspondencias entre sujetos y profesiones. Cada persona puede ejercer profesiones relativamente diferentes, y se admite que en una profesión pueden darse individuos sensiblemente distintos psicológicamente. Eso sí, cuando se da una adecuada correspondencia entre las características individuales y las del ámbito profesional, entonces puede esperarse que *el curso de la vida* de un individuo transcurra en condiciones óptimas (aquí, en última instancia, la teoría no diferiría mucho de las anteriores). La teoría considera que el individuo está más *satisfecho* con su existencia en la medida en que puede empeñarse en el desarrollo de sus capacidades, intereses, valores, sus rasgos de personalidad y sus conceptos de sí mismo. Por supuesto, y como modelo abierto a la psicología social, el individuo tiene más conceptos de sí mismos que el que le viene en razón del mundo profesional, del trabajo, pero como dicen Pérez Boulosa y Blasco Calvo (2001: 113): “Pero el sí mismo sigue desarrollándose a través del desempeño de la ocupación elegida por el individuo, así como en las actividades realizadas para mantenerse y progresar en ella”. De modo que podemos afirmar que los intentos de superar las limitaciones que la teoría psicológica de la orientación presentaba hasta este enfoque, se ven, en la práctica, seriamente limitados, ya que finalmente, como veremos en la crítica a esta teoría, continúa siendo un *enfoque egocéntrico, centrado en el concepto de trabajo*, y en definitiva: ideológico.

El modelo, a pesar de su popularidad, ha recibido un buen número de críticas. Los mismos autores Donald Super y Savickas han reconocido que sus proposiciones constituyen una especie de resúmenes sintéticos de observaciones empíricas, pero que están faltos de una lógica científica específica que permita dar una explicación cabal a los fenómenos que estudia (Guichard y Huteau, 2001: 161).

Pero la crítica más contundente que se le hace a este modelo, y con la que nos sumaríamos en este trabajo, es su carácter ideológico, en el sentido de que es un modelo psicológico que más que explicar, supone la descripción cultural y fechada del comportamiento

normativo que debían de seguir los sujetos dentro del status quo determinado de acceso a las profesiones de las fracciones de clase alta y media de las sociedades que estudia.

Por lo tanto entiendo que el modelo de Donald Super, lo que hace es tomar un caso histórico de *habitus de clase* y sin explicar los contextos históricos por los que se produce, se lanza a través de la teoría como un modelo universal, idealizando sus componentes y convirtiéndolo por tanto en un modelo normativo, en un ejemplo a seguir por los sujetos, en un modelo de comprensión para el orientador de lo que es y lo que no es normal en materia de *madurez vocacional* de las personas a la búsqueda de estatus laborales y sociales. Sólo tenemos que recordar algunas de las seis etapas de la vida en que el modelo estructura el ciclo vital humano, que estaría en la base de las estructuraciones de la personalidad. Hombre o mujer padres de familia, es decir hombre trabajador y portador de un sueldo al hogar, madre cuidadora de los hijos y buena ama de casa. ¿Cuántas trayectorias de personas que hemos entrevistado e incluso de personas que conocemos en nuestras interacciones diarias no entrarían en este corsé ideológico? Y sólo he puesto un ejemplo de una fase del ciclo de vida de Donald Super, podríamos poner muchos más.

Es muy plausible la explicación que dan Guichard y Huteau (2001: 162), sobre por qué el modelo de Donald Super incurre en lo que los autores consideran sus graves limitaciones. Según ellos, el problema parte del carácter ético que el propio Donald Super quiso darle a su obra y que partía de intentar dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿qué hacer para ayudar a los individuos a tener éxito en sus vidas? Esta pregunta reposaba sobre una idea del concepto de *sí mismo* que correspondía a un modelo de sujeto histórico y culturalmente determinado y no universal como lo pretendía la teoría: “Los individuos encuentran la felicidad realizándose a sí mismos gracias a su vocación profesional”. Por lo tanto, como explican bien los autores mencionados, todos los esfuerzos y consideraciones científicas de la teoría de Donald Super estuvieron siempre subordinados al servicio de esta intención.

2.3.6. Teorías psicológicas que pretenden incorporar el contexto social y las transiciones. El ejemplo del modelo de la transición y el consejo de Nancy Schlossberg

A partir de los años ochenta, aparecen diferentes enfoques que se centran, fundamentalmente, en el estudio de los contextos sociales, las interacciones y las transiciones. Se parte en estos enfoques de una idea central: que las trayectorias individuales son poco previsible. En estos *nuevos* enfoques las trayectorias individuales tienen lugar como efecto de

las interacciones que los individuos mantienen en los diferentes contextos en los que intervienen.

De esta forma, si el modelo de Donald Super pretendía, como vimos, comenzar a tener en cuenta los contextos y zafarse de los lastres de las teorías más psicoanalíticas en orientación (cosa que no consiguió hacer con éxito), en estos nuevos enfoques la noción dominante no es, como en los precedentes, la del desarrollo de la carrera, sino la de las *transiciones*: "Las trayectorias de la vida adulta se conciben como mucho más dependientes de los contextos y de los acontecimientos, de una forma que no podía imaginarse con anterioridad" (Guichard y Huteau, 2001: 21; Pérez Boullosa y Blasco Calvo, 2001).

Nancy Schlossberg se interesa sobre todo por las estrategias que despliegan los individuos para enfrentarse a los acontecimientos cruciales de su vida que pueden entenderse como transiciones. Por lo tanto su enfoque resulta de utilidad en esta tesis, ya que el trabajo de campo ha ido dirigido a la comprensión del papel que juega la orientación laboral en las estrategias de búsqueda de empleo de los individuos, desde una óptica sociológica. Veamos por tanto, a grandes rasgos, qué podemos retener y criticar de este enfoque psicológico.

Como en el caso precedente, el modelo de Schlossberg se concibió para prácticas de orientación que fueran ayudas eficaces para los individuos. Una idea central de este modelo es que los comportamientos de un individuo, en particular en la vida adulta, se explican más en base a una serie de acontecimientos definitorios (transiciones) que por las *fases* de su edad cronológica (recordemos el modelo de Donald Super, con las seis grandes fases de la vida del sujeto). La autora considera que todo acontecimiento vital que sea percibido como tal por el sujeto (su presencia o su ausencia debe por lo tanto de suponer un cambio importante en la vida cotidiana de un sujeto, la situación del paso del paro al empleo o viceversa sería sin duda considerada transiciones en este modelo) constituye una *transición*.

En este modelo, para comprender el sentido que una transición tiene para un individuo hay que tener en cuenta el tipo de transición, el contexto en el que se da y su impacto. A estos efectos el modelo propone una tipología de las transiciones: *anticipadas* (por ejemplo obtener la licenciatura en una carrera para un alumno de quinto de carrera), *imprevistas* (ser expulsado de manera inopinada e inesperada del trabajo) e *indeterminadas* (fracasar en la obtención de un título que se esperaba, razonablemente, obtener). También aporta clasificaciones sobre acontecimientos que pueden estar en el origen de una transición, así como una categoría de factores que permiten determinar la forma en que un individuo puede enfrentarse a una transición (Guichard y Huteau, 2001: 192-193).

- 1) La situación.
- 2) El auto concepto o concepto de sí mismo.
- 3) El apoyo recibido.
- 4) Las estrategias desplegadas.

En relación con el concepto de sí mismo, han de tenerse en cuenta dos conjuntos de características: las características personales y las sociales (estatus socioeconómico, edad, sexo, etc.), por un lado, y los recursos psicológicos del sujeto (desarrollo del yo o concepto de sí mismo y las perspectivas o expectativas del sujeto, pesimismo u optimismo ante la vida, el trabajo, los valores del sujeto, su sentido del compromiso), etc. por el otro.

Scholsberg considera que su modelo de análisis de las transiciones resulta muy operacionable y permite poner en valor el modelo de la interacción de consejo de Cormier y Hackney, desarrollado en 1993. En definitiva este modelo teórico expuesto acabaría desembocando en un conjunto de visiones teóricas y herramientas de orientación que se dispondrían en una guía de intervención del técnico en orientación que comprendería cinco etapas (Guichard y Huteau, 2201: 194):

- 1) La construcción de la relación.
- 2) La evaluación.
- 3) La definición de objetivos.
- 4) Las intervenciones.
- 5) Las conclusiones y el seguimiento.

Como en Donald Super, la construcción de la relación, de la interacción entre el técnico y el usuario de la orientación supone una escucha en la que no se prejuzgue a la persona. Las siguientes fases en que se propone la intervención, se corresponden con los factores que hemos enumerado antes. Evaluación del entorno del individuo (situación), de sus recursos personales, los apoyos de los que cuenta, y las estrategias que podría desplegar en su elección profesional.

No cabe duda de que las fases en que se presenta la orientación en este modelo se corresponden de manera certera con las directrices de lo que ha de ser una relación de orientación que podemos encontrar en cualquier declaración de objetivos de cualquier programa europeo de políticas activas de empleo que fomente la orientación laboral, o en las memorias de gestión de cualquier centro de orientación laboral. Y además, también es cierto que existen ciertas semejanzas entre estas descripciones formales de la orientación y algunas de las tareas con las que ésta se desempeña en la práctica.

Sin embargo una descripción de la práctica de la orientación laboral como la propuesta puede sólo calificarse de *modelo normativo*, más que de modelo científico que diera cuenta, de manera empírica, de lo que se produce en la práctica del mundo profesional de la orientación. En este sentido, sostenemos aquí que el modelo de Scholssberg presenta la misma problemática que otros autores le han imputado al modelo de Donald Super que hemos tratado con anterioridad: se trata de un modelo que partiría implícitamente de la pregunta: ¿qué hacer para que los individuos sean más felices? Y se responde a esta pregunta con una serie de visiones del mundo y de la realidad laboral (en general acorde con el estatus quo de un mercado laboral claramente discriminador y dualizador de la sociedad), y de propuestas de intervención sobre los sujetos, que guardan poca relación con el análisis científico de aquella.

Tampoco parece que esta teoría psicológica presente un esquema de conceptos científicos que permitan dar cuenta de qué se produce, en la realidad cotidiana, en los procesos de interacción entre los orientadores y los usuarios. Eso es precisamente uno de los objetivos centrales de este trabajo doctoral, y que se han intentado solventar en este texto.

Pero por ejemplo, una cosa que resulta evidente a través de las entrevistas en profundidad a usuarios es que la práctica diaria de estos técnicos no puede corresponderse con los objetivos formales con los que se defiende y se argumenta la necesidad de la orientación laboral. Simplemente suceden cosas que ni pueden contarse, en términos oficiales, y se cuentan cosas que no pueden suceder, porque no existen los recursos suficientes para que así sea, porque los objetivos a que está confrontada esta práctica son inviables en el marco de determinados escenarios laborales, como el que analizamos para la ciudad de Granada. Básicamente los problemas de desempleo sólo pueden resolverse generando un mercado de trabajo capaz de absorber la oferta existente, teniendo en cuenta sus características generales, lo cual no está sucediendo en la actualidad.

Un ejemplo claro de esto sería por ejemplo el *seguimiento* que teóricamente ha de hacer el orientador sobre su usuario, en base al establecimiento de una relación de empatía, eficaz, como quieren Scholssberg e incluso Donald Super. Pues lo cierto es que el seguimiento es prácticamente inexistente, al menos en el marco de la orientación laboral en la ciudad de Granada y existen fuertes sospechas como para colegir que esta práctica no tenga por qué ser muy diferente en entornos con mercados laborales e institucionales similares al granadino. Los orientadores laborales normalmente no disponen de los recursos para hacer un seguimiento mínimo de sus usuarios, y en muchos casos ni siquiera lo juzgan necesario. Al fin y al cabo, hay muchas relaciones de orientación que se establecen sobre la base de una constricción mayor: el

orientador laboral tendría muy poco o nada que ofrecer al sujeto en busca de orientación, que normalmente es un sujeto en busca de *empleo*. En este contexto, parece haber quedado suficientemente probado, como se abordará en su momento, que el seguimiento ni puede producirse, ni quizás tuviera mucha razón de ser en el actual escenario de la relación entre políticas activas de empleo y mercados reales de trabajo. Pero claro, para llegar a una hipótesis tan sencilla, hay que hacer algo que las teorías psicológicas estudiadas no parece que hagan: descender al análisis empírico de la realidad: en definitiva preguntarles a los sujetos cómo establecen sus estrategias, y construir después una teoría sobre la forma en que actúan estos sujetos. Se diría que las teorías psicológicas hacen justamente lo contrario, proceden más por deducción que por inducción. De ahí esta desconexión entre teoría y mundo de la vida, que en definitiva acaba teniendo, en nuestra opinión, efectos ideológicos: legitimar el orden de lo existente.

No es demostrable que la función del orientador laboral, para ayudar adecuadamente a las personas a la búsqueda de empleo, sea el ayudarles a conformarse una opción profesional adecuada a sus aptitudes. Ese es un presupuesto central sobre el que descansa toda la teoría psicológica. Pero resulta, que una vez efectuado el trabajo de campo, ha resultado muy plausible pensar, y creo que también se ha demostrado, que la mayoría de los problemas con los que se enfrentan los sujetos que van a la búsqueda de empleo no es que carezcan de un autoconcepto adecuado de sí mismos en relación con lo laboral, o que no sepan lo que quieren. Más bien, podemos entender que existe una gran cantidad de personas, que con una excelente formación, y sabiendo muy bien lo que quieren, (normalmente trabajar en algo relacionado con la formación que han cursado), no lo encuentran: porque no existe ese trabajo para ellos.

2.4. CONCLUSIONES. LAS LIMITACIONES DE LA PSICOLOGÍA PARA COMPRENDER LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO Y LA ORIENTACIÓN LABORAL

Hemos abordado aquí con cierto detenimiento algunos de los modelos teóricos más relevantes de la psicología postulados en relación con la orientación laboral. No hubiera sido posible ni tampoco resulta fértil en el marco de este trabajo, haber abordado la totalidad de modelos teóricos y de investigación psicológica aplicada a la orientación, por lo tanto se han seleccionado aquellos modelos y autores a los que se reconoce un considerable impacto en el desarrollo de la propia orientación laboral, verdadero objeto de este estudio.

La psicología, por razones en las que no voy a entrar aquí, es una ciencia con un estatus científico y académico consolidado, que obtuvo ese reconocimiento con anterioridad a la propia

sociología, y que parece tener una mayor presencia que la propia sociología, desde los campos profesionales hasta el mundo de la decisión en políticas sociales y de empleo. Especialmente importante parece su papel en el marco de la concepción científica en materia de políticas activas de empleo y de orientación laboral. Por lo tanto era necesario en el marco de este trabajo intentar comprender el discurso científico de la psicología en relación con la orientación laboral, y las implicaciones teóricas e ideológicas que eso pueda tener para comprender la práctica de los orientadores laborales en su origen histórico.

Hasta mediados de los cincuenta el modelo teórico vigente es el modelo llamado de *rasgos-factores*, diseñado inicialmente por Frank Parsons y que como hemos visto detalladamente aportaba una noción teórica de sujeto y legitimaba de manera científica la intervención del técnico en orientación. Estas teorías psicológicas proporcionaban instrumentos y herramientas para su aplicación en el desarrollo práctico de la orientación profesional, y facilitaban, por tanto, la actividad orientadora y la propia investigación en psicología de la orientación que podía derivarse de la aplicación de los modelos teóricos que sustentaba. De esta forma, una actividad naciente y necesitada de *legitimación científica*, como era la orientación profesional, encontraba una ciencia que la apuntalaba, ciencia que a su vez reforzaba también su potencial académico y su autonomía frente a la filosofía, a través de la propia orientación laboral. De modo que la ideología legitimista y cientifista prima en estos primeros compases de la psicología de la orientación.

El empleo de test de personalidad, test de aptitudes profesionales, etc., no siendo exclusivo de las teorías que tienen por tronco el marco teórico rasgos-factores, sí que consiguió un uso muy extendido en el ámbito de la orientación laboral hasta mediados del siglo XX. Básicamente, el empleo de test de personalidad presupone una serie de cuestiones que pensamos muy controvertidas desde la óptica de una ciencia social:

1) Que la personalidad psicológica de los individuos puede ser medida y calibrada hasta el punto de poder establecer *categorías analíticas* que puedan distinguir a los unos de los otros de manera excluyente.

2) Que el sujeto es un ser *pasivo* (con respecto a la existencia de estructuras sociales) dotado de una determinada estructura psicológica que puede investigarse, y en función de ello puede conducírsele a uno u otro de los ámbitos profesionales.

3) Que las decisiones que las personas toman y las posiciones que ocupan en materia laboral y profesional se deben casi exclusivamente a cuestiones de personalidad individual.

4) Que las elecciones profesionales se producen en base a la existencia de *individuos racionales*, que eligen de entre todas las profesiones o tareas del mercado laboral, aquella que más cerca pueda estar de sus aptitudes y capacidades (más bien cabe pensar, sociológicamente, que el individuo se construye trabajando, y que muchas competencias y aptitudes se adquieren en el desempeño de una profesión y en el marco socializados que su entorno supone).

5) Que cabe esperar que pueda existir alguna forma de pensamiento científico, que en su forma aplicada pueda producir un emparejamiento *racional* entre sujetos y profesiones. (Lejos de esto, este tipo de instrumentos y las concepciones que a ellos subyacen tienen una fuerte carga ideológica que resulta muy útil a la legitimación del *status quo* laboral y la segmentación y discriminación laboral en los mercados reales).

De hecho con posterioridad a los años cincuenta, aparecen una importante variedad de modelos que de alguna manera se explican por el intento de la teoría psicológica de corregir los aspectos más insostenibles de sus postulados, que habían sido tachados, como dice Manthei (1997: 17), de monoculturales, opresivos, elitistas y racistas.

A partir de los cincuenta las teorías psicológicas de la orientación emprenden una especie de giro hacia lo sociológico como he sostenido antes, y comienzan a tener en cuenta, al menos en sus declaraciones de principios, los condicionantes sociales y culturales de la acción humana. Esto coincide, estimamos, con las crecientes críticas que sufren, por un lado, y también con los propios cambios que se producen en el ámbito de las relaciones laborales y profesionales que hacían ya completamente insostenibles los modelos de inspiración rasgo-factores. Ahora bien: ¿puede estimarse que el propósito de enmienda explicitado por los modelos más recientes de la psicología de la orientación, como las posturas de Donald Super, Savickas o Scholssberg, consiguen dar con modelos teóricos que resuelvan los problemas de científicidad que aquí hemos planteado? Nuestra conclusión clara, tal y como se demuestra a lo largo del texto es que esto no ha sucedido así.

Sin negar que por puesto, la teoría psicológica de la orientación pueda tener una validez parcial para explicar desde la psicología alguna de las dimensiones de la interacción humana que se produce entre técnico y usuario de la orientación³⁸, lo que afirmamos es que las teorías

³⁸ La crítica que nosotros podemos hacer aquí a la psicología y su fertilidad en el análisis de la orientación laboral no pretende desautorizarla como disciplina investigadora, pero sí señalar los límites a que han conducido y conducen los enfoques teóricos y empíricos basados sólo en sus herramientas, de una forma muy similar a la que Torres (2005: 12) plantea el reduccionismo de la tradición psicológica en los estudios sobre percepción social de la ciencia, lo que obliga a los sociólogos a retomar la

psicológicas que aquí se han repasado resultan insuficientes e incluso , a veces, sesgadas, para acometer un abordaje holístico y objetivo, del comportamiento que demuestran los agentes tanto en el proceso de búsqueda de empleo como de orientación laboral.

Señalaremos aquí algunas de las limitaciones que, en mayor o menor grado, pueden hacerse extensibles a todas las teorías y modelos psicológicos de la orientación laboral y profesional:

1) En última instancia, todos los modelos psicológicos estudiados están afiliados en mayor o menor medida a un concepto de sujeto que simplifica de manera inadmisiblemente la complejidad con la que se comportan los agentes en el ámbito profesional y en la orientación laboral.

2) Una de las características comunes al concepto de sujeto de las teorías psicológicas es el sobredimensionar los factores laborales y profesionales en el proceso de construcción de la identidad de los individuos.

3) Se ofrece una visión de las problemáticas de desajuste entre la oferta y la demanda de trabajo (el paro por ejemplo, el subempleo, etc.), que siempre propone como solución el intervenir sobre las condiciones personales (psicológicas) de los sujetos afectados, y nunca el tomar como referencia del análisis las propias condiciones de la demanda de trabajo, la creación de empleo, etc.

4) En relación con lo anterior, los modelos psicológicos de la orientación laboral, toman como un hecho dado el mercado laboral tal como es, lo que contribuye a su *naturalización*, y por lo tanto a la legitimación ideológica del estatus quo profesional y la estratificación social.

5) Estas teorías no ofrecen parámetros que sirvan para dar cuenta empírica de la naturaleza de las interacciones que se producen en el marco de la orientación laboral. En su lugar ofrecen cierta suerte de *recetas* para que los técnicos de la orientación laboral apoyen en ellas su intervención, adquiriendo un papel idealizador y legitimador de unas prácticas, que revestidas del halo científico de una interacción psicológica consisten en realidad en tareas cotidianas mucho más prosaicas.

reconstrucción de los contextos sociales en el análisis científico de la realidad, ya sean hechos o representaciones de los actores sociales.

Concluiremos acudiendo a la propia crítica que hacen Guichard y Huteau (2001) a pesar de que ellos (recordemos que son psicólogos) acaban haciendo una defensa de la psicología en orientación que puede considerarse discutible. Dicen los autores: “Todo sucede como si reinara, después de Parsons, una suerte de consenso: el desarrollo del individuo y su capacidad para hacer frente a las transiciones constituyen el centro del dispositivo (se refieren a la orientación laboral y profesional). Partiendo de la demanda del usuario, se trata de permitirle que pueda sacar el mejor partido de los recursos de que dispone, teniendo en cuenta las constricciones que se le imponen en los contextos en que se mueve. Implícitamente, el modelo dominante representa la necesidad de un ajuste al mundo tal y como es...” (Guichard y Huteau, 2001: 25).

Frente a esto, Guichard y Huteau proponen una orientación, que amparada en la ciencia psicológica, “sirva para preparar a los jóvenes a contribuir a que se materialice un mundo más justo en el cual la distancia entre los mejor instalados y los excluidos disminuya”. Eso, una vez más, y después de haber hecho una inmersión de varios años en el ámbito profesional de la orientación laboral y de las políticas activas de empleo, no parece ser muy realista.

2.5. TEORÍAS ECONÓMICAS SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO Y LA BÚSQUEDA DE EMPLEO. LA CIENCIA ECONÓMICA COMO JUSTIFICACIÓN CIENTÍFICA DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

La orientación laboral y las políticas activas de empleo, como muchos otros fenómenos sociales, presentan diferentes vertientes en su desarrollo que obligan, a la hora de enfrentarse a su estudio de forma holística, a tener en cuenta una variedad de disciplinas científicas para conocer adecuadamente este objeto de estudio. No se trata sólo, por tanto, de señalar descriptivamente los orígenes de una actividad que se encuentra a caballo entre varias líneas de fuerza académica, y hecha ésta simple constatación, pasar directamente a exponer los resultados de un trabajo de campo en el que nos enfrentaríamos al estudio sin haber realizado una demarcación, siquiera aproximada, de los entornos disciplinares y académicos que atañen a estas medidas, y cuyo estudio nos resulta necesario para enfrentarnos de manera sociológica a nuestro trabajo.

Hemos visto ya, las implicaciones de la relación entre psicología y orientación laboral, en el apartado que nos precede. Resulta ahora pertinente, y fue ésta una necesidad que surgió una vez comenzado y realizado buena parte del trabajo de campo, buscar las fuentes de la teoría económica en las que encuentran apoyatura y reconocimiento este tipo de medidas de empleo. En este sentido surgieron aquí necesidades de retroalimentación entre el proceso de inmersión en el trabajo de campo con las primeras, incluso buena parte de las entrevistas, y la constatación de que no habíamos comprendido aún los materiales y los discursos que se encontraban

operando en el ámbito que estudiábamos. ¿Cómo era posible la conexión que se observaba entre el discurso de la Unión Europea, que ya estaba en desarrollo, y la política económica? ¿Nacía este *ab nihilo* en la propia Comisión Europea? ¿Era suficiente el entramado conceptual de hipótesis con el que nos movíamos hasta ese momento para explicar y entender de manera holística, los discursos de las entrevistas que se realizaban a los agentes, en los que exhibían unas nociones sobre mercado de trabajo, que si bien difusas, suponían una cierta formación en este área, que tampoco acertábamos a comprender cómo se fraguaba? Estas y otras cuestiones nos llevaron a comprender la necesidad de ampliar el trabajo de construcción del objeto, llevándolo a la confrontación de estas políticas con sus fuentes científicas o académicas, y especialmente en la relación entre economía y políticas activas de empleo, siguiendo aquí las enseñanzas de dos libros esenciales de metodología de las ciencias sociales: Bourdieu y otros (2001), y Beaud y Weber (2003).

Las explicaciones que la economía produce sobre los comportamientos económicos de los sujetos a la búsqueda de empleo y de las instituciones, como las políticas activas de empleo, para intervenir en estas transiciones, revelan mucho del empuje ideológico que estas medidas han tenido, y por lo tanto, algunas de las formas en las que se han construido discursos que han favorecido su implantación, como veremos reflejado en la reconstrucción del propio discurso de la Comisión Europea al respecto.

2.6. LAS TEORÍAS ECONÓMICAS MÁS RELEVANTES SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO

2.6.1. Las teorías neoclásicas sobre el mercado de trabajo

El estudio del mercado de trabajo en el ámbito de las teorías neoclásicas es abordado siguiendo la misma lógica de la oferta y la demanda que se sigue en el estudio de cualquier otro mercado de bienes (Martín Navarro, 1995: 22). De hecho, tal y como dice Recio (1999), la teoría neoclásica plantea sus hipótesis del mercado de trabajo como un caso más de la teoría general del funcionamiento de los mercados. En este sentido, el trabajo es considerado como un *input* más en el proceso de producción, como puede serlo la tierra, o el capital, lo cual supone una serie de simplificaciones que no están exentas de importancia ideológica, tal y como estudiaremos con posterioridad.

El modelo neoclásico parte del supuesto fundamental de que tanto las empresas como los trabajadores, son agentes que actúan con plena libertad en sus intercambios económicos, y son agentes racionales que buscan la maximización de beneficios en el caso de las empresas, la

maximización de la renta salarial en caso de los trabajadores. Aunque versiones recientes de la corriente neoclásica han adaptado sus modelos explicativos para incorporar otros factores más allá de la renta salarial en la explicación de la oferta de trabajo, la importancia que se le concede a éste sigue siendo determinante en las teorías de la búsqueda de empleo, o en la teoría de los recursos humanos, que como estudiaremos con posterioridad son sucesoras del enfoque neoclásico.

En este enfoque teórico neoclásico se plantea básicamente que las empresas están dispuestas a demandar y contratar mano de obra siempre que cada trabajador adicional que demanden les suponga un beneficio Donald Super a los costes, salariales y no salariales, de contratarle. La Ley fundamental de la demanda en este modelo, simplificando, es que los empresarios estarán dispuestos a contratar a más trabajadores cuánto más bajo sea el precio de sus salarios, suponiendo el resto de variables en un estado de inmovilidad, *ceteris paribus*.

La oferta de trabajo está compuesta por personas que tienden a maximizar la utilidad en términos de elección entre salario-ocio. Se supone que cuanto más alto sea el salario que puedan obtener por una hora de trabajo en el mercado, más dispuestos estarán a trabajar, a ofrecer horas de trabajo, y más dispuestos estarán a perder una hora de ocio, ya que lo que los economistas llaman el *coste de oportunidad* de esa hora de ocio, habrá aumentado en la misma proporción que el salario de la hora trabajo. Si el salario se eleva, sale más caro, en términos salariales, quedarse en casa y no ir a trabajar.

Dice Martín Navarro (1995: 24): “En un mercado así caracterizado, donde las decisiones de las empresas maximizadoras de beneficios y de las familias maximizadoras de utilidad se han agregado, las curvas de oferta y demanda determinan un equilibrio estable”. Esta es una de las claves fundamentales de la visión neoclásica sobre los mercados de trabajo. Existe un precio, que es el precio de equilibrio, para el cual todos los agentes del mercado (de forma individual, y de manera natural) se ponen de acuerdo unos para vender su fuerza de trabajo, los trabajadores, y otros para comprarla, los empresarios.

La tendencia natural de los mercados, por tanto, es para la teoría neoclásica, al pleno empleo, y si éste no se produce esto se deberá a imperfecciones en el funcionamiento del mercado de trabajo tal y como hemos expuesto de manera simplificada con anterioridad.

Loveridge y Mok (1979: 28) aportan un esquema muy instructivo que recoge los axiomas centrales sobre los que descansa la teoría neoclásica del mercado de trabajo:

- Tanto los empleados como los empleadores tienen un adecuado conocimiento sobre los salarios y las oportunidades de empleo que rigen en todo el mercado.

- Los empleados y los empleadores son racionales en el sentido económico de la expresión. Esto significa que maximizan respectivamente la satisfacción derivada de sus salarios reales y sus beneficios.

- Cada empleador y cada trabajador representan una parte tan pequeña del mercado que sus decisiones individuales no influyen en los salarios.³⁹

- No hay obstáculos a la movilidad del trabajo ni de otros factores de producción.

- Los trabajadores y los empleadores actúan individualmente y no en concierto con otros trabajadores (a través de sindicatos) o empleadores (asociaciones) al tomar sus decisiones de salarios y empleo.

- El trabajo dentro de un mercado particular es homogéneo y perfectamente intercambiable.

En definitiva, y como dice Recio (1997: 62), el enfoque neoclásico del mercado de trabajo supone la asunción de unos principios o supuestos que están adosados al núcleo de este modelo teórico. En primer lugar los neoclásicos consideran la sociedad formada por personas aisladas, persiguiendo cada una de ellas sus propios objetivos. El modelo está basado en el *individualismo metodológico*. Las acciones, y las instituciones sociales, como en este caso el mercado de trabajo, resultan de la conducta agregada de miles de acciones individuales de individuos racionales. Un individuo *racional* (se trata de una metáfora científica) es alguien capaz de ordenar objetivos y evaluar las ventajas y los costes de cada acción, y capaz de diferenciar entre los fines y los medios para conseguirlo.

Por ejemplo, el trabajo, es considerado como un medio para conseguir un fin: la renta. La educación, como veremos más adelante cuando analicemos las teorías de los recursos humanos, es considerada también como un medio que usan los individuos, para mejorar su posición en el mercado laboral, y acceder a los mejores puestos y sueldos futuros. En segundo lugar se considera que existen una serie de productos que existen en una cantidad limitada y que son objeto de comercio o intercambio. Básicamente los neoclásicos consideran la existencia de

³⁹ Esto es lo que los economistas llaman mercados competitivos.

dos tipos de mercados: los mercados de bienes, que es donde los compradores y los vendedores comercian con respecto a los productos finales (bienes y servicios), y los mercados de factores, donde las compradoras son las empresas y los vendedores son las familias.

El tercer supuesto del que parten los modelos neoclásicos es la existencia de una situación ideal de competencia perfecta, lo que significa que nadie puede alterar individualmente o influir en la formación de los precios de los bienes demandados, los precios se forman en la interacción de las acciones individuales agregadas. Además, el modelo presupone que las decisiones de comprar y de vender son completamente independientes, y obedecen sólo a los objetivos que unos y otros se fijan por separado. Es importante señalar que esto implica que el mercado es por tanto concebido como una entidad aseptica, e intemporal, donde no se dan relaciones de conflicto entre oferta y demanda, sino simplemente relaciones de intercambio en base a la existencia de una serie de informaciones sobre precios que unos y otros conocen. En último lugar se supone que los precios son flexibles, lo que quiere decir que varían en función de cada nueva situación que se establece en el juego de la oferta y la demanda del producto.

Como dice Martín Navarro (1995: 25), resulta claro que este mercado competitivo no ha existido nunca, y que está planteado como un tipo ideal, a partir del cual los teóricos neoclásicos han conseguido una enorme influencia en el campo de la explicación teórica, y en la aplicación política de muchas medidas que se han derivado de los axiomas de este enfoque.

Como algunos de los supuestos del modelo neoclásico puro, que hemos expuesto brevemente con anterioridad, comenzaron a ser insostenibles, en las últimas décadas se han producido explicaciones matizadas, que conservan lo esencial del enfoque, pero que pretenden corregir defectos explicativos importantes por los que el modelo neoclásico había sido atacado. Veremos en profundidad cuáles son las nuevas corrientes de explicación neoclásica surgidas en las últimas décadas y las contrastaremos con las explicaciones alternativas o los paradigmas rivales, centrándonos específicamente en las teorías económicas que han explicado las causas del paro, y los procesos de búsqueda de empleo que llevan a cabo los trabajadores. Será también en esos apartados, donde procederemos a exponer una crítica pormenorizada a las implicaciones de los supuestos neoclásicos en la comprensión del paro, y sus implicaciones para las políticas de empleo, especialmente para las políticas activas de empleo, que estamos estudiando teóricamente.

2.6.2. La cuestión del paro o del desequilibrio en los mercados de trabajo

Todos sabemos que en la realidad, el mercado de trabajo no funciona de la forma en que viene descrito en los potentes modelos matemáticos con los que lo estudia la teoría neoclásica del mercado de trabajo, al menos en sus modelos más simplificadores. Lo cierto es que si estas teorías insisten en que el equilibrio es la tendencia natural de los mercados laborales, equilibrio que significa pleno empleo, lo que podemos ver en el estudio histórico de los mercados laborales es que este equilibrio no ha existido casi nunca⁴⁰.

Caben dos posibilidades básicas de desequilibrio en el mercado de trabajo: que se produzca un exceso de demanda de trabajo (esto significaría que habría más puestos de trabajo que personas suficientes para poder ocuparlos), y excesos de oferta de trabajo (que existen más personas buscando empleo que puestos de trabajo vacantes), tal y como nos indica Recio (1997: 141).

Sin entrar por el momento en el debate de las causas por las que hay más personas buscando empleo que puestos de trabajo, lo que resulta bastante claro es que el primer desajuste mencionado no es el problema que aqueja a nuestras sociedades. Más bien al revés, lo que sabemos es que especialmente desde finales de los ochenta se produce una situación de altas tasas de paro en las economías de la OCDE, que con sus variantes cíclicas van llegando una y otra vez a la primera plana de las economías y las sociedades occidentales. Puede que se den situaciones de desajuste en sentido contrario, en algunos segmentos de los mercados laborales de mayor cualificación, mercados profesionales, etc., pero la situación de conjunto de los mercados laborales es de paro , y de paro estructural, como veremos a continuación.

2.6.3. Paro friccional y paro estructural

El paro viene dado por un desajuste entre puestos de trabajo vacantes, es decir dispuestos para ser ocupados, y personas que buscan puestos de trabajo. Aunque este es el concepto general de paro, es interesante distinguir entre dos modalidades de paro que son consideradas por los economistas, especialmente en cuanto que en las últimas décadas parece que las características de los mercados laborales y las cifras de paro indican, que está aumentando el paro estructural frente a un tipo de paro más friccional que podía darse en el seno de la sociedad salarial, en la época fordista.

⁴⁰ El paro y la exclusión social no son una cuestión reciente, podemos profundizar en estos asuntos de una forma histórica, a través de algunas obras como las de Castel (1997) y Geremek (1989).

El paro friccional está considerado como el resultante de un problema de información escasa, y de costes temporales de ajuste entre los puestos de trabajo vacantes y las personas que buscan empleo. Ya que en el mercado real no existe una información perfecta (como quieren las explicaciones neoclásicas puras), a muchas personas les costará un cierto tiempo el contactar con la oferta de trabajo que les resulta conveniente y para la que son trabajadores adecuados. Existen puestos de trabajo vacantes, y existen trabajadores capaces de ocuparlos, pero ese ajuste no puede hacerse de manera instantánea en el tiempo, y la agregación de esos tiempos de búsqueda de los trabajadores constituirá el paro friccional.

El primer economista que formuló este concepto de paro friccional fue Beveridge, que creía que el paro friccional estaba provocado ante todo porque no existía una institución que reuniera información completa de las personas en búsqueda de empleo y de las vacantes por cubrir (Recio, 1997: 144). En este sentido es interesante recordar, que las distintas instituciones que ofrecen orientación laboral y las bolsas de empleo y agencias de colocación, hacen ese papel de concentración de la información sobre la oferta de trabajo y la demanda en el mercado, función que antes hacía una sola institución, el INEM.

El paro estructural explica otra cara de la problemática del paro. Consiste en que aunque existan suficientes puestos de trabajo vacantes, estos pueden no cubrirse porque los perfiles de las personas que se demandan no corresponden con las características de la oferta de trabajo, por inadecuación de las cualificaciones demandadas, o por otras variables como el sexo, o la edad... El paro estructural resulta de importancia en la actualidad, por el fuerte dinamismo de los sistemas productivos, que lleva a la obsolescencia muchos puestos de trabajo en la industria, o muchos oficios, cuyas personas que los desempeñaban quedan muy mal ubicados en el mercado laboral, con pocas posibilidades de reemplearse, por la dificultad de reciclarse a nuevos sectores que requieren nuevas cualificaciones, etc.

Entendemos, que con el paso del fordismo al postfordismo, tal y como lo explicábamos al principio del texto, se ha incrementado notablemente el porcentaje de paro estructural que afecta a nuestras economías.

2.7. TEORÍAS QUE EXPLICAN LA EXISTENCIA DEL PARO

Es en este contexto de paro estructural en el que aparecen y se desarrollan las políticas activas de empleo en Europa, como sabemos, y no lo hacen tampoco al margen del

predicamento científico que este tipo de políticas sociales encontraron en la teoría económica de raíz neoliberal, que analizaremos en este capítulo.

Después de un periodo donde los postulados de Keynes y sus explicaciones sobre el desempleo tuvieron una gran acogida en el mundo académico y una traducción al ámbito de la economía política, en los últimos veinticinco a treinta años asistimos de nuevo a una revitalización de un conjunto de enfoques teóricos que pretenden explicar la existencia del desempleo y proponer medidas de corte político y económico para su solución, enfoques que entroncan, en sus planteamientos esenciales con el paradigma de la explicación neoclásica que expusimos con anterioridad.

Hay dos teorías, cuyos enfoques resultan complementarios para explicar el paro, y que suponen la reactualización y la vigencia del paradigma neoclásico en los estudios del mercado laboral. Ambas han sido muy influyentes en la toma de decisiones de política económica y laboral en los EEUU y en Europa (Martín Criado, 1995: 46).

Estas resultan de vital importancia para nuestro análisis, en cuanto *son teorías que producen una justificación científica de las políticas activas de empleo, tanto de la inversión en cursos de formación complementaria, como en centros y servicios, como los de la orientación laboral, cuyo interés reside en favorecer la información necesaria para una mejor conexión de la oferta y la demanda de trabajo y reducir con ello las tasas de paro.*

Estas teorías son: la teoría de los recursos humanos, plantada inicialmente por Theodore Schultz, y cuyo desarrollo más acabado y que constituye un clásico en la materia es la obra de Gary Becker que lleva por título, *Human Capital*, tal y como puede verse en el trabajo de Blaug (1983: 65). Esta teoría de los recursos humanos es un claro influyente de las teorías de la búsqueda de trabajo, que constituyen un conjunto de explicaciones económicas sobre cómo se produce la búsqueda de trabajo por parte de los trabajadores, y de las causas del paro. Uno de los representantes más destacado de este enfoque es Stigler, con obras como *Economics of information*, o *Information and the Labor Market*.

Ambas entroncan directamente con el enfoque neoclásico. Son teorías enfocadas desde una óptica fundamentalmente individualista, en la que son los trabajadores individuales los que ofrecen su fuerza de trabajo a las empresas. Los trabajadores consideran la formación como un medio, una inversión para obtener mejores empleos y renta futura, la búsqueda se explica fundamentalmente como una acumulación de información o una inversión en información por parte de los trabajadores en el presente, con el objetivo de mejorar sus rentas futuras. Ambas

teorías abordan sus problemáticas, como vamos a ver, desde una óptica coste-beneficio, y desde los postulados del análisis marginal y optimizador, como vimos en la teoría neoclásica (Martín Criado, 1995: 46).

Estas teorías corrigen algunos de los supuestos que eran más insostenibles en el modelo neoclásico, como por ejemplo el hecho de presuponer que tanto la oferta como la demanda son perfectamente homogéneas. Para estas teorías, todos los trabajadores no son iguales, difieren en formación, gustos, tienen productividades diferentes, etc. Por otra parte admiten que en el mercado no existe información perfecta, y trabajan sobre la hipótesis de información imperfecta.

Entran dentro del conjunto de teorías que reciben el nombre de teorías de la oferta, como hemos mencionado, ya que hacen hincapié en la oferta de trabajo para explicar el paro, por ejemplo desajustes en la formación que tienen los trabajadores, etc., y proponen medidas de política de empleo, centradas fundamentalmente en el lado de la oferta, a diferencia de los enfoques keynesianos que proponen medidas de política económica también centradas en la demanda.

Por otra parte existen un conjunto de teorías rivales, que pretenden demostrar la inadecuación de los enfoques herederos de la teoría neoclásica para explicar el fenómeno del paro. Estas teorías entran en lo que se ha dado en llamar el enfoque estructuralista o institucionalista (Martín Navarro, 1995: 36), y las teorías regulacionistas (Santos, Montalbá y Moldes, 2004). Abordaremos brevemente unas y otras teorías al final de la explicación de estos dos enfoques centrales: la teoría de los recursos humanos y las teorías de la búsqueda de empleo.

2.7.1. La teoría de los recursos humanos de Gary Becker. El Homo economicus o la simplificación del comportamiento de los sujetos en el mercado

Aunque como ya hemos dicho había habido algunos autores y trabajos precedentes, Gary Becker publica su libro titulado *Human Capital*, y ahí sintetiza el corpus teórico de esta corriente de pensamiento. El interés fundamental de esta obra desde el punto de vista del estudio del paro y de las políticas activas de empleo, es que insiste en considerar la formación como el elemento determinante de la renta futura de las personas y de la riqueza de un país (Martín Navarro, 1995: 30). Al hacer el énfasis en la educación como una de las claves del rendimiento económico, se considera a la educación y a la formación como una de las vías principales para salir del desempleo, a la vez que, como dice el autor que tratamos, la pobreza y el desempleo se explican por la falta de capacitación de los trabajadores que la sufren.

El objetivo del libro de Becker, era el poder determinar la tasa de retorno monetaria de la educación Donald Super en EEUU. Para ello el autor elabora un potente aparato matemático al que somete un conjunto de datos estadísticos de los EEUU en los que correlaciona los ingresos o retribuciones que tienen los trabajadores con sus niveles educativos.

Su intención, en definitiva era intentar medir lo *rentable* que resultaba la inversión en capital humano, en términos coste-beneficios, de forma similar a como los modelos económicos habían hecho siempre con las inversiones en capital fijo. Igual que la economía ha intentado calcular siempre los rendimientos de capital futuro que puede suponer el invertir en una nueva máquina, Becker consideraba a la formación, fundamentalmente, como otro tipo de capital, susceptible de ser considerado una inversión y de ser medido por tanto, en términos de rentabilidad y de beneficios privados y sociales.

El autor entiende por *capital humano* un conjunto de áreas susceptibles de inversión (por parte de las personas, las empresas o el mercado), que él mismo cita específicamente como las siguientes: “la educación, la formación en el trabajo, el cuidado médico, la emigración y la búsqueda de información sobre los precios y las rentas” Becker (1983).

Lo más relevante del libro son los postulados que hace sobre la educación y la formación, y su relación con los agentes que intervienen en el proceso (los trabajadores y las empresas), y la explicación que el autor da de la relación entre niveles formativos y salarios, lo que indirectamente también supone una explicación de la relación entre paro y educación.

La hipótesis central que alimenta la estructura de todo el libro es que los individuos invierten en su propia formación, lo que supone que incurren en unos costes de oportunidad presentes, con el objetivo de aumentar sus retribuciones salariales futuras. El autor considera, dos tipos de formación, la formación general, que es un tipo de formación que se necesita para el desempeño de puestos de trabajo en cualquier empresa, y la formación específica, que es un tipo de formación que está muy vinculada al desempeño de un puesto de trabajo en una empresa concreta.

Al autor le interesa mostrar, a través de su modelo, que la formación general, al poder ser utilizada por cualquier empresa, ninguna tendría interés en pagar los costes que supone, ya que podría adquirirla gratuitamente contratando un trabajador formado por otra empresa (es lo que los economistas llaman el comportamiento del *Free-Rider*). La cuestión es clara según esta teoría, un maximizador racional de beneficios no va a pagar por algo que puede encontrar gratuitamente en el mercado: un trabajador que ya haya sido formado por otra empresa y que

salga a ofertarse al mercado. Pensemos en la utilización que las empresas pueden hacer de la formación pública (¿no aumentan la productividad general de la economía, entre otras cosas, los sistemas públicos de educación?) de los masters, de los cursos de formación complementaria, cuando estos sean verdaderamente incorporadores de cualificación en los trabajadores parados...

La formación general funcionará como un activo que llevarán incorporado a su fuerza de trabajo y del que podrán obtener rentabilidad en otras empresas. Esto justifica, y hace *comprensible*, por ejemplo, que los aprendices no cobren salario alguno en el momento de su aprendizaje o cobren un salario reducido, del que la empresa estaría descontando los costes de su formación. Por el contrario la formación específica, puesto que sirve para aumentar el rendimiento del trabajador en una empresa concreta, y es una formación que no tiene valor fuera de esa empresa, sí entraría dentro de los costes que las empresas estarían dispuestas a asumir, según la teoría que explicamos.

Las proposiciones fundamentales del modelo son, por lo tanto, que las personas invertirán en su educación si, manejando la información que poseen, estiman que el coste de la inversión presente en ese bien, es menor que el beneficio económico futuro que van a obtener con esa inversión. También se aporta una explicación para las diferencias salariales. Las desigualdades salariales a largo plazo se explican por las diferentes estrategias en inversión que han seguido las personas. Aquellos que ocupan los puestos mejor pagados, que requieren unos mayores niveles educativos, ganan más dinero porque en su momento optaron por invertir más tiempo y dinero en su educación. Por el contrario, aquellos que entraron muy pronto en el mercado laboral, obteniendo rentas desde muy jóvenes, se ubicaron en puestos de menor cualificación y por eso tienen sueldos más bajos.

Por lo tanto en esta teoría se supone, que *la productividad depende de los trabajadores, y no de los puestos de trabajo*, presupuestos que serán criticados por otras teorías como veremos más adelante.

En este orden de cosas, las distribuciones salariales que ocurren en el mercado, son fruto del efecto agregado de un conjunto de decisiones individuales de inversión personal en formación. No sólo eso, las teorías de Becker sobre los recursos humanos también proporcionan una explicación de por qué existe el paro, ya que él demuestra con su modelo que el paro también está relacionado con la educación. Como dice el mismo Gary Becker en el libro compilado por Luis Toharia: “La desigualdad existente en la distribución de los ingresos y de la renta suele estar relacionada positivamente con la desigualdad existente en la educación y

demás tipos de formación. Por poner un último ejemplo, el paro tiende a estar muy relacionado generalmente a la inversa- con la educación” (Becker, 1983: 40).

Es por esto que Recio (1997: 108) se expresa del siguiente modo: “La teoría del capital humano no constituye sólo una explicación de las razones por las cuales la gente decide estudiar. También contiene una teoría de las desigualdades salariales y de la pobreza. Las personas con estudios simplemente ganan más porque son más productivos (algo que sin duda reconforta a las personas de clase media con titulación formal), los pobres lo son por su escasa formación y baja productividad.”

En definitiva los individuos deciden individual y libremente si invertir más o menos en educación y en otras formas de capital humano como la información para la búsqueda de empleo y esto se sitúa en la base de las diferencias salariales futuras y de ubicación frente al mercado laboral (Becker, 1983: 53). El sujeto antropológico que subyace a esta teoría es un individuo aislado, que funcionando a modo de agregado toma una serie de decisiones sobre su formación y sobre el empleo o profesión que va a desarrollar en la vida, basando su juicio de elector racional de manera casi exclusiva en un principio: la máxima rentabilidad material, salarial o de rentas posibles. En este sentido este sujeto constituye lo que Pierre Bourdieu llamó un *Homo economicus*, una especie de monstruo antropológico que sólo resulta viable en el mundo aséptico de la teoría formal, pero que no encuentra refrendo en las comprobaciones empíricas del funcionamiento de los sujetos en el mundo de la vida⁴¹.

Es en el capítulo sobre la información para la búsqueda de empleo de *The Human Capital*, que Becker llama otros *conocimientos*, donde la teoría de los recursos humanos se conecta con las teorías de la búsqueda de empleo, que veremos más adelante, tras hacer un repaso a las consideraciones críticas que han sufrido los postulados de Gary Becker.

2.7.2. Algunas críticas a la teoría de los recursos humanos

La fuerte vigencia de la teoría de los recursos humanos en el campo de la economía laboral y su influencia tanto en la teoría como en las aplicaciones de políticas activas de empleo, de la que dan cuenta autores como Recio (1997: 157-8), no significa que la teoría no haya recibido críticas. Es posiblemente lo contrario, y hay que decir que estas formulaciones se han

⁴¹ Dedicaremos, con cierta profundidad, un apartado a la reconstrucción de lo que proponemos como la teoría de Pierre Bourdieu sobre la explicación de los hechos económicos y laborales, que presupone una buena guía para enfrentarse metodológicamente al estudio de los fenómenos que nos ocupan, a su vez que contiene una sólida crítica sociológica al modelo teórico de los recursos humanos.

encontrado con una fuerte oposición teórica, que al mismo tiempo supone la emergencia de paradigmas alternativos de interpretación.

Por una parte, Blaug (1983: 65) sin desacreditar plenamente el enfoque de los recursos humanos, y considerando que es una aportación válida y poderosa en el ámbito de la economía laboral, sin embargo produce una serie de críticas a ciertos aspectos formales del modelo de Becker. En definitiva, Blaug afirma que el paradigma de los recursos humanos no tiene rival por el momento en cuanto constituye un aparato de explicación de los comportamientos laborales muy formalizado, pero se encuentra en crisis y existen numerosos enigmas empíricos, como los que hemos citado, que no puede resolver.

Una crítica más radical, y atacando el centro de la argumentación neoclásica de la teoría de los recursos humanos, la podemos encontrar bien sintetizada en Michael Piore (1983). El autor considera que, la teoría de los recursos humanos, está atravesada por las mismas problemáticas que la teoría neoclásica general de la que deriva. Para este autor, se trata de teorías demasiado abstractas, que formulan sus problemáticas de forma que puedan ser encajonadas en el esquema formal que define la teoría, y luego dejan sin explicar muchos de los comportamientos de los agentes reales. Esto hace de ellas teorías escasamente útiles para enfrentarse a los problemas económicos y políticos que según él, deben abordar los teóricos del mercado laboral.

Piore considera, a diferencia de lo que quiere la *teoría de los recursos humanos*, que la formación y la educación no son procesos esencialmente económicos. La formación en el trabajo es fundamentalmente un proceso de socialización. Por lo tanto no puede considerarse la productividad como algo relativo exclusivamente a la oferta de trabajo, como algo incorporado en los trabajadores. Es la relación de los trabajadores con los puestos de trabajo y la socialización en la cultura del trabajo de la empresa, lo que constituye la productividad, lo cual resulta imposible de cuantificar económicamente.

También critica el supuesto de que los individuos puedan distinguir entre los medios y los fines, que es un axioma básico de la teoría de Becker. No está nada claro que cuando un individuo estudia una carrera lo haga pensando en la tasa de retorno económica que le va a reportar. En muchos casos las personas estudian, no para conseguir algo a cambio de eso, sino como una actividad que tiene un fin en sí misma: el fin de aprender.

Estas teorías carecerían de utilidad para este economista, ya que ignoran que las personas toman decisiones en ámbitos institucionales y políticos, y estos aspectos esenciales

para comprender los procesos de decisión son obviados por la explicación neoclásica, que sólo considera actores individuales que se influyen unos a otros exclusivamente a un nivel agregado.

Desde la óptica del pensamiento marxista, Bowles y Gintis elaboran una crítica, en algunos aspectos coincidente con la de Piore, aunque más corrosiva si cabe, con las teorías del capital humano. El problema clave que presentan las teorías neoclásicas para estos autores (esto es coincidente con el enfoque de Piore) es que consideran el trabajo como una mera mercancía. Aunque reconocen que la teoría del capital humano corrige algunos supuestos, en cualquier caso consideran que el modelo de los recursos humanos simplifica las cuestiones centrales a explicar en el mercado laboral.

El concepto de trabajo como algo vivo, formado por personas reales, desaparece oculto tras la abstracción del concepto de *capital humano*. Los resultados de la investigación de estas teorías son abstractos y vacuos, ya que eliminan de su análisis el factor fundamental para comprender las relaciones de producción que se dan en el mercado de trabajo: la clase social. La teoría de los recursos humanos no ofrece ninguna explicación sobre el trabajo reproductivo (lo cual significa que dejaba al margen de su análisis a casi la mitad de la población cuando fue elaborada: las mujeres). También supone una teoría muy parcial de las relaciones de producción social, ya que sustituye un análisis de las relaciones sociales de producción a favor de un análisis de las relaciones técnicas de producción.

En definitiva Bowles y Gintis critican los siguientes supuestos en los que descansa la teoría de los recursos humanos:

1) Se considera la producción como un proceso técnico más que como un proceso social.

2) La producción es un proceso donde un conjunto de factores se transforman unos a otros, por lo tanto no puede explicarse como un modelo analítico donde la fuerza de trabajo y la demanda de trabajo se consideran independientes y se analizan de manera paralela.

3) El trabajo no es una mercancía sino un agente vivo, activo.

4) La estructura de los salarios no es exógena a la empresa, las empresas no fijan sus márgenes de beneficios en base a los precios de equilibrio que se dan en los mercados abstractos.

Las teorías de los recursos humanos y el enfoque neoclásico consideran el intercambio trabajo-salario como un intercambio simple entre dos factores, lo cual es ignorar un aspecto central: que en las relaciones laborales existen relaciones de poder por las cuales el capital intenta controlar y segmentar a la fuerza de trabajo, y a su vez la fuerza de trabajo elabora estrategias de resistencia a este control, que se ejemplifican en las organizaciones sindicales y sus acciones, etc.

En este sentido Bowles y Gintis, advierten que estas teorías del capital humano ignoran en su modelo las muchas estrategias que los empresarios llevan a cabo para seleccionar y segmentar a la mano de obra, como por ejemplo el usar atributos en la selección de personal como la raza, el sexo, la edad, el origen étnico, o las credenciales formales, o incluso las formas de auto presentación (en el sentido de Erving Goffman) que presentan los trabajadores. Hay que considerar por tanto los aspectos culturales, las subculturas de clase en el trabajo, las relaciones de poder, y los grupos sociales (asociaciones de empresarios, sindicatos), para explicar los comportamientos de los agentes en el mercado laboral. Por la tanto la asignación de los trabajadores a los puestos no se puede derivar de un simple encuentro oferta-demanda, basado sólo en las características técnicas de cada proceso.

La consideración que hacen las teorías de los recursos humanos del sistema educativo, para esta teoría crítica, es simplista y falaz ya que lo entienden como un lugar donde se produce capital humano, pero olvidan que es un lugar donde también se reproducen los valores que favorecen la vigencia de un mercado y una sociedad capitalistas. En definitiva la crítica marxista señala, que la teoría del capital humano es un intento de soslayar la importante cuestión de la clase y de las relaciones de poder en el mercado de trabajo, omite por lo tanto las cuestiones políticas que hay implícitas en la economía y pone un excesivo énfasis en el individualismo a la hora de explicar comportamientos, ignorando los movimientos asociativos y sindicales de los trabajadores.

Y aunque todo el mundo está de acuerdo en que hay una correlación entre el nivel educativo y la renta, muchos economistas han puesto en duda que esta correlación se deba a la inversión y la acumulación en educación, y no a otros factores (Martín Navarro, 1995: 35).

2.7.3. La teoría de la búsqueda de empleo de los trabajadores desempleados de Stigler

En principio, el análisis económico neoclásico no dedicó mucha atención a los procesos de ajuste entre demanda y oferta de trabajo en el mercado. Como el modelo partía de una serie de supuestos poco realistas, como hemos visto, de la existencia de perfecta información entre

los agentes, que operan en mercados competitivos, así como la perfecta movilidad de recursos, esto garantizaba un ajuste automático oferta demanda en el mercado de trabajo, como en cualquier otro mercado a estudiar. Pero precisamente en el marco de esta tesis, lo que más nos interesa aquí de la relación entre economía y sociología es conseguir descender al nivel de análisis en el cual las teorías económicas explican o pretenden dar una explicación del comportamiento de los individuos y las instituciones en los procesos de búsqueda de empleo, de transición laboral.

Por lo tanto la *teoría de la búsqueda de empleo*, es un enfoque moderno que entronca con el pensamiento neoclásico, pero que pretende ser más realista en sus consideraciones teóricas. Una de sus acomodaciones centrales reside en el hecho de admitir la existencia de situaciones de información imperfecta en las que los agentes no pueden tomar la mejor decisión en el mercado, pero sí la decisión más óptima en función del entorno incierto y la incertidumbre con que operan. La teoría de la búsqueda de empleo recibe influencias y parte de principios muy similares a los de la teoría de los recursos humanos, así como forma parte de un conjunto de teorías de la llamada teoría económica de la información. Es de la conjunción de estos dos enfoques de donde derivan estas teorías de la búsqueda, de las cuales Stigler⁴² sería uno de sus máximos exponentes (Martín Navarro, 1995: 46).

Las teorías de la búsqueda responden a los esquemas centrales del enfoque neoclásico en el sentido de que son teorías *individualistas* del mercado laboral. Es una persona individual la que busca empleo y la que ofrece su fuerza de trabajo a una empresa. Es además una teoría de la inversión eficiente de recursos, sobre todo de tiempo y dinero, que se desarrolla con el enfoque del análisis coste-beneficios de la búsqueda y el análisis marginal y optimizador, que hemos explicado antes.

En principio se produce el fenómeno de la búsqueda porque no todos los puestos de trabajo, por sus características pueden ser cubiertos indistintamente por cualquier trabajador. En el momento de ajuste entre oferta y demanda, tanto los trabajadores como los empleadores soportan una serie de costes, monetarios y no monetarios que desean minimizar. Las empresas se supone que intentarán seleccionar a los candidatos más productivos, y a buscar a los que más les convengan entre éstos. Al mismo tiempo, en las teorías de la búsqueda de empleo, se supone que los trabajadores que buscan empleo desean el mayor beneficio económico posible derivado de la actividad.

⁴² Dos artículos de Stigler resultan centrales para profundizar los postulados de la teoría que estamos esbozando, cuyos títulos son, "Information in the Labor Market", y "Economics of Information", tal y como vienen explicados en Martín Navarro (1995).

Se trata por tanto de agentes racionales y optimizadores, pero que son estudiados en un contexto como el mercado de trabajo, donde ahora la teoría supone que no hay información perfecta. Es decir, antes de tomar su decisión sobre escoger uno u otro empleo, los buscadores no van a tener acceso a toda la información sobre vacantes y salarios que hay en el mercado, ni existe un salario medio de equilibrio que pueda conocerse, ya que más que un salario medio lo que hay son unas distribuciones de salarios por empresas.

Lo que dice la teoría de la búsqueda en este contexto es que los agentes buscan información en el mercado de forma que se maximice la diferencia entre el coste de adquirirla y el beneficio al que se accede por poseerla, para acercarse así a la decisión más óptima.

El trabajador estará interesado en buscar ofertas salariales hasta que el beneficio marginal esperado de la búsqueda iguale al coste marginal de ésta, lo que supone la aplicación del famoso análisis del comportamiento marginal del enfoque neoclásico. Stigler dice que los beneficios de la búsqueda dependen de la cantidad de búsqueda que realicen los agentes. Cuantos más recursos se inviertan en la búsqueda se supone que mejores serán los empleos encontrados en relación con el potencial que puede desarrollar el trabajador, y por lo tanto mejores serán los sueldos de esos empleos encontrados.

En definitiva buscar empleo tiene unos costes, tanto en el tiempo que se dedica a ello, en el cual no se percibe salario por otra actividad remunerada (coste de oportunidad), tanto como por los gastos en que se incurre en la búsqueda (desplazamientos, llamadas de teléfono, etc.). De la misma forma que los agentes estaban interesados en conseguir la mayor formación para aspirar al salario más alto en la teoría de los recursos humanos, en el modelo de búsqueda, los agentes están interesados en manejar la máxima información en la búsqueda hasta llegar a encontrar el puesto y el salario que están buscando. En este sentido, igual que en la teoría de los recursos humanos, aquí, un individuo que busca empleo, está invirtiendo su tiempo y su dinero, sus recursos, con el objeto de conseguir la mejor colocación posible.

Los beneficios de la búsqueda, por tanto, se derivan de las mejoras salariales que las personas esperan obtener con respecto a las rentas del trabajo disponibles en un momento dado. ¿Cómo saben las personas cuánto tienen que esperar en su búsqueda de empleo hasta que llegue un puesto que les satisfaga? Simplificando, el modelo parte del supuesto central de que las personas, en base al análisis coste-beneficios que hacen en la búsqueda (en base a la formación que tienen, a las aspiraciones laborales que se han creado, a la renta de que disponen para prolongar la búsqueda, etc.), establecen un *salario de reserva*, por debajo del cual no estarían

dispuestos a coger una oferta laboral, y comparando las ofertas que tienen y este salario de reserva toman la decisión.

Aunque existen diferentes versiones en cuanto a la forma concreta en que las personas desarrollan la búsqueda, si de una forma secuencial o ateniéndose a una muestra fija de empresas a las que contactar, las implicaciones de estas teorías de la búsqueda son las mismas. Se supone que los trabajadores tendrán interés en hacer una búsqueda lo más extendida posible para aspirar al puesto de mayor retribución salarial. Llega un momento, el momento en que se equilibran los costes invertidos en la búsqueda y la oferta que se tiene a mano elegir y en ese punto de equilibrio los sujetos encuentran y optan por el mejor trabajo encontrado.

Con respecto a los costes de búsqueda, una subida de éstos, disminuirá automáticamente el salario de reserva de los buscadores de empleo, y reducirá por tanto su tiempo de búsqueda de empleo, ya que se aceptará con más prontitud una oferta laboral que se considere adecuada. En sentido inverso, otra predicción del modelo con respecto a los costes, es que una reducción de los costes prolongará la búsqueda de los trabajadores. Este punto es muy importante, ya que aquí es donde la explicación económica de tipo neoclásico conecta con las implicaciones políticas, y con el debate sobre las políticas activas y pasivas de empleo y el workfare, que abordamos en otro lugar.

De hecho, para las *teorías de la búsqueda* las políticas gubernamentales de subsidio de desempleo tienen una gran relevancia. Y este es uno de los aspectos centrales en donde este repaso por la teoría económica resulta de gran interés para la comprensión de las políticas activas de empleo, y por lo tanto para los intereses específicos de nuestro trabajo. Según estas corrientes de pensamiento económico, *el subsidio de desempleo disminuye el coste de la búsqueda* y eso hace que los trabajadores que disfrutan de estas subvenciones puedan estar más tiempo en desempleo, barajando ofertas adicionales y esperando salarios más altos. Para ellos este mayor tiempo de búsqueda repercute directamente en la tasa agregada de desempleo del sistema económico, y por lo tanto influye en el proceso de asignación de personas a puestos de trabajo. En definitiva para Stigler, los subsidios de desempleo repercutirían a nivel agregado elevando las tasas de paro.

Otros autores consideran que el efecto desincentivador del seguro de desempleo se ha exagerado. Dicen que aunque exista el efecto individual del seguro de desempleo en la búsqueda, existen graves problemas para plantear la agregación de estas conductas individuales en la tasa general de paro, ya que si unas vacantes no quedan cubiertas con trabajadores que tienen subsidios, llegarán otros parados a ellas, otros parados con salarios inferiores de reserva.

Esto por ejemplo, es lo que sostienen autores como Narendranattan y otros (1985), en un enfoque que conecta su explicación con las teorías de la segmentación del mercado de trabajo, donde demuestran estadísticamente que las consecuencias de los subsidios de desempleo resultan diferentes en distintos grupos de trabajadores.

Si bien las teorías de la búsqueda de empleo, parecen un intento de actualizar el enfoque neoclásico a la explicación contemporánea del paro, no resultan las únicas teorías de esta naturaleza. Hay también otros enfoques que han aparecido en las últimas décadas, que recogiendo parte de las críticas vertidas sobre la teoría neoclásica pura del mercado de trabajo, intentan producir explicaciones más viables sobre el fenómeno que estudiamos. Abordamos estas teorías a continuación de manera sucinta, *no ya por el valor que ellas mismas suponen en el marco de este trabajo, donde lo que nos interesa es destacar la relación entre las teorías de los recursos humanos y el pensamiento a favor de las políticas activas, sino para ofrecer un marco de comprensión teórico suficiente.*

2.7.4. Las teorías de los salarios de eficiencia, de los salarios implícitos y de los insiders-outsiders

En este sentido podemos hablar de las teorías de los salarios de eficiencia, de los salarios implícitos, y la teoría de los *insiders-outsiders*. La clave de estas teorías se encuentra en el intento de explicar por qué existe paro a la vez que se produce una rigidez en los salarios, ya que según el modelo neoclásico, tal y como vimos anteriormente, el paro no tiene sentido ya que tanto empleadores como trabajadores tienden a encontrarse en un *salario de equilibrio*, luego el estado natural del mercado sería el pleno empleo, al nivel salarial que se determine. Pero como la realidad indica tozudamente que el desempleo persiste y crece, a la vez que los salarios se mantienen por encima de lo que sería el salario de equilibrio neoclásico, pues estos enfoques intentan solventar esa contradicción de la teoría neoclásica.

La *teoría de los salarios de eficiencia*, en lugar de considerar a los trabajadores como una mercancía simple, introduce de alguna forma la consideración del trabajo como un factor que posee unas características especiales: para que se produzca una productividad eficiente en el trabajo el empleador debe de contar, de *ganarse* en cierto modo, la colaboración del trabajador, por ello, el empleador puede tener interés en fijar salarios que estén por encima del salario de equilibrio, para ganarse la fidelidad (que los trabajadores, por ejemplo, no cambien de empresa) y la cooperación de los trabajadores.

La *teoría de los salarios implícitos*, supone que los trabajadores firman un contrato *implícito* con la empresa, por el cual se aseguran unos salarios constantes, que serán más bajos

de los salarios que podrían cobrarse en épocas de crisis económica, pero más altos de lo que podrían obtener cuando la economía se encuentra en un ciclo económico de signo positivo. De modo que más que fruto de un cálculo matemático, el salario sería fruto de una negociación implícita entre trabajadores y empleadores, para reducir la incertidumbre y operativizar la relación laboral. La teoría asegura, que en la fijación de ese ingreso implícito, se concluye en un salario que está por encima del salario de equilibrio, y por lo tanto da origen a la existencia de paro.

Y por último nos referiremos brevemente a la *teoría de los trabajadores insiders-outsiders*, matiza uno de los supuestos del modelo neoclásico puro: el de la homogeneidad de la fuerza de trabajo. Esta teoría presupone que los trabajadores con empleo son diferentes a los trabajadores sin empleo que hay en el mercado. Los trabajadores que están ya en la empresa, tienen una cualificación laboral, por ejemplo, de la que carece los postulantes. En este sentido las empresas no están interesadas en sustituir trabajadores ya veteranos por nuevos trabajadores, lo que hace que los primeros estén más protegidos frente al desempleo y puedan conseguir salarios más altos. Hay variantes de esta teoría, que consideran que los sindicatos, defienden con más eficacia los intereses de los trabajadores ya instalados, que los de aquellos que están buscando un empleo, de forma que serían estos agentes de negociación los que harían que se produzcan salarios más altos en los trabajadores instalados, y en última instancia serían los culpables de que hubiera otros trabajadores, los *outsiders* en desempleo. Estas teorías, al igual que el enfoque neoclásico, acaban culpando a unos trabajadores del desempleo que sufren otros. (Santos, Montalbá y Moldes, 2004).

2.8. SÍNTESIS CRÍTICA SOBRE LAS TEORÍAS DE LOS RECURSOS HUMANOS. LA TEORÍA ECONÓMICA Y SUS REPERCUSIONES IDEOLÓGICAS EN EL CAMPO DE LAS POLÍTICAS SOCIALES Y DE EMPLEO

Hemos abordado con anterioridad dos desarrollos de los enfoques neoclásicos, que confluyen en la explicación de las razones por las que se produce desempleo. Pero aunque hemos desarrollado con cierto detalle la forma en que proceden estos razonamientos, nos interesa sobre todo destacar las ideas centrales que estos enfoques teóricos defienden, porque es a partir de estas consolidaciones teóricas que se producen consecuencias ideológicas importantes en el campo de las políticas de empleo y de la acción social.

De la explicación más detallada de las teorías neoclásicas esbozada con anterioridad, podemos obtener una serie de conclusiones principales que constituirían los teóricos de estas teorías, y en los que se asienta su influencia ideológica en las políticas de empleo que se han desarrollado en los últimos tiempos. Tanto en sus versiones puras, como en los enfoques

posteriores que intentan revisar los postulados más insostenibles, este tipo de explicaciones tienden a considerar los salarios elevados como la causa principal del paro. Estas teorías consideran que la inflexibilidad laboral puede deberse a distintos factores, como la existencia de regulaciones estatales que interfieren en el normal desarrollo de la oferta y la demanda del mercado, como puede ser la existencia de salarios mínimos, o también, como hemos visto antes, en la existencia de sindicatos que serían los responsables, a través de su poder de negociación, de favorecer a unos trabajadores y crear el paro de otros (Recio, 1997: 146).

También, como hemos visto en las teorías de la búsqueda de empleo, se explican las altas tasas de paro debido a la influencia de los subsidios de desempleo, que hacen que los trabajadores prefieran cobrar los subsidios que trabajar por puestos de salarios inferiores, en este caso se achaca al mecanismo redistributivo del Estado del Bienestar, la existencia de paro.

En definitiva se trata de teorías que producen una explicación básicamente individualista de lo que sucede en el mercado laboral, explicación que tiene como base teórica sesgada, el concepto de *Homo economicus* que ya avanzamos con anterioridad. No se tienen en cuenta los aspectos históricos e institucionales de las relaciones laborales, y se considera a los agentes como individuos que actúan básicamente en relación con la racionalidad económica y la maximización del beneficio económico, ignorando las cuestiones institucionales, e ignorando que la mano de obra no es una mercancía cualquiera, sino que las personas se comportan en base a códigos culturales y de clase, más allá de los económicos, así como sus acciones han de entenderse en el marco de relaciones de poder, que quedan evacuadas en estas teorías.

Las distintas teorías que proceden de la matriz neoclásica, coinciden, como dice Recio (1997) en dos aspectos esenciales, y que tienen una importante repercusión ideológica en el terreno de las políticas activas de empleo, significando uno de los enfoques que prima fundamentalmente estas políticas por encima de las pasivas y de las medidas que impliquen redistribución económica. Tal y como dice el propio Recio, los dos aspectos que comparten todos los enfoques entroncados en las teorías de inspiración neoclásica: “Explicar el paro como resultado de fallos de funcionamiento del mercado laboral, lo que conduce a proponer medidas de lucha contra el desempleo centradas en intervenir en el mercado laboral. En la mayor parte de las veces en el sentido liberal: reducir las prestaciones por desempleo, debilitar a los sindicatos con objeto de permitir la evolución de los salarios a la baja.... en algunos se proponen otro tipo de intervenciones: formación, orientación profesional, etc., conocidas como medidas activas en el mercado laboral” (Recio, 1997: 147).

Martín Navarro (1995: 180) también señala el alcance ideológico de las teorías neoclásicas, y su relación con las políticas de empleo: “Las implicaciones de política económica derivadas de los postulados de la teoría de la búsqueda de empleo tienen como punto de referencia ideológico el de la aceptación de que el mecanismo de asignación del mercado de trabajo funciona adecuadamente. Debido a la existencia de imperfecciones en el mercado, tales como la informativa, no se asignan eficientemente los recursos (desempleados y puestos de trabajo vacantes). Por lo tanto lo que tiene que hacer el gobierno es instaurar una serie de medidas que reduzcan las imperfecciones existentes.” También indica Martín Navarro, que otro tipo de medidas de política económica que se derivan de estas teorías se refiere a medidas de mejora de la formación de la mano de obra, siguiendo los postulados de las teorías de los recursos humanos abordadas.

Luego entiendo que *podríamos caracterizar este conjunto de teorías de raíz neoclásica como atravesadas por dos características centrales*: una es la búsqueda de una explicación técnica del fenómeno del desempleo que tiene como efecto el vaciar la economía política (que es el ámbito donde desde donde realmente se pueden comprender de manera holística estos fenómenos), de su carácter político, y por lo tanto simplifican el fenómeno. La segunda característica más destacable sería el carácter normativo que estas teorías acaban impulsando, a través de sus recomendaciones en materia de política económica y laboral. *En este sentido es donde podemos percibir plenamente los efectos ideológicos de cierta ciencia económica, y que como hemos mostrado, operan en la dirección de desacreditar los componentes en los que se basaba el Estado keynesiano del bienestar, proponiendo en su lugar una política económica que dé máxima libertad al mercado y la liberalización y donde se atacan las transferencias económicas por considerarlas una “poor trap”, favoreciendo en su lugar las políticas activas de empleo como sustitutos óptimos para una política social eficaz.*

Layard (1996), dentro de las corrientes del revisionismo de las teorías neoclásicas, *defiende la reducción de las políticas pasivas a favor de políticas activas de mercado de trabajo*, que en opinión de este autor (así como de Níkel y Jackman, con los que tiene numerosas publicaciones) suponen el ir directamente a enfrentarse con el problema del desempleo. Se culpabiliza al pago de prestaciones económicas por desempleo y a los subsidios económicos de parte de las tasas de paro, por su duración temporal fundamentalmente. La gente preferiría cobrar una prestación que reconectarse o conectarse al mundo laboral cuando existen este tipo de ayudas, para ellos muy generosas especialmente en el ámbito europeo. Estos autores extraen de esa reflexión una recomendación: que las ayudas económicas o los subsidios de paro, sean limitados en el tiempo, y que se limiten más las que ya tienen ese carácter. Pero entonces ¿qué hacer cuando se terminan estas ayudas económicas y aún no se ha encontrado un empleo?

La respuesta de Layard, Nikell, Jackman y otros economistas de estas corrientes es muy clara: *políticas activas de empleo*.

Procediendo de una histórica corriente de pensamiento económico neoclásico en la que se defiende el primado del mercado sobre el estado para conseguir resultados económicos eficientes, podemos considerar la obra de Layard⁴³ como la más representativa de nuestra época en la defensa, desde la economía, de políticas sociales y de empleo que no supongan desincentivos al trabajador a la hora de aceptar desempeños asalariados. En este sentido Layard, Nickel y Jackman (1991: 578) defienden teóricamente lo que llaman *la teoría de la política activa de empleo*. Reconociendo, frente a los modelos de la teoría neoclásica pura, la existencia de imperfecciones de información en los mercados, en el libro que acabamos de citar, que lleva por título *El paro*, encontramos un *excelente ejemplo de la aplicación de la teoría económica actualizada a la defensa de las políticas activas de empleo en detrimento de las prestaciones económicas y las transferencias que eran propias del Estado del Bienestar keynesiano*.

Se procede, mediante un aparato matemático basado en fórmulas donde se operacionalizan las cuestiones de oferta y demanda de trabajo, a la demostración, según este modelo, de la conveniencia de emplear medidas activas como la formación y la orientación o las subvenciones fiscales a las empresas, medidas que deberían de acompañar un proceso de drástico recorte y en muchos casos eliminación de subsidios de desempleo, a los que se imputa mucha de la responsabilidad del paro, que es considerado como una asignación ineficaz de recursos en la búsqueda del equilibrio entre oferta y demanda. Siguiendo la tradición de los economistas neoliberales, el paro en sí no es considerado como un fenómeno pernicioso para el mercado o la economía (de hecho se defiende que determinados niveles de paro resultan positivos y necesarios para disciplinar a la mano de obra), lo que se considera negativo son determinadas tasas de paro, que por su elevada cifra, distorsionan los mecanismos naturales de ajuste de los mercados.

Otra de las argumentaciones históricas de los pensadores neoclásicos en relación con el fenómeno, es la *teoría del paro involuntario*, por la cual se acusa a los sindicatos de ser responsables de parte del paro al forzar salarios superiores al salario de equilibrio, y a condenar, por tanto, a un porcentaje de trabajadores a la situación de paro, también está bien recogida en este enfoque actualizado y revisado de estas corrientes que supone el pensamiento de Layard, que puede ser, como decimos un muy buen exponente.

⁴³ Richard Layard es uno de los economistas más eminentes del Reino Unido. Fue el fundador del *Centre for Economic Performance*, adscrito a la *London School of Economics*. Actualmente forma parte de la Cámara de los Lores en Inglaterra.

Como una vez fuera del a veces intrincado y a la vez simplista modelo matemático que se exhibe en estas teorías, sus declaraciones e implicaciones ideológicas resultan del todo evidentes, consideramos adecuado reproducir aquí literalmente las palabras del autor a fin de que podamos hacernos una cabal idea del argumentario que presentamos y criticamos. Dice así Layard (1991: 575): “El paro no es el resultado de un proceso óptimo de asignación. Aunque desempeña un papel fundamental en la reconducción del trabajo, su nivel está sometido a una multitud de factores distorsionadores, que tienden a hacer que sea más alto de lo que es económicamente eficiente. Las distorsiones más evidentes son:

- El sistema de prestaciones, que tiene enormes problemas de riesgo moral (a menos que se administre bien).

- El sistema de determinación de los salarios, en el que los sindicatos y los empresarios descentralizados tienen incentivos para fijar los salarios de tal forma que generan paro involuntario y en el que los salarios negociados crean un desajuste entre la pauta de demanda de trabajo y la de oferta”.

Señalaremos, igualmente otro párrafo del libro, que, en nuestra opinión, se explica por sí mismo (Layard, 1991: 577): “¿Qué podemos hacer para mejorar la eficacia de los parados? En líneas generales hay dos grandes opciones. La primera consiste en adoptar una postura más rigurosa en la cuestión de las prestaciones y la segunda es ofrecer ayuda activa para la formación y la creación de empleo. El atractivo de las prestaciones puede reducirse recortando su valor, acortando su duración, y comprobando con mayor rigor la disposición del parado a trabajar.” No puede dejar de recordarse, al leer estos párrafos, el concepto que los primeros liberales del siglo XIX tenían ya del trabajador, como un ser infantil, perezoso, holgazán y poco responsable, con el que fundamentalmente el palo, por encima de la zanahoria, era la política a seguir más adecuada para adaptarlo a las condiciones del trabajo fabril. Así lo podemos estudiar bien en Castel (1997), y también conocemos el concepto antropológico de trabajador que se escondía tras la pretendida teoría científica del trabajo de Frédéric Taylor tal y como nos lo explica Sarries (1993: 83).

Como hemos dicho se expone en el libro de Layard (1991) toda una teoría que avala y defiende las políticas activas de empleo como mejor medio para luchar contra el paro. Y este tipo de propuestas, como venimos destacando, no han caído precisamente en saco roto. Así, *el encadenamiento de acontecimientos entre la consolidación del discurso científico de la economía en materia de paro y de políticas de empleo y la adopción de enfoques políticos y*

administrativos en esta materia, no es irrelevante. El propio libro señala como sus postulados reafirman y confirman plenamente en el enfoque sostenido por la OCDE, (1990).

¿Y de dónde sacaba la OCDE su ideario, sino de concepciones y autores como los que abordamos? No hay que olvidar que a principios de los noventa comienzan a darse los procesos de liberalización y flexibilización de los mercados de trabajo, que en el caso de España hemos abordado brevemente en otro apartado, señalando como buque insignia de este nuevo rumbo en materia laboral la Reforma Laboral de 1994, que provocó un rechazo y un conflicto masivo con los trabajadores y las fuerzas sindicales de este país.

En el apartado que dedicamos al análisis del discurso oficial de la Unión Europea en materia de política de empleo, que exponemos a continuación, vemos también con claridad como uno de los argumentos centrales con los que se han impuesto las PAs es el de la necesidad de reducir los costes del Estado del Bienestar en políticas pasivas, por considerarlos perjudiciales para la creación de empleo. La base del ideario de tipo neoliberal en lo económico que inspira a la Unión Europea presenta una conexión y encuentra su matriz intelectual en los planteamientos económicos que aquí estamos esbozando, como las teorías de Gary Becker en general, que hoy por hoy encuentran sus concreciones en consideraciones del tipo de las que presentan Layard, Níckel y Jackman en sus obras.

En definitiva de los enfoques neoclásicos se obtiene una imagen básicamente negativa del parado, que acaba siendo culpado de su propia situación, ya que se supone que prefiere vivir de los subsidios que del trabajo asalariado. Si no tiene un trabajo es porque no acepta el salario de equilibrio, que es, digamos, el salario científico al que habría que trabajar. Como dicen Santos, Montalbá y Moldes (2004) estas teorías han resultado ideológicamente muy útiles para abaratar el coste de los despidos en las sucesivas reformas legislativas de los mercados de trabajo y para difundir un imaginario sobre las personas en paro como sujetos vagos, que quieren vivir del esfuerzo ajeno, que viven del fraude y del chanchullo, etc (no tenemos más que pensar en los casos de *corrupción* vinculados al Plan de Empleo Rural Andaluz y el imaginario colectivo que estas noticias suscitan).

Las teorías neoclásicas, implícitamente consideran al trabajo como un factor abstracto, separado de la sociedad y de los procesos sociales más amplios, mientras que estos nuevos enfoques suponen el intento de indagar en las variables sociológicas del trabajo, más allá de las variables económicas que en él se dan. El trabajo se da en la sociedad, pero la sociedad aparte de estar formada por trabajadores y empresarios, está formada por personas que trabajan, pero también luchan por la distribución del producto, compiten y también se solidarizan entre sí, y

esto en diferentes marcos histórico-temporales, que hay que considerar para conocer adecuadamente la cuestión del paro en nuestras sociedades.

También sabemos que aparte de las incoherencias teóricas con las que pueden relacionarse las teorías económicas que hemos visto, éstas presentan una característica que las conecta fuertemente con el objeto de esta tesis doctoral. *Es a través de las implicaciones ideológicas que suponen estas teorías, habida cuenta además que han gozado y gozan de fuerte predicamento entre las élites políticas y administrativas, como las teorías de los recursos humanos han favorecido científica y académicamente el desarrollo de las políticas activas de empleo. Esto, además, se ha hecho en detrimento de las denominadas políticas pasivas (las transferencias, subsidios de desempleo, de jubilación, etc.), razón por la cual podemos considerar a estas teorías económicas que hemos analizado como matrices intelectuales del desarrollo de las Estrategias Europeas de Empleo basadas en la empleabilidad y la activación que han alcanzado su éxito en Europa a partir de mediados de los noventa.*

Hemos dicho que a pesar de su importancia capital y su gran influencia en la esfera de las decisiones en políticas públicas, las teorías de los recursos humanos han recibido críticas contundentes, muchas de las cuales han sido tratadas ya aquí. Ahora bien, no queremos cerrar este apartado sin presentar un enfoque sociológico, que corrigiendo y señalando muchas de las debilidades y sesgos explicados, puede entenderse como un ejemplo de lo que la sociología puede hacer para intentar comprender de manera holística el comportamiento económico de los sujetos en el mercado laboral y la búsqueda de empleo, a su vez que despojamos al enfoque teórico de cargas o fardos de tipo ideológico o normativo. Por lo tanto, procedemos a exponer la teoría económica de Pierre Bourdieu a continuación, teoría que sostengo que resulta útil y eficaz a los objetivos que he descrito.

2.9. HOMO SOCIOLOGICUS FRENTE A HOMO ECONOMICUS. EL EJEMPLO ALTERNATIVO DE LA TEORÍA SOCIOLOGICA DE LO ECONÓMICO DE PIERRE BOURDIEU

Se ha podido constatar en el trabajo de campo realizado en esta tesis que el comportamiento relatado de los sujetos a la búsqueda de empleo no resulta en ningún modo reductible a los postulados de que disponen para explicarlos las teorías económicas que venimos de esbozar. También parece evidente que las acciones y decisiones en que se ven envueltos los sujetos reales, sobrepasando los límites del estrecho cerco de una epistemología económica al uso, no pueden tampoco entenderse adecuadamente sin agarrarse también la práctica económica, o hablando más propiamente en el lenguaje de Pierre Bourdieu: “*a la economía de las prácticas*” de estos sujetos.

Por lo tanto parece conveniente mostrar, como recapitulación crítica de las teorías neoclásicas del mercado de trabajo, la teoría económica de Pierre Bourdieu, que sirve como excelente contraste y revelador de los límites y de las simplificaciones de la teoría económica, así como sirve bien, en nuestra opinión, a poner en evidencia el carácter ideológico de arquitecturas teóricas como la que he mostrado en referencia a Gary Becker.

Es posible que sean pocas las teorías sociológicas que como la de Pierre Bourdieu, supongan un enfrentamiento tan fructífero con los postulados del *Homo economicus*, y por lo tanto mediante la presentación del modelo bourdiano para la explicación de los hechos económicos y laborales creemos podemos conseguir *dos objetivos paralelos: Dibujar definitivamente el escenario teórico de las teorías de los recursos humanos de Gary Becker desde una óptica sociológica crítica, y por otra parte ofrecer formas alternativas de comprender las conductas económicas de los agentes en búsqueda de empleo, que estarán en la base del aparato teórico interpretativo con el que nosotros mismos vamos a operar en este trabajo, para comprender las trayectorias de inclusión laboral de los entrevistados que analizaremos en su momento.*

En diferentes lugares a lo largo y ancho de la obra de Pierre Bourdieu encontramos tanto posicionamientos y estudios específicos que tenían por objeto el enfrentarse a la simplificación epistemológica del pensamiento económico ejemplificado por el paradigma neoclásico dominante (esto lo que hace específicamente el en libro *Las estructuras sociales de la Economía*), como conceptos económicos elaborados al calor de sus propias necesidades de investigación⁴⁴ y que pueden agruparse y entenderse, esa es la hipótesis que mantendremos aquí, como una paradigma teórico y metodológico útil para superar las limitaciones del pensamiento económico tal y como han sido relatadas hasta aquí⁴⁵.

Sobre tres textos fundamentales del autor nos hemos apoyado para construir este apartado. En *El oficio de sociólogo*, se plantean las bases para una crítica incipiente de la creencia económica, avisando sobre aquellas ciencias (y se hace referencia explícita a la economía), que influenciadas por el entusiasmo positivista de las ciencias naturales, tienden a la

⁴⁴ En este sentido, el libro *El Sentido práctico* de Bourdieu, aunque no tenga lo económico como eje central también puede entenderse como una explicación que devuelve a los hechos sociales el holismo de su naturaleza y ofrece una explicación de la lógica de las prácticas humanas, donde se perfila una teoría de la economía de las prácticas, especialmente a propósito del tratamiento del concepto de *capital simbólico* que también supone un ejemplo de cómo puede procederse desde una metodología sociológica no reductora de la explicación del hecho económico como hecho social total.

⁴⁵ Además de los autores que venimos citando en relación con la obra de Pierre Bourdieu, y para quienes quieran profundizar también puede consultarse Castón (1996: 75-98), donde se ofrece una interesante reflexión crítica sobre la trayectoria de la obra del sociólogo francés.

importación de paradigmas metodológicos que por regocijarse en la virtuosidad de la mecánica matemático-deductivista, olvidan que de lo que se trata es de informar de alguna forma sobre la naturaleza de los objetos que se estudian, de producir algún resultado que rebase las prenociones, el sentido común. De alguna forma la vigilancia epistemológica que el libro nos precisa se trasladaría en estos modos de explicación, de la calidad del mensaje a producir y su adecuación al significado de lo que informa, al propio canal de comunicación. Esto produce, esterilidad sociológica. Axiomatización, vigorización inadecuada de los resultados e irrelevancia semántica, Moreno Pestaña ⁴⁶.

Un año más tarde, Pierre Bourdieu publica un artículo titulado: *Avenir de classe et causalité du probable*, donde sin citarlo específicamente, el autor arremete con fuerza contra los argumentos centrales con los que Gary Becker está popularizando y extendiendo la creencia económica neoclásica. Frente al concepto de *capital humano* de Becker, Pierre Bourdieu muestra la complejidad de la reproducción de las estructuras sociales, a través del concepto de *capital cultural*.

Finalmente, en el libro: *Las Estructuras Sociales de la Economía*, que ya hemos utilizado con anterioridad, Pierre Bourdieu, utilizando un objeto económico⁴⁷ como es el de la producción y adquisición de viviendas en Francia, muestra con toda su fuerza la capacidad de la conceptualización sociológica para construir un objeto de estudio económico sin incurrir en las simplificaciones y las falacias del *Bias escolástico* como él mismo lo llama.

Inspirado por sus investigaciones sobre la mentalidad económica de los agentes que estudia en la Kabília, Pierre Bourdieu crítica la pretendida universalidad del paradigma antropológico (que subyace en la economía) del *Homo economicus* y de la universal y naturalizada forma de actuar que se le presupone: el *cálculo racional*. Se trata en definitiva de parecida crítica al individualismo metodológico que también hemos referido en autores como Michael Piore y Albert Recio. Esas predisposiciones universales para el comportamiento económico racional (la maximización del beneficio, de la utilidad, etc.) no serían más que una forma de etnocentrismo basada en una simplificación de los escenarios geográficos e históricos donde se desarrollan las acciones económicas (Bourdieu, 2003: 18). Pensamos que ni siquiera hubiera hecho falta someter el principio del cálculo racional (como a priori universal de la teoría económica) a la prueba de la experiencia de hacerlo jugar en un campo económico diferente,

⁴⁶ Para entender el significado del salto metodológico y de la precisión de la visión epistemológica de las ciencias sociales en Jean Claude Passeron Moreno Pestaña (2003).

⁴⁷ Pierre Bourdieu hubiera podido elegir otro cualquiera, ya que no es tanto el objeto que estudia en sí, sino la reconstrucción del modo de explicación económica neoclásica, y la propuesta de un proceder propiamente sociológico, lo que le interesa al autor en este libro.

como hace el autor en el caso de la reconstrucción de la economía de las prácticas económicas de los kabiles, para probar su falsedad (Bourdieu, 1974: 7).

Tan sólo el análisis de los distintos habitus que conllevan capitales culturales de clase diferenciados, y que están en el origen de las elecciones y de las explicaciones sobre las elecciones escolares que realizan las clases y las fracciones de clase en sus estrategias de reproducción hubiera bastado a ese fin. Y eso es lo que hace también en el artículo que acabamos de mencionar. El cálculo racional, la anticipación calculada y premeditada de las acciones económicas, el ejercicio de las acciones, de las actividades, por ejemplo: el hecho formativo, como simples medios para conseguir un fin no sería más que un modelo de explicación válida en coordenadas socio-históricas concretas y con limitaciones metodológicas acotables. Lo demás acaba convirtiéndose en ideología.

En este sentido Pierre Bourdieu también señala específicamente cómo esta pretendida universalidad por un lado, y el carácter de ciencia pura de que se acaba invistiendo una forma de conocimiento de ambiciones globales, sirve de coartada perfecta para hacer pasar como naturales visiones del mundo y decisiones económicas que no son más que la expresión de un determinado estado de la relación de fuerzas del campo económico (Bourdieu, 2003: 24).

Ese universalismo inmerecido se consigue gracias al segundo aspecto que podemos considerar de la crítica económica de Pierre Bourdieu: “La inaceptable simplificación con la que la economía construye sus objetos”. Es expulsando, como se ha dicho, de los axiomas que se toman como verdades (apriorísticas) todo componente social e histórico, como la economía puede proceder a hacer sus cálculos agregados, basados en una supuesta universalidad y por tanto inter-cambiabilidad entre agentes, etc. El autor rastrea los orígenes de una ciencia social dividida entre el orden de lo económico, que sería susceptible de análisis cuantificables y objetivos, y el orden de los hechos sociales, presididos por una lógica de lo anecdótico, de lo arbitrario, de la costumbre, de las pasiones, de los poderes... que habría sido relegada a saberes menos nobles que la economía, como sería el saber sociológico (Bourdieu, 200: 259). Uno de los objetivos del autor, sería el de reconstruir esta escisión de las lógicas científicas, y proporcionar una epistemología de las ciencias sociales que aborde el hecho social total, con sus lados económicos, sociales, culturales, etc.

Pierre Bourdieu señala la economía como una ciencia histórica, para reclamar la necesidad de construir un saber sociológico reflexivo sobre lo económico: “Es necesario, pues, contra la visión ahistórica de la ciencia económica, reconstruir, por un lado, la génesis de las disposiciones económicas del agente económico...” (Bourdieu, 2003: 18).

Y para finalizar presentaremos el entramado de conceptos que sobre lo económico ha elaborado Pierre Bourdieu, exponiéndolos brevemente por oposición a aquellos conceptos de la teoría económica neoclásica que sirven bien a reemplazar en favor de un análisis sociológico holístico. Nuestra intención es que puedan resultar de utilidad en la investigación, nos sirvan para abrir caminos sociológicos en el estudio del hecho económico y laboral.

- *El concepto de campo económico frente al concepto de mercado.* Tal y como hemos perfilado ya, Pierre Bourdieu propone que frente al concepto de mercado como concepto abstracto y deshistorizado donde los agentes se presuponen como actuando en un presente continuo, se reconstruya el espacio de las posiciones y las tomas de posición dentro del mundo de la economía: en definitiva que se trabaje sobre el campo económico. Así el concepto de campo económico parece que podría tener una utilidad, por ejemplo para entender las reformas laborales que se llevan a cabo en las economías europeas en el marco de los conceptos de flexibilidad de los mercados de trabajo, tan en boga en el capitalismo de la globalización. El concepto de campo podría permitir reconstruir las posiciones, las tomas de posición y la trayectoria de los agentes implicados en las luchas por capitales específicos. El campo es un espacio social historizado, que objetiva las relaciones de fuerza de un momento social e histórico concreto y que supone la cristalización de una serie de instituciones que son tanto su fruto como el elemento estructurador de sus procesos de reproducción. Todo eso es lo que el concepto de mercado no puede explicar, a pesar de las posibles limitaciones que pueda tener el propio concepto de campo, que ya mencionamos.

- *El concepto de habitus frente al concepto de cálculo racional.* Si se entiende el hecho económico, desde la óptica de una economía de la práctica económica, se entiende que las acciones de los individuos no están basadas en una elección racional, consciente y determinada mecánicamente a partir del principio del cálculo racional sobre el beneficio económico o sobre otra utilidad, sino que los agentes en sus decisiones económicas (así como en su comportamiento general) actúan movidos por un conjunto de disposiciones “adquiridas a través de los aprendizajes relacionados con una prolongada confrontación con las regularidades del campo; esas disposiciones son capaces de engendrar, incluso en ausencia de todo cálculo consciente, unos comportamientos y hasta unas anticipaciones que más vale llamar razonables que racionales, aún cuando su conformidad con las estimaciones del cálculo interesado induzca a concebirlas y tratarlas como productos de la razón calculadora” (Bourdieu, 2003: 22). Así, nos parece que precisamente en una economía y en un mercado laboral donde los marcos normativos no hacen más que renovarse, donde no cesan de cambiar las reglas del juego, el concepto de habitus parece mucho más revelador que el de cálculo racional para explicar el

comportamiento de actores que llevados por un proceso de *histéresis*, se ven conducidos, por ejemplo, a defender a capa y espada sus puestos de trabajo en reconversiones industriales donde las ofertas económicas que se les ofrecen y el poco futuro objetivo que tienen las actividades que realizan llevarían a tachar directamente de *irracionales* estos comportamientos. O también el hecho de que numerosas personas de las entrevistadas en sus procesos de búsqueda de empleo sitúen el sueldo entre sus preferencias de tercer o cuarto orden, colocando por delante el tener una buena relación con los compañeros de trabajo, el hacer trabajos que tengan un componente social y de solidaridad frente a un simple trabajo de rentabilidad económica, y otros muchos ejemplos con los que todos nos hemos topado.

- *El concepto de *illusio* frente al concepto de inversión económica.* La inversión económica entendida en el sentido de la lógica económica del cálculo tiene un problema central que Pierre Bourdieu explica muy bien: si puede explicar de manera limitada al proceso de creación de valor económico no puede, sin embargo, explicar por qué, en última instancia, los actores juegan a los juegos propios de las acciones económicas en que se ven inmersos. Lo paradójico es que pretendiendo que el concepto de cálculo económico sea universal, la inversión económica deja escapar de su análisis un conjunto de prácticas sociales que no pudiendo adecuarse a su lógica, sin embargo forman parte del mundo de la economía de las prácticas de los agentes. Elegir una teoría de la economía de las prácticas al modo de Pierre Bourdieu, frente a la teoría de lo económico, permite reintroducir con fertilidad estos objetos en el análisis. La *illusio*, la predisposición a jugar en un campo para el que uno ha sido en buena medida construido (situación en la que campo y habitus se encuentra en situación de casi-ajuste), es una forma de inversión personal, y más que de inversión, de inmersión, que puede explicar por qué las personas pueden jugar en determinados juegos aunque pueda determinarse objetivamente que están destinados a jugar el papel de perdedores dentro de ellos.

- *El concepto de capital cultural frente al concepto de capital humano.* En nuestra opinión el artículo de Pierre Bourdieu que citaba (“Avenir de classe...”) es un trabajo enteramente consagrado a formular esta misma oposición que planteamos aquí, aunque el autor no se exprese explícitamente frente a Becker. El concepto de capital cultural corrige los errores del *escolástic bias* y reintroduce la trayectoria de los agentes frente al modelo del homo economicus agregable. El capital cultural, que implica tener en cuenta el concepto de habitus (hay que señalar que es evidente que estos conceptos que he presentado no tienen utilidad aisladamente, o muy poca, sino que funcionan como un sistema o entramado conceptual propio), resulta de gran fertilidad para comprender las estrategias de reproducción social de las clases y de las fracciones de clase, como hace el autor. Nos permite entender por qué las personas eligen seguir determinadas vías académicas en detrimento de otras que tal vez podrían

calificarse de más racionales, y por qué la elección de estas carreras y las formas de ubicación en la estructura laboral no pueden entenderse desde la falacia del *individualismo metodológico*, sino que hay que reubicar al individuo en el marco familiar y social donde tiene lugar la génesis de sus disposiciones, de su habitus específico de clase. Sin duda pensamos que tanto el capital cultural como otras formas de capital que el autor ha definido y trabajado, como el capital social, son de gran utilidad en el marco de estudios sobre inserción profesional y búsqueda de empleo. Resulta muy útil para comprender cómo procesos de inserción sociolaborales que están destinados a ser comprendidos por la economía o la psicología como trayectorias propias de lo distinto, de lo excepcional, de la *creación del increado* o del hombre que *se hace a sí mismo*, pueden ser entendidas en el adecuado contexto de sus condiciones de posibilidad, como un posible dentro de los posibles que encierran las trayectorias, a la vez homologables dentro de las franjas de los destinos de clase a que pertenecen y a la vez únicas en la *performance* de cada sujeto.

- *La estructuración en varios tipos de capital* (económico, social, cultural, simbólico) frente al simplificador concepto de capital económico o de precio. Frente a un concepto simplificador de capital económico (que tomaría básicamente el precio, la renta, como variables operacionales a la hora de entender los comportamientos económicos), Pierre Bourdieu describe estas diferentes formas de capital en diferentes lugares de su obra, habiéndolas puesto en marcha en función de necesidades empíricas de investigación con las que se topó, como fue el caso de la elaboración del concepto de *capital simbólico* para explicar la práctica económica de los kabileños. También podemos entender sus conceptos de capital frente al concepto marxista ortodoxo de capital que sitúa éste, simplificando hasta un sociologismo o determinismo vulgar, como una simple infraestructura del sistema capitalista de producción (Pinto, 1998: 225). Consideramos que especificadas de esta forma las diferentes especies de capital, y funcionando a la vez de manera relacional en el análisis, junto con el resto de conceptos expuestos, se muestran como una herramienta sociológica de vigorosa potencia para abordar los objetos a estudio, también aquellos relacionados con el acceso al empleo y los mercados laborales.

2.10. LA ESTRATEGIA EUROPEA DEL EMPLEO, POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO Y PROCESOS DE SOCIALIZACIÓN DE LAS ÉLITES POLÍTICO-ADMINISTRATIVAS

Para comprender la forma en la que se gestan las políticas sociales y las políticas de empleo en nuestros contextos nacionales, y por lo tanto la naturaleza de estas medidas como es la orientación laboral, es necesario recurrir a las instancias políticas y administrativas de la UE desde donde emanan las directrices que van informando este proceso. Si la ciencia y el

pensamiento académico, fundamentalmente a través del trabajo de la psicología y de las teorías económicas, como hemos visto, han creado históricamente un terreno fértil para el desarrollo y la implantación de políticas de empleo como la orientación laboral, preciso será también que conozcamos con cierto detalle la forma en la que se ha construido el discurso oficial sobre estas políticas y las implicaciones que tiene para comprender en última instancia el lugar en el que quedan los sujetos a través de ellas, y la ayuda que reciben los desempleados en la sociedad en la que vivimos.

Si bien es cierto que más allá del impulso y de los intentos de convergencia que supone la existencia de una Estrategia Europea del Empleo⁴⁸, y que como dice Barbier (2004), las diferentes políticas de empleo y políticas sociales nacionales siguen estando fuertemente influidas por sus respectivos desarrollos socio históricos, no es menos cierto, como dice también el autor citado, que la puesta en marcha de una Estrategia Europea del Empleo por parte de la Comisión Europea, está teniendo no pocos impactos, tanto en el discurso europeo sobre lo que es el paro y la forma de combatirlo, como en la *socialización* en este discurso de los distintos actores nacionales que participan en el diseño y desarrollo de estas políticas. En el siguiente capítulo de esta tesis se hace un análisis específico del discurso que sobre las políticas activas de empleo en general, y sobre la orientación laboral en particular, presentan siete expertos que han participado y participan en el diseño e implantación de estas políticas a nivel local. Será, por lo tanto, ocasión, de ver el efecto socializador que el discurso europeo tiene sobre estos agentes. Se trata aquí, y ahora, de hacer un análisis de este discurso que presenta la Unión Europea en esta materia.

No se trata sólo de que la Unión Europea socialice con su discurso a los agentes políticos y administrativos como sostiene Barbier (y veremos también de manera empírica en este trabajo), sino que la socialización y la creación de un *lenguaje común*, en materia de empleo, y en las visiones que se tiene sobre el paro, los desempleados y la forma de combatir estos fenómenos, se extiende también a un nivel más micro, al nivel de los técnicos que implementan, en última instancia estos programas: los mediadores en el empleo⁴⁹, ya sean monitores de cursos de FPO, ya sean orientadores laborales, especialistas en autoempleo, etc.

⁴⁸ Al estudio de esta Estrategia Europea del Empleo (EEE), y de sus implicaciones sobre la conformación de un discurso europeo (que se traslada luego a los niveles nacionales y locales, a través de la puesta en marcha de actividades, políticas de empleo, programas europeos, seminarios transnacionales, etc.) vamos a dedicar buena parte de este capítulo.

⁴⁹ Llamamos *mediadores para el empleo* a aquellos agentes que trabajan en el campo de la ayuda a la inserción social a través del empleo, personas cuyo público se encuentran en tránsito entre dos situaciones, una de estatus desposeído, en lo laboral, hacia otra de encuentro o reencuentro con el estatus laboral deseado: el empleo. En esta rúbrica de *mediadores para el empleo*, entran diversas figuras, entre las que podemos destacar los monitores de cursos de FPO, y los orientadores laborales, colectivo en el que está principalmente centrada mi trabajo de investigación doctoral.

Creo que, como se demuestra en otras publicaciones, (Martínez y Fernández, 2004), y en otros capítulos de este trabajo, estos agentes se van dotando de un conjunto de disposiciones, de estrategias, y de formas de ver el mundo del empleo, que están muy cercanos al conjunto de representaciones, de las que habla Barbier, y con las que define en parte la existencia de una EEE en Europa.

Pero Barbier, en el texto citado dice, que lejos de ver un proceso de influencia unívoco de la Comisión Europea sobre las políticas sociales y de empleo nacionales⁵⁰, este proceso se da también en sentido inverso, las políticas nacionales, las influencias ideológicas, intelectuales, y el propio desarrollo de las actividades que se ponen en marcha, con la selección de *buenas prácticas*, etc., influyen en la EEE, y ayudan a consolidar su discurso, que este autor y otros como Santos, Montalbá y Moldes (2004), califican de ideológico, y cuya influencia está siendo muy notable en la composición de las políticas de empleo y sociales en nuestras sociedades, conclusiones centrales con las que me solidarizo desde esta tesis doctoral.

Barbier (2004: 5) dice: “Una de las influencias más importantes de la EEE concierne al discurso político. Ha favorecido una cierta convergencia discursiva en torno a un referente político, económico y social el cual encuentra su base en el paradigma económico dominante, que ha roto básicamente con el ideario keynesiano”. En el análisis de este autor, que pretende comprender la génesis del discurso europeo, y su influencia en la configuración de los Estados del bienestar nacional, huyendo explícitamente de modelos de evaluación clásica, que considera inútiles e inoperantes para sus objetivos (su metodología se basa principalmente en la realización de entrevistas a los distintos actores nacionales que participan en la diseño y la elaboración de las políticas de empleo que promueve la EEE), también nos deja una serie de conclusiones interesantes sobre la naturaleza de las políticas de empleo que se difunden a través de la EEE, que podremos rescatar aquí.

El *objetivo que se persigue en este apartado* va a consistir en efectuar un análisis de contenido de las sucesivas cumbres europeas a través de las cuales se consolida la EEE, con el fin de entender, una serie de aspectos como los siguientes: *¿cuál es el paradigma económico y social que puede hallarse tras los textos de la UE? ¿Qué visión del mercado de trabajo transmiten estas políticas? ¿Existe conexión entre la política económica (las directrices macroeconómicas de Europa) y estas políticas de empleo que se definen y defienden en la EEE? y fundamentalmente: ¿Qué tipo de representaciones sobre el paro, sobre los parados y sobre la*

⁵⁰ Lo cual constituye un análisis simplificador, donde la ideología se fabrica por las élites gestoras de las políticas y se transmite sin más hacia los ámbitos ejecutivos, en este caso por ejemplo, los diferentes programas de empleo que ha impulsado Europa como ADAPT, YOUYHTSTART, EQUAL, etc., los centros de orientación derivados de éstos, y el trabajo cotidiano de estos agentes.

forma de actuar en torno a este fenómeno se difunden desde la EU? ¿Tiene alguna relación la concepción de las políticas sociales con los principios del Estado del Bienestar keynesiano que regían hasta los años setenta? Estas y otras preguntas encontrarán respuesta en el desarrollo de este capítulo.

Finalmente, partir de ese análisis sobre los valores que la EEE difunde en Europa, y por lo tanto en nuestro propio país, nos resultará de gran importancia para comprender el proceso de *profesionalización de los mediadores en el empleo*, y sus prácticas laborales, que pueden entenderse, en parte, como objetivaciones de este discurso.

Puesto que los objetivos de Barbier en su estudio, son similares a los que hemos enumerado con anterioridad, consideramos oportuno avanzar aquí las conclusiones principales a las que llega, a los efectos de que posibles hallazgos sobre el análisis de la EEE se vean reforzados o enriquecidos con estos argumentos, así como suficientemente contextualizados. Así, Barbier (2004: 10) dice que puede definirse la EEE como un conjunto de actividades fundadas sobre un contenido reglamentario (las disposiciones de los tratados que son obligatorias para todos los Estados miembros) y un cuadro cognitivo (una serie de objetivos organizados en cuatro pilares, de los cuales derivan una serie de directivas europeas, que vienen a informar, a dar forma a los Planes Nacionales de Empleo, que cada Estado miembro tiene que elaborar a partir de ellos). El autor que mencionamos, que hace un análisis comparativo sobre la puesta en marcha de los PNAEs⁵¹ en los diferentes países de la UE, y que no se conforma con realizar un análisis de contenido de los textos europeos, sino que busca comprender todo el mecanismo de implementación de estas políticas, desde su diseño, los actores que intervienen, su puesta en marcha, etc., considera que las relaciones entre la Comisión y los PNAEs, han tendido a burocratizarse, a rutinizarse con el tiempo, de forma que Bruselas presenta un informe que es aceptado en forma de directrices a nivel nacional, que devuelve informes de gestión y evaluación, que son dados por válidos en la Comisión, etc.

Una *conclusión clave* a la que llega Barbier es que el éxito que ha tenido la puesta en marcha de la EEE, y su poca contestación política, se debe a que se ha articulado en un discurso que constituye una especie de lenguaje común (como dijimos), que se ha presentado siempre desde el ángulo de la *neutralidad política*. El recurso a la presentación de este discurso y de sus representaciones y actividades como emergentes exclusivamente de una serie de necesidades

⁵¹ Los PNAEs son planes nacionales para el empleo que deben de ser diseñados por cada uno de los estados miembros de la UE, siguiendo las líneas maestras y recomendaciones que hace la Comisión Europea a través de sus directrices.

técnicas, emanadas de la evolución de nuestros sistemas económicos es para Barbier una de las grandes claves de su éxito en implantación y desarrollo.

En este sentido también autores como Ortega, Montalbá y Moldes (2004), han señalado las consecuencias de *naturalización* de las cuestiones del paro y de la exclusión social, que tiene la aplicación del ideario de la EEE promovido desde la Comisión Europea. De esta forma, el debate *técnico* sobre cómo ha de abordarse el tratamiento del paro, la inclusión de los más débiles en la sociedad, hurta una de las dimensiones claves que están en el origen de las problemáticas que se pretenden resolver: *el carácter político del paro, del empleo, y la necesidad de abordar estas cuestiones desde la óptica de las elecciones políticas que implican uno u otro tipo de ciudadanía (tendente a la inclusión o a la exclusión), que al decir de los autores, estaría revirtiendo en última instancia en la calidad de las democracias europeas*⁵².

Otra de las claves del éxito de esta EEE, para Barbier ha sido el haberse pronunciado siempre en base a un *conjunto de conceptos y términos, difusos*, vagamente definidos, de forma que dejan un amplio margen de maniobra para su interpretación e implementación según los diferentes modelos socioculturales de los Estados miembros. Ahora bien, en relación con ello también puede pensarse el fenómeno inverso, en el sentido de que el intentar imponer un modelo común de políticas de empleo para realidades nacionales diferentes, con diferentes tradiciones laborales y diferentes estructuras del bienestar, podría llevar a resultados muy diferentes en cuanto a logros de estas políticas, tanto en términos de eficacia (concepto económico vinculado al mercado de trabajo, y a la capacidad de estas políticas activas para reducir el desempleo) y de equidad (concepto ético, y que remite a la existencia de Estados del Bienestar en los sistemas democráticos europeos, que debieran garantizar unas condiciones de trabajo y de vida mínimas y dignas a sus ciudadanos)⁵³.

Barbier habla de una serie de transformaciones que han venido de la mano del intento de la Comisión Europea de crear una política de empleo común:

- Por una parte se constata la existencia de nuevas disposiciones jurídicas (como las directivas europeas en la materia, que aunque no sean vinculantes, van creando una *cultura del empleo*), que conllevan la creación de nuevas actividades políticas y administrativas por parte de los Estados miembros, y que modifican de alguna forma las actividades del mismo tipo que se

⁵² Así lo entienden, por poner algún ejemplo, autores como Luis Enrique Alonso en España o también Antonio Santos Ortega, y en Francia autores como Gérard Mauger, por citar algunos ejemplos.

⁵³ Recordemos que Fina (2001), concluía que los países donde más se invierte en bienestar en general, en políticas pasivas (Suecia sería el paradigma), son a la vez los que más invierten en políticas activas, obteniendo a su vez los mejores resultados tanto en términos de eficacia como de equidad mencionados.

llevaban a cabo al nivel de cada Estado miembro, y más ampliamente afectan e influyen en los modelos socioeconómicos de política social de los Estados.

- El autor no entra en el análisis preciso de actividades concretas que se derivan de la EEE, aunque sugiere que análisis de este tipo serían de gran interés para conocer la evolución de estas políticas y sus efectos e implicaciones reales sobre los Estados del Bienestar. En este sentido, el objetivo central de esta tesis: el análisis de la *práctica profesional* de los orientadores laborales entraría en la idea de Barbier de conocer esas nuevas actividades que se han desarrollado a partir de la EEE.

- Una primera consecuencia a nivel comunitario, a la que ya hemos hecho referencia, es el impacto a nivel comunitario, y en el ámbito de las representaciones y conceptos, del nacimiento de un discurso o lenguaje común sobre empleo.

- La construcción de una agenda comunitaria, que modifica parcialmente las agendas nacionales sobre políticas de empleo.

Los efectos de socialización de las élites nacionales, que participan en diversos foros y arenas políticas en la construcción de las actividades de la EEE. Es muy importante destacar que la EEE produce una modificación sustancial del sistema de actores pertinentes y legítimos para actuar en el campo de las políticas de empleo. De este modo, Barbier dice que para el caso Francés (constatación que nosotros también hacemos para el caso español y en concreto en Granada), se ha incrementado enormemente el número de actores que intervienen en la ejecución de estas políticas, dentro del concepto europeo de partenariado, y de importancia de acción en el ámbito de lo local. Así, crece el papel de organizaciones no gubernamentales, agencias de colocación, servicios de orientación laboral de entidades diversas, etc., como detallamos en otro sitio.

Y un cuarto tipo de transformaciones que podrían entenderse como los efectos que la EEE tiene sobre las políticas de empleo y sociales de los Estados miembros. Barbier dice que estos efectos pueden ser considerados globalmente como *modificaciones* de los regímenes de *governabilidad* de las políticas de empleo, y más ampliamente de las políticas sociales.

Existe una relación de clara influencia entre los dictados de la política económica (en la línea de la flexibilización de los mercados) y las definiciones de las políticas de empleo y

sociales, en el sentido de que ambas se complementan dentro un mismo paradigma, que es el paradigma que hoy está vigente⁵⁴.

En torno a lo anterior, el autor concluye, basando su argumento central en el apoyo tomado de otros estudios igualmente comparativos entre países europeos como el que él realiza, que desde el punto de vista de los efectos de convergencia, que pueden tener la EEE y las políticas activas, en las distintas políticas de empleo europeas, no puede hablarse por el momento, de claros efectos de convergencia real entre políticas, de modo que todo indica que las políticas activas vienen a adosarse de una u otra forma a los modelos o regímenes de bienestar, de los distintos Estados miembros, con más o menos fortuna, en términos de eficacia y equidad. Ahora bien si no puede hablarse de una política social y de empleo homogénea en cuanto a sus puestas en práctica históricas y concretas, sí que parece estar consolidándose una *cultura europea compartida de política de empleo*.

No es este lugar, ni resulta de utilidad describir de manera pormenorizada el funcionamiento burocrático por el que se articulan las medidas de política de empleo a nivel comunitario (el papel de la Comisión Europea, las Directivas europeas, la coordinación con los organismos encargados de la puesta en marcha de los PNAEs, etc.). Esto es lo que hace en profundidad el autor francés que venimos citando.

Sí es conveniente explicitar que la UE no tiene competencias exclusivas ni vinculantes en materia de empleo y política social (su papel es un papel subsidiario, pero dotado de la enorme capacidad de influencia que Barbier demuestra en el trabajo citado), y que en última instancia la responsabilidad última de estas políticas recae en los Estados nacionales. Sin embargo todo el proceso de definición política de estas medidas, de creación del marco legislativo que las impulsa, pasa por el epicentro de la Comisión Europea y los Consejos Europeos, como ya hemos perfilado suficientemente. Estos son por lo tanto, foros, espacios, arenas (como decía Barbier) donde se materializan las negociaciones políticas por imponer una determinada visión legítima de lo *social*, que a la postre estará en el origen del sentido de las políticas sociales y de empleo que se llevan a cabo en los distintos países. Es muy importante considerar, que los efectos de *socialización* que tiene este discurso en materia de empleo, no se ejecutan a través de un mecanismo mecanicista, valga la redundancia, (del tipo superestructura-infraestructura, como querría un análisis rudimentario de tipo marxista), los discursos son prácticas sociales, que a su vez sirven para engendrar y retroalimentar discursos. En este sentido, un ejemplo epistemológico de cómo las prácticas pueden ser entendidas como discursos

⁵⁴ La misma visión es expresada por Santos, Montalbá y Moldes (2004: 183).

y la relación entre discursos y prácticas en el ámbito de la intervención social y el tratamiento de la cuestión social, puede profundizarse con amplitud en Chauvière (2004: 18-19).

Por lo tanto, una hipótesis que podemos sostener, y que ha sido refrendada por el trabajo de campo realizado en esta investigación, es que la socialización en términos de *lenguaje común europeo*, y de una determinada visión del mercado laboral, acorde (como dice Barbier) con el paradigma económico dominante, no se agota con la redacción de textos, la creación y difusión de conceptos y representaciones sobre lo laboral y lo social, sino que tiene como vehículos asociados, los numerosos programas europeos⁵⁵, que a través de la financiación del FSE, la Comisión pone en marcha en colaboración con los Estados miembros, a través, como hemos dicho de la aplicación de los PNAEs.

Nosotros entendemos que estas definiciones de lo social y las consecuentes políticas de empleo y políticas sociales que favorecen, pueden entenderse como el resultado de las actuales relaciones de fuerza entre las clases y grupos que componen nuestras sociedades. En este sentido hay que entender el que se haga un uso de las hipótesis de Barbier, ya que consideramos que vienen a reforzar el análisis y las conclusiones que hemos podido extraer por nuestra parte, y por lo tanto debemos corroborar los postulados generales que expresa y que hemos reproducido aquí.

Como hemos explicado a través de los argumentos del autor citado, la EEE es el elemento inspirador central del que derivan las actividades y aplicaciones que en materia de política laboral se están efectuando en los Estados miembros en la UE, durante esta última década especialmente. Ese es el motivo central por el que nos disponemos a efectuar un análisis de contenido, si no exhaustivo sobre todos los documentos y cumbres europeas sobre la materia, sí sobre aquellos más decisivos que se han producido al respecto, de forma que podamos comprender, cómo se va instalando ese lenguaje común que hemos avanzado, en qué términos se expresa ese lenguaje común, y qué influencia tiene como mecanismo de socialización, en las

⁵⁵ Así entre esos programas o iniciativas europeas (tal y como son denominados), mencionamos, a modo de ejemplo algunos de los que han operado en los últimos años, y que han supuesto, además de los efectos que aquí estudiamos, el trasvase de miles de millones de euros, desde los FSE, hacia los países miembros receptores, programas que se han aplicado de forma más intensiva, en zonas calificadas de mayor riesgo, en relación con el paro y la exclusión social. El programa ADAPT (dirigido esencialmente a trabajadores víctimas de las reconversiones industriales, pretendiendo la adaptación a los nuevos parámetros de un mercado laboral flexible o flexibilizado), el programa EMPLEO HORIZON (dirigido a personas con discapacidad), el programa INTEGRA (para favorecer el acceso al empleo a personas con discapacidad), el programa Empleo-NOW (para fomentar la igualdad de oportunidades hombre-mujer en el mercado de trabajo), el programa YOUTHSTART (para favorecer el acceso al empleo de los jóvenes), el programa EQUAL, y el programa EQUAL DOS, que se encuentra vigente en estos momentos, pretenden remover todo obstáculo para favorecer el acceso al empleo, especialmente de los colectivos más desfavorecidos, y excluidos de éste, por distintos motivos de discriminación como: edad, género, etnia, etc.

élites locales de las políticas de empleo granadina y en los propios agentes que trabajan sobre el terreno: aquellos que en esta tesis hemos llamado mediadores para el empleo.

Para ello comenzaremos haciendo una pequeña introducción citando los documentos y eventos centrales que podemos situar en la órbita de los antecedentes históricos con los que se va construyendo la EEE, que tendrá en la Cumbre de 1997 de Luxemburgo su momento de formulación explícita más pronunciado (ahí es donde se apuesta más claramente por las políticas activas de empleo, como enfoque privilegiado de la unión para abordar la cuestión social contemporánea), y analizaremos también los eventos y textos posteriores más relevantes que consolidan esa estrategia, como las sucesivas Cumbres de Cardiff, Colonia, Lisboa y Niza, que vamos a bordar con brevedad aquí, y donde se han ido dando pasos en los llamados procesos de la estrategia europea a favor de la creación de empleo, a fin de comprender el lugar otorgado en estos textos a las políticas activas de empleo, y cómo vienen estas definidas, en función de su significatividad para comprender el paro y las formas de actuación frente a este en su versión presente. Este análisis de contenido llegará hasta el texto más reciente que nos permite comprender el enfoque actual y la jerarquización de problemáticas en materia de empleo que adopta la UE en la comunicación del presidente de la Comisión, de 12 de Abril de 2005 de donde emanan las directrices integradas para las políticas de empleo (2005-2008).

Por otra parte, y como este texto no tiene intención de ser un trabajo meramente descriptivo sino analítico, también se analiza y se intercala en su desarrollo las conclusiones a las que llegan los informes de evaluación sobre políticas activas de empleo y sobre la evolución de la EEE, que han emanado de la propia Comisión, como el informe de Paugam y Gallie (2002) y el informe de Wim Kok (2004), principalmente. También se utilizan otros informes de autores del ámbito académico que nos permiten situar nuestra mirada crítica sobre la EEE en un escenario fundamentado empíricamente.

Como las políticas de empleo no dejan de situarse en un campo cercano a las políticas sociales en general, hemos considerado necesario hacer también un análisis de los planteamientos que hace Europa en relación con las políticas sociales y el Estado de Bienestar a fin de establecer las conexiones, si las hubiera, entre políticas sociales y políticas activas de empleo.

2.10.1. Antecedentes históricos de la Estrategia Europea del Empleo

Tal y como dice Barbier (2004), y también Santos, Montalbá y Moldes (2004) así como otros numerosos autores, una clave central para entender la EEE y la emergencia vigorosa de las PAEs (Políticas activas de empleo), reside en comprender que su formulación se va haciendo de forma paralela, en conexión con un tipo de política macroeconómica determinada, la llamada de inspiración neoliberal, y que en definitiva significa alejarse de los cauces del keynesianismo que habían regido desde el periodo de posguerra hasta mediados de los setenta, principios de los ochenta.

Por lo tanto, el contexto en el que comienza a dársele una importancia creciente al concepto de empleo, vinculado a la cuestión social, y a las políticas sociales para enfrentarse a este fenómeno, es el contexto macroeconómico de los años noventa, donde a pesar de sus altibajos (especialmente significados por la crisis económica del noventa y tres), podemos resumir como de fuerte incremento en la capacidad europea para la creación de riqueza, pero que se da acompañado de una fatal paradoja: ese crecimiento del aparato productivo, de la competitividad, de los PIB nacionales, en definitiva de las capacidades productivas nacionales se produce a la vez en un contexto de muy escasa generación de puestos de trabajo. Podríamos decir que el *slogan* de los noventa, y que fue percibido por las propias élites políticas del momento, podría ser el siguiente: la economía presenta una capacidad de expansión, de crecimiento y desarrollo que se muestra cada vez más independiente de la creación de empleo para lograr sus objetivos económicos⁵⁶.

De hecho en 1992, el Tratado de Maastrich (Tratado de la Unión Europea) , presenta como elementos centrales una serie de acuerdos en política macroeconómica, como el compromiso de los Estados miembros de la unión en materia de estabilidad presupuestaria, lo que se traduce, llanamente, en el compromiso y el intento por parte de los Estados de reducir su déficit público, con evidentes implicaciones para los gastos sociales y el mantenimiento de los modelos de bienestar inspirados en el modelo keynesiano. Se planteó también la necesidad de enfrentarse globalmente, con una estrategia común europea, a la problemática del paro. De hecho se suscitó un debate al respecto, que llevó a la inclusión del empleo como un capítulo del tratado (el famoso Título VIII), que representaba un aspecto novedoso del tratado frente textos anteriores.

El empleo ahí es considerado como un asunto de importancia para Europa, y de interés común, haciéndose ya un llamamiento a los Estados miembros para que fuesen buscando

⁵⁶ Sobre la evolución de los datos de paro desde los primeros ochenta hasta finales de los ochenta, con un buen aparato estadístico, el tema está bien abordado en Alujas (2003), en un libro que además hace un análisis comparativo de las políticas de empleo a nivel europeo.

fórmulas que les permitieran enfrentarse de forma coordinada a su tratamiento social. Por lo tanto ese momento constitutivo, supuso ya un reconocimiento de la existencia de una cuestión social, que afectaba a la estabilidad de la propia economía europea, y que lejos de ser un asunto menor, debía irse abordado de manera prioritaria. Un hito clave en la consideración del desempleo como un fenómeno que se revela estructural, será la publicación del famoso Libro Blanco de Delors, impulsado por la Comisión Europea, en 1993.

En este momento ya se constata y se insiste desde la Comisión en que el crecimiento económico no conlleva necesariamente la creación de empleo a igual tasa de crecimiento. Entre las propuestas de solución que se proponen se apuesta por la necesidad de invertir en los *recursos humanos* de los países, para mejorar su competitividad, sobre todo a través de políticas activas de empleo, reforzando la inversión en formación, dando entrada a la iniciativa privada, y toda una serie de recetas, que como vemos en el capítulo sobre teorías económicas sobre el paro, tampoco resultan muy novedosas, sino que ya vienen siendo planteadas desde los sesenta por autores como Gary Becker, Stiglitz, y otros.

Es muy destacable la enorme importancia que supone este Libro Blanco sobre empleo, ya que imprime un giro radical a las visiones que sobre políticas de empleo y políticas sociales (muy en conexión), se habían venido manteniendo y practicando por los Estados miembros. Básicamente, y simplificando (lo cual no resulta problemático con respecto a los objetivos de este capítulo) lo que se propone es la idoneidad de las políticas activas de empleo frente a las tradicionales políticas pasivas que se venían practicando, como receta básica para salir de la situación de paro estructural que hemos definido. Por lo tanto, podemos coincidir, con autores como Santos (2004) en que puede considerarse al Libro Blanco como un precedente claro e históricamente inmediato de la puesta en marcha de la EEE, que analizamos aquí en profundidad.

2.10.2. La consolidación de un discurso europeo o lenguaje común en materia de empleo y políticas sociales

Todo parece indicar, que aunque no se exprese explícitamente, las instituciones de la UE están construyendo y difundiendo un discurso sobre el paro y el empleo y sobre la *Europa social* que *contiene de manera implícita una teoría acerca de cuáles son las principales transformaciones sociales que se están produciendo y las problemáticas sociales más relevantes, así como propone una serie de medidas sociales y políticas para enfrentarse a ellas*, que implican fundamentalmente la apuesta por las políticas activas de empleo frente a las consideradas *caducas* políticas pasivas, como forma primordial de tratamiento de la cuestión social de nuestro tiempo. Este discurso implica, desde nuestra óptica, tanto una redefinición de

conceptos como Estado del Bienestar o cohesión social (en cuyo análisis profundo no vamos a entrar en esta tesis), como la aplicación de nuevas metodologías y políticas para la acción social, y en concreto para abordar la cuestión de la integración sociolaboral de los ciudadanos

Si bien el interés central de este apartado es descubrir de qué forma y sobre todo qué tipo de discurso socializador se está generando, que habilita y da vigor a las políticas que estamos estudiando: las políticas activas de empleo, no queremos sesgar el análisis hasta el punto de desconectar la trabazón de ese discurso del contexto más amplio en el que se sitúa y forja: que es el discurso sobre los mercados laborales, la política económica, las cuestiones de cohesión social, etc.

De esta forma, *haremos especial hincapié en ver qué papel acuerda la UE para las llamadas políticas activas de empleo, y qué relación se propone entre las llamadas políticas activas y políticas pasivas, analizando las construcciones conceptuales en las que se enmarca la propuesta y defensa de estos modos de hacer la política de inserción sociolaboral, que en definitiva es la política de integración social que caracteriza en estos momentos a la UE.* Sin embargo otras cuestiones relacionadas y tangenciales serán abordadas de manera somera, para que pueda comprenderse bien el marco estructural en el que Europa hace una apuesta por las políticas activas de empleo.

Fue en el Consejo Europeo de Ámsterdam (1997) donde se consolidó de manera inequívoca la visión que sobre la política de empleo ya se había perfilado en el Libro Blanco al que hicimos referencia. En él se reafirmó y aprobó el título sobre el empleo (Título VIII que pasó, de ser, un capítulo de un título, en el Tratado de Maastrich, a un capítulo con naturaleza propia en el Tratado de Ámsterdam), de forma que se reconocía el empleo como un tema de interés común, tal y como ya se pedía en Maastrich, y se ahondaba en su importancia. Así el desarrollo de ese nuevo título sobre el empleo se ha ido plasmando en las sucesivas Cumbres de Luxemburgo, Cardiff, Colonia, Lisboa y Barcelona, que vamos a bordar con brevedad aquí, y donde se han ido dando pasos en los llamados *procesos de la estrategia europea a favor de la creación de empleo*, a los que ya nos hemos referido brevemente al principio, y que constituye un conjunto de proposiciones sobre políticas sociales y de empleo que contiene los ejes de fuerza del discurso de la Unión Europea en esta materia, CES (2001).

A continuación abordamos cómo se configura el discurso de la UE en torno a dos ejes que hemos considerado claves para estructurarlo, porque suponen las dos grandes esferas que actúan de mediadoras entre las situaciones de inclusión y de exclusión de los individuos: *el mercado de trabajo* (discurso que se articula en torno al concepto de empleo, y activación en el

empleo), y *el Estado del Bienestar* (discurso que se articula en torno al concepto de activación ciudadana (ya vimos cómo se entiende este fenómeno de la activación desde las instancias del discurso académico).

El mercado laboral. El impulso europeo hacia la flexibilidad de los mercados laborales nacionales

Una de las conclusiones más importantes que hemos podido extraer del análisis de los distintos documentos europeos mencionados al principio del capítulo, es que la filosofía que anima la EEE, es la de entender la integración social como integración laboral, y por lo tanto consiste en la construcción de toda una serie de conceptualizaciones y de políticas de inserción que giran en torno a reconstruir, y remodelar los mercados de trabajo. Esto es lo que vamos a analizar a continuación. Esto por supuesto tiene sus efectos socializadores, que es lo que más nos interesa aquí.

Como ya explicamos antes, a principios de los noventa se puso de manifiesto que el crecimiento económico solo no era suficiente para resolver el desempleo como problema estructural del mercado de trabajo. A este respecto hay que decir que mientras que existe una teorización neoliberal que vincula el crecimiento del empleo a los aumentos del PIB, es decir al crecimiento económico, no faltan autores críticos con este enfoque, que consideran que los progresos tecnológicos y las ganancias en la productividad del trabajo inducen un proceso de aumento de la creación de riqueza cada vez menos dependiente de la creación de empleo, como Beck (1998), sólo por poner un ejemplo.

El Libro Blanco de la Comisión, ya mencionado, puso de manifiesto la problemática entre crecimiento económico y empleo, y llamaba a la adopción de una serie de enfoques y políticas de empleo para su adecuado tratamiento, tratamiento que debía hacerse a nivel europeo para que fuese eficaz. Es importante resaltar, que por estas fechas, y también con anterioridad habían comenzado a producirse y a consolidarse similares reformas de los mercados laborales por toda Europa, y también en España, que atienden a reducir la tasa de paro incluso a costa de la calidad de los empleos, como veremos en detalle más adelante. En España, y sin centrarnos mucho en este asunto, consideramos que ya podríamos hablar del inicio de los proceso de flexibilización del mercado laboral, pues a partir de la reforma del Estatuto de los Trabajadores, y la creación de la Ley Básica de Empleo de 1980, ya se alteraban los marcos legislativos anteriores, a favor de dotar al empresariado de un abanico de contrataciones ampliado, y de menor calidad (en cuanto a estatuto y mantenimiento del empleo) para los trabajadores. Hablando en plata, estas leyes abren a un conjunto de nuevas modalidades contractuales, de

naturaleza temporal, que se irán formulando y reformulando, a favor de la creación de figuras laborales marcadas por la precariedad, la temporalidad, en definitiva los *nuevos requerimientos* que se van exigiendo para la contratación a la luz de los cambios en los mercados laborales que describíamos en los inicios de este trabajo.

Bien conocida por todos los españoles, por la enorme contestación social y popular que tuvo, es la reforma laboral de 1994. Para entender la amplitud de la reforma laboral del mercado de 1994, y que abrió la vía a lo que popularmente se llamó durante mucho tiempo: *los contratos basura*, podemos recurrir a los conceptos de flexibilidad interna y externa, y los de flexibilidad a la entrada (estaría representada, por ejemplo, por la creación de contratos en prácticas para jóvenes, basados en diferentes fórmulas de flexibilización, como periodos de pruebas más o menos extensos donde los jóvenes pueden ser despedidos, salarios inferiores a sus homólogos adultos, menos beneficios en la seguridad social, contratos a tiempo parcial, etc.) en el mercado, y flexibilidad a la salida del mercado (Recio (1997)).

En definitiva, y si nos remitimos a análisis más profundos de lo que implicó esa reforma laboral, y el tipo de nuevas fórmulas contractuales a las que dio apertura, podríamos decir que supuso una extensión generalizada de las distintas formas de *flexibilización laboral*, en términos de contratación, dentro del marco legislativo español⁵⁷. Por supuesto que paralelamente, cada país de la Unión Europea hacía reformas laborales en ese sentido, con mayor o menor profundidad en función de sus coordenadas socio-históricas, y de la resistencia ofrecida por los interlocutores sociales en este proceso. No cabe duda, y así lo han señalado distintos autores, que uno de los requisitos que España se le impusieron de una u otra forma para su entrada en la Comunidad Europea, fue el de llevar a cabo este tipo de reformas flexibilizadoras del mercado de trabajo.

En cualquier caso, lo que nos interesa a nosotros desde este estudio, es señalar la coincidencia en el tiempo, de este tipo de cambios y de impulsos de reforma en los mercados laborales, con el planteamiento y la consolidación de las políticas activas de empleo, lo que sugiere la veracidad de los argumentos de Barbier y otros, en el sentido de la existencia de una conexión de las políticas activas de empleo con las políticas económicas y del mercado de trabajo, en el sentido y la dirección ya descritas. En este sentido, sólo un recordatorio: El libro Blanco sale en 1993, y la Reforma Laboral a la que hemos hecho referencia, se produce en 1994.

⁵⁷ Para profundizar en las modalidades contractuales y en un análisis más profundo de las sucesivas reformas laborales llevadas a cabo en España, desde una óptica socioeconómica, es de gran interés, Moyano y Pérez (1999).

En términos de evolución de la EEE, en Ámsterdam (1997), el empleo se consolida, como una de las claves de la integración y la cohesión social europea, y uno de los objetivos de trabajo de la Comisión y de los Estados miembros, como apuntábamos.

Meses más tarde, concretamente en noviembre, se celebra la Cumbre de Luxemburgo de 1997, donde los jefes de Estado y de Gobierno europeos adoptaron el primer grupo de *directrices para el empleo* con el objetivo de desarrollar una política del mercado laboral más activa que en el pasado, tal y como ellos declaraban, CES (2001). En términos de desempleo, se trataba de adoptar estrategias que no se centraran únicamente en el mantenimiento de los ingresos de los parados, lo cual se consideraba una política pasiva en materia de empleo, sino que la estrategia para el empleo debía de plasmarse en medidas preventivas que hicieran hincapié en ayudar a las personas desempleadas a mejorar sus posibilidades y su capacidad para ocupar un puesto de trabajo, concepto que se define como *empleabilidad*, y en toda una serie de estrategias para reformar y mejorar la capacidad del mercado de trabajo para producir inserción laboral, y reducir las dinámicas discriminatorias al empleo que puedan operar en éste, y en especial con respecto a una serie de colectivos que la UE considera más vulnerables en materia de integración laboral.

La Estrategia Europea de Empleo, que se consolida en la Cumbre de Luxemburgo, se establece sobre cuatro pilares:

1) Mejorar la capacidad de inserción profesional, a través de varias directrices: combatir el desempleo juvenil y de larga duración, sustituir medidas pasivas de empleo por políticas activas de empleo, y otras medidas para favorecer la empleabilidad. Por lo tanto el concepto de empleabilidad, es un concepto socializador de gran envergadura, que se populariza en esta cumbre, y que nosotros intentaremos descomponer para su análisis de forma más profunda.

2) Desarrollo del espíritu de empresa.

3) Fomento de la capacidad de adaptación de los trabajadores a las empresas (buscar equilibrio necesario entre flexibilidad y seguridad, en base al discurso que se propugna).

4) Las políticas de igualdad de oportunidades en el mercado de trabajo.

Creemos que sobre estos cuatro pilares que se fijan en Luxemburgo, se puede estructurar el discurso de la UE en materia de empleo, que se plasma en esta Estrategia Europea

para el Empleo, y que supone la visión de la UE con respecto a la capacidad y papel del mercado laboral en la inserción e integración social. Sobre cada pilar se pueden analizar las recomendaciones que hace la unión para fomentar aquellas áreas que piensa que van a fomentar la creación de empleo. El pilar número uno representa el discurso sobre la empleabilidad, el pilar número dos hace referencia al discurso sobre la empresa, el pilar número tres se refiere a la flexibilidad del mercado de trabajo, y el número cuatro a la igualdad de oportunidades en el mercado de trabajo que recomienda medidas para luchar contra la discriminación en el mercado.

Si bien no es nuestro objetivo en este trabajo desmenuzar la forma en que se organiza jurídica y burocráticamente la política comunitaria en materia de empleo, sí que consideramos conveniente, llegado este momento descriptivo de la EEE, el proporcionar el esquema básico de intervención y organización en que se articulaba esta estrategia para irse implantando en las políticas sociales y de empleo de los países miembros. En este sentido, y para la consecución de sus objetivos la EEE introdujo en Luxemburgo un nuevo método de trabajo, conocido como *método abierto de coordinación* (MAC), que en definitiva presupone el papel director de la Unión Europea en el proceso de creación progresiva de políticas sociales y de empleo comunes, cada vez más homogeneizadas entre países miembros. Pero siempre bajo la égida de un concepto fundamental, que es el concepto de *subsidiaridad*, que significa que en última instancia la UE no tiene un papel jurídico coercitivo sobre los Estados miembros y que estos, son finalmente los responsables de poner en marcha sus políticas a nivel comunitario.

El MAC⁵⁸, simplemente, establecería los objetivos cuantitativos comunes a escala europea y aplicaría una vigilancia a escala comunitaria fomentada a través del intercambio de experiencias. Su intención era lograr el debate político a distintos niveles, a partir de un enfoque integrado sucesivamente: las acciones adoptadas en el ámbito del empleo han de ser coherentes con los ámbitos cercanos al empleo, como las políticas sociales, la educación, el régimen fiscal, la política empresarial y el desarrollo regional.

Además, y en relación con la necesidad de controlar la eficiencia y la eficacia de estas políticas de empleo, la EEE estableció un programa anual de planificación, seguimiento y recomendaciones de mejora de las políticas de empleo de cada uno de los Estados miembros. Este programa se articulaba en torno a cuatro *instrumentos*:

- *Las directrices* de empleo, las prioridades comunes que establece la Comisión para las políticas de empleo de cada uno de los Estados miembros.

⁵⁸ Para profundizar en la naturaleza y funcionamiento del *mecanismo abierto de coordinación*, y desde una mirada crítica con su evolución y los obstáculos que presentaba (Fina, 2001).

- *Los planes nacionales de acción para el empleo (PNA): aplicación nacional de las orientaciones comunes*⁵⁹.

- *El informe conjunto sobre el empleo, que serviría de base para la elaboración de las directrices del año siguiente.*

- *Las recomendaciones específicas para cada país.*

Por lo tanto, y aunque puedan haber cambiado los nombres y algunos aspectos menores del proceso⁶⁰, es a través de estos mecanismos que se ponen en marcha y se difunde ese lenguaje socializador en materia de empleo que estamos reconstruyendo aquí. A continuación veremos de qué forma trata la UE los cuatro ejes principales de su discurso sobre el empleo a través de las diferentes instituciones y encuentros europeos sucedidos hasta el año 2001. Si bien las recomendaciones y directrices que han emanado de la UE con posterioridad a la Cumbre de Estocolmo, han variado ligeramente la organización de los temas y las preocupaciones de la UE en esta materia, sin embargo este esquema resulta muy fértil para estructurar en torno a él el discurso general de la UE desarrollado hasta nuestros días.

Huelga decir que no pueden ni hay por qué reproducir, ni el contenido exacto de los principales textos emanados de las diferentes cumbres y eventos más significativos en la materia (haría muy descriptivo y casi infinito este trabajo), y que es sobre la articulación de los principales como podemos vislumbrar la naturaleza y evolución de este discurso, y cómo se presenta frente a los dos ejes que consideramos claves para ver la evolución de los enfoques sociales : el mercado y el Estado, tal y como dijimos.

2.10.3. La Unión Europea y sus postulados sobre la empleabilidad

Aunque las llamadas políticas activas de empleo existen y se emplean con anterioridad al Consejo de Amsterdam de 1997, *la importancia que la UE les dio en este foro supuso una verdadera apuesta por este tipo de medidas que van destinadas a mejorar la empleabilidad de los parados y de las personas que buscan empleo, lo que ha de entenderse, según estos postulados, como un intento en la mejora de los recursos humanos de nuestras sociedades, una apuesta por mejorar las oportunidades individuales de competir por el trabajo en los mercados*

⁵⁹ Puede consultarse el plan de empleo vigente para España y los datos del observatorio de seguimiento del mismo, en <http://empleo.mtas.es/empleo/planemp/planempleo.htm>.

⁶⁰ De hecho, la Comisión Europea, tras detectar ciertas complejidades en el procedimiento del MAC, que hemos descrito, propuso un procedimiento más simplificado en su *comunicación al Consejo Europeo de primavera de 2 de Febrero de 2005: trabajando juntos por el crecimiento y el empleo*, Bruselas.

laborales, y poder así acceder al empleo. De entre estas política activas se trabaja, y se hace hincapié, fundamentalmente en dos, que aparecen siempre vinculadas: *la formación* para el empleo (formación profesional ocupacional y formación permanente) y *la orientación laboral*, siendo también destacables las bonificaciones fiscales a las empresas para fomentar la colocación de determinados colectivos, como políticas activas de empleo.

En La Cumbre de Luxemburgo, se ratifica la UE en la necesidad e idoneidad de fomentar y consolidar estas políticas activas, vinculándolas fundamentalmente, en ese momento, a los dos colectivos que se considera más vulnerables en términos de su acceso al mercado laboral: los jóvenes y los parados de larga duración.

En cuanto al Consejo Extraordinario de Lisboa del 2000, lo más destacado a decir es que se omite la referencia a los parados de larga duración como colectivo preferente sobre el que se iban articular estas medidas activas en la Cumbre de Luxemburgo anterior. Ahora las políticas activas se vinculan al desempleo juvenil y al desempleo de adultos de edad avanzada, para el cual se adoptan medidas que van más allá de las bonificaciones fiscales a su contratación, que se habían empleado hasta ahora, medidas que tenían como objetivo el fomentar la prolongación de su vida activa, y en definitiva de su vida laboral. Se apuesta, por lo tanto *en invertir más en formación y orientación laboral*, como hemos dicho, para buscar la forma de reducir las tasa de desempleo de estos colectivos aludidos.

Es interesante señalar como una incoherencia en la consolidación de la EEE, el hecho, de que todo hace indicar que a medida que se avanza en el proceso, y el concepto de empleo se vincula más al de exclusión social, haciendo de las políticas activas el modelo prácticamente a seguir por las políticas sociales, como vamos a ver, al mismo tiempo, estas dejen progresivamente de ir dirigidas a colectivos más excluidos, como sucede en este caso con la pérdida de referencia de los parados de larga duración, si bien hay que decir que esto se hace en un contexto en el que la UE, considera que las tasas de paro de larga duración se está reduciendo. En cualquier caso parece de interés señalar el aspecto paradójico de este desarrollo⁶¹.

⁶¹ Resulta interesante destacar también, que en conexión con lo anterior, y partiendo de que la EEE tiene un efecto *socializador* sobre las élites locales que las diseñan e implantan, bueno es señalar que en el cuestionario abierto enviado a siete altos expertos-responsables de estas políticas, casi todos ellos coincidían en señalar que las políticas activas en la actualidad son poco efectivas para resolver los problemas laborales de las poblaciones *más excluidas*, y algunos señalaban, como veremos específicamente, que estas políticas activas son realmente más eficaces y eficientes con poblaciones que presentan problemas *normalizados* de acceso al empleo.

Además, en la Cumbre de Lisboa se revisan los objetivos cuantitativos de las políticas activas de empleo, acordando elevar el objetivo anterior de gasto per cápita, CES (2001). Esto implica, según nuestra forma de ver la evolución de estas medidas, que las políticas sociales y de empleo se vinculan a objetivos económicos, y que se presupone una relación causa efecto entre estas políticas y la creación de empleo, relación que se expresa en los sucesivos informes sobre la situación económica y laboral, como iremos viendo.

Es interesante destacar, que es en este foro donde por primera se habla de la necesidad de erradicar la exclusión social y la pobreza en Europa, haciendo mucha insistencia en la necesidad de modernizar los Estados del Bienestar y diseñar políticas para combatir la exclusión social, como veremos más en profundidad en el siguiente apartado. Todo indica, que es a raíz de esta cumbre, donde se pone muy de manifiesto una fusión de dos discursos de la UE, el discurso sobre el empleo y el discurso sobre la exclusión social, estableciendo con ello un vínculo entre los conceptos de empleo y exclusión social, que en nuestra hipótesis está en el origen del actual proceso de construcción de la *Europa social*, y de las políticas sociales y de empleo que conlleva.

En el Consejo Europeo de Santa María Da Feira, en junio del 2000, se acuerda también tomar como base las conclusiones de la Cumbre de Lisboa para el desarrollo de todas las acciones comunitarias en materia de empleo, innovación, reforma económica y cohesión social. Por supuesto, se reafirma la vigencia de las políticas activas de empleo, como estrategia prioritaria en el campo de la inserción sociolaboral, y se acuerda seguir desarrollando estas políticas.

En la Cumbre de Niza de diciembre del 2000, se hacen una serie de valoraciones sobre la estrategia europea de empleo. En primer lugar hay que destacar el tono optimista con el que se describe el estado del crecimiento económico y la creación de empleo (hay que tener en cuenta que se está en un periodo de crecimientos económicos sostenidos y de bajada de las tasas de paro, aunque también, y esto parece tenerse menos en cuenta, de creación de mucho empleo de baja calidad frente al empleo indefinido). Este balance positivo es atribuido al éxito de la política económica y de la propia EEE, lo que parece que podría ser perfectamente discutible.

Sin embargo, al mismo tiempo se puede percibir en la evolución de los textos y de las distintas evaluaciones hechas por la Comisión, como se va produciendo un giro de un *optimismo ideológico*, basado normalmente en afirmaciones de tipo normativo, y sin base empírica, hacia la presencia de ciertas notas de autocrítica en el discurso sobre el empleo, ya que se apunta la necesidad de introducir mejoras en las directivas europeas en relación con el aumento de los

objetivos cuantitativos de empleo, así como la necesidad de que las directrices de empleo tengan en cuenta la calidad del empleo que se crea, y no sólo la cantidad.

En nuestra opinión, ya en la Cumbre de Lisboa la UE está reconociendo la existencia de dos áreas donde las políticas de empleo que se siguen arrojan ciertas sombras: *la evaluación* de los resultados de estas políticas, que si bien comienza a considerarse necesaria, no ha gozado de mecanismos para su puesta en marcha efectiva hasta el momento, de modo que tal evaluación pueda entenderse como una actividad sistemática, científica, y capaz de ofrecer una explicación de las aportaciones de la EEE en términos de causa-efecto, sobre la economía y sobre el mercado de trabajo (Barbier, 2004: 23). Y por otra parte, la cuestión de la *calidad de los empleos* que genera el nuevo modelo de política económica y laboral que se está gestando, cuestión que ya hemos tratado y sobre la que volveremos más adelante.

En esta línea de continuismo y optimismo poco fundamentado empíricamente, con respecto a los resultados y la aplicación de la EEE, aparece en el año 2000 otro documento de la UE, que resulta interesante destacar: el *Informe conjunto sobre empleo*, que elabora una serie de recomendaciones del Consejo de la Unión Europea a los Estados miembros. Este informe mantiene el tono optimista con respecto a las medidas que se han usado en la EEE, considerándolas efectivas, ya que se ha reducido el desempleo y se ha producido crecimiento económico. El informe sólo ve ciertos problemas en el horizonte económico y de empleo, en el hecho de que se aprecia una escasez de mano de obra vinculada a un déficit de las cualificaciones. Se proponen recomendaciones para proseguir en la mejora de los cuatro pilares que hemos mencionado antes, y además se menciona a los servicios públicos de empleo como instituciones fundamentales para la puesta en práctica de las directrices para el empleo de la EEE. También se habla de la necesidad de aplicación de esta estrategia de empleo al ámbito local. Vuelve a insistirse en la necesidad de invertir en formación permanente, que sin duda también está en relación con ese déficit en las cualificaciones detectado, y que es visto como un obstáculo a la creación de empleo.

Sin embargo, y en relación con ese giro que se constata del optimismo hacia cierta dosis de autocrítica, podemos ver, tal y como cita Barbier (2004: 24), que en el 2002, la Comisión Europea edita un *documento sintético*, donde hace un balance-evaluación, de cinco años de políticas activas de empleo, en el que se reconoce que resulta de gran dificultad científica el poder atribuir la mejora en el crecimiento (siempre cuantitativo) del empleo, y la reducción de tasas de paro, ya sea a la propia evolución de los mercados económicos o a la influencia de la EEE en éstos, lo cual sin duda es una forma de reconocer la imposibilidad de basar estas políticas en argumentos técnicos de peso, como quiere el discurso político que las anima.

El Consejo Europeo de Estocolmo, celebrado en marzo de 2001, se centró fundamentalmente en cómo modernizar el modelo europeo y alcanzar el objetivo estratégico de la Unión Europea para el próximo decenio fijado en Lisboa, que es el de convertirse en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social.

Es interesante destacar que en Estocolmo, se refuerza en el discurso un elemento que ya habíamos señalado que aparecía en Lisboa: y es el de la *conexión de lo económico con lo social*, del empleo con la exclusión / integración, de las políticas económicas con las políticas sociales. De hecho se produjo un acuerdo total en que la reforma económica y las políticas sociales y de empleo se refuerzan mutuamente.

Las cuestiones nucleares que se abordaron en Estocolmo, giraban en torno al reto demográfico del envejecimiento, discutiendo cómo crear más y mejores empleos, cómo acelerar la reforma económica, modernizar el modelo social europeo, y aprovechar las nuevas tecnologías. Por lo tanto encontramos aquí algunas *contradicciones en la evolución de la EEE*, como el hecho de que se reconoce, por un lado (como hacía el Libro Blanco sobre empleo, del 1993) que el crecimiento económico no es suficiente para la creación de empleo, y ahora se vincula toda política laboral y de empleo al crecimiento económico.

En este Consejo se enfatiza en el compromiso de lograr el pleno empleo, objetivo que vinculan a la necesidad de mantener y modernizar el Estado del Bienestar, en pleno reto del envejecimiento de la población (no olvidemos que el pleno empleo era uno de los pilares básicos sobre los que se asentaban los Estados del Bienestar keynesianos, y los modelos de sociedad que Castel (1997) ha denominado: sociedades salariales). De modo que el mantenimiento y la calidad del Estado del Bienestar se vincula a los objetivos en materia de crecimiento económico y de empleo, como ya se venía haciendo con las políticas activas, tal y como vimos que se hizo en Lisboa.

En cuanto a lo que se dice sobre políticas de empleo en Estocolmo, cabe señalar que se recalca la idea de que la elevación de las tasas de empleo y la disminución de las tasas de paro, exige el empleo de políticas activas de empleo, las cuales se propone seguir reforzando, como estrategia prioritaria dentro de la EEE. A este respecto podría decirse que la UE encuentra la legitimación de las políticas activas de empleo en el marco del desarrollo económico y la reducción de las tasas de paro que se está produciendo, aunque no se aportan evaluaciones concretas de estas políticas, ni datos estadísticos que avalen el éxito que estas políticas están

presentando en el tratamiento de la cuestión, sin duda, porque coincidiendo con los postulados de Barbier, resulta muy dudoso que éstas puedan aportarse.

En enero del 2003, la Comisión presenta una nueva comunicación en la que propone las que serían las directrices de la EEE⁶² para el periodo 2003-2005. De la filosofía central de este nuevo impulso de la EEE, podemos corroborar las hipótesis centrales que se han esbozado hasta aquí. En definitiva, la EU pedía a los Estados miembros que aplicaran políticas macroeconómicas centradas en la estabilidad (como siempre reducir déficit públicos, que en muchos casos se traduce en recortes de los gastos sociales) y el crecimiento económico (crecimientos del PIB como indicadores generales de la benignidad del estado general de la economía, y por ende de la sociedad, lo que puede muy bien ponerse en cuestión). Se pide con insistencia que la política económica incluya una política presupuestaria rigurosa, y una evolución salarial moderada negociada con los interlocutores sociales. En definitiva, política económica de inspiración neoliberal que lleva a colocar la flexibilidad de los mercados de trabajo por encima de otras estrategias en relaciones laborales, y al mismo tiempo, y de manera paradójica, llamadas a la cohesión social a través de las políticas sociales centradas preponderantemente en el impulso de las políticas activas. Queda claro que no se le ocurre más a la UE que el crecimiento económico continuo para abordar las cuestiones de pobreza, exclusión y vulnerabilidad social.

En la mencionada comunicación del 14 de enero de 2003, se proponen diez directrices para la reformulación de la EEE, que en mi opinión no vienen sino a incidir una vez más en las líneas estratégicas que se vienen marcando desde Ámsterdam. Enumeraremos las diez directrices:

- 1) Introducir o reforzar medidas activas y preventivas a favor de los desempleados y de las personas inactivas.
- 2) Fomento del espíritu empresarial.
- 3) La promoción de la capacidad de adaptación al trabajo, de la movilidad, del diálogo social y de la responsabilidad social de las empresas.
- 4) La promoción del desarrollo del capital humano y del aprendizaje.

⁶² Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones, de 14 de Enero de 2003, que llevaba por título: *El futuro de la Estrategia Europea de Empleo- una estrategia para el empleo y mejores puestos de trabajo para todos.*

5) La promoción del envejecimiento activo, manteniendo a los trabajadores más tiempo, mejorando la calidad del trabajo

6) La promoción de la igualdad entre hombres y mujeres.

7) La integración de las personas desfavorecidas y la lucha contra la discriminación.

8) Hacer que trabajar sea más rentable, a través de incentivos fiscales y financieros para que sea más atractivo.

9) Regularización del trabajo no declarado.

10) La reducción de las diferencias regionales.

Vemos claramente la apuesta por las políticas activas consolidada en el 2003, seis años después de Ámsterdam, con la EEE en fase fuerte de arraigamiento europeo, y, sin que existan datos e informes científicos que pudieran legitimar objetivamente la eficacia de estas políticas, como veremos más adelante cuando hagamos referencia a diferentes informes de la propia Comisión Europea, bastante críticos con los resultados objetivos que consiguen las políticas activas de empleo. Las diez directrices anteriores resultan netamente continuistas de los cuatro pilares de la Cumbre de Luxemburgo, de los que partíamos para estructurar el análisis.

La sempiterna apuesta de sustitución progresiva de las políticas pasivas, atacadas por unos y otros (economistas, burócratas, y personalidades políticas de diverso signo) en estos lustros, también encuentra su claro reflejo en la directriz octava. Aparecen referencias a nuevas problemáticas que han surgido dentro de la evolución del discurso europeo en materia de empleo y del Estado del Bienestar. La problemática, que es más de naturaleza económica que laboral, sobre la *viabilidad o no del sistema de pensiones* en el futuro teniendo en cuenta las evoluciones de la pirámide poblacional, encuentra también su reflejo en la directriz número cinco, cuestión que como veremos con más en detalle es uno de los caballos de batalla del nuevo modelo de Estado del Bienestar que promueve la UE: el Estado de Bienestar activo.

Especialmente en la directriz nueve y la diez, podemos ver también cómo la UE realiza una crítica implícita a los resultados sociales y laborales que está produciendo la EEE defendida, tal y como hemos sostenido en este trabajo. La crítica implícita es a que todo no se está haciendo tan bien en materia de *calidad de los empleos* y está bastante patente en estas dos

últimas directrices. Ya el Informe de evaluación de Paugam y Gallie (2002) había señalado la mala calidad del empleo que se creaba en relación con la cohesión social, y las fuertes diferencias regionales de la UE en materia de empleo y de protección social que las políticas activas más que corregir parecían mantener o incrementar.

Ahora bien, estos reconocimientos a la existencia de mercados laborales muy dualizados, a la propia falta de eficacia y eficiencia de las políticas activas que se dan en numerosos informes (así sucede en el Informe Paugam y Gallie (2002) y en el Informe de Wim Kok (2004), que serán tratados aquí), no parece traducirse en medidas enérgicas que supongan ni un cambio de rumbo, o una operacionalización clara y concisa de directrices y objetivos a aplicar para paliar los déficit que presenta la EEE. Al contrario podemos observar una apuesta renovada por *los mismos principios con los que esta estrategia se puso en marcha, una huida hacia delante basada en la recomendación de propuestas de política de empleo vagas, declarativas, que más parecen hacer referencia al deseo de cómo se querría que fuera la realidad laboral, que a los datos que la propia Comisión aporta sobre su evolución.*

Por último, haremos alusión a las directrices integradas para las políticas de empleo (2005-2008)⁶³, por ser el documento más reciente donde podemos sondear la evolución de la EEE, y sus perspectivas para la actualidad.

Las propuestas (directrices europeas sobre política de empleo) insisten en los mismos principios subyacentes que venimos analizando hasta aquí. Así, la directriz integrada número dieciséis propone *aplicar políticas de empleo conducentes al pleno empleo, la mejora de la calidad y la productividad del trabajo y el fortalecimiento de la cohesión social y territorial. Se proponen, como en los casos anteriores, objetivos de empleo (tasas de ocupación, de actividad y de paro, como meta a conseguir por estas políticas) para su consecución en 2008 y 2010.*

Hay directrices que inciden en la necesidad de seguir avanzando en la equiparación de los hombres y las mujeres en el mercado laboral, y se proponen medidas como aumentar los servicios de guarderías o medidas relativas al cuidado de personas dependientes.

La directriz número dieciocho habla de *garantizar mercados de trabajo inclusivos con los solicitantes de empleo y las personas desfavorecidas.* Para ello, y siguiendo la tónica general del discurso de la EEE, se proponen medidas activas y preventivas del mercado de trabajo,

⁶³ *Directrices integradas para el crecimiento y el empleo (2005-2008).* Comunicación del Presidente de la Comisión, de 12 de abril de 2005, que incluye una propuesta de decisión del Consejo relativa a las directrices para las políticas de empleo de los estados miembros (en virtud del artículo 128 del Tratado CE).

como la definición temprana de las necesidades, la ayuda en la búsqueda de empleo, la orientación y formación en el marco de planes de acción personalizados, la prestación de los servicios sociales necesarios para favorecer la inserción en el mercado de trabajo de las personas desfavorecidas y contribuir a la cohesión social y territorial y a la erradicación de la pobreza. Aquí queremos resaltar la referencia explícita a la orientación laboral, que así cobra mayor importancia, si cabe, en esta última fase de las políticas activas que estamos viviendo.

Es decir, la apuesta por las políticas activas en detrimento de las pasivas, se reafirma una vez más, en el marco de esta directriz, cuando se propone el poner en marcha medidas que hagan que *el trabajar resulte rentable* para los ciudadanos. Otra contradicción que no resulta difícil de certificar la encontramos en la enunciación de esta propia directriz número diecisiete, en la cual por una parte se pretende crear programas y medidas de empleo (enunciadas, eso sí, de forma vaga, y dejando su concreción a los Estados miembros) para fomentar el empleo juvenil, y por otro lado se insiste en la necesidad de retrasar la edad de jubilación y la vida activa de los trabajadores ya empleados. En un entorno laboral donde la creación de empleo avanza mucho menos que la creación de riqueza, parece muy poco realista pensar que podrá crearse empleo para los jóvenes si no se favorece la salida del mercado laboral de los más mayores, o en cualquier caso, desde luego este último objetivo no parece que pueda repercutir de manera positiva en la consecución del primero.

De hecho, en el marco de la directriz número diecisiete se reafirma el tesón de la UE por introducir las nuevas cuestiones o problemáticas del Estado de Bienestar activo, a las que hemos hecho referencia, en la agenda de las políticas activas. Así se propone el adoptar medidas para la modernización de los sistemas de pensiones y asistencia sanitaria, de modo que se garantice su adecuación, viabilidad financiera y capacidad de adaptación ante la evolución de las necesidades, con el fin de apoyar la participación en el empleo y la prolongación de la vida activa.

Hasta que no se hagan propuestas concretas y que sean verificadas con datos empíricos, podemos decir que los objetivos que promueven el aumento de la flexibilidad laboral de los mercados aparejados a declaraciones de atención destinadas a evitar la segmentación de los mercados laborales, pueden considerarse lícitamente como contradictorios. Y esto es lo que sucede con la directriz integrada número veinte, que insiste en *promover la flexibilidad combinada con la seguridad del empleo y reducir la segmentación del mercado de trabajo*. Esto está muy bien así planteado, pero luego resulta que una vez que estas directivas se van objetivando en medidas de empleo concretas en los planes nacionales para el empleo, lo que sucede es que la primera parte del binomio, la relativa a flexibilizar las condiciones laborales

(ya hemos visto por encima las sucesivas reformas llevadas a cabo en España en el marco de la implantación de la EEE) sí encuentra acomodo, pero en el otro lado del binomio, la segmentación de los mercados y la precariedad laboral y la polarización social en cuanto a condiciones de empleo y de cualificaciones no se reducen, sino que aumentan, como sabemos por informes como del de Paugam y Gallie (2002) o Wim Kok (2004).

En materia salarial también se insiste en el mantenimiento de procedimientos de negociación y de una estructura salarial donde los costes laborales y no laborales del trabajo no sean una rémora para la predicada competitividad internacional en el marco de la globalización. En este sentido, también puede decirse, como sabemos por numerosos autores, que no parece muy juicioso imputarle a los salarios responsabilidad alguna en relación con la lentitud con la que bajan (si es que realmente lo hacen) las tasas de paro, o las problemáticas de creación de empleo, tal y como sabemos que sucede y reconoce la propia Comisión (Mok, 2004).

En definitiva podemos afirmar, en primer lugar, que podría existir *un modelo europeo de política de empleo que presupone determinada visión del mundo laboral y de los trabajadores como sujetos antropológicos*. Que este modelo parece mantenerse históricamente en una línea conceptual que arrancando al menos desde la Cumbre de Ámsterdam y Luxemburgo, en 1997, mantiene una vigencia hasta nuestros días. Y esto a pesar de que la defensa y profundización en el modelo de políticas activas de empleo, que en definitiva y como veremos en adelante también presupone una *reorientación* del modelo keynesiano de bienestar, se hace con mucha menos apoyatura empírica y estadística que desde un carácter normativo e ideológico.

Podemos suscribir con Barbier, que *la indefinición y la vaguedad en el planteamiento de los objetivos en materia de empleo y de inserción social son una poderosa herramienta en la consolidación de estas políticas*. Si los aspectos de reforma de los mercados, de creación de flexibilidad para adaptar la mano de obra a unas reglas del juego económico siempre cambiantes, tienen un eco bastante inmediato en las políticas, los resultados en descenso de tasas de paro, o en la creación de empleo de calidad, en la eliminación de las discriminaciones de distinto tipo para acceder al empleo, el atajar el empleo en el mercado negro y el mismo subempleo o las condiciones de vida de los trabajadores pobres, siempre encuentran una respuesta de solución para el futuro; para la próxima cumbre, para el próximo encuentro, para el próximo plazo. Las mejoras colectivas de las condiciones de acceso al empleo y de trabajo parecen así posponerse con este modelo para un futuro siempre presente y para un presente siempre futuro.

En ausencia de perspectivas colectivas de inserción laboral digna para todos, lo que el modelo permite es un *acicalamiento* continuo de las condiciones individuales con las que los sujetos deben de salir a competir en la arena del mercado laboral. La empleabilidad es el arma de la competición y el único espacio donde las instituciones públicas o subvencionadas con fondos públicos parecen estar dispuestas a intervenir para mejorar las condiciones de la competición de los individuos más rezagados en el campo laboral.

Cursos de formación, formación a lo largo de la vida, dispositivos de orientación laboral personalizados, son las herramientas que la sociedad pone básicamente al servicio de los sujetos en su proceso de inserción laboral. El resultado de su batalla por el acceso al empleo, corre así el riesgo, de ser imputado de manera esencial a las cualidades, destrezas, esfuerzos de cada individuo, encerrando esto un fuerte peligro de desresponsabilidad colectiva con respecto a los que objetivamente están situados muy lejos de las metas laborales que tendrían que alcanzar para ser vistos como sujetos laborales y sociales iguales por sus semejantes, como ciudadanos de pleno derecho, como ciudadanos *de facto*, y no sólo *de jure*.

Vamos a ver a continuación, como es a través del concepto de *empleabilidad*, que se ha difundido fuertemente desde el discurso europeo, como puede operarse esa alquimia por la que los trabajadores sin empleo podrían ser representados como vagos, o malos estrategas de sus *potencialidades*, responsables de sus propias situaciones de vulnerabilidad o exclusión social.

La consideración de la formación como herramienta central de la empleabilidad en la sociedad del conocimiento

La formación es un eje muy importante dentro de las políticas de mejora de la empleabilidad, y la formación para el empleo ha sido y es la política activa más importante que se ha fomentado desde las instituciones europeas, al menos desde el punto de vista del volumen financiero que supone la inversión en esta medida.

Es interesante señalar que las últimas menciones que se hace a la formación, desde la Cumbre de Lisboa del 2000 que venimos mencionando, y especialmente en el Consejo de Santa María Da Feira, encontramos la formación muy vinculada al nuevo proyecto de *sociedad europea del conocimiento*. Para poder competir en los nuevos mercados globales es preciso formar a la población para entrar en el uso de las nuevas tecnologías, de la informática, de Internet, todo lo cual obliga a situar la formación y el conocimiento en el centro de los nuevos factores de desarrollo del ser humano, para favorecer así la inclusión social y el desarrollo económico. De modo, que parece que la UE ha adoptado parte de un discurso intelectual que

replantea muchas de las cuestiones y problemáticas sociales a la luz de la teoría de una nueva sociedad: *la sociedad de la información*, uno de cuyos exponentes teóricos más cualificados sería Manuel Castells, especialmente con su obra *La era de la información*, que citamos varias veces en este trabajo.

A partir de este momento, para referirse a los fenómenos educativos, empieza a emplearse el concepto de *educación permanente*. La idea por lo tanto parece ser, que en las nuevas sociedades del conocimiento, aparece una nueva baza que puede actuar como falla de exclusión social, o que si es jugada de forma adecuada, puede servir para producir la inclusión social y la riqueza colectiva: y es la baza de la formación y de la educación, siempre vinculada al conocimiento de las nuevas tecnologías de la información, que son vistas como claves e ineludibles para competir con éxito en el mundo moderno.

Tanto la formación básica y general en nuevas tecnologías para la población, como la necesidad de educación permanente y la necesidad de invertir más en I+D, en personal científico e investigador, son señaladas en el Consejo de Estocolmo, como estrategias a desarrollar.

Pero el *Informe sobre exclusión social* de Paugam y Gallie (2002), ha puesto de manifiesto que se está produciendo una clara polarización o segmentación de la población laboral, entre una minoría de trabajadores que disfrutan de trabajos de calidad y vinculados a la posesión de competencias y cualificaciones (que son al mismo tiempo los que más formación reciben en relación con el gasto en políticas activas), y una importante mayoría de trabajadores descualificados, que realizan trabajos de escasa calidad (entendiendo por calidad el control de las condiciones del trabajo propio, el sueldo, la estabilidad laboral, las cualificaciones), y que apenas reciben formación complementaria o mejora de sus cualificaciones, con lo que se está produciendo, según este informe, una polarización en las cualificaciones, que no se corresponde con las declaraciones sobre la necesidad de la educación permanente en la sociedad de la información que emanan de las instituciones europeas.

A modo de conclusión: la empleabilidad en el discurso europeo

Un resumen de lo visto en relación con el discurso europeo de la *empleabilidad* nos sirve para llegar a las siguientes reflexiones que a continuación señalamos:

En primer lugar hay que destacar el lugar preeminente que se le concede al empleo como eje de integración social. Podemos decir que se hace de la *inserción por lo económico*, a

través del empleo, el pilar de la inserción social. Pero la existencia de mercados laborales muy dinámicos, donde la competitividad entre las empresas se encuentra extendida a escala global, genera desajustes en la creación de empleo, y aunque el último ciclo económico ha sido positivo para el descenso del paro, son muchos los documentos donde se compara nuestro ritmo de creación de empleo con el de EEUU y de Japón, considerados como paradigmas en la creación de empleo. En este sentido se sigue considerando que Europa presenta tasas de paro excesivamente elevadas para competir razonablemente en la economía globalizada.

Si bien el empleo es considerado la palanca central para la construcción de la integración, el núcleo sobre el que se ha de conseguir la *Europa social*, resulta llamativo que la UE no proponga fórmulas de creación de empleo directo por parte de los Estados miembros, sino que frente a la creación de empleo directo, lo que se propone es la mejora de la empleabilidad. Este enfoque de la empleabilidad implica la asunción de que el mercado de trabajo, a pesar de las limitaciones que se le reconocen, sigue siendo para la UE y para la EEE el espacio natural donde deben de resolverse las cuestiones de integración social y en definitiva *se le sigue asignando al mercado, en detrimento de un Estado del Bienestar universal, el papel de constructor de ciudadanía.*

En segundo lugar, *todo indica que el papel que se le concede a las instituciones públicas con respecto a la empleabilidad, consiste en mejorar las condiciones individuales de las personas para que puedan acceder al mercado de trabajo en igualdad de oportunidades*⁶⁴. Puesto que se reconoce que existen discriminaciones en relación con el acceso al trabajo, que afectan fundamentalmente a una serie de colectivos como las mujeres, los jóvenes, los mayores, los discapacitados, etc., el esfuerzo de la acción social de inserción se plantea dirigido a mejorar las competencias, la empleabilidad, de estos colectivos y personas para que accedan al empleo.

La empleabilidad se centra en la continua mejora y revisión del sistema de enseñanza, para adaptarlo a las nuevas condiciones de una sociedad del conocimiento (lo que implica la proposición de que haya participación de los capitales tanto públicos como privados en la enseñanza, como se viene señalando en algunos consejos europeos), y la propuesta de medidas de formación profesional ocupacional para los parados, en combinación con medidas de orientación laboral y profesional, así como la necesidad de la formación continua en el empleo, para prevenir el paro.

⁶⁴ Un análisis en cierto detalle, del papel que juega el INEM, dentro de las políticas activas de empleo en la década de los noventa, y de la aparición de otros actores relevantes en la intermediación laboral, como las ETTs, o las agencias de colocación y orientación laboral, es reservado para un capítulo específico de esta tesis.

La *empleabilidad*, por lo tanto, quedaría definida a través de estos textos como un conjunto de adquisiciones tanto de tipo formativo y curricular, como de enfoque de las trayectorias laborales (saber tomar decisiones, saber orientarse en el mercado), que los individuos deben de ir forjándose para integrarse con éxito en el modelo laboral y social vigente. Debido al dinamismo de este modelo, a la vorágine con la que actúan los mercados laborales y profesionales haciendo obsoletos conocimientos, cualificaciones y profesiones en el seno de los cambios que nos llevan a una nueva sociedad tecnológica, la sociedad asume la necesidad de que sus instituciones intervengan apoyando la mejora de la empleabilidad de sus ciudadanos, a través de formación, de servicios de orientación, pero haciendo recaer, en última instancia, en el ámbito de la responsabilidad y la trayectoria individual y personal la cuestión de estar en situación de empleado o de parado, como ya explicamos cuando abordamos el concepto de empleabilidad desde la óptica del discurso académico, Ebersold (2004).

En tercer lugar, vemos como desde el Consejo de Ámsterdam en 1997, se vienen planteando las políticas activas de empleo (solución encontrada en términos de intervención social, que se deriva del concepto de empleabilidad) como el tipo de políticas adecuadas para conseguir los objetivos europeos en términos de empleo y de cohesión social, sin al mismo tiempo romper con las disciplinas presupuestarias de la UE.

Algunas de las características con las que aparece el discurso de las políticas activas son las siguientes:

1) Las políticas activas se proponen por *oposición* a las políticas pasivas, y de hecho se hace referencia en los textos al carácter sustitutivo que tienen las políticas activas frente a las pasivas. Son planteadas como políticas preventivas, ya que están enfocadas para la consecución del empleo (y el empleo equivale casi automáticamente a integración social, desde este enfoque), y están fundamentalmente dirigidas o pensadas para aquellos que se piensan más vulnerables laboralmente, de modo que según este enfoque prevén la exclusión social.

2) Frente a las políticas pasivas del Estado del Bienestar keynesiano, que habían sido acusadas de burocratización, de centralismo administrativo, de estar desconectadas de las necesidades de los ciudadanos, y de fomentar las *trampas de la pobreza*, estas políticas activas llaman a una activación del individuo, a la necesidad de basar en lo local la estrategia de empleo y lucha contra la exclusión, a la cesión de los servicios de estas políticas a toda una serie de actores, que enraizados en lo local, puedan activar una mayor creatividad en la lucha contra el paro, la creación de empleo, y la reducción de la exclusión social.

3) El papel (dentro de este discurso o lenguaje común, socializador, adoptando la terminología de Barbier) que estas políticas activas presuponen y conceden al individuo es el siguiente: al individuo se le pide que sea activo, que sea dinámico y actualice permanentemente sus conocimientos, cualificaciones, sus actitudes y expectativas con respecto al empleo, en función de la situación y la evolución de los mercados laborales. Las características ideales del individuo para acometer con éxito la integración laboral serían: la flexibilidad, la movilidad geográfica, la innovación, la participación y el carácter emprendedor. En definitiva el individuo ha de comprender que en última instancia es el responsable de su propio proceso de inserción sociolaboral, en un contexto muy individualizado y donde encuentra menos referentes normativos de cara al empleo de los que encontraba en épocas precedentes Beck, (1997) Eso sí, el individuo, gracias a las políticas activas, puede encontrar el apoyo y el *acompañamiento* de estas medidas de cualificación y de orientación laboral, que suministran los distintos agentes públicos y organizaciones sin ánimo de lucro.

Si hay que buscar los problemas de exclusión social y de desempleo en la estructura de trabajo de distribución de la renta de las actuales sociedades de mercado, lo paradójico de estas políticas es que dejan la integración social, en última instancia, en manos de la misma instancia que se encuentra en el epicentro de la producción de exclusión social: el mercado laboral como espacio preferente, casi único de redistribución de bienes materiales y simbólicos.

Entiendo que situar la cuestión social en términos de paro, que es lo que puede deducirse hasta el momento del discurso europeo que analizamos, permite centrar el debate en los márgenes de la sociedad, y obvia el análisis de los factores que producen la exclusión social, que son el reverso de aquellos que producen la inclusión, y que se encuentran en el centro de las lógicas de funcionamiento de la sociedad del capitalismo postfordista: los derechos laborales, la calidad de los empleos, los derechos de ciudadanía, los derechos económicos y sociales de los individuos, coincidiendo en esto en planteamientos similares aportados por Santos, Montalbá y Moldes (2004: 244-248) y otros de los autores citados.

La empresa en el discurso de la Unión Europea

No hay que olvidar que *el espíritu de empresa*, constituye uno de los cuatro pilares fundamentales de la EEE, y ya lo citamos como el pilar número dos de la Cumbre de Luxemburgo, en 1997. De hecho, en la Cumbre de Estocolmo de 2001, se reafirma la vigencia del espíritu de empresa, como estrategia que ha de fomentar la UE para la creación de empleo.

En el Consejo Europeo de Sta. María Da Feira, del año 2000, se adopta la Carta Europea de la pequeña empresa, resaltando así la gran importancia que se concede desde Europa a la pequeña y mediana empresa, y al tejido empresarial de pequeños empresarios como factor clave en la creación de empleo. También en Estocolmo se ratifica esta carta, y se avanza en algunas líneas de trabajo para favorecer este tejido de pequeños empresarios y la creación de empleo. Líneas de actuación como el fomento de los micro créditos, el intercambio de *mejores* prácticas empresariales, y el énfasis en la evaluación y en la calidad empresarial.

Las conclusiones del Consejo de Lisboa hacían un llamamiento al sentido de la responsabilidad de las empresas, que se matiza en el Consejo Europeo de Sta. María Da Feira en la puesta en marcha del proceso para la creación de una red europea de sensibilización del empresariado, con el objeto de reducir las discriminaciones que se producen el acceso al mercado laboral. En este sentido, de este Consejo también emanó una directiva europea para luchar contra la discriminación laboral por razones de etnia, sexo, religión, etc.

Es interesante señalar como los propios textos tratan de manera *asimétrica* a las empresas y a los parados en cuanto a las concepciones que sobre ellos sostienen. La empleabilidad, tal como la hemos visto con anterioridad, en cierto modo conmina a los individuos a que se doten de un conjunto de requisitos (que además se perfilan como cada vez más crecientes), para salir a la búsqueda de empleo y satisfacer los requerimientos de la nueva empresa. Sin embargo es notable ver, como cuando se hace referencia a la empresa en su relación con la discriminación laboral, y la exclusión social, el tono que emplean los textos no es tanto *conminativo*, como *recomendativo*, a las empresas se las intenta seducir de alguna forma, para que practiquen políticas de inclusión social y laboral, pero no se les pide que se atengan a determinados comportamientos o requerimientos específicos en relación con su posición en el mercado. Hemos podido comprobar, en el trabajo de campo realizado que esta asimetría entre empresa y parado, está fuertemente incrustada en forma de *habitus flexible* en lo laboral.

De lo anterior deducimos el papel importante que se le otorga a la empresa en la creación de empleo y en la lucha contra la exclusión social. Frente al modelo de empresa multinacional que parece que ha aumentado su papel y su poder en el mundo, en el contexto de la globalización económica y financiera, el discurso europeo enfatiza las virtudes de la pequeña empresa, como espacio de creación de sociabilidad, de generación de riqueza y sobre todo como espacio de inclusión social.

No se ha estudiado aquí la política empresarial que se lleva a cabo desde los Estados miembros, de modo que no sabemos de qué forma estas recomendaciones se conectan después con la realidad cotidiana. Pero sí es interesante recalcar que los empresarios son concebidos como sujetos que no tienen obligaciones jurídicas frente al empleo. No se hacen menciones específicas a normativas que les obliguen a contratar determinado porcentaje de trabajadores excluidos, por ejemplo etc. Mientras que a los trabajadores y parados se les pide que sean activos, y al final se les *responsabiliza*, con respecto a su exclusión laboral. A los empresarios lo único que se hace es darles recomendaciones, intentar sensibilizarlos para que no discriminen.

Hay que destacar que el autoempleo es una de las medidas que se han favorecido también desde el ámbito de las políticas activas de empleo que se difunden a nivel de la unión. No insistiremos mucho en este apartado, por ser las consecuencias que de él se derivan, muy similares a lo ya visto para la empleabilidad. El autoempleo, llama, como principio filosófico, a la activación del parado para que trascienda su propia situación de potencial asalariado y cree sus propios medios de producción en una sociedad donde la condición salarial no resulta fácil de adquirir para todos sus miembros.

Igualdad de género y política de empleo de la Unión Europea

La igualdad de género, constituye uno de los pilares de la EEE. No nos detendremos mucho en el desarrollo de este epígrafe, y haremos referencia a algunas cuestiones clave, para que se entienda la importancia que tiene la cuestión de la discriminación por cuestiones de género en el discurso de la EU.

Es cierto que uno de los colectivos preferentes de las políticas activas de empleo es el colectivo de las mujeres, que son, además como sabemos, las que acceden a los trabajos más descalificados, con peores perspectivas profesionales y estabilidad laboral, y en peores condiciones salariales.

Dentro del propio Tratado de Constitución de la UE, existe una disposición que estipula que debe darse una igualdad salarial entre hombres y mujeres, y que en cierto modo es el cimiento sobre el que se van construyendo las políticas de igualdad en el mercado de trabajo, pero lo cierto es que los resultados económicos y laborales que se conocen, como por ejemplo el informe sobre exclusión del año 2001 que venimos citando, recalca con mucha claridad la diferencia entre hombres y mujeres en cuanto a salarios, pero también en cuanto a condiciones laborales, estabilidad en el empleo, tasas de paro, que casi duplican a las de los hombres, a nivel de la UE.

2.11. LA VISIÓN EUROPEA DEL ESTADO DEL BIENESTAR. EL ESTADO DEL BIENESTAR ACTIVO

Si bien la UE viene desarrollando políticas y programas de lucha contra la exclusión social (en esa época el término que se empleaba era el de marginación, más que el de exclusión que se va generalizando en los noventa), desde los años ochenta, podemos decir que es a principios de los noventa cuando se empieza a hacer énfasis en la necesidad de constituir una política paneuropea de lucha contra la discriminación, y se va asociando cada vez con más fuerza el concepto de discriminación (sobre todo discriminación en el mercado laboral), con el concepto de exclusión social CES (2001).

Ya en 1992 se firma un acuerdo sobre política social entre organizaciones patronales y sindicatos, en el cual asumieron en papel de consejeros de la UE en esta materia, aunque fue en el Tratado de Ámsterdam en el que se les otorgó a estos agentes institucionales la corresponsabilidad en la toma de decisiones en materia social.

Vemos que los intentos de constituir una Europa social, de dotar a la construcción europea de una dimensión social y ciudadana que vaya más allá de la mera comunidad de interés económico, se encuentran ya en germen desde el tratado constitutivo de la unión, que en su artículo 136, declara como principales objetivos de la UE en política social los siguientes: “La Comunidad [la Unión Europea] y los Estados miembros [...] tendrán como objetivo el fomento del empleo, la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, a fin de conseguir su equiparación por la vía del progreso, una protección social adecuada, el diálogo social, el desarrollo de los recursos humanos para conseguir un nivel de empleo elevado y duradero y la lucha contra las exclusiones.”

Ya en esta declaración de objetivos podemos intuir algunas de las características de la definición de la política social europea, que con su desarrollo posterior se van manifestando fundamentales, como es la gran vinculación entre las cuestiones de discriminación en el mercado de trabajo y el fenómeno de la exclusión social, y la estrategia prioritaria de fomento de los recursos humanos (¿qué son si no las políticas activas de inserción?) para enfrentarse al fenómeno de la exclusión social.

Algunos de los pasos que se han ido dando en la línea de la constitución de lo que hoy ya se llama la Europa social, son los que abordamos a continuación. Entre los años 1995 y 1997 se desarrolló un programa de acción social a medio plazo, que arrancaba de la voluntad de la UE

ya expresada en los *Libros Blanco y verde de Política Social* (1993), de modernizar la política social europea y crear una política social avanzada, tales eran los términos empleados. De modo que podemos cifrar en estos primeros años noventa, las primeras referencias que se hacen a la necesidad de *modernizar* las políticas sociales, asunto que se ha ido consolidando como clave en el discurso europeo, donde ahora los conceptos que imperan son los de modernización, el de Estado del Bienestar activo, etc.

Hay que decir que el Consejo de Ámsterdam, supuso un impulso firme en el sentido de redoblar los esfuerzos en materia de políticas sociales y de empleo, y va cristalizando la idea de la necesidad de arbitrar mecanismos de lucha contra la exclusión social, así como la necesidad de ir avanzando en la creación de lo que se llama Estados del Bienestar activos. A partir de ese primer programa de acción social del que hemos hablado antes, y de los resultados obtenidos, junto con el impulso aportado por el Tratado de Ámsterdam, se creó el programa de acción social 1998-2000, que estableció un nuevo marco para el desarrollo de la política social en Europa.

Los objetivos clave de este programa se definían en el sentido de promover una sociedad diversificada y preparar a los ciudadanos para enfrentarse a un mundo laboral en evolución constante dentro del seno de una era globalizada y marcada por un cambio tecnológico rápido. Se destacaron tres líneas de acción prioritarias para enfrentarse a este panorama económico y social y para conseguir sus objetivos: el empleo, la cualificación y la movilidad.

Aquí ya vemos con claridad el enfoque que adopta la UE sobre la forma de enfrentarse a los fenómenos de exclusión social. Queda claro que las políticas sociales se funden y supeditan a la política de empleo, más concretamente que se hace de la política de empleo la política social prioritaria en el terreno de la exclusión social.

Las políticas sociales modernizadas que se proponen, se inscriben en la necesidad de buscar el equilibrio entre los objetivos de competitividad económica en un mundo globalizado (en una sociedad de la información con mercados laborales muy dinámicos, que necesitan por lo tanto flexibilidad, adaptación continua de cualificación, mejora de empleabilidad, etc.) y el mantenimiento de la cohesión social y los niveles de bienestar que caracterizan a Europa y por otra parte nos distinguen de los EEUU. De hecho en la mayoría de los objetivos, suelen plantearse de manera conjunta dos partes, que desde algunas teorías podrían verse como contradictorias: el fomento de la competitividad y la cohesión social.

Así es exactamente como está planteado en el Consejo de Lisboa el objetivo general que se fija la UE, que habla explícitamente “de hacer de Europa la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de sostener el crecimiento económico con más y mejores puestos de trabajo y mayor cohesión social.” En esta cumbre se habla explícitamente de cual es el objetivo de la política de inclusión, que es definido como “abordar el problema de la exclusión social en sus orígenes y contribuir a que la gente se autoayude”, Consejo de Lisboa (2000). Se hizo hincapié en la modernización del modelo social europeo y en el desarrollo del Estado del Bienestar activo.

Se reafirmó el compromiso de seguir avanzando en el proceso de reforma económica (mejora del crecimiento económico, aumento de la flexibilidad de los mercados laborales, aumento de la competitividad), el empleo y la cohesión social, y se ratificó el compromiso respecto a una nueva agenda económica y social para el año 2000 y siguientes, desde las claves de avanzar en la economía basada en el conocimiento y en la creación de una *Europa electrónica*.

Ha de destacarse esta Cumbre de Lisboa porque es en ella donde se da una enorme importancia a la necesidad de actuar en el campo de la lucha contra la exclusión social, y de fomentar la integración social, claves del discurso que se ven claramente reforzadas frente a la anterior Cumbre de Ámsterdam, que sin duda empieza a plantear ya todos los ejes de este discurso. En este encuentro se aprecia la insistencia en la necesidad de luchar contra la exclusión, se insiste mucho en el término de exclusión social y se reafirma su vinculación a las discriminaciones que se producen en el mercado de trabajo.

Las propuestas de desarrollo de una nueva agenda social, que acabamos de ver que se hicieron en la Cumbre de Lisboa se materializan con la aprobación de la agenda social europea en la que se definen, de conformidad con las conclusiones del Consejo Europeo de Lisboa y sobre la base de la comunicación de la Comisión, las prioridades de actuación concretas para los siguientes cinco años en torno a seis orientaciones estratégicas en todos los ámbitos de la política social. Esta agenda social se apruebas en el Consejo de Niza en el año 2000.

La agenda se plantea como una etapa primordial en la consolidación y modernización del modelo social europeo, caracterizado por un *vínculo indisociable entre el rendimiento económico y el progreso social*. Se dan declaraciones explícitas en las que se hace depender los resultados y progresos que pueda conseguir Europa en materia social, del crecimiento económico basado en el actual modelo de crecimiento. En este sentido hay que decir, que igual que ya vimos cómo las políticas activas, y su gasto per cápita, se vinculaban a ciertos objetivos

de PIB, pues el planteamiento con respecto a las medidas sociales en general y a la agenda social europea se hace con la misma filosofía.

Además, el Consejo Europeo decidió que se estudiaría cada año la aplicación de esta agenda, proponiendo una serie de indicadores para medir los progresos en la lucha contra la exclusión social. Instaba a todos los Estados miembros a presentar un plan de acción de dos años de duración para el mes de junio de 2001, presentando como importante novedad la recomendación a los Estados miembros para que propusieran un conjunto de indicadores que sirvieran para evaluar los resultados conseguidos con el plan. Nosotros consideramos que esa declaración por parte de la Comisión, de la necesidad de buscar nuevos *indicadores* de medición del impacto de los progresos de la EEE, y de la lucha contra la exclusión social, constituye un reconocimiento implícito acerca de las dudas (expresadas por muchos autores en el campo de lo académico) sobre los resultados que estas políticas estaban arrojando en términos de inserción sociolaboral.

Es importante traer a colación la importante crítica que Jean Claude Barbier (2004: 21) señala que las evaluaciones que han venido realizándose sobre estas políticas, han estado siempre más basadas en lo normativo que en enfoques de naturaleza prospectiva y científica. Además el autor plantea la contradicción clave de estas políticas: es imposible hacer una evaluación de su impacto en términos de sistema de evaluación tradicional, y de hecho tanto es así, que su propio estudio se aleja de los cánones de la evaluación tradicional para no caer en los mismos errores (en este sentido decir que en esta tesis ha huido de hacer un trabajo de evaluación al uso de políticas activas de empleo, ya que también se consideró en su momento, la inutilidad de esta operación de cara a comprender los procesos que estas políticas han desencadenado en su aplicación, y cómo han afectado tanto a los usuarios de éstas como a la aparición de colectivos profesionales encargados de su ejecución). Así, en el *documento sintético* de la Comisión Europea, la propia Comisión reconoce la dificultad intrínseca de poder atribuir científicamente las mejoras producidas en materia de empleo a la aplicación de la EEE, o al propio desarrollo económico vivido por Europa, tras la crisis de 1993.

Una vez hecho este matiz sobre las dificultades objetivas de evaluación que presentan estas políticas, es muy interesante destacar, que en el espíritu de la EEE y de las propuestas de política social, se encuentra la idea de que la mejora de estas políticas, pasa, no sólo por una redefinición de aquellas que resultan más adecuadas para favorecer el crecimiento económico y la cohesión social (cuestión que se decide por el empleo de políticas activas frente a políticas pasivas), sino que se plantea como fundamental y necesario el crear y aplicar estas políticas en un *marco de concertación social*. Esto significaría implicar a todos los agentes o interlocutores

sociales en el proceso (veremos la gran importancia que se le concede a la concertación social por parte de los expertos en políticas de empleo consultados). El propio papel de las instituciones de la EU en esta evolución, es destacado como fundamental, en la necesidad de mejorar la coordinación de estas políticas entre los países miembros para mejorar su eficacia, aunque la implementación última de estas políticas corra a cargo de los Estados miembros y sea su responsabilidad en última instancia. La concertación social, el papel del *partenariado*, va a ser una de las claves del discurso europeo de estas fechas en adelante.

También vemos, que igual que sucede con las políticas activas, en los últimos años, la UE propone que se fijen mecanismos de evaluación de los resultados que se consiguen con la aplicación de estas políticas y programas. Encontramos una importante preocupación en relación con las dificultades que puede tener el mantenimiento de los niveles de protección social que caracterizan al modelo europeo, en razón del envejecimiento de la población. De hecho en el Consejo de Niza, se analizaron los resultados de un informe elaborado por un grupo de *alto nivel* (tal y como es definido), donde se analizaba la viabilidad y el futuro de las pensiones a la luz de las previsiones del envejecimiento demográfico. Hay que decir que el concepto de modernización del modelo social europeo aparece muchas veces vinculado a esta crisis demográfica, que parece llamar a la necesidad de reformar y modernizar los sistemas de protección social y de pensiones, para que puedan ser económicamente viables en el futuro. Junto a las recomendaciones de modernización, se hacen recomendaciones de privatización de determinados servicios sociales, se sugiere, por ejemplo, que los sistemas públicos de pensiones deberían de complementarse con sistemas privados.

Todo parece indicar, por tanto, que a partir de ese momento se inicia un proceso que actualmente está en marcha, y que recalca la necesidad de *modernizar* los Estados del Bienestar. Además, este concepto de modernización se vincula a la necesidad de que Europa se dote de un Estado del Bienestar activo, lo que parece que se plantea como oposición al modelo de bienestar anterior, al que se considera pasivo, porque descansaba fundamentalmente en los modelos redistributivos de inspiración keynesiana.

2.11.1. Exclusión social y conceptos dominantes en el Estado del Bienestar activo. ¿Hacia dónde vamos, hacia el mercado o hacia el Estado?

Como características dominantes del discurso sobre la Europa social y el Estado del Bienestar, podíamos apuntar algunas ideas relevantes al respecto.

Se observa que el término exclusión social y su fuerte irrupción en el discurso en la segunda mitad de los noventa, aparece asociado al de discriminación en el mercado laboral, que venía teniendo más vigencia en el pasado. Nuestra hipótesis es que estamos actualmente en pleno proceso de construcción de lo que se llama la *Europa social*, y que por lo tanto aún no podemos asegurar cuales son los contenidos de nuevas concepciones que están apareciendo en el escenario, como modernización del modelo social europeo, Estados del Bienestar activos, o el propio de Europa social. No hay que olvidar además que en el mismo momento en que se están produciendo las diferentes luchas por imponer las definiciones y los contenidos legítimos de estas conceptualizaciones sociales a nivel europeo, la propia unión se está ampliando a nuevos socios, en concreto acaba de producirse no hace mucho la adhesión de diez nuevos socios, proceso que sin duda va a influir determinantemente en lo que finalmente se consolide como Europa social, y en su visión del mundo y sus consecuentes estrategias y medidas políticas para enfrentar los nuevos desafíos de la cuestión social contemporánea.

Pero podemos intentar producir alguna explicación que nos permita entender el contexto social y económico en el que se está produciendo este discurso, y algunas de las características fundamentales que creemos que lo dominan.

Lo primero que emerge es la intensificación de las referencias a la exclusión social a la vez que empieza a teorizarse sobre la llegada de una nueva sociedad, que es denominada como sociedad de la información o sociedad del conocimiento (aquí hay autores como Castells que podrían estar en el sustrato intelectual de estos nuevos discursos sobre nuevas sociedades), que implica la aparición de nuevas reglas del juego económico, marcado por una creciente competitividad en una economía globalizada.

Dentro de la tónica de este discurso, se hace necesaria la preparación de la sociedad y de los mercados europeos para enfrentarse con éxito a estos nuevos retos, por lo que se plantea como necesario o natural el que se revisen los criterios en los que se asientan los Estados del Bienestar europeos y las normativas que rigen los mercados laborales, a fin de poder convertir a Europa en el espacio económico más competitivo del mundo (haciéndose hincapié en la comparación en estos términos con las economías japonesa y estadounidense), conservando al mismo tiempo la cohesión social (y adaptándola a las nuevas exigencias económicas de nuestros tiempos) como seña de identidad del modelo social europeo.

Luego se habla siempre de lucha contra la exclusión social vinculando ésta (como ya hemos demostrado en otros lugares) al modelo económico vigente y a sus resultados. El concepto de exclusión social enlaza, y aparece en el discurso, de la mano de otro concepto que

gozaba de una vigencia anterior: el concepto de discriminación laboral. A pesar de que en el modelo social europeo se aplican y defienden medidas como la de la renta mínima de inserción para todo ciudadano europeo que no tenga un trabajo u otra forma de renta de la que vivir, *es la inserción por lo económico y el empleo la piedra angular de la política social europea.*

En este sentido hemos de considerar la estrategia europea para el empleo como el eje central sobre el que gira la política social europea, y de las medidas sociales que se diseñan y proponen para la integración sociolaboral de los individuos. Hay que decir con claridad, que *de los ámbitos fundamentales de intermediación entre la situación de exclusión y la de integración de los individuos de los que partíamos en este documento, el mercado y el Estado, la UE opta claramente por primar y revitalizar el primero frente al segundo. Esta es una conclusión clave que se podemos extraer del discurso europeo.*

Y nuestra hipótesis en este trabajo, es que este lenguaje común con efectos socializadores, como lo llama Barbier, que es la EEE, está planteando (de manera implícita y a veces explícita) la necesidad de remodelación y reforma de las instituciones del mercado y del Estado del Bienestar, en función de la urgencia de encarar una cuádruple crisis que puede leerse en el discurso de la UE: una crisis de la economía (la amenaza de una crisis económica ante la que es necesario activar las políticas descritas, como medida preventiva, es una constante de estos textos, que además señalan nuestra deficitaria situación en materia económica y de empleo frente a Japón y EEUU), una crisis del mercado de trabajo y del paro, una crisis demográfica y una crisis del Estado del Bienestar, crisis que evidentemente se encuentran vinculadas entre sí.

Aunque los datos económicos se presentan en los noventa, con optimismo y satisfacción por lo alcanzado, siempre pesa una idea de incertidumbre y de crisis frente al futuro. La economía dinámica de la globalización se presenta siempre basada en la incertidumbre, por lo tanto siempre resulta necesario estar haciendo esfuerzos en el presente para prevenir una crisis que siempre está presente en el discurso. Las soluciones que se proponen en materia económica para controlar esta incertidumbre son fundamentalmente de rigidez en el mantenimiento de los equilibrios macroeconómicos, lo que significa la ortodoxia de mantener siempre a raya los déficit fiscales y reducir al mínimo indispensable los gastos del Estado, entre ellos los del Estado del Bienestar.

En cuanto al paro, aunque la UE se felicita por el resultado obtenido con sus políticas de empleo, que se ha traducido en bajadas de las tasas de paro a partir de la segunda mitad de los noventa, el paro sigue siendo un problema central de la EU, e incluso es enfatizado a partir

de la Cumbre de Luxemburgo. Las soluciones que se proponen a esta crisis son dos: *reforma de los mercados laborales en el sentido de fomentar la flexibilidad, y políticas activas de empleo para mejorar la empleabilidad de los parados y personas en riesgo de exclusión del mercado laboral, y en definitiva una cultura de la educación permanente, como ya hemos venido destacando en este texto.*

Los discursos de la UE en los últimos años son muy reiterativos en el tema del envejecimiento de la población, en lo que podríamos decir que supone una especie de planteamiento de crisis demográfica. Las perspectivas para el futuro demográfico de la UE que se presentan indican que va a aumentar mucho la tasa de dependencia de la población. Como soluciones a esta crisis se propone la prolongación de la vida activa de los trabajadores, cambiar la forma de contabilizar los gastos del Estado y recurrir a la financiación privada de pensiones como complemento al mantenimiento de un sistema público de pensiones que está en revisión.

En cuanto a la naturaleza del Estado del Bienestar, se apunta la necesidad de su reforma, a la luz de las problemáticas nuevas que están planteando nuestros sistemas sociales y políticos. Se propone ir hacia un modelo social europeo, que esté basado en la existencia de un Estado del Bienestar activo, que manteniendo la cohesión social, no suponga un obstáculo al desarrollo de las fuerzas del mercado como creadoras y distribuidoras de riqueza.

Este nuevo modelo de Estado del Bienestar activo, apela, según nuestro criterio, a la activación de varias instancias:

- A la activación de los individuos, fundamentalmente de los parados, que han de actualizar sus cualificaciones y recurrir a las políticas activas de empleo que se despliegan para ellos, a fin de conseguir su integración en el mercado laboral, y por ende en la sociedad. La activación del individuo, va aparejada a fomentar su participación, a crear individuos activos, dinámicos, participativos, que sean los principales protagonistas de su proceso de inclusión, en el que serán *acompañados* por el Estado a través, fundamentalmente, de mecanismos de apoyo al empleo, como son las políticas activas de empleo.

- A la activación de la sociedad civil, para que la lucha contra la exclusión social, ante la que el EBK se ha mostrado insuficiente o incapaz de resolver, parta de la propia solidaridad ciudadana, representada fundamentalmente por el papel de las organizaciones no gubernamentales y sin ánimo de lucro, que suponen el gran motor de la sociedad para enfrentarse a la exclusión, que conocen, mejor que nadie los problemas de la población porque

trabajan codo con codo con ellos. También se hace énfasis en el valor de la solidaridad familiar para la cohesión social.

No hay que olvidar que una de las grandes características del diseño y puesta en marcha de estas nuevas políticas sociales, está siendo el esfuerzo por integrar a los grandes interlocutores sociales en la toma de decisiones de estas políticas y de hecho vemos como el nuevo giro social está siendo consensuado a nivel nacional y europeo por los tres grandes agentes de decisión política: el Estado, a través de los gobiernos, las organizaciones empresariales y los sindicatos, y hay que decir que en las últimas fases de este proceso de consolidación de la EEE, se está fomentando también el papel asesor y consultivo de los representantes de las organizaciones no gubernamentales. En este sentido el informe de Diamantopoulou (2002) así lo demuestra, ya que en él aparecen las ONGs de los países miembros como sujetos de crítica de las políticas desarrolladas, que en parte son ejecutadas por estas mismas instituciones.

- A la activación de lo local como espacio preferente de la lucha como el desempleo y la exclusión social. Por lo tanto hemos de entender, que los Estados nacionales asumen implícitamente su incapacidad para combatir los problemas de la cuestión social desde el ámbito centralizado de la función de gobierno, y por lo tanto presuponen que es en el ámbito de lo local, de la cercanía a los problemas concretos de los ciudadanos, del desempleo local específico, donde se tienen que activar las energías de la comunidad para encontrar fórmulas imaginativas, innovadoras, de integración social.

Lo local ⁶⁵ es el espacio donde ha de materializarse, de manera preferente, otro concepto que está muy asociado al nuevo modelo social europeo: el de *partenariado*, al que ya nos hemos referido. Los nuevos planes de inclusión que se concretan primero a nivel nacional, luego regional, y finalmente local, recogen la necesidad de que frente a las acciones descoordinadas que hasta ahora han regido entre las entidades dedicadas al trabajo de lo social, existan planes o proyectos coordinados para el tratamiento conjunto de un área, como las áreas necesitadas de transformación social. Se propugna por lo tanto la *participación* de todos los actores que operan en el territorio local, tanto públicos como privados (hemos visto que puede hablarse de un binomio modernización-privatización en el discurso de la EEE), susceptibles de poder generar sinergias en el proceso de lucha contra la exclusión. La idea por lo tanto sería: la activación del

⁶⁵ Ya hemos visto la importancia de lo local, en las nuevas formas de renovación de la intervención social, del trabajo social. Es en este marco de políticas de empleo europeas donde se da la preeminencia a lo local, que lo reconstruye las bases de la propia intervención.

tejido social, para que al final ésta llegue a crear la propia activación y participación del individuo.

Parece que se plantea, por lo tanto, un *nuevo modelo de bienestar* que recogería la crítica que recibió el EBK a mediados de los setenta, en el sentido de ser un Estado muy centralizado, burocrático, que trataba de forma anónima a los ciudadanos y que no era capaz de conectar con sus necesidades reales e inquietudes. Incluso hemos postulado más arriba, que el éxito de las nuevas políticas propuestas podría estar en relación con que los nuevos enfoques podrían satisfacer un cierto discurso que acusaba de esclerotización al EBK, tanto desde la derecha como desde la izquierda.

Si bien no hay que subestimar el potencial de creación de nuevas redes de sociabilidad y de nuevas formas de subjetividad y de inclusión social que puede desarrollarse a partir de la entrada en escena de este nuevo modelo de bienestar, que abre la acción social a lo local, al tejido asociativo y a la combinación de acción pública y privada, también tenemos que señalar los riesgos que algunos autores postulan como contrapartida. El principal riesgo que se apunta es el de la pérdida del sentido universal de las políticas sociales, apuntado por ejemplo por Luis Enrique Alonso, Norman Johnson, etc.

El recurso a lo local, a la solidaridad civil, a la activación individual podría contener un elemento pernicioso: *El de la desresponsabilización del Estado en las cuestiones relativas a la exclusión social, en definitiva tratar la cuestión social de nuestro tiempo. Esto podría afectar a los derechos de ciudadanía y a la capacidad del nuevo modelo económico para mantener la cohesión social.* Algunos autores como Alonso (1999), dicen que podríamos estar dirigiéndonos a un modelo de derechos formales de ciudadanía, pero de derechos objetivos que sólo se haría efectivos a través de la posesión de capital económico. El que no tenga dinero para comprarlos no tendrá derechos reales que ejercer, lo apuntamos en varios lugares de este trabajo.

El centrar las estrategias de empleo y de abordaje de la exclusión social en lo local, podría llevar a generar fuertes desigualdades entre los ciudadanos en función de que vivan en un lugar u en otro. Esto sin duda ya estaba muy consolidado en la Unión Europea de los doce, donde el informe de Paugam y Gallie (2002) ya señala esta problemática con absoluta rotundidad. Los niveles de protección social y de bienestar son mucho más elevados en los países del Norte de Europa, cuyo paradigma sería Suecia que en los países del Sur, bien representados por Portugal. No hay que olvidar que con la reciente ampliación podrían aumentar mucho las disparidades.

2.12. RECAPITULANDO: EL DISCURSO DE LA UNIÓN EUROPEA SOBRE POLÍTICAS SOCIALES Y DE EMPLEO EN EL POSTFORDISMO

Aunque no vamos a caer en el enfoque simplificador que pretende que la EEE es una concepción de política de empleo directamente emanada de la influencia de las políticas de empleo estadounidenses del *workfare*, y una resultante exclusiva del enfoque neoliberal en materia económica y de empleo⁶⁶, sí que podemos constatar de la lectura de los textos europeos al respecto la importante influencia de las argumentaciones económicas dominantes en el contexto de definición de estas políticas de la EEE. Argumentaciones económicas que son presentadas como inevitables, y que parecen plantear la necesidad de reorientar nuestras concepciones sobre la exclusión social y sobre el papel que el Estado tiene que jugar en el proceso de la integración social. El resultado de estas operaciones discursivas (lo que Barbier llama efectos de socialización) es que parece imponerse un arbitrario político, que es el que resulta más coherente para el mantenimiento del status quo económico del capitalismo globalizado. Quizás se podría decir que las políticas sociales que se proponen para *luchar* contra la exclusión, son muy complementarias en materia social de las políticas económicas basadas en las simplificaciones de los postulados económicos neoliberales, y orientadas fundamentalmente a favorecer el proceso de creación de beneficio económico empresarial, como nos explican autores como Michel Autés, o en España Antonio Santos, entre otros.

Desde este punto de vista sería bueno considerar que en un panorama social y económico tan diverso como el europeo, tal vez las medidas de política económica o de empleo que son muy efectivas en unos contextos (como lo son las PAs en Suecia, a la luz de los datos de Fina (2001) y otros autores), no tienen por qué serlo en otros, y parece que esto no es tenido en cuenta a la hora de diseñar e implementar las estrategias de empleo y la nueva Europa social. Esto es lo que nos enseñan las teorías de los enfoques societales, que han analizado con éxito las relaciones que se dan entre formación de la oferta y acceso al mercado de trabajo en el capitalismo globalizado en el que vivimos (Recio, 1997: 112), así como los trabajos que insisten, como el de Gautier (2003a) en la necesidad de hablar de regímenes de empleo y protección social tal y como abordamos en esta tesis.

⁶⁶ Barbier (2001) nos previene de no caer en enfoques simplistas sobre la interpretación de las políticas activas de empleo en Europa y señala que sería falaz considerar la génesis de estas políticas desde la óptica exclusiva de la influencia anglosajona y su impronta neoliberal. Las políticas activas de empleo, ven su nacimiento en Suecia, como analizamos en otro apartado, y la influencia de los enfoques suecos en la EEE, es notable, a pesar de que la implementación de estas políticas y su desarrollo en modelos *sociales* distintos al sueco, como explicamos, parecen llevarlas de la mano de una influencia neoliberal y neoliberalizante, que en algunos países concretos, como el caso de España, podría presentar resultados no deseados en términos de eficiencia y equidad social.

Tal vez sea por ello, por la dificultad de trasladar determinadas políticas de acción social de unos contextos socio históricos y nacionales a otros (por la existencia de diferentes regímenes de empleo y de protección social), por lo que autores como Barbier señalan que los trabajos de investigación empírica que están comparando los resultados obtenidos por las PAs en los Estados miembros (incluidos los propios trabajos de este autor), permiten concluir que no existen hasta el momento efectos reales de *convergencia* de las políticas sociales y de empleo a nivel europeo. Se señala más bien, que estas políticas vienen a adosarse, de una forma o de otra, a los diferentes *modelos nacionales de Estado del Bienestar- mercado* que existen en la UE. Estas nos parecen unas conclusiones de gran relevancia desde las que nosotros mismos, en la medida en que damos por objetivo en esta tesis ver qué efectos producen estas políticas en un contexto socio histórico y espacial determinado, que es el de la ciudad de Granada.

La insistencia en políticas sociales y de empleo que parecen acorralar las posibilidades de inserción a la inserción por lo económico, entendemos que es razonable pensarlas como una forma de histéresis del habitus⁶⁷ en el sentido de fijar los objetivos y contenidos de las políticas sociales a la luz de un concepto de pleno empleo que ha emergido en los discursos de la exclusión, y que supone enfrentarse a una situación laboral y social preñada de nuevas contradicciones con categorías propias del pasado (de la sociedad salarial que tan bien nos define Robert Castel), de un pasado salarial que nunca volverá, al menos en los términos en que tuvo su vigencia en el periodo de posguerra.

Sin duda que el empleo sigue siendo un lugar central de la integración social, pero si esto es así, los Estados deberían de asumir su responsabilidad en la generación de dinámicas de integración social y laboral, creando marcos legislativos favorables a revalorizar el Estatuto de los Trabajadores que ha sido fuertemente dañado en las últimas décadas, con independencia de la aplicación de políticas activas, que tal vez en estos escenarios, resultarían más eficaces y equitativas de lo que puedan estar resultando en la actualidad.

⁶⁷ En el sentido que Bourdieu concede a este término en su obra. Quiero señalar que utilizo en este capítulo algunos de los conceptos de Bourdieu, como el de arbitrario político, (Bourdieu y Passeron, 1981), o el de habitus que venimos frecuentando, pero que he renunciado expresamente a hacer un análisis de la EEE en términos de la determinación de si ésta constituye o deja de constituir un campo, dentro del esquema conceptual bourdiano, porque considero que eso hubiera exigido un trabajo de enorme envergadura, y muy poco fructífero de cara a lograr los objetivos que pretendo en este capítulo, demostrar la existencia de un epicentro generador de un ideario político socializador en relación con la creación y consolidación de un tipo de política social y de empleo: las políticas activas que se enmarcan en la EEE. Las virtualidades y las dificultades implicadas en el concepto de *campo*, ya las tratamos en el bosquejo de la concepciones de Pierre Bourdieu con las que comenzábamos este trabajo, y además puede verse una buena clarificación de este concepto en Mauger (2004).

En este sentido no hay que olvidar que aquellos que han estudiado de forma comparativa el impacto de estas PAs como Fina (2001), apuntan que es en *aquellos países donde el Estado del Bienestar gasta más dinero en políticas pasivas, donde al mismo tiempo también se gasta más en políticas activas (como hemos estudiado en su apartado correspondiente), dándose a su vez mejores resultados en términos de inserción sociolaboral por parte de éstas*. Sin embargo, la EEE pretende difundir las PAs como alternativas a los modelos de bienestar basados en las políticas pasivas, lo que parece ser una contradicción con respecto al ejemplo de las *buenas prácticas* que obtienen países como Suecia con estas políticas, que además son los países donde parten históricamente estas modalidades de intervención social.

Diversos informes, entre ellos el ya citado de Paugam y Gallie (2002) están demostrando que en tiempos de crecimiento de la riqueza económica, se va instalando entre la población una visión sobre la exclusión social que tiende a encontrar las causas de ésta más en las características de los individuos, que en las condiciones de desigualdad e injusticia social que son estructurales en una economía de mercado capitalista.

Varios informes franceses producidos por el *Observatoire National de la Exclusion Sociale* han demostrado que la visión de la exclusión cambia en función de la cercanía que las personas sienten con esta problemática. A medida que uno está en paro o tiene algún familiar que está en paro, o que soporta cualquier situación de extrema necesidad social, entonces se ven más las razones estructurales que las individuales como causas de la exclusión.

Si nos remitimos al informe sintético de Diamantoupoulou (2002: 133-134), encontramos una serie de conclusiones de gran interés que refuerzan los argumentos que hemos ido desgranando a lo largo del análisis que hacemos de la EEE. Se recomienda que las políticas sociales y de empleo se centren lo máximo posible en el ciudadano, sean lo más cercanas a su ámbito de decisión y que se establezcan mecanismos ágiles y diáfanos para la distribución de las responsabilidades entre los distintos *parteneres sociales*. Entendemos que esto va en la línea de un reconocimiento explícito de los problemas de coordinación reales, que han aparecido a la hora de implementar el *método abierto de coordinación* y la filosofía del partenariado.

Se indica también que las políticas sociales y económicas deberían formar un triángulo coherente con las políticas sociales. Aquí entendemos que se está haciendo alusión a lo que Barbier señala como uno de los problemas de la aplicación de las medidas de la EEE, que se producen como adosados a las políticas sociales del régimen de empleo y protección social, en que se aplican pero no de forma integrada e interactiva con éstos, además con presumbles

diferentes grados de desconexión entre unas y otras, según el régimen específico al que nos refiramos.

Diversos autores, como Rossetti (2003: 123-142) han destacado un problema (ya mencionado) de la EEE y de las PAs: En su insistencia en buscar un empleo a los parados, se descuida la calidad del empleo de éste, el nivel de protección social que conlleva, el salario, etc. En este sentido el informe de Diamantoupoulou destaca que si la vuelta al empleo o la consecución de éste es un factor importante, no es en sí mismo una garantía de salida de la pobreza o la exclusión social (términos que por cierto el informe usa de manera indiferenciada). El acceso al empleo, dice, debe ir acompañado del respeto de la voluntad de la persona (recordemos aquí que en el debate políticas activas-políticas pasivas hay autores defensores de *obligar* a los preceptores de prestaciones sociales a efectuar cualquier trabajo para la comunidad), de una remuneración adecuada y del respeto al derecho al trabajo.

Se señala otro de los problemas que hemos planteado aquí como peligros implícitos en la EEE: El hecho de que las PAs puedan utilizarse para cambiar la naturaleza de los Estados del Bienestar, y dar un giro hacia el *workfare* en detrimento del *welfare*. En este sentido el informe defiende la necesidad de que cada país instaure un ingreso digno, suficiente para todos, como salario universal que pueda percibirse en los casos de ausencia de otras rentas. Evidentemente, las conclusiones de este informe se hacen desde la perspectiva de la exclusión social, más que desde la perspectiva de las políticas de empleo, pero ya hemos visto que ambas, tienden a confluir progresivamente en el espíritu y la puesta en práctica de la EEE, y de la instauración de los supuestos nuevos Estados del Bienestar activos. A pesar de que podamos considerar las conclusiones del informe que presentamos como ideológicas, que ciertamente pensamos que lo son, no dejan de señalar que la UE reconoce la existencia de serios problemas en la aplicación de la EEE, tal y como venimos defendiendo en este trabajo.

Más recientemente, la Comisión Europea encargó un informe a un grupo de alto nivel liderado por Wim Kok (2004)⁶⁸. Este informe resulta crítico con el conjunto de procesos en marcha, y propone el repensar y modificar algunos aspectos y procedimientos de la EEE, haciendo una sólida crítica, especialmente al método abierto de comunicación, que como dijimos, ya había recibido críticas también desde ámbitos académicos por ser un método demasiado rígido y que hace muy lenta la implementación de medidas eficaces por el peso de lo burocrático, Fina (2001).

⁶⁸ El informe: *Hacer frente al desafío. La estrategia de Lisboa para el crecimiento y el empleo* está disponible en castellano en: http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/kok_report_es.pdf.

En el informe de Wim Kok (2004) se cuestiona las razones por las que la economía europea no ha alcanzado los resultados previstos en materia de crecimiento, de productividad y de empleo. Como ya se sabía desde el libro Blanco de Jacques Delors la creación de empleo no sigue al crecimiento económico, de hecho el informe señala una creación de empleo muy ralentizada con respecto a lo económico. También se insiste en que las inversiones en investigación y desarrollo continúan siendo insuficientes para provocar efectos positivos en los mercados de trabajo y de producción. Se considera además que las acciones de los Estados miembros no son suficientemente comprometidas, al tiempo que la agenda se encuentra sobrecargada, con una coordinación deficiente y unas prioridades que demasiadas veces resultan incompatibles.

Y como *colofón de la revisión de los propios textos de la UE de donde pueden extraerse conclusiones críticas sobre la EEE*, traeremos a colación las conclusiones principales a las que llega el informe conjunto sobre empleo (2005), editado también por la Comisión que no hace más que mostrar una línea continuista con los textos citados anteriormente, y por tanto ratificar las líneas de fuerza que defiende en este trabajo. En principio el informe que analiza los logros y la tarea que queda por hacer para desarrollar la EEE sigue sosteniendo el argumento general, de lo decisivas que han resultado las reformas en la línea de flexibilización de los mercados laborales europeos para lograr la *resistencia* que ha mostrado el empleo y las tasas de paro ante la crisis económica que ha sufrido Europa entre el 2001-2004, tal y como se pronuncia⁶⁹. Se insiste además en que sólo se podrá crear más empleo y aumentar el crecimiento económico por la vía de seguir acometiendo reformas del mismo calibre, pero en sectores donde todavía se ha avanzado muy poco en este sentido: Como son el caso del mercado de servicios y el mercado financiero.

El discurso se traza a base de conceptualizaciones vagas, que permiten por tanto una independencia relativa en su interpretación. Ahora bien, esto dentro de un marco de política macroeconómica donde las recomendaciones sí que son mucho más concretas y además prescriptivas (las reformas que mencionábamos antes, que no son más que la continuación del cinturón de fuerza que supuso el acuerdo de Maastricht para los Estados miembros).

En cuanto al planteamiento conjunto de objetivos que pueden considerarse claramente contradictorios, este texto también resulta ejemplificador. Así en el capítulo en que abordan los esfuerzos realizados por los Estados miembros para mejorar la capacidad de adaptación de los

En este mismo informe se aporta bibliografía para aquellos que desearan conocer la amplitud estadística de los datos económicos y de empleo en el periodo de los últimos años, información que puede obtenerse de Internet en la siguiente dirección: http://Europa.eu.int/comm/empoyment_social/analysis/employment.

trabajadores y de las empresas, se hace mención expresa al esfuerzo cada vez mayor desplegado por estos Estados para conciliar el equilibrio entre la seguridad y la flexibilidad. Por supuesto, dentro de la tendencia al empleo de declaraciones vagas y más centradas en los significantes que en los significados, no se dice cómo los Estados miembros consiguen esta pequeña cuadratura del círculo. Haciendo referencia a España en un pasaje se dice que la proporción elevada de contratos de duración determinada (es decir la baja proporción de contratos indefinidos) es un asunto delicado en nuestro país, y al que deberá de enfrentarse adecuadamente, dentro del marco del diálogo y la concertación social, pero también adaptando los niveles de protección de los empleos clásicos con el fin de hacerlos más atractivos.”Creo que el enfoque no tiene desperdicio. Indeterminación en cuanto a la cuestión de cómo conseguir que baje la tasa de empleos precarios, y propuesta de reducir la protección vinculada a los contratos de duración indefinida, que es una de las reivindicaciones históricas de los representantes de la patronal en España (el bajar el número de días indemnizables por año cotizado a la hora del despido, por ejemplo).

En cuanto al enfoque que concibe las políticas activas como sustitutivas de las pasivas, también hay numerosas recomendaciones llamando al rigor de los Estados miembros en el sentido de que hagan más esfuerzos para hacer que el trabajo resulte más atractivo a los que están sujetos a medidas de apoyo económico, como subvenciones por desempleo, rentas mínimas, etc., e incluso se deplora que no se hacen suficientes esfuerzos en esta materia.

Vuelve a insistirse en la importancia de las políticas activas de empleo, dentro del conjunto de acciones para incitar⁷⁰ a los parados a entrar en la actividad económica remunerada. Se deplora que los Estados miembros no han conseguido, excepto Suecia, ofrecer las tasas de intervenciones sobre la población parada que se había fijado en la Cumbre de Lisboa. Es también destacable que en este discurso europeo sobre las políticas activas se entiende por *logro* el haber realizado una intervención sobre una persona en paro y no el haber conseguido su inserción en el mercado laboral en cualquiera de sus formas. Pensamos que todo indica, que las políticas emanadas de la EEE se presentan como subsidiarias de un modelo neoliberal en materia de política económica (macroeconómica) y de empleo. Por lo tanto el panorama que las contextualiza no resulta muy halagüeño, porque si se plantea la política contra la exclusión como vinculada al crecimiento económico, y el crecimiento económico, como estamos viendo no favorece la solidaridad social, y al mismo tiempo el Estado se retira progresivamente de la intervención social delegando en las entidades sociales, en lo local su responsabilidad de

⁷⁰ Entiendo que el término *incitar* que se usa específicamente para el título del capítulo correspondiente está preñado de la ideología propia de las teorías neoclásicas sobre el paro que atribuyen éstas, en última instancia a la falta de interés de los trabajadores en participar en el mercado de trabajo.

integración, pues todo parece indicar que la política que se está decidiendo para enfrentarse a la exclusión social sería insuficiente para enfrentarse a la cuestión social.

CAPITULO III. APROXIMACIÓN HISTÓRICA A LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO Y LA ORIENTACIÓN LABORAL. ESTUDIO DE IMPLANTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN EN UN MARCO LOCAL

3.1. LOS EXPERTOS LOCALES EN POLÍTICAS ACTIVAS Y LA EXISTENCIA DE UN LENGUAJE COMÚN EUROPEO SOCIALIZADOR DEL QUE VEMOS SUS EFECTOS

Entre el verano del año 2006 y finales del mismo tuvimos ocasión, en el marco de este trabajo, de desplegar una herramienta de investigación que se había revelado importante para el desarrollo del trabajo, se trata de la técnica delphy, implementada *ad hoc*, por varios motivos, en primer lugar por el momento en que la necesidad de un instrumento de esta naturaleza aparece en el programa de trabajo que se había previsto, si bien se ha seguido en buen medida un esquema de trabajo definido en sus grandes trazos, con anterioridad al inicio del trabajo de campo, han surgido cuestiones nuevas y necesidades de investigación en el desarrollo del propio trabajo de investigación, que han llevado a dotarse de nuevas herramientas metodológicas. Este fue el caso de la mencionada técnica con expertos en políticas activas de empleo y su implementación en la ciudad de Granada.

La técnica delphy es una técnica cualitativa de investigación basada también en la grupalidad, en este sentido como el grupo de discusión, pero con una serie de particularidades que enunciaré sin ánimo de entrar en grandes detalles. La técnica consiste en la selección de un grupo de expertos, que reunidos normalmente en un mismo espacio físico e intentando evitar las cuestiones de liderazgo, de censura estatutaria, etc., se les pregunta su opinión en torno a un tema. Frente al grupo de discusión que pretende únicamente extraer el discurso de un grupo, en la técnica delphy se lanza un cuestionario a los expertos sobre el que se pretende, que desde la autonomía de cada postura, los expertos se vayan acercando en sus opiniones para crear consenso entre ellos⁷¹. Se trata de lanzar el cuestionario en sucesivas rondas, reformulando incluso algunas de las preguntas en función de las respuestas de los expertos, a fin de conseguir algunos elementos de consenso entre los participantes. Por ello partiendo de esta técnica delphy como inspiración, lo que nosotros hemos realizado no es puramente una técnica delphy, fundamentalmente porque el investigador no tenía aquí ningún interés específico en que los expertos participantes llegaran a consensos, sino que de lo que se trataba es de que expusieran sus posiciones frente a las políticas activas, y que afirmaran o reafirmaran sus consensos y sus disensos con el resto de posiciones y expertos. Por eso más que de técnica delphy, podríamos decir que el conocimiento de esta técnica nos sirvió de inspiración para lanzar un cuestionario abierto a los siete expertos en políticas activas de empleo que han participado y participan de manera personal y efectiva en el desarrollo de estas medidas en el ámbito granadino.

⁷¹ Una descripción del método delphy puede estudiarse en Landeta (1999).

Analizado el discurso de la Unión Europea, que se había comprendido como esencial desde un principio, pudimos comprender la necesidad de constatar como ese *lenguaje común socializador*, que genera Europa y al que venimos haciendo referencia, se instala o no entre las visiones sobre las políticas sociales y de empleo de las élites gestoras de estas medidas en la ciudad de Granada: Marco geopolítico al que se circunscribe el estudio. Sí podía constatar, una vez efectuadas ya el conjunto de entrevistas a los mediadores para el empleo, que sus discursos y formas de ver el mercado de trabajo, la noción de parado y las políticas de empleo estaba influenciada por los conceptos que emanan de la Estrategia Europea para el Empleo, era riguroso acercarse al propio proceso de implantación local de estas políticas, que cabía suponer no fuese ajeno a este proceso de socialización europeo, en el que las élites administrativas y políticas locales asimilan conceptos y visiones sobre las políticas de empleo, con los que tienen contacto y formación a través de la propia difusión y puesta en marcha de estos programas.

Por otra parte, para hacer una reconstrucción cabal de los marcos en los que se producen los procesos de *profesionalización* de los mediadores para el empleo, más específicamente de los orientadores laborales cuya labor estudiamos, era preciso recurrir a la forma en la que se forman estos agentes, al marco formativo desde el que proceden, y también, a conocer el propio ambiente institucional en el que se constituyen los trabajos que desempeñan, por ejemplo las condiciones contractuales en las que operan, su origen histórico, y la valoración social y administrativa que está emparentada con ello. En definitiva pudimos entender, que comprender adecuadamente y de forma menos inductiva y más deductiva estos procesos, exigía trazar de alguna forma una pequeña historia local de la implantación de las políticas activas de empleo. Falto de trabajos u obras secundarias que hubiesen abordado ya esa cuestión, se impuso la necesidad de recurrir a aquellos que podían ayudarnos a trazar los primeros pasos en Granada de las políticas activas de empleo y de la orientación laboral en particular, y desde luego los agentes privilegiados para ese cometido no eran otros que los altos expertos que han participado directamente en este proceso desde los inicios de su implantación.

Mi presencia prolongada en el ámbito de las políticas activas de empleo en Granada⁷² resultó en este caso decisiva para poder poner en marcha esta herramienta de trabajo, ya que me había permitido conocer, con diferentes grados de proximidad personal, a una buena cantidad de personalidades muy relevantes en el proceso de diseño, gestión e implementación de las políticas activas en Granada, y pertenecientes a diversos ámbitos de la administración, desde el

⁷² Quiero recordar aquí que he sido becario de investigación, aproximadamente desde el 2001 hasta el 2005, en diversos proyectos financiados por el Fondo Social Europeo, y donde se trabajaba en torno a las políticas activas de empleo y a la inclusión por lo económico, como son el Proyecto EQUAL GRANADA o el Proyecto IMPAREM.

ámbito nacional hasta el local, así como agentes que han participado en este proceso por parte de entidades del ámbito de lo social.

El objetivo a la hora de hacer este cuestionario delphy⁷³ con expertos era no tanto el conseguir hacerse con el testimonio de un gran número de ellos (lo cual es contradictorio con las necesidades propias de esta herramienta metodológica), sino contar al menos con el testimonio de una persona, un experto, por parte de cada entidad pública o privada, con reconocido peso en ese proceso de implantación en la ciudad. Aquí el número es sustituido, en nuestra opinión, por la *adecuación* de los candidatos elegidos para la tarea que se les propone. Se trataba por lo tanto, de contactar con personas que ocupaban y/o ocupan cargos relevantes en sus respectivas instituciones, que en función de su naturaleza les llevan a participar personalmente en procesos de creación, diseño, gestión, administración de servicios de políticas activas de empleo. Eso implica que han asistido a reuniones con personas de otros ámbitos institucionales, que han trabajado con textos emanados de la Estrategia Europea de Empleo, que han tenido que trabajar en el marco de los planes nacionales de empleo, que han asistido a las firmas de pactos por el empleo regionales y locales y que han formado parte de procesos de selección de agentes mediadores para el empleo.

En definitiva, que cuando estas personas responden a un cuestionario, cabe razonablemente pensar que están traduciendo su posición personal y también parte de la institucional sobre un asunto, y que no actúan de oídas o reproduciendo meras cantinelas que han escuchado y aprendido en los pasillos de los congresos⁷⁴. Yo tenía esa certeza previa con respecto a cuatro personas de las siete entrevistadas, debido al conocimiento recíproco que había desarrollado con ellos con anterioridad y a la evidente notoriedad de sus posiciones, que no voy a reproducir aquí por deontología profesional en investigación científica. Las otras tres personas me fueron propuestas, a su vez, dos de ellas, por parte de alguna de estas cuatro personas de las que partía, y una tercera surgió como consecuencia de mi búsqueda de candidatos adecuados, sondeando a unos y otros en los distintos ámbitos en los que obtuve y solicité la colaboración con los objetivos de este trabajo. He de decir, que mi intención inicial era la de conseguir la participación de unos diez expertos en políticas activas de empleo, ya que era mi intención contar con la opinión autorizada de dos representantes de las dos grandes ONGs que operan en

⁷³ Ya hemos explicado las particularidades que apartan al cuestionario abierto enviado por correo electrónico a los expertos de una técnica delphy ortodoxa.

⁷⁴ Evidentemente, con independencia de la posición y de la participación efectiva y cualificada de un sujeto en un proceso, su discurso puede darse con grados mayores o menores de *distancia al rol*, pero eso tiene que ver con las condiciones institucionales en las que se hace la entrevista, las condiciones temporales, el conocimiento mutuo entrevistador-entrevistado, el grado de empatía desarrollado, la autoridad científica que pueda concitar la persona que realiza el trabajo de investigación o las instituciones que pueda convocar en su nombre, y un largo etc., que no vamos a desarrollar ahora.

Granada, así como otro par de personas correspondientes a aquellas ONGs que yo había categorizado como de *escaso capital organizacional y simbólico*. A pesar de mis reiterados esfuerzos para hacer que estas cuatro o cinco personas contactadas, y pertenecientes al llamado tercer sector, tomaran parte en el cuestionario, y a pesar de que algunos de ellos nunca declinaban su participación, ésta nunca llegó a producirse. Pensé desde un principio que este hecho, al igual que los no sabe no contesta en los cuestionarios, debe de tener también una significación sociológica, Bourdieu (2000). En el marco metodológico inspirador de la técnica descrita, con las salvedades ya mencionadas, envié un segundo cuestionario a todos los participantes en el que incluía una pregunta sobre la no participación de las asociaciones del tercer sector en este trabajo. No se recibieron respuestas sobre esta segunda ronda del cuestionario, motivado esto, muy probablemente por el hecho de que las respuestas al primer cuestionario fueron muy abundantes. Una vez analizados los relatos de los expertos, y la visión que tienen del papel que ha jugado el tercer sector o las entidades sin ánimo de lucro en el diseño e implantación de estas políticas, así como el sentir general de los mediadores laborales que trabajan en ellas.

La hipótesis que creo que puede mantenerse con respecto a la no participación de las ONGs estaría en relación con el papel que parecen ocupar en el ámbito de las políticas de empleo: un papel de ejecutoras, en el que todo indica que la participación de estas entidades ha estado guiada, como nos informan varios de los relatos que exponemos aquí, más por la captación y acumulación de subvenciones financieras para mantener los objetivos históricos de las entidades sin ánimo de lucro, que por una creencia en la utilidad o en la necesidad de estas para paliar las necesidades de sus usuarios. Impulsadas fundamentalmente desde el ámbito europeo, y diseñados los planes de los programas de políticas activas desde el ámbito de las entidades públicas subvencionadoras, de manera principal, es muy probable que los miembros de las ONGs contactados no se sintieran expertos en la materia, tal y como eran solicitados por la parte investigadora. Ciertamente en las conversaciones telefónicas que mantuve con ellos, aún sin negar nunca que participarían, algunos de ellos expresaban su escepticismo con respecto a que pudieran aportar nada nuevo que no se conociera ya. Es decir no era infrecuente la presentación como no competente en materia de experto teórico sobre políticas activas. Por otra parte, cabe pensar que muchos de ellos juzgaran que tenían mucho más que perder que cualquier otra cosa en una participación en un foro donde de alguna forma sus aportaciones podrían ser conocidas y leídas por miembros de las entidades subvencionadoras (que aunque se guarda el secreto personal al respecto, eso puede disuadir la participación, ya que sí se iba a saber lo que opinaba cada uno desde una institución concreta, y por lo tanto las opiniones emanadas de espacios institucionales en general).

Las siete personas⁷⁵ en cuyos relatos se basa este capítulo, provienen de las siguiente instituciones: La agencia de colocación del Instituto Municipal de Formación y Empleo, el Servicio Andaluz de Empleo, la Delegación Provincial del INEM en Granada, un representante de la Unidad Administrativa del Fondo Social Europeo de Madrid, vinculado a proyectos de políticas activas en Granada, un experto procedente de la Confederación Granadina de Empresarios, y otras dos personas, una del sindicato Comisiones Obreras (esta persona con funciones a nivel regional más que provincial o local, lo que enriqueció, se diría, su mirada) y la otra de la Unión General de Trabajadores.

El procedimiento seguido para la aplicación del cuestionario fue el siguiente: En primer lugar comenté mi intención de realizar una entrevista en profundidad sobre políticas activas de empleo a los altos expertos que tenía más cercanos en la línea de empatía con mi persona. De esta sugerencia hice la deducción de que el formato entrevista en profundidad iba a presentar problemas de agenda para su organización, debido a que se trata de personas que tienen sus itinerarios temporales ya de por sí bastante sobrecargados. Una de las dificultades con las que me encontraba, es que no tenía nada que ofrecer a personas que no tenían nada que ganar haciendo una entrevista conmigo. De forma prejuiciosa o no, sentía que no tenía autoridad simbólica suficiente para convocar a estas personas una por una a una entrevista. Concluí, (¿quizás precipitadamente?) que la vía de la entrevista en profundidad, que tan buenos resultados (casi inesperados) me había dado con los orientadores laborales, no iba a funcionar tan bien con sus *jefes*.

El siguiente paso fue proponer un cuestionario “delphy” con expertos que hubieran ejercido y/o ejercieran en el ámbito de las políticas activas de empleo en Granada, pero este cuestionario sería administrado por correo electrónico. La idea era intentar producir un diálogo / discusión en torno a la naturaleza de las políticas activas, y concretamente la orientación laboral, entre personas cuyas identidades personales quedaban entre sí con el fin de evitar efectos de censura entre ellas, pero sí manteniendo la vinculación entre relato y procedencia institucional, a fin de intentar conocer las divergencias de criterio que pudieran existir en cuanto a los papeles jugados por unos y otros (instituciones) en el desarrollo de estas medidas.

Mediante este procedimiento, ya podía pedir la participación de los expertos ofreciéndoles algo, siquiera mínimo, a cambio, en el momento de la presentación de mi trabajo:

⁷⁵ Quiero expresar aquí mi más profundo y sincero agradecimiento a estas personas que colaboraron en este trabajo, y además produjeron una calidad de discurso del que pude aprender incluso más de lo que habría esperado. Sin sorprenderme, porque ya conocía de seminarios y charlas, la talla intelectual y los conocimientos en políticas activas de algunos de estos expertos, sus relatos supusieron una gran gratificación, y en cierto modo un aliciente al trabajo que yo realizaba.

se trataba de hacer una reflexión individual, pero que sería compartida después por todos los participantes, sobre un proceso en el que cada uno tendría la oportunidad de conocer los conocimientos y posturas de los demás implicados.

Se elaboró un cuestionario a tal efecto. El cuestionario en sí constaba de los siguientes bloques: 1) Definición e implantación de las políticas activas en Granada, 2) Políticas activas (especialmente orientación y formación) y colectivos en situación de vulnerabilidad social y riesgo de exclusión 3) Políticas activas y su relación con las políticas generales y el Estado del Bienestar. Obstáculos detectados y propuestas de mejora, 4) Relación entre políticas activas y políticas pasivas, 5) Los procesos de orientación laboral, 6) Coordinación entre entidades y partenariado y 7) La evaluación.

Como mi interés era provocar y extraer el discurso de los participantes, todas las preguntas del cuestionario eran preguntas abiertas, a las que se contestaba rellenando con texto en el ordenador y se pedía la devolución del cuestionario completo.

Una vez recibidos todos los cuestionarios, estos fueron agrupados en un solo documento que se envió a cada participante (cuestión de la que ya habían sido informados de antemano) para que pudiera conocer las posturas y opiniones de los demás y pudieran pronunciarse una segunda vez en caso de desearlo. Nadie se pronunció una segunda vez, aunque también hay que decir que la intensidad de las respuestas en la primera ronda hacía prever que esto sucedería de esa forma.

Para efectuar el análisis del discurso de estos expertos, he tomado algunas ideas de la forma en que Pierre Bourdieu utiliza su concepto de *campo* en su libro *Las estructuras sociales de la economía*. No nos interesa en este trabajo, por los objetivos que se persiguen, el entrar en un análisis específico sobre la naturaleza y las limítrofes del campo de las políticas activas de empleo⁷⁶. Ya nos pronunciamos con cierta extensión sobre este asunto en los capítulos introductorios donde se da un repaso a los conceptos de la obra de Pierre Bourdieu.

Ahora bien, que no se proceda a un análisis sobre si las políticas de empleo son o no un campo “*sensu estrictu*” en la terminología de Pierre Bourdieu no significa⁷⁷, que no resulte de interés para abordar con más solidez un análisis lo más comprensivo posible de la construcción

⁷⁶ Un análisis breve pero muy intenso sobre el concepto de campo y las dificultades, así como el amplio programa de investigación a que puede conducir este concepto lo encontramos en Mauger (2004: 91-105).

⁷⁷ Entendemos que las enseñanzas que nos ofrece el autor en algunos de sus ejemplos concretos de descomposición y reconstrucción de un campo, como es el caso de *Las estructuras sociales...* nos ofrecen pistas metodológicas muy útiles para proceder a un análisis como el que aquí presentamos.

de las políticas de empleo en Granada. Así, sin entrar en el debate de si el objeto sobre el que se pronuncian unos actores es o no un campo en el sentido de Pierre Bourdieu, pensamos metodológicamente muy adecuado el observar que los relatos de los diferentes actores interpelados en torno a un asunto común, responden de alguna forma a las posiciones que ocupan en ese entramado de relaciones que configuran un campo. Por otra parte, determinadas medidas legislativas, movimientos o enfoques teóricos nuevos dentro de ese ámbito, suponen oportunidades de los diferentes actores para mantener su posición en el campo, mejorar su posición, o en sentido inverso: intentar alterar las reglas del juego (la jerarquía de valores de los capitales específicos en juego) a fin de subvertir el orden dado en ese espacio social y sacar de ello una posición ventajosa⁷⁸.

Por ejemplo, y como mostraremos posteriormente, en el caso que nos ocupa, uno puede comprender mejor las diferencias de discurso y ciertas posiciones, más o menos críticas con la implantación de las políticas activas de empleo y con sus evoluciones futuras, entre el experto perteneciente al SAE y el experto perteneciente al INEM, si tomamos en cuenta un hecho clave que ha actuado como una baza en el seno de las relaciones interinstitucionales en las políticas activas de empleo: las políticas activas comienzan a implementarse siendo el INEM el organismo rector central de éstas, a principios de los noventa, mientras que las transferencias en políticas activas de empleo se producen, del INEM al SAE en el 2004, lo cual veremos, condiciona mucho ambos discursos.

Frente a otros trabajos en los que he podido ver que el desarrollo de una técnica delphy o los argumentos y criterios de un conjunto de expertos sobre una materia dada y que supone un espacio de interrelación para esos agentes, trabajos en los que se ofrece en muchas ocasiones, una lista por orden alfabético de los participantes por un lado, y un listado de opiniones y discursos descontextualizados y agregados por el otro (lo que obedece más a la categorización administrativa con ánimo censor que a la explicación científica con ánimo de comprensión), aquí proponemos intentar comprender que los relatos que los expertos han producido, los han producido:

⁷⁸ Nos apoyaremos en la explicación que da Mauger (2004) donde comparando el concepto de campo con un *juego*, nos desvela lo que resulta, quizás, de mayor interés en nuestro estudio, que es la comprensión de un campo como un espacio social donde han de entenderse las posiciones y las tomas de posición de los actores como el fruto de una lógica relacional donde no se comprenden los actos de unos agentes sin entenderlos dentro del contexto de posiciones relacionadas que ocupan frente a otros agentes. Así dice concretamente el autor: “*Las estrategias de los jugadores, sus apuestas más o menos arriesgadas o prudentes, subversivas o conservadoras, dependen a la vez de su posición en el campo (es decir, del volumen y de la estructura del capital detentado o de la posición ocupada en la distribución del capital específico); de su percepción del campo, es decir de su punto de vista sobre el campo; en fin, de la evolución de su posición en el campo (ascendente o descendente) y del habitus del jugador.*” (Mauger, 2004: 96).

- En el marco de una herramienta de trabajo como la expresada, y conscientes de que iban a ser conocidos sus relatos en otras instituciones, pero no la identidad de los relatores.

- Debido a que las instituciones que hay detrás de los expertos se encuentran interrelacionadas en el proceso que intentamos comprender, cada relato se explica plenamente en relación con el resto de relatos producidos, a la vez que resulta difícil comprender partes del relato individual sin conocer de alguna forma la posición general que presentaba ese relato con respecto al conjunto. Es por ello, que antes de pasar a descomponer los resultados sociológicos que podemos extraer de los relatos, comenzaremos por hacer una caracterización general de cada uno de ellos, a fin de que lo citado posteriormente por cada experto entre dentro de un marco de significatividad.

- El relato de cada experto, con independencia de su distancia al rol (como ya expliqué) se ha mostrado, muy influenciado por la posición institucional desde la que se ha pronunciado⁷⁹. De hecho buena parte de las declaraciones de algunos de esos agentes podrían entenderse como estrategias de presentación-legitimación de las instituciones para las que trabajan. En este sentido es en el que podría formularse la pregunta del significado de la negativa efectiva de las ONGs a participar en el cuestionario, ¿falta de legitimidad sentida como expertos? ¿Escasa participación en el proceso de implantación y diseño de estas políticas? ¿Papel más de ejecutores que de decisores en este campo? ¿Una relación con estas políticas en las que se suman a las medidas como fuente de financiación de sus entidades, sin tener una gran creencia en estas políticas? Sin duda que conocer la posición que este sector ha ocupado en el proceso nos ayuda a entender su toma de posición.

- Por lo tanto será conveniente, a la hora de la lectura y el análisis, estar prevenido de que las tomas de posición, traducen una posición determinada, y también un momento de la relación entre los agentes implicados, lo cual es importante a la hora de comprender la historia de un proceso, como en este caso la historia del origen y desarrollo de las políticas activas de empleo en Granada. Comprender la historia de un proceso es acercarse a una comprensión, por somera que sea, de la trayectoria de las instituciones implicadas, y esto se hace posible por la triangulación de los discursos para conocer cada trayectoria relatada. Sin duda que un trabajo completamente exhaustivo sobre el desarrollo histórico de una política, nos llevaría a realizar trabajos de arqueología documental, elaboración de mapas de posición dentro del campo,

⁷⁹ De una forma muy similar a lo que sucede con las tomas de posición y su relación con las posiciones objetivas que Bourdieu (2003) demuestra que ocupan los agentes inmobiliarios en el campo de la producción y comercialización de vivienda en Francia, en su libro *Las estructuras sociales de la economía*, varias veces mencionado.

Bourdieu (2000), que no son necesarios aquí, pero es conveniente explicitar las dimensiones, pensamos, de las herramientas con las que trabajamos.

3.2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LOS RELATOS RECOPIRADOS

Ni resultaría nada fácil, ni sería metodológicamente fértil categorizar los discursos o relatos que vamos a presentar aquí, porque no es nuestro objetivo obtener conclusiones generales y extrapolables al conjunto de agentes político-administrativos que operan en el ámbito de las políticas de empleo. Eso sí, en relación con lo expuesto justo anteriormente, consideramos muy oportuno avanzar, y en defecto de un análisis histórico de trayectorias institucionales que sería en sí objeto de una tesis, una breve caracterización del relato completo de cada uno de los expertos consultados, a los efectos de que pueda entenderse el marco de sus posiciones y tomas de posición cuando sean citadas a lo largo del capítulo, y porque algunos de los discursos expresados, se entienden fundamentalmente, como contraste y en relación con el discurso de los expertos pertenecientes a otras instituciones con las que los relatantes han mantenido determinadas relaciones, que explican buena parte de sus posiciones.

Por poner el ejemplo que tal vez sería más evidente, si uno de nuestros objetivos es saber si los expertos se muestran más o menos críticos con el desarrollo de las políticas de empleo (y en qué grado exhiben ese *lenguaje europeo común socializador mencionado*), tomemos en relación con ello los relatos del experto del SAE y del experto del INEM. Parece mostrarse con claridad que cada uno de estos relatos remite, sin citarlo expresamente, al relato de la otra institución, y no podríamos valorar adecuadamente la crítica que efectúa cada uno a las políticas activas de empleo, desconociendo el hecho institucional más significativo que se ha producido en este ámbito desde mediados de los noventa en que comienzan a consolidarse: *El traspaso de las transferencias del INEM al SAE en el año 2004*. Siendo ambos relatos críticos (como la mayoría de los siete consultados) con los desarrollos objetivos de las PAs, pero al mismo tiempo defensores de su existencia y continuidad, *el relato SAE centra el grueso de su crítica en los procesos de puesta en marcha de estas políticas en Granada*, a la falta, según el relato de este experto, de *confianza* que los líderes políticos del momento mostraron con estas medidas, a la propia forma más bien caótica y económicamente fraudulenta (es uno de los dos relatos que se pronuncian al respecto de que muchas de las políticas activas de empleo y programas, sobre todo inicialmente, sirvieron para favorecer los intereses económicos de amigos de políticos, de empresarios del sector que pedían subvenciones poco controladas...etc.) con las que se gestionaban.

Sin embargo el relato del experto del INEM, *insiste más en el carácter de descoordinación con el que se están desarrollando las PAs en la actualidad*, y se muestra además escéptico frente a su futuro, de no producirse cambios y mejoras considerables. Creo por tanto, que cada relato interpela, sin mencionarlo en muchos casos, y sin ni siquiera proponérselo al otro, y no podría tenerse una visión crítica adecuada de todo el proceso sin poder recurrir a los dos y a su puesta en relación, al conocimiento de sus tomas de posición y la relación que tienen con un conocimiento, aunque sea elemental, de la posición que ocupa cada uno de estos actores en el proceso.

Ofrecemos a continuación una caracterización general de cada uno de los relatos⁸⁰:

El relato del experto del INEM es un discurso sólido, basado en abundante cantidad de referencias técnico-legales⁸¹, y un alto nivel de abstracción tanto temporal como teórica. Se

⁸⁰ Creo que es conveniente que hagamos algunas observaciones metodológicas en relación con los relatos cuyas caracterización vamos a presentar, y para las cuales parece resultar conveniente el tener presente algunas ideas de la teoría de la formación de discursos que nos expone Pierre Bourdieu en su libro *¿Qué significa hablar?* El autor nos previene de que los intercambios lingüísticos suponen mucho más que lo que una microsociología de la interacción lingüística suele ver en ellos. Con lo que se dice, no se dice sólo lo que se quiere decir explícitamente, sino que el decir está muchas veces inscrito en una relación y una intención de fuerza, de violencia simbólica entre interlocutores. Una misma expresión no valdrá lo mismo en contextos diferentes o ejercida por agentes diferentes, investidos de distintos capitales que les permiten estar dotados o desprovistos de la autoridad para la *expresión legítima*. Esto lo expresa de manera inequívoca el autor en la siguiente frase: “*Dicho con otras palabras, los discursos no son únicamente (o lo son excepcionalmente) signos destinados a ser comprendidos, descifrados; son también signos de riqueza destinados a ser valorados, apreciados y signos de autoridad destinados a ser creídos y obedecidos*” (Bourdieu, 1985: 40). En definitiva el autor sostiene que los discursos se configuran en una especie de mercado lingüístico donde adquieren su valor y sus precios en función de las relaciones de poder entre emisores y receptores, entre los que los enuncian y los públicos o interlocutores a los que van dirigidos. Los agentes al pronunciar sus discursos lo harían desde el sentido práctico que les da su habitus discursivo, sentido práctico que permite que los agentes hagan ciertas anticipaciones de las recompensas o sanciones que pueden derivarse de sus expresiones (Bourdieu, 1985: 55). Con respecto a esto tendríamos que hacer algunas precisiones sobre nuestro caso. Se ha intentado reducir al máximo aquellos elementos situacionales que pudieran producir censura en la expresión de los expertos, sobre todo de dos formas, no confrontándolos cara a cara en el seno de una reunión grupal donde las interacciones habrían quedado más expuestas a los imperativos de la violencia simbólica que puede haber en las relaciones de poder entre ellos, y por otro lado, también se ha ocultado sus nombres personales para favorecer la expresión sin censuras. Aún así, creemos que los relatos que exponemos estarían sometidos a la leyes de la configuración de los discursos que el autor expone en el citado libro, y quizás sea en el siguiente párrafo donde pueda encontrarse la respuesta a la no participación de las ONGs en el cuestionario que se administró: “*La anticipación de las sanciones anunciadas en un sentido práctico, casi corporal, de la verdad de la relación objetiva entre una determinada competencia lingüística y social y un determinado mercado a través del cual se realiza esa relación y que suele ir desde la certeza de la sanción positiva, que funda la certitudo sui, la seguridad, hasta la certeza de la sanción negativa, que condena a la división y al silencio, pasando por todas las formas de inseguridad y timidez*” (Bourdieu, 1985: 55). ¿No será la inseguridad de participar en un mercado de relaciones expresivas del que nada positivo podían anticipar lo que inclinó la balanza decisional de las ONGs hacia la no participación?

⁸¹ Es posible que la propia posición de este experto en la escala de la institución que representa (posición muy alta) así como la posición que representa su institución en la jerarquía simbólica de los siete expertos representados, pueda tener algo que ver con esta especie de *nobleza obliga* en cuanto al grado de sofisticación técnico legal con el que se exhibe la creencia, igual que sucede con el experto de la UAFSE que sería todavía más sofisticado en cuanto a discurso, pudiendo decirse que serían dos relatos donde los

exhibe un muy fuerte conocimiento del lenguaje teórico propio de la estrategia comunitaria para el empleo. Se hace una defensa de la utilidad general de las PAs y de la orientación laboral, pero al mismo tiempo con una *fuerte crítica a su actual funcionamiento, especialmente a los procesos de coordinación y partenariado obrantes*.

El relato del experto del SAE podría caracterizarse por abordar problemáticas de la puesta en marcha y desarrollo de las PAs, más centrado por contraste con el anterior, en señalar y describir algunos procesos y obstáculos de manera pormenorizada. Es muy destacable, y es una conclusión a la que ya se había llegado con el trabajo de campo, su crítica del hecho de que la orientación laboral, como medida aislada, y desconectada de proyectos de formación y empleo y políticas sociales más amplias, carece de utilidad. Su relato denota una crítica a los obstáculos y dificultades con que se encuentra el desarrollo de las PAs, que pensamos que tiene como base una fuerte creencia personal en la utilidad de estas medidas, que lleva a este experto solicitar, de manera implícita, una *mayor autonomía relativa* para la gestión de estas medidas, especialmente una autonomía frente a los *vaivenes de la voluntad política*, que para este relato sería uno de los males endémicos a erradicar.

El discurso del experto del IMFE, entidad local, aborda el desarrollo histórico de las PAs desde una perspectiva que hace intuir el paso de la persona tanto por posiciones directivas, que serían tal vez las actuales, como por posiciones más ejecutivas, desde el marco de los mediadores para el empleo. Y de hecho, puesto que es uno de los expertos cuya trayectoria conozco, podemos certificar que ese ha sido su devenir en las políticas de empleo en Granada. Menos ilustrado con referencias técnico-legales que el discurso INEM, por ejemplo, aborda con extensión y concreción los procesos históricos de cambio de las PAs en la ciudad. Se exhibe un alto conocimiento del lenguaje común socializador europeo, además se diría, que *muy retraducido* y reelaborado de manera personalizada. Hay confianza en la utilidad y valor de las políticas activas de empleo, pero, se diría que con el ánimo de que se *relegitimen* o se *legitimen socialmente*, el relato realiza una crítica amplia de estas medidas. Su visión *realista* de la situación de los mercados laborales, lo haría, creo yo, uno de los discursos técnicos más cercanos a las propias visiones que muestran los orientadores laborales en las entrevistas, y sin duda que eso tiene que ver con un pasado de la persona dedicado a las mismas tareas de la orientación. Por lo tanto esta persona, buena conocedora del discurso europeo, y sin apartarse de la creencia en las políticas activas, parece hacer una exposición de éstas más basada en el conocimiento de realidades en las que ha podido contrastar el discurso con la práctica (propia de alguien que ha transitado entre distintas posiciones dentro de estas políticas, de las operativas a

agentes por su posición y por los conocimientos que se derivan de su posición producen dos discursos con alto grado de *eufemización* (Bourdieu, 1985: 53).

las ejecutivas) que en el virtuosismo de la eufemización discursiva que se ampara en el desarrollo de todo el aparato técnico-legal con el que se despliegan estas políticas. Sería en cierto modo un discurso incorporado por la práctica, y por tanto un discurso de la práctica más que un discurso acerca del discurso, es decir, más cercano a la práctica local de estas políticas que al propio discurso abstracto que exhiben otros agentes como el representante del INEM o de la UAFSE.

El relato del alto experto que trabaja como representante español de la administración de los fondos del Fondo Social Europeo para la ejecución de programas de políticas activas puede situarse en el más alto polo de la reflexividad de tipo academicista o intelectual con respecto a las políticas activas de empleo. En este sentido se encontraría situado básicamente en el conjunto compuesto por uno de los representantes sindicales, el experto INEM, y algo en menor medida el representante de la Confederación Granadina de Empresarios. Se exhibe un técnico-legal, y especialmente en relación con la normativa europea: altamente cualificado y sofisticado, con un muy elevado grado de abstracción y un relato que parece obedecer a una fuerte elaboración de pensamiento personal sobre la materia, que al simple *volcado* de creencia en el lenguaje común socializador europeo. Resulta un ejemplo excelente de cómo las instancias europeas, como la Comisión, han actuado eficazmente en el proceso de socialización de élites político administrativas. El grado de reflexividad y de incorporación de los supuestos de la EEE en el relato de este experto UAFSE, puede apreciarse en un indicador: mientras que la mayoría de los entrevistados, han contestado con alto grado de conocimiento sobre cuáles creían que eran los objetivos de las PAs, pero con un discurso elaborado con reproducciones más o menos *mecánicas* de los objetivos oficiales enunciados por la propia Comisión en sus últimos compases, este experto ha enunciado esos mismo objetivos pero en un lenguaje completamente personalizado y reelaborado, que demostraría, por otra parte, la fuerte socialización en la creencia europea por un lado, a la vez que un grado de autonomía relativa de pensamiento frente a ese propio discurso que le permitiría tanto fortificarlo, como acotarlo y marcarle la distancias, si este fuese el caso.

Su relato resulta muy útil a este respecto desde una doble vertiente: el mismo experto se pronuncia con claridad sobre ese proceso de socialización y los mecanismos a través de los cuales ha ido dando sus frutos, por una parte, y por otra su propio relato es también un ejemplo de alto nivel de incorporación de las líneas de fuerza argumental de la Unión Europea. En relación con la crítica que efectúa a las políticas activas de empleo, la síntesis podría ser: relato hipercrítico con el pasado y presente de éstas, y escepticismo frente a las evoluciones futuras, pero a su vez desde una defensa ilustrada de las *políticas activas* en sí. Sería impensable una política social y de empleo que pasara por políticas alternativas a las PAs, pero las que

conocemos, tal y como se han desarrollado en Granada, y se entiende (por la posición institucional desde la que habla), en España: *no funcionan*. Si el discurso crítico del experto SAE miraba sobre todo hacia el pasado y el del experto INEM hacia el futuro, el relato crítico que presentamos ahora exhibe una contundente crítica que es prácticamente simétrica en términos históricos frente a las dos temporalidades que hemos contrapuesto. Deja un resquicio a la posibilidad de que las cosas *comiencen* a hacerse de otra forma (que la evaluación funcione, que no funciona, según él; que los fondos se destinen adecuadamente y según los objetivos del interés general de estas políticas, que no se hace, sino que se utilizan para fines institucionales, y de los agentes ejecutores implicados, coincidiendo aquí esta crítica con la del experto SAE. Que funcione la coordinación entre entidades, que es casi inexistente, etc.), que parece ser, en nuestra hipótesis, la propia válvula de escape de su *creencia*, aunque parezca paradójico, en la idoneidad general de las políticas activas de empleo. Por último señalar que su relato coincide muy notablemente con el del experto SAE en relación con el mercadeo político a que han estado sometidas estas medidas, mercadeo que no ha llevado más que a impedir que la *socialización europea* no haya desembocado en objetivaciones eficaces, eficientes y equitativas de medidas activas de empleo. Que en muchos casos los fondos destinados como subvención a la puesta en marcha de este tipo de programas y medidas han sido captados por las instituciones, las ONGs y los agentes sociales, para ponerlos al servicio de otros fines distintos a los propios de las PAs también ha sido señalado con meridiana claridad por este experto.

El relato del experto *Confederación Granadina de Empresarios*, dentro del marco general en el que todos los entrevistados critican estas medidas activas al mismo tiempo que las defienden, constituiría propiamente el polo extremo del discurso *contradictorio* en este sentido. Desde un relato construido con trazos muy ilustrados y en un lenguaje academicista⁸² que exhibe un fuerte conocimiento técnico legal del desarrollo de estas medidas en la ciudad de Granada el experto viene a dibujar el perfil de unas políticas de empleo, especialmente la orientación laboral y la formación profesional de las que predica la cuasi-inutilidad general para solventar los problemas de paro a los que se supone que se destinan, pero al mismo tiempo, defiende la existencia de estas políticas y la necesidad de su profundización y de su mantenimiento. ¿Cómo podemos explicar este alto grado de contradicción en el discurso?

Podría haber una hipótesis al respecto: la defensa de las PAs de este experto, no es tanto la defensa de las medidas, como una propia defensa de la posición institucional que ocupa en el ámbito de las políticas de empleo. En varios párrafos del texto, el autor defiende las PAs, pero no como medidas que tuvieran un valor en sí mismas, sino como ejemplo u objetivación de un

⁸² Esta persona escribe artículos en revistas de divulgación y difusión de este tipo de políticas de empleo, como algunas que promueve la propia Junta de Andalucía.

valor social supremo que deberíamos de preservar y que las PAs encarnan para él casi a la perfección: *la concertación social*, la negociación entre los agentes sociales, en este caso empresarios y representantes de los trabajadores⁸³.

El relato se estructura, en mayor medida, en torno al conjunto de pactos, de encuentros y de acuerdos firmados entre representantes de los trabajadores y representantes de los empresarios, que no huelga decirlo, son descritos siempre como procesos en los que reinaba un acuerdo muy sólido entre ambas partes, y por lo tanto sería a través de medidas como las PAs, como se preservaría una época social salvaguardada de los históricos conflictos entre capital y trabajo que tantos quebraderos de cabeza han dado a los lectores de Karl Marx. Ahí, está, en nuestra opinión, el valor de las PAs para este experto, y por lo que no se ha contrariado en hacer su defensa, más allá de reconocer que no sirven para nada en términos de inserción laboral, declaraciones contundentes en ese polo de pensamiento con respecto al conjunto de expertos consultados.

Si leemos este relato en relación con el resto, especialmente el experto SAE y el experto UAFSE, de lo que se deduce que mucho del empleo de las subvenciones destinadas a las PAs ha sido útil a fines institucionales ajenos, en cierta medida, a las medidas para las que se concibieron, puede entenderse el hecho de que se critique y a la vez se defienda este tipo de medidas. La crítica feroz a la utilidad puede entenderse como el reconocimiento de la falta de *rentabilidad* que desde la óptica económica suponen estas medidas en sí mismas. Siendo consciente de los escasos resultados en materia de inserción laboral producidos por éstas, el experto reconoce su inutilidad aprovechando además para hacer una defensa institucional del discurso de la posición empresarial: *lo que faltaría para él es una adecuación general, que hoy es inexistente, del sistema educativo a las necesidades del mercado de trabajo*. En este sentido, y como las PAs parten de una población que ya viene alejada de los valores de una cultura empresarial, no sirven para nada. Ejemplo palmario de esto en el discurso del experto que caracterizamos: se hace culpables de la propia inadecuación general de las PAs a los usuarios de éstas, a los desempleados. El problema no está en arbitrar medidas de poco calado, como serían las políticas activas, y tampoco en que el paro sea un gran problema social en la actualidad, es que la mayoría de los desempleados estarían en esa situación por voluntad propia, por lo tanto si no quieren trabajar, poco pueden hacer los mediadores para el empleo que ejecutan estas

⁸³ Este sería el ejemplo más palmario, junto con el de los representantes sindicales, de cómo el lenguaje que se usa en la comunicación más que la maximización de un beneficio comunicativo (preponderancia del signo y de la ortografía), lo que busca en muchos casos, tal vez de forma inconsciente, es la consecución de un beneficio simbólico (Bourdieu, 1985: 40), en este caso el defender el valor de los acuerdos entre capital y trabajo y el capital simbólico de la patronal frente al propio significado de las políticas activas por las que siendo interrogado, el agente muestra escaso interés en éstas como medidas en sí mismas.

medidas, ni desde los sindicatos ni desde la Confederación Granadina de Empresarios, ni desde otras instancias ejecutoras, para intervenir en este fenómeno. Lo que realmente está pidiendo este experto es que se difunda una cultura y una ética del trabajo desde el propio sistema educativo, cultura y ética empresarial que impregnaran y socializaran a todos los elementos sociales, cosa que no sería más que la extensión de los esfuerzos que los representantes del capital y del trabajo ya están haciendo a nivel de pactos y concertación.

Hay dos relatos de experto pertenecientes a los dos grandes sindicatos españoles. Carece de sentido el vincular el relato con las siglas específicas porque entiendo que, si hay diferencias discursivas entre ambos, es más en la calidad reflexiva del relato, que en lo que traduciría elementos de posición y de tomas de posición diferenciadas dentro del ámbito de estas medidas. Las diferencias discursivas que existen, se deben eso sí, a que versando ambos sobre lo mismo, uno es un experto que posee un cargo de coordinación de estas medidas a nivel andaluz, y el otro a nivel provincial, pero ambos satisfacen plenamente las necesidades de este estudio.

El primero de los expertos sindicales, que participa desde una posición de agente regional pero pronunciándose sobre las cuestiones que afectan a Granada y en las que ha participado y demuestra alto conocimiento, tiene un relato que podríamos calificar como de altamente ilustrado, y muy cercano a los elementos del discurso académico en su exposición, estando así en la línea de algunos de los relatos ya citados. Hay un alto grado de conocimiento de la normativa legal europea, a su vez experto desde parámetros de reelaboración personal que demuestran, en nuestra opinión, una fuerte internalización del discurso europeo, cercana en este sentido al experto UAFSE que venimos de exponer antes. Las políticas activas de empleo se consideran esenciales dado el estado actual de la relación de fuerzas sociales y de los mercados de trabajo, sin escatimar una crítica bien fundamentada de las problemáticas y límites que estas presentan en su desarrollo, que en mi opinión es, a la vez, y en esto estaría cercano al experto de la Confederación Granadina de Empresarios, una defensa de la posición institucional que ocupa. Una diferencia sustancial entre este relato y el del experto de la *Confederación Granadina de Empresarios*, estaría en que si aquél considera básicamente inútiles las PAs, este relato, sin embargo, produce *una crítica sobre las restricciones en tiempo, en recursos humanos, y materiales a que están sometidas estas medidas, y que explicarían su falta de eficacia, siendo en última instancia, defendibles*. Por ello es una crítica que podríamos llamar de *crítica con petición de mejora y de ampliación*, que sirve de paso a su autor para reforzar el papel histórico de los sindicatos en las relaciones laborales. Si las PAs no funcionan adecuadamente, es porque no se están asignando los recursos que necesitarían, especialmente recursos humanos, y porque las condiciones laborales y contractuales en las que trabajan los agentes mediadores para el empleo son *inaceptables* sindicalmente, y por lo tanto mejorándolas se mejoraría el rendimiento

de estas medidas. Por último señalar, que coincidiendo con la mayoría de los relatos expertos, pero especialmente con el relato del técnico IMFE, se hace una fuerte crítica a la coordinación política de estas medidas, coordinación sin cuyo perfeccionamiento todo resultará inútil para mejorar el “*score*” de las medidas activas.

Caracterizaremos brevemente el discurso del segundo experto del ámbito sindical, y último de los relatos expertos que caracterizamos aquí. Podríamos decir que representa el polo en el que el lenguaje aplicado en el relato así como la utilización de bagaje técnico-legal resulta el más alejado de lo que hemos llamado “discursos ilustrados o tendentes al lenguaje académico. El relato es más bien escueto, en muchos casos muy burocratizado, de modo que resultaría más sustituible que cualquier otro de los entrevistados, por los postulados de cualquier manual de proyecto europeo al uso. Eso desde luego no impide que se muestre un conocimiento de las cuestiones más concretas de las políticas activas en la ciudad. Incluyendo algunas críticas, también podemos catalogar este relato dentro del polo del enfoque más *acrítico* con las políticas activas de empleo. Coincide a su vez en posiciones de defensa institucional del sindicato, que se vinculan a este carácter innovador predicado de las políticas activas de empleo y a la confianza general que se muestra en ellas y en su capacidad de ir transformando las realidades del mercado de trabajo. Relato que se centra mucho, y en esto es el único de las siete entrevistas, en señalar los avances producidos por la Unión Europea en las cuestiones de desigualdad entre los géneros, en donde no deja de solicitar mayores avances, pero donde todo indica que avala como resultados generales de las PAs los logros que para este experto se han dado en materia de género y trabajo, difundidos e impulsados por el lenguaje común socializador de la Estrategia Europea para el Empleo.

3.3. BREVE HISTORIA INSTITUCIONAL DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS Y SU CONCRECIÓN EN GRANADA

En ausencia de textos de referencia que recojan de manera sistemática las evoluciones institucionales mínimas que caracterizarían la breve historia de estas medidas en nuestra ciudad, recurrimos a los propios discursos de los entrevistados, que han sido triangulados entre sí, y contrastados con las normativas, decretos, etc mencionados, a través de internet para certificar su existencia, cuando se trata de leyes, reales decretos, etc. Avanzamos un cuadro con los eventos más importantes que se han producido en este proceso de implantación de las políticas activas y la cronología de estos acontecimientos a fin de facilitar una visión sintética al lector del desarrollo de estos acontecimientos que explicamos con posterioridad al cuadro.

Cuadro de eventos y fechas de las políticas activas de empleo.

Libro blanco de Jack Délor sobre <i>crecimiento, competitividad y empleo</i>	1993
Ley 10/94, de 1 de Mayo sobre medidas urgentes de fomento de la ocupación	1994
Real Decreto 735/95 de 5 de mayo para la regulación de las agencias de colocación sin fines lucrativos.	1995
Decreto 28/95 de regulación de la formación profesional, sucedido del Decreto 207/97 continuador en esa misma materia	1995/97
Decretos 55 y 56 de 1995 de fomento del empleo y Decreto 199/97 de incentivos a la contratación.	1995/97
Orientación laboral: creación de las acciones SIPE, dependientes del INEM	1996
Orientación laboral: Continuación con acciones IOBE, dependientes del INEM	2003
Orientación laboral: Continuación con acciones OPEA, dependientes del SAE	2004
Proyectos europeos diversos: NOW, HORIZON, INTEGRA YOUTHSTART, EQUAL	1998/2000
POLITICAS ACTIVAS Y CONCERTACIÓN SOCIAL:	
I acuerdo andaluz para el desarrollo económico y social de Andalucía, 17 de mayo 1993. Firmantes: Administración de Andalucía, sindicatos (UGT y CCOO) y la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA).	1993
II acuerdo Andaluz por el empleo y la actividad productiva, de 13 de febrero de 1995, Firmantes: Administración de Andalucía, sindicatos (UGT y CCOO) y la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA). Basado en tres líneas centrales de actuación: 1) formación e inserción profesional, 2) Empresa Joven y 3) medidas de apoyo a la creación de empleo.	1995
III acuerdo Andaluz: Pacto por el empleo y el desarrollo económico de Andalucía, Se acuerda un papel central a las políticas activas de empleo.	1997

Con respecto a los pistoletazos de salida que marcarían, desde Europa, el inicio del proceso de implantación de las PAs que se irá concretando en Granada, encontramos dos puntos de referencia compartidos en los expertos. Para algunos sería el Libro Blanco de la Comisión Europea de Jackes Delors, sobre crecimiento, competitividad y empleo, lo que va desarrollando e impulsando en los distintos países las PAs. Otros destacan como momento de mayor hito en este sentido, la Cumbre Extraordinaria de Luxemburgo de 1997.

Parece muy destacable, en el caso español, y con repercusiones evidentes en todo el territorio, la Ley 10/1994, de 19 de mayo, sobre medidas urgentes de fomento de la ocupación y posteriores normas reglamentarias vienen a consagrar ya una nueva forma de intervención activa en el mercado laboral. Consideramos que esta ley, que es apuntada por el experto INEM, tiene una gran relevancia en el marco de la implantación de las políticas activas, en el sentido en que abría la posibilidad fáctica de aplicar la nueva filosofía sobre el empleo y los mercados de trabajo que se estaba gestando en Europa, y que como hemos demostrado en otro lugar, iba y va fundamentalmente en el sentido de producir un giro de los principios del Estado del Bienestar keynesiano a uno nuevos paradigmas que hemos llamado de Estado del Bienestar activo.

Así, una de esas normas reglamentarias importantes que vinieron asociadas como desarrollo de la Ley 10/1994, es el R. D. 735/1995, de 5 de mayo por el que se regulan las agencias de colocación sin fines lucrativos y los *servicios integrados para el empleo*. Este decreto resulta clave para la implantación de las PAs, porque permite descargar de trabajo y de responsabilidad al propio INEM, que hasta ese momento había tenido el monopolio de este tipo de acciones como representante del aparato estatal. A partir de ese momento, y desde el discurso de la ineficacia de lo público y la hipertrofia de un Estado del Bienestar muy centralizado, aparecerán instituciones y agencias de tipo público algunas (como el IMFE), semipúblico y privado, como las propias academias de formación, que si queremos creer algunos de los discursos críticos de los expertos mencionados, estuvieron mucho más preocupadas en la captación de fondos y subvenciones comunitarias que en atender los intereses de los demandantes de empleo para beneficio de los cuales se supone que iban destinados estos fondos.

Podríamos decir, por lo tanto, que al igual que en el resto del territorio andaluz, las políticas activas de empleo empiezan a desarrollarse con intensidad a mediados de la década de los noventa (cuestión que ya habíamos podido certificar en términos generales en nuestro análisis de la estrategia europea de empleo), y así es el relato unánime de los expertos entrevistados.

Varios programas surgen en estos años que están destinados a ir implantando las PAs, tanto en Granada como en Andalucía. Por una parte estarían los programas de formación profesional ocupacional en los que tenían las competencias, desde sus orígenes, la Junta de Andalucía, desarrollando inicialmente a través del Decreto 28/1995 y con posterioridad el Decreto 207/97. Igualmente los programas de fomento de empleo con los Decretos 55 y 56 de 1995 que se ampliaron con posterioridad con el decreto 199/1997 (programas de incentivos a la contratación).

A su vez, en materia de orientación laboral y experiencias de formación y empleo nos encontramos con la ejecución en Andalucía de programas estatales, competencia del Ministerio de Trabajo; en el caso de la orientación se empiezan a desarrollar los SIPE'S en 1996, que con posterioridad se materializan en acciones IOBE y finalmente en OPEA⁸⁴ hasta el año 2003-2004 en que se produce el traspaso de competencias a la Junta de Andalucía y se extiende a las entidades colaboradoras del programa Andalucía Orienta.

Del mismo modo las acciones de formación y empleo: Escuelas taller, casas de oficio y posteriormente talleres de empleo se desarrollaron a principios de los años noventa bajo la competencia del Instituto Nacional de Empleo. Los años noventa por lo tanto se perfilan como una época de cambios en los enfoques que se le dan a las acciones para atajar el desempleo, y de innovaciones en esta materia. Así, tal y como nos comenta el experto local, se produjo, paralelamente, el desarrollo de distintos programas que iban todos en la dirección de fortificar las políticas activas de empleo. Por una parte se ponían en marcha sobre mediados de los noventa los llamados *programas experimentales*, que tenían como objetivo central el ensayar con nuevas estrategias y metodologías de intervención de cara a encarar el desempleo de las personas calificadas como excluidas o en riesgo de exclusión.

Al mismo tiempo se mantuvieron y reforzaron, los *programas de formación y empleo en alternancia*, como las casas de oficios o las escuelas taller (ya mencionadas) que dirigidas a jóvenes de entre 16 y 25 años tienen el objetivo principal de enseñar un oficio a los jóvenes procedentes del fracaso escolar, combinando dos espacios formativos: el aula y el taller o espacio laboral propiamente dicho. En definitiva un conjunto de actuaciones de diverso signo, que teniendo al INEM en su base financiadora, permitían a muchas entidades públicas como el IMFE u otras organizaciones sin ánimo de lucro de la ciudad, el ir trazando los contenidos de estas medidas de empleo.

Por otra parte, otras instituciones, en menor volumen, pero con un igual sentido frente al tipo de políticas de empleo que había que desarrollar, pusieron en marcha programas en esa línea. Mencionaremos sólo los que parecen más destacables, y han sido citados por los expertos, lo que no excluye que pudiera haber alguno más que quedara fuera de este documento.

⁸⁴ Las siglas que acabamos de emplear significan lo siguiente SIPE: *Servicios de Información para el Empleo*, IOBE: *Información y Orientación para la Búsqueda de Empleo*, y OPEA: *Orientación para el Empleo y el Autoempleo*.

Desde la Junta de Andalucía, se pusieron en marcha diversos programas, algunos procedentes del Instituto Andaluz de la Mujer (entonces vinculado a la Diputación de Granada), que más tarde fueron implantados y consolidados por el propio instituto. Programas como OPEM (Orientación para el Empleo de la Mujer) o VIVEM de apoyo a mujeres emprendedoras (formación, asesoramiento empresarial...), que ven iniciar su andadura también con el desarrollo de las primeras iniciativas comunitarias. La Consejería de Servicios Sociales hoy conocida como Consejería de Igualdad y Bienestar Social, también contribuye al desarrollo de este tipo de iniciativas a partir del año 1998, a través de los denominados *Proyectos SURGE*, cuyo origen parte de las políticas dirigidas a barrios con problemáticas de paro y exclusión social.

Sobre todo desde la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía (evidentemente antes de la existencia del llamado SAE) partían las convocatorias para entidades públicas y privadas colaboradoras en la impartición de los programas de formación profesional ocupacional, como hemos dicho, pero además de esto, se propusieron otras políticas de fomento del empleo basadas en potenciar el autoempleo con ayudas económicas, e incentivar económicamente a las empresas por las contrataciones de las personas desempleadas que presentan mayor dificultad de acceso al empleo.

Si lo que acabamos de ver es un breve repaso a los programas y proyectos que pasan por el apoyo de entidades públicas locales y regionales en el desarrollo de las políticas activas en los noventa, hay que decir que el papel jugado por la Comisión Europea también resultó decisivo, y esto por dos cuestiones centrales. Por una parte el Fondo Social Europeo estaba en parte de la financiación de la mayoría de las iniciativas que hemos señalado. Y de otra parte se pusieron en marcha numerosos programas, dentro de ese carácter de *experimentabilidad* con la inserción por lo económico, que gestionados y/o coordinados por entidades públicas y/o privadas sin ánimo de lucro, supusieron la presencia de una importante cantidad de recursos destinados a la ciudad de Granada en esta materia, así como la oportunidad de celebrar encuentros, simposios, conferencias, etc., que teniendo el empleo y las políticas activas de empleo como centro de interés, constituyeron, una de las vías mayores de *socialización* de los distintos tipos de agentes que participan en la configuración del ámbito de las medidas como la orientación laboral.⁸⁵

Hay que decir que de las primeras iniciativas comunitarias del Fondo Social Europeo que, a modo de experimentación, se dirigían a innovar nuevas metodologías para grupos de

⁸⁵ En otro apartado de esta tesis, se aborda de manera específica estos programas europeos y los eventos a que dan lugar, intervienen en la configuración de las disposiciones de los agentes mediadores de empleo, que luego les servirán para el ejercicio de su práctica laboral, objeto de estudio de esta tesis.

población en desempleo deben citarse: El proyecto iniciativa europea NOW, que tenía a las mujeres como población beneficiaria principal. El proyecto HORIZON, personas con discapacidad, el proyecto INTEGRA para personas en situación de desventaja social. En cuanto al colectivo de los jóvenes con especiales dificultades de acceso al empleo se desarrollaba la iniciativa comunitaria YOUHTSTART, y el proyecto o programa ADAPT que iba dirigido a facilitar la adaptación de las empresas a los nuevos cambios producidos en los mercados de trabajo. Estos diversos proyectos concurren en el tiempo, y como puede verse suponían la extensión de la filosofía de las políticas activas de empleo a diferentes espacios del mercado laboral y a colectivos juzgados en circunstancias de desventaja frente a la competición por el acceso al empleo en el mercado libre. Todos ellos tuvieron una periodicidad temporal, que los incluye en una fase de las políticas sociales y de empleo de la Unión Europea que viene a cerrarse en el año 1999. Ya en el año 2000, como hemos visto en otros apartados, se negocia la Agenda Social 2000-2007 y ahí incorporan las nuevas iniciativas comunitarias EQUAL. También otros proyectos de experimentación e innovación en el campo del empleo y las políticas de empleo han sido puestos en marcha con financiación directa del Fondo Social Europeo, como los proyectos *Leonardo da Vinci*, el proyecto *Sócrates* en sus diversas modalidades, o el de Igualdad de Oportunidades de la Dirección General de Empleo y Política Social, y otros que ya no vamos a citar aquí.

Concluyendo podemos ver como desde los años 1994 en adelante se observa un fuerte impulso a proyectos y programas que suponían el ir dando representación a una nueva forma de entender las políticas sociales y de empleo: Las políticas activas. Impulsadas desde Europa por el Fondo Social Europeo, y con un papel regidor central del INEM en su fase de implantación, estas medidas se fueron concretando en servicios y programas de apoyo a numerosos colectivos en procesos de exclusión social y laboral, así como a los parados en general, y crecieron de manera importante el número de instancias desde las que se podían gestionar y ejecutar estos proyectos, al amparo de las nuevas pautas legislativas. Nació el IMFE en Granada, y aparecieron numerosas academias y entidades sin ánimo de lucro que, acogiendo a subvenciones, desarrollaban los programas de políticas activas de empleo.

Siendo la formación, a través, sobre todo, de la formación profesional ocupacional, la medida de intervención sobre la oferta de trabajo que de manera más mayoritaria se usa en un principio, los programas de orientación, como los citados también se extienden en los noventa, en lo que supone con claridad una concepción de la intervención sobre el mercado de trabajo, con una tendencia, al menos teórica, a crear ayudas cada vez más *individualizadas*, centradas en el mejoramiento de la empleabilidad individual y en la creación de itinerarios personalizados al empleo, que sería la propia filosofía vigente en la actualidad con respecto a la orientación. Otra

cosa es, que a la hora de implementar de manera práctica estos servicios, las intervenciones de los técnicos puedan o no ajustarse a las declaraciones de objetivos de los programas e instituciones para los que trabajan.

Por lo tanto todo indica que ya desde estos años se iba configurando un escenario para las políticas de empleo en el que encontramos, de acuerdo con los nuevos principios que he definido del Estado del Bienestar activo, una estructuración de instituciones y roles donde lo público, especialmente a través del INEM en sus inicios y hoy a través del SAE, hacen el papel de instituciones impulsoras subvencionadoras de una nueva gama de políticas de empleo cuya ejecución recae en el ámbito de las agencias locales de empleo (públicas) y en las entidades sin ánimo de lucro (privadas). Dentro de las entidades privadas que ejecutan estas políticas hay que hacer una mención muy especial, por el propio volumen (muy destacado) declarado por los expertos, a los *agentes sociales*, la Confederación Granadina de Empresarios y los sindicatos UGT y CCOO, en el caso de Granada que estudiamos.

En este caso y a diferencia de las ONGs que han participado en este proceso de implantación sólo como beneficiarias de subvenciones y ejecutoras de servicios y programas de PAs, los llamados *agentes sociales* tuvieron una participación muy destacada en el propio proceso de definición e implantación de este tipo de medidas (que por otra parte también han significado, por lo que podemos deducir, una fuerte fuente de financiación a sus instituciones), proceso que es de gran relevancia sociológica señalar, por cuanto significa que este tipo de políticas se aplicaron básicamente sobre la base de un consenso absoluto entre representantes de los trabajadores y representantes del mundo empresarial. Parecería por tanto, que las partes, históricamente enfrentadas en las cuestiones que afectan al mercado de trabajo, habían encontrado, llevadas de la mano de la Comisión Europea, una cierta solución que llevaría a unos y otros a un estado de equilibrio, frente al conflicto tradicional.

En este sentido, todos los actores que hemos citado, y con el impulso benefactor del dinero europeo, veían con muy buenos ojos las nuevas medidas que se proponían para salir de las tasas de paro estructurales que se venían dando desde los setenta, los ochenta y primeros noventa. Quedaría saber cuál era la opinión de los afectados en última instancia, de los parados que han pasado por estas medidas, de aquellos que a pesar de pasar por ellas no han conseguido un empleo. En este sentido esta tesis ofrecerá diez relatos exhaustivos que representarían ciertas *configuraciones* de la situación de parado, y que intentan cubrir, en algo, ese hueco de representación sobre las políticas activas y la orientación laboral que parece dejar el gran ausente de estas nuevas políticas, aquel a quien van precisamente destinadas: El parado.

Para refrendar este sentido de unidad y concertación entre sindicatos y empresarios con el que se implantan las PAs en Andalucía y en Granada, mostraremos algunos ejemplos, los más notorios, a continuación:

Los primeros pasos institucionalmente coordinados se dan con la firma del *I Acuerdo para el Desarrollo Económico y Social de Andalucía*, firmado el 17 de mayo de 1993, entre la Administración Andaluza, los sindicatos mayoritarios (UGT y CCOO) y la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA). Entre otros, se recogían programas, acciones y enseñanzas, integrados en un proyecto de desarrollo regional y que se desarrolló mediante la puesta en marcha del Plan Andaluz de Formación Profesional. La implicación de la tres partes (he aquí que aunque no se hablara todavía de *partenariado* en el sentido que se hace hoy, sin duda era desde esa filosofía que se iban instalando las medidas) quedó garantizada con la creación del *Consejo Andaluz de la Formación Empresarial* y en cada provincia con las Comisiones Provinciales de la Formación Empresarial.

Básicamente este Consejo, coordinaría las actuaciones entre la formación profesional reglada y la formación profesional ocupacional en la comunidad autónoma andaluza y en el marco de las políticas nacionales y comunitarias. Huelga decir que Granada caía también en el marco de influencia de dicho Consejo, que nunca se hubiera puesto en marcha sin el acuerdo, declarado por los expertos como unánime, entre patronal y sindicatos.

En este sentido, el propio experto de la Confederación Granadina de Empresarios, se expresa con profusión sobre *el modus operandi* en que se gestó éste y otros acuerdos, recalcando específicamente que las tres partes firmantes del *I Acuerdo*, actuaron de manera coordinada para la implantación de dichas políticas gracias a la *Comisión Provincial de Formación Profesional*.

Todo indica que con las consiguientes firmas de acuerdos, como el *II Acuerdo: Pacto Andaluz por el Empleo y la Actividad Productiva*, del 13 de febrero de 1995 se consolidaron los fines perseguidos, que consistían básicamente en proponer medidas de evaluación de la situación del mercado de trabajo, de adecuación de la formación profesional a la realidad de éste, de implantación de programas de formación profesional ocupacional que se vieran adecuados a los objetivos de mejorar la oferta de trabajo y su cualificación, etc. Es muy importante destacar aquí, que en este *II Acuerdo* ya se recogen tres grandes líneas en relación con las políticas activas:

-Línea VI. Formación e Inserción Profesional.

-Línea VII. Medidas de apoyo a la creación de empleo y de promoción sociolaboral (aquí ya se está haciendo referencia a la profundización en la orientación laboral para los desempleados).

-Línea VIII. Empresa Joven.

En este segundo acuerdo se llevaron a cabo actuaciones de prospectiva del mercado laboral y actuaciones específicas de apoyo a la creación de empleo y la contratación, como:

-Programas orientados al fomento del empleo a través de la formación profesional ocupacional.

-Programas para el apoyo a la contratación indefinida.

-Programas dirigidos al fomento del empleo de la mujer en Andalucía.

-Programas para el fomento del autoempleo individual y de la contratación.

Para el seguimiento y evaluación de estos programas se constituyó una *comisión de seguimiento* específica compuesta paritariamente por representantes de las partes firmantes que sirvió, según los expertos consultados, de foro de reflexión y puesta en común.

Pero cabe mencionar y no podemos olvidar que en el *III Acuerdo: Pacto por el Empleo y el Desarrollo Económico de Andalucía*, firmado el 21 de abril de 1997, las políticas activas de empleo juegan un papel de capital importancia, tal y como nos es recalcado por los expertos de los agentes sociales. Garantizar la eficacia y la eficiencia de estas políticas, era el objetivo prioritario de las partes firmantes del pacto y ello sólo era posible, desde dos premisas básicas: primera, desarrollando las actuaciones de prospección y dinamización del mercado de trabajo necesarias para lograr un mejor conocimiento del mismo, y segunda, fomentando la mayor creación de empleo en la economía productiva andaluza. Es interesante señalar aquí brevemente los objetivos y filosofía de que se iban dotando estos pactos entre capital y trabajo en torno a las PAs, como podrá cotejarse con el análisis que efectuamos de *la Estrategia Europea del Empleo*. Vemos así que los términos y los conceptos que se emplean, la filosofía y los principios son los

mismos con los que se construye el discurso oficial europeo en esta materia (que hemos abordado antes), y podemos además certificar el alto grado de creencia en estas políticas o al menos de eufemización (Bourdieu, 1985: 52) de los discursos de los patronos y los sindicatos, que implicaría que efectivamente estos agentes han sido bien socializados en el discurso de las políticas europeas, pero una socialización que no ha consistido sólo en la exposición a conceptos y discursos abstractos, sino que ha venido apoyada por importantes cantidades de recursos económicos de los fondos sociales europeos con los que se han gestionado políticas activas de empleo, que, muchas de ellas han ido a parar al seno de las organizaciones sindicales y en menor medida empresariales. Quizás esa sea la otra cara del proceso de socialización en el discurso que explicaría el éxito que disfrutaban estas políticas en la actualidad, a pesar de las limitaciones y problemáticas que el conjunto de los actores y expertos consultados les atribuyen.

Asimismo, las partes firmantes coincidían en la necesidad de que se efectuaran las transferencias de las políticas activas y de gestión del empleo, que aún permanecían centralizadas en la administración del Estado y que se integrarían, fundamentalmente, en el Servicio Andaluz de Colocación (actual Servicio Andaluz de Empleo SAE), como la única vía que garantizase para Andalucía una política de empleo integral y acorde con nuestro mercado de trabajo, tal y como entendían los agentes sociales.

Partenariado, concertación social, carácter innovador y experimental de las políticas de empleo, nuevos conceptos para nuevas políticas de empleo, como las políticas activas que vemos que despegan en la década de los noventa.

3.4. VALORACIONES EXPERTAS SOBRE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

Para facilitar la comprensión del discurso de los expertos avanzamos a continuación un cuadro donde se recogen las líneas argumentales que los oponen y que los acercan unos a otros, en función de sus posiciones institucionales y que ayudan a entender sus tomas de posición en relación con el discurso de las políticas activas de empleo.

Cuadro sobre consensos y disensos entre los discursos de los expertos entrevistados.

<i>Tipo de experto</i>	<i>Con quién se está de acuerdo</i>	<i>Con quién no se está de acuerdo</i>	<i>Explicación del acuerdo</i>	<i>Explicación del desacuerdo</i>
E. SAE	Con todos los E. menos E. sindical II	E. sindical II	Crítica general a la eficacia y desarrollo de las PAs, pero defensa de su continuidad	E. sindical II: único discurso que no ve críticas relevantes a las PAs.
E. SAE	Con todos los E. menos E. sindical II		Con matices por discurso: la coordinación general de estas medidas es mala.	
E. SAE		E. INEM		E. SAE: crítica a la implantación y sometimiento de las PAs a los vaivenes políticos. E. INEM: crítica centrada en gestión del presente de las PA, poca esperanza en mejor organización futura.
E. UAFSE	E. SAE	E. SAE	Las PAs están sometidas a vaivenes políticos, hay clientelismo y despilfarro	Desacuerdo en la gestión presente de estas medidas. Sigue siendo caótica y no se atisba por parte de UAFSE posible mejora.
E. UAFSE	E. INEM	E. sindicales y E. de la CGE		E. sindicales y E. CGE: Piden aumentos de recursos para las PAs UAFSE-INEM: no es aumento de recursos lo necesario, sino mejora de la gestión de existentes.
E. IMFE	Con todos del E. menos con el E. SAE y con el E. Sindical II		Se indica la necesidad y se pide un <i>pacto local por el empleo</i> , donde reubicar las PAs	E. SAE: Proponer fórmulas de mayor coordinación, <i>partenariado e implicación</i> , pero no mención expresa de <i>pacto local por el empleo</i> .
E. CGE		En desacuerdo	E. CGE: Se	E. CGE: Frente al criterio

		con el resto de E. sobre la naturaleza de las PAs	mantiene el acuerdo en sostener la PAs, no por su valor en sí mismas sino como prueba de <i>paz social entre capital y trabajo</i> .	general, considera las PAs como ineficaces e inútiles en términos de empleo, por su propia naturaleza y no por mala implantación, etc. Alternativa: Fomentar una cultura empresarial desde el propio sistema educativo.
E. sindicales	E. CGE.	E. CGE	Hay que sostener y mejorar recursos en las Pas.	E. sindicales: aumentar personal y mejorar condiciones laborales de éste: mejoraría eficacia. E. CGE: Lo que falla son las PAs y los propios parados: muchos no quieren trabajar.

E = Entrevistados

PAs = Políticas activas de empleo

SAE = Servicio Andaluz de Empleo

IMFE = Instituto Municipal de Formación y Empleo

UAFSE = Unidad Administrativa del Fondo Social Europeo

Los objetivos de las políticas activas de empleo

En la enunciación y valoración que hacen los expertos de los objetivos de las PAs es, posiblemente, donde con más claridad se aprecia cómo el discurso europeo o lenguaje *común socializador*, ha operado sobre los agentes político-administrativos que han desarrollado estas políticas. A una declaración de los principios de estas PAs que, en su mayoría, refleja de manera muy familiar el propio conjunto de objetivos y declaraciones que ha ido produciendo la Comisión Europea al respecto, hay que añadir el alto grado de comprensión personal que muestran casi todos los entrevistados a la hora de formular su discurso sobre los objetivos, lo que se vería complementado, sin duda, por las propias declaraciones de principios que se hacen mostrando el carácter de políticas idóneas para enfrentarse al desempleo que entienden en estas políticas, sin merma, de los aspectos críticos sobre su objetivación concreta en Granada y sobre las formas que se proponen para la mejora de la eficiencia y la eficacia de estas políticas.

Si bien algún experto se remite más a la propia *literalidad* digamos, de los objetivos que se enuncian en programas y directrices europeas, y otros muestran un mayor grado de *reelaboración* en cuanto al estilo de la presentación, sí puede destacarse un alto conocimiento general de los objetivos de las políticas de empleo, acorde con una comprensión de la estrategia europea de empleo, lo que muestra la fuerte *socialización* de los agentes en este ámbito, en definitiva lo que podríamos denominar su *creencia* en las políticas activas de empleo (Lebaron, 2000).

Citaremos aquí como ejemplo el párrafo de definición de los objetivos de las PAs aportado por el experto UAFSE, porque resulta un magnífico ejemplo de incorporación de los objetivos europeos, y de relación entre dos conceptos clave cuya vinculación ya hemos demostrado en otro apartado: Políticas activas de empleo y empleabilidad.

Dice así el experto UAFSE: *“el objetivo último es reducir el paro y la inactividad, aumentando la tasa de actividad y, sobre todo la de empleo. En última instancia, se trata de optimizar el uso, la eficacia y la eficiencia de los recursos públicos. Que las administraciones competentes no se limiten a pagar subsidios de desempleo o de otro tipo, como era típico en los años setenta y ochenta (en que estas prestaciones fueron aumentando) sino que se corresponsabilice a las personas en paro, o que vayan a acceder a su primer empleo, de forma que estas realicen una búsqueda activa de empleo. Para las administraciones y demás agentes que colaboran en el proceso, han de poner los medios necesarios, mejorando sus servicios de orientación e información, de asesoramiento, sus ofertas formativas y sus servicios de intermediación laboral. Es importante que la formación, en particular, se adapte mucho más a la demanda del mundo empresarial o de otros empleadores. Estos objetivos, han de definirse, en principio en los mencionados planes estratégicos, europeos, nacionales y regionales”*.

Queda claro que la estrategia de estas medidas es intervenir sobre el juego de la oferta-demanda del mercado de trabajo, incidiendo sobre el mejoramiento de la oferta, a través del concepto, que no se menciona expresamente, pero que resulta nuclear, de la mejora de la *empleabilidad* individual. Hacer al individuo corresponsable, en definitiva responsable, de su *trayectoria de empleo* (o de paro), es piedra angular de esta política.

También una segunda cuestión central, que ya habíamos podido constatar en numerosas ocasiones, y que aquí se ha puesto de relieve, es el carácter de voluntad *sustitutiva* con que nacen las PAs, frente a las denominadas políticas pasivas de empleo. En relación con esto hemos encontrado un discurso mayoritario en el que los expertos se pronunciarían en el sentido de una *complementariedad jerarquizada* de las políticas de empleo, así se reconoce que serían

complementarias pero que siempre que sea posible han de primarse las políticas activas frente a las pasivas, y además mejorar la conexión de unas y otras de forma que el acceso a prestaciones pasivas pasará siempre por suscribir compromisos de búsqueda de empleo que se sustentarán sobre la base de alguna medida activa. Por lo tanto se certifica, el carácter de sustitución que la Comisión le da a estas políticas, en el discurso experto. Podemos mostrar algún ejemplo:

Experto local: *“creo que en los últimos años se han introducido intentos de mejora, (un ejemplo es la RAI) pero no tengo una buena impresión de las mismas, porque las medidas pasivas y activas son del todo insuficientes y poco ajustadas, aunque sirva como medida compensatoria, no resuelve ni es eficaz. Pienso que podrían establecerse mejores sinergias entre unas y otras, pero habría de cambiar el sistema de administración y gestión de las mismas. Unas totalmente centralizadas y otras totalmente descentralizadas e inconexas.”*

Experto sindical I: *“sin lugar a duda las políticas activas, ya que actúan directamente en el mercado de trabajo para aumentar el nivel de empleo o reducir el desempleo.”*

Experto sindical II: *“para combatir el desempleo entendemos como medida prioritaria las políticas activas siendo apoyadas por las pasivas. Los colectivos en desempleo son variados e incluyen prácticamente todos los niveles de renta. Para combatir la exclusión social, sin embargo, se convierte en prioritario asegurar, en primer lugar los recursos mínimos necesarios para encontrarse en situación favorable ante la búsqueda de empleo, que exige gasto económico y tiempo.”*

Experto INEM: *“las dos son necesarias e imprescindibles ante el gran dinamismo y problemática del mercado laboral. La cuestión esencial es su uso racional y oportuno a favor del mejor comportamiento del mercado, oportunidades de empleo y solidaridad. Un adecuado control de políticas pasivas y ligarlas a las activas supone más eficacia y dirigir más recursos a políticas activas que incrementen el número de empleos y tejido económico lo cual, a su vez, permitirá la generación de más prestaciones a colectivos desfavorecidos.”*

Experto UAFSE: *“obviamente las políticas activas, lo cual no quiere decir que haya que dejar de pagar subsidio de desempleo. Otra cosa es estudiar a fondo el papel de rentas mínimas o de subsidios como el PER...”*

Tal y como hemos dicho, todos los relatos de expertos consultados podrían acogerse bajo la rúbrica de defensores de la utilidad y del sentido de las políticas activas de empleo, por lo tanto imbuidos de su *creencia*, pero al mismo tiempo críticos, en diverso grado, con la realidad con que se desarrollan estas medidas y los resultados concretos en materia de eficacia y eficiencia que obtienen. Así podemos corroborarlo a continuación.

3.4.1. Potencialidades y límites de las políticas activas de empleo desde la visión político-administrativa

Las potencialidades

Si exceptuamos el relato de uno de los expertos que apenas se pronuncia sobre aspectos positivos de las políticas activas en sí mismas, el resto ofrecen algunos argumentos favorables a estas medidas, que serían una traducción, quizás tímida, de la asunción de que algunos de los objetivos que se predicán con estas políticas se están consiguiendo, o al menos resulta esperable que se cumplan.

Es cierto que si bien estas medidas encuentran en los expertos una defensa general, como medidas carentes de alternativa viable dadas las características actuales de los mercados de trabajo, resulta un tanto paradójico comprobar que preguntados por los aspectos positivos y las virtudes que ven en ellas, las respuestas son en general parcas, y muchas veces centradas en señalar las dificultades en que han de operar, matizaciones sobre la fase de implantación en que se encuentran y que por lo tanto las exoneraría por el momento de una crítica tajante y rigurosa. El carácter experimental de éstas como esperanzador (en la medida, pienso yo, en que como el experimento no ha finalizado aún, ofrece aún esperanzas de futuro), y por otra parte propiedades que parecen más propias de la internalización (las PAs serían positivas porque suponen la *personalización* de la ayuda al parado, por ejemplo) de un discurso teórico como el de la Comisión Europea que de la constatación de mejoras sustanciales sobre el mercado laboral granadino o las poblaciones carecientes y en busca de empleo.

Creemos que es interesante analizar la defensa que se hace de estas medidas, tanto desde lo que se dice de ellas como desde lo que no se dice, o lo que se calla. Y bueno es decir aquí, que ninguno de los expertos consultados aporta, por ejemplo, datos cuantitativos referidos a evaluaciones (por un lado porque éstas apenas existen) realizadas sobre programas de políticas de empleo o de orientación laboral en Granada. Sí que se ha dado un relato en el que el autor advertía que el éxito que desde Europa se le atribuía a las políticas activas de empleo en el descenso del paro, podía entenderse también en buena parte como evolución de la propia dinámica económica de los mercados de trabajo en las últimas fechas. En definitiva, constatar, que sus virtudes declaradas formarían parte más del conjunto de principios y *creencias* a los que los expertos se adhieren, con sus crítica y matices, que de la sustentación, racional o empírica en una serie de resultados sobre estas medidas, por otra parte inexistentes. Mostramos algunos párrafos ejemplificadores sobre las virtudes o potencialidades que nos han descrito algunos expertos:

Experto local: *“el mercado laboral ha sufrido cambios tan intensos y tan rápidos en los últimos treinta años, que ha hecho necesaria la implantación de dichas políticas y de su instrumental, lo que supone un cierto soporte ante el desamparo y la desorientación de las personas en situación de desempleo, al ofrecer diversas alternativas y apoyos para la preparación y acceso al empleo. La virtud fundamental es que es un sistema en construcción y por tanto con un potencial y esperanza de mejora, y que de no ser por el impulso desde la UE probablemente la evolución hubiera sido más lenta y con falta de perspectiva.*

Los defectos fundamentales responden al estancamiento actual, falta de incorporación de medidas innovadoras, falta de cohesión y coherencia entre servicios y actores. Últimamente un modelo excesivamente dependiente del estamento regional cada vez mas rígido y que no cuenta ni con la participación de las entidades, ni del personal técnico, ni por supuesto de las personas en situación de desempleo.”

Experto sindical II: *“continua adaptación a las exigencias del mercado y a la de las personas beneficiarias. Gratuidad y personalización.”*

Experto INEM: *“las políticas activas no se reducen sólo a estas dos, el espectro es mucho mayor porque, en definitiva política activa es toda aquella que colabora en la inserción laboral, mantenimiento del empleo o aumento de la oportunidades de empleo y tejido empresarial. Las distintas políticas activas son buenas en sí mismas pero su valor se refuerza enormemente cuando se ordenan y coordinan entre sí de forma que cada parado/a reciba aquello que necesita y cuando lo necesita, consiguiendo la inserción laboral con la mayor eficacia. Las principales ventajas vienen a través de la consecución de igualdad de oportunidades, inserción laboral de desempleados / as, crecimiento económico, explotación de nuevos recursos y oportunidades y lo que ello acarrea de realización personal, solidaridad, clima social.”*

Obstáculos señalados al desarrollo de las políticas activas

Los expertos señalan una serie de problemáticas que han supuesto y suponen una desvirtuación de la propia naturaleza con la que se conciben las políticas activas de empleo, y concretamente la orientación laboral, limitaciones que, según el discurso unánime en este sentido de los entrevistados, tendrían que ver más con la forma histórica concreta con que se han implantado y desplegado estas políticas que con las potencialidades en sí de éstas, como hemos señalado.

Aunque el partenariado y la filosofía de la cooperación entre todas las entidades públicas y privadas con base en los territorios locales sea una de las novedades de esta

concepción de medidas vinculadas a la filosofía de un Estado del Bienestar activo, podemos constatar que es unánime en todos los entrevistados la queja de falta de coordinación efectiva entre unas y otras instituciones y entidades en el desarrollo de las medidas como la orientación, la duplicación de tareas, la falta de centros coordinadores y fiscalizadores eficaces, la propia lógica perversa de la competitividad por *objetivos* a la que están lanzadas las entidades ejecutoras, y que no redundará más que en la ineficacia y la ineficiencia general del sistema de políticas de empleo en la ciudad como un todo. Si la crítica central y paradigmática sería la falta de coordinación, que en definitiva remite a la inexistencia de facto de políticas efectivas y realistas de *partenariado*, hay que destacar una vez más el acento puesto por algunos expertos en la inviabilidad de las políticas activas eficientes dentro del marco de la lucha política y sus carácter histórico en nuestra ciudad y en la región, al menos. En este sentido, entendemos, que el testimonio, que evocamos a continuación, del experto UAFSE, resulta muy significativo y adquiere aquí una plusvalía meritoria en la medida en que siendo conocedor de muchas de las disfuncionalidades de coordinación y partenariado de Granada, por haber estado presente en la implantación de proyectos europeos en la ciudad, a su vez es un experto que puede lanzar una mirada *externa* sobre la problemática, ya que no está directamente implicado ni afectado por el juego político en la ciudad. Por lo tanto sugerimos atención especial en este apartado, a sus declaraciones.

Aparejada a la falta de coordinación, y con la excepción de uno de los relatos sindicales y del relato del experto empresarial que se muestra favorable y optimista al pronunciarse sobre la *evaluación* de estas medidas, pero dentro del marco de un relato ampliamente contradictorio, donde este área sería significativa, ya que cuando habla de evaluación habla de la necesidad de que se realice bien, y de lo útil que resulta, expresándose en términos normativos más que objetivos, a la vez que deja traslucir una imagen de coordinación entre entidades que según él se estaría produciendo, cuando, preguntado por el aspecto concreto de las mejoras en las políticas activas, señala la coordinación como un déficit insoslayable. También decir que el representante del SAE ha preferido omitir hacer referencias claras a esta cuestión, lanzando más bien su confianza en un *mejoramiento* del desarrollo de estas políticas y su esperanza en el futuro a este respecto. El resto de los expertos se han mostrado críticos con la evaluación, señalando la clara insuficiencia de ésta para convertirla en el baluarte de legitimación y de mejora de la eficacia de estas medidas que pretende la Comisión Europea a través de su lenguaje común socializador. En este sentido, he podido comprobar también de la lectura y análisis de documentos de las entidades no gubernamentales, que las evaluaciones que se hacen sobre la actividad y resultados conseguidos con la aplicación de programas de formación y orientación laboral, obedecen siempre a un discurso más *literario* que *objetivo*, más basado en declaraciones de intenciones y en meras repeticiones de los discursos oficiales europeos que en la exhibición de datos

cuantitativos que avalen objetivamente la eficacia de estos resultados. Tanto es así que hemos propuesto en esta tesis, que este tipo de medidas no podrían explicarse ni entenderse a partir de las representaciones cuantitativas que se hagan sobre ellas y que no serían más que una forma muy simplificadora de presentación de la *institución y las medidas defendidas* comparado esto con un análisis esencialmente cualitativo tal y como se ha abordado este trabajo.

A continuación exponemos algunas de las respuestas ilustrativas a la pregunta de los obstáculos principales detectados en el ámbito que estudiamos:

Experto UAFSE: *“aunque también he evocado la cuestión más arriba, un obstáculo importante ha podido ser el “juego político”, en particular en Granada capital. Esto ha podido influir en la, a mi juicio, insuficiente coordinación entre servicios locales y regionales. Como telón de fondo tendríamos el problema, al cual se ha aludido, de la distancia entre la planificación estratégica (a escala regional) y el trabajo sobre el terreno, entre lo que se declara querer hacer, lo que realmente se quiere y lo que de hecho se lleva a cabo... Otro problema sería el que se refiere al desarrollo local, que tiene que ver con las dificultades que impone la geografía y la política: Comarcas como Baza o Guadix, por ejemplo, probablemente no reciban la atención que merecen...Desgraciadamente, administraciones regionales y locales (o determinados organismos de la administración central así como grandes ONG, sindicatos más representativos o asociaciones patronales) se han centrado en obtener los fondos y justificar formalmente el gasto, cumpliendo, aparentemente, con las normas. En particular, muchas administraciones competentes en materia de intermediación laboral, formación ocupacional o, incluso asuntos sociales, han utilizado estos fondos “extraordinarios” (de proyectos innovadores e iniciativas comunitarias, entre otros) para atender mínimamente las necesidades particulares de los colectivos desfavorecidos, mientras el resto del dispositivo los tenía escasamente en cuenta. Esto podría demostrar cierta falta de previsión e incluso de honradez... Pero al fin y al cabo hablamos de gestión y de decisiones políticas, no de ética, ni de moral y la política se ve muy condicionada por el corto o el medio plazo...”*

Experto local: *“las resistencias propias de los aparatos públicos faltos de modernización, procedimientos administrativos lentos y poco eficaces, organizaciones resistentes al cambio o que se adaptan mal a los cambios, que no fomentan verdaderamente ni el tejido asociativo y redes de entidades, sino que fomentan su dependencia y clientelismo, promoviendo una extensión de los servicios públicos en su versión privada y en precario, de menor coste pero debiendo cumplir con los mismos esquemas de funcionamiento, por lo que no pueden contribuir con un valor añadido. La falta de historia en la carrera de profesionales de la orientación vocacional, profesional y laboral. La excesiva rotación de personal técnico y de equipos de trabajo, debido a proyectos puntuales y temporales y excesiva temporalidad en las*

contrataciones. La falta de escuela (práctica) para dichos profesionales. El divorcio entre la universidad y estas necesidades de profesionalización. Y la falta de sensibilidad ante estas carencias por parte de quienes planifican y toman decisiones. Falta de compromiso político ante esta prioridad social.”

Experto sindical II: *“entendemos que en toda Andalucía existe:*

- Falta de recursos materiales y humanos.*
- Falta de coordinación y de interconexión de la información (el mayor ejemplo: Tardanza en la puesta en marcha del Programa HERMES).*
- Falta de información a las personas desempleadas o con mejora de empleo de la existencia de los servicios (como ejemplo: Aún se le sigue llamando INEM y la mayoría ni saben qué es el SAE., cuanto menos los servicios que presta).*
- Se han simultaneado infinidad de servicios gestionados por distintas entidades públicas y privadas y aunque en menor medida, nos seguimos “pisando” muchas de ellas en funciones y en ámbitos de actuación.”*

Experto INEM: *“por un lado existe un problema de información y concienciación sobre el alcance y posibilidades de las mismas. Las corporaciones locales no disponen de medios suficientes para ser los colaboradores prioritarios de ellas, ya que son los que están más cerca de los problemas. De todas maneras las corporaciones locales, con los actuales medios, tampoco priorizan estos asuntos con la importancia que ello puede suponer para el desarrollo de los municipios. Otro problema, que le resta eficacia, es la dispersión de ayudas entre distintas administraciones con lo que cualquier entidad colaboradora no puede desarrollar planes de acompañamiento integral de colectivos, al disponer sólo de medidas aisladas y en tiempos distintos, lo que resta eficacia a las actuaciones.”*

Experto/a SAE: *“en Granada y desde que se crearon los nuevos servicios de orientación bajo las directrices de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía ha habido varios responsables políticos. Que han apoyado las acciones encaminadas a la mejora de los servicios, pero la distinta manera de actuar ha influido en el funcionamiento de las unidades de orientación. Actualmente las unidades de orientación dependen de los organismos y entidades locales que los gestionan y el seguimiento le corresponde a la Junta de Andalucía. La falta de directrices y la no homogeneización de los procedimientos es algo de lo que se viene quejando los profesionales de la orientación. El principal problema radica en la dependencia política de los servicios de la administración y cómo influye la consideración de los servicios por parte del poder político. Otro obstáculo es el aislamiento de estas unidades en cuanto a otras políticas de empleo que se llevan a cabo.”*

Se comprenden todavía mejor las problemáticas que se están presentando en el desarrollo de estas medidas cuando se confronta a los expertos a preguntas que serían, digamos,

el *negativo*, de las anteriores. Así al preguntarles sobre la forma en que ellos creen que podrían superarse los obstáculos de las PAs, obtenemos una visión aún más cercana y certera de cuales son las limitaciones que presentan estos programas de medidas activas, a la vez que nos permite entender con qué ideas centrales se proyecta el futuro inmediato de estas medidas en las representaciones y expectativas de los actores.

Se evidencia con toda su fuerza en los relatos que la falta de coordinación entre entidades, resulta un problema central, e incluso podría decirse que más que de falta de coordinación, de lo que se habla es de inexistencia de un criterio, orden o plan mínimo de trabajo en el desarrollo de estas medidas a nivel local. Lo que se puede inferir de los relatos, es la existencia de una panoplia de actores, que bajo la cobertura financiera y teórica que supone la aparición de un nuevo tipo de política de empleo, han proliferado en la implantación y desarrollo de programas y servicios, que lejos de estar coordinados y coparticipados entre sí, están esencialmente aislados y centrados en la búsqueda de sus respectivos intereses institucionales, que, todo indica, pasan muchas veces por criterios que resultan espureos a la propia naturaleza de estas medidas, como serían las cuestiones de mercado político a las que se hace referencia⁸⁶.

Podríamos esquematizar una serie de indicadores que se nos relatan y que evidencian este contexto de *dispersión*, más aún que de descoordinación de las políticas activas:

-Inexistencia de una entidad central que coordine de manera efectiva el conjunto de entidades y actores que intervienen en las ejecuciones de programas de políticas activas. Si se producen algunas coordinaciones entre entidades, se producen de manera puntual, para la resolución de problemas específicos, y sobre la base de contactos personales entre técnicos que han forjado un conocimiento mutuo fuera del marco de relaciones inter-entidad, como he podido averiguar en el marco de las entrevistas a los orientadores laborales.

- Cuando hay un actor que centraliza, al menos desde su papel subvencionador, a las entidades que caen bajo su órbita, lo hace sin haber diseñado hasta el momento mecanismos eficaces que supongan la armonización de los recursos existentes, siquiera referido al ámbito de

⁸⁶ Quizás la explicación sociológica más convincente para dar cuenta de esta *dispersión de las políticas activas*, más allá de los discursos expertos y sus caracteres normativos, estaría en el hecho de que con las políticas activas de empleo podría haberse generado un mercado básicamente competitivo, gestionado al modo de la ciudad por proyectos (Boltanski y Chiapello, 2002), en el que, por definición, la cooperación se hace imposible, a pesar de las reiteradas llamadas a la coordinación y racionalización de los expertos en este sentido, que no dejarían de ser más que un ejemplo más de la necesidad de *eufemización de esas políticas* (Bourdieu, 1985: 52), de un conjunto de actores que muestran una alta creencia en las políticas activas de empleo al haber sido expuestos a sus procesos de socialización desde el discurso y la práctica europea al respecto.

las propias entidades que teóricamente coordina (este era el caso del INEM, en su momento, y el caso del SAE en la actualidad).

- Inexistencia, por tanto, de protocolos claros de contacto y de interrelación entre entidades, que han de dedicar parte de su tiempo a improvisar estos mecanismos, cuando se producen ciertos programas o marcos en los que eventualmente se les conmina a la cooperación en el marco de algún programa europeo.

- Lo anterior implica la existencia de duplicidades en la oferta de servicios, de multiplicación de los que se ofrecen y posiblemente de carencia de otros servicios que podrían ser útiles pero que no pueden detectarse en este marco de *dispersión descrita*.

- Ausencia de armonización informática para la búsqueda de criterios de homologación en la intervención de los técnicos con los usuarios de las políticas activas de empleo. Actualmente el SAE dispone de un programa que unifica el trabajo de los técnicos adscritos a la red de Andalucía Orienta⁸⁷, pero del que hemos podido comprobar muchos problemas de funcionamiento y numerosas quejas de sus destinatarios, en el marco de la observación no participante en dos de los centros de Andalucía Orienta además del hecho de que los expertos en este trabajo también aluden a ese vacío informático

- Ausencia de un *enfoque integrado* en la aplicación de estas políticas en la ciudad de Granada. Enfoque que se demanda, a veces más como una esperanza, que como una realidad muy creíble por parte de diferentes expertos.

- En definitiva, estaría por construir una verdadera cultura del *partenariado*, esto según el discurso general de los propios expertos, que superara resistencias político-administrativas históricas que aquejarían, según los relatos expertos, a nuestros territorios y a la ciudad de Granada.

Hay otro factor esencial en el que inciden mayoritariamente los expertos consultados, en lo que también representa una adecuada incorporación de las enseñanzas europeas: La necesidad de elaborar alguna suerte de pacto local, donde pudiera resolverse esta situación de descoordinación y de dispersión que venimos definiendo, sobre el eje de la reactivación de lo *local* como espacio preferencial de diseño y control del desarrollo de las políticas activas. Así varios de los expertos hablan de la necesidad de que se instituyera un nuevo *pacto local*

⁸⁷El programa recibe el nombre de STO: Sistema Telemático de Orientación.

sobre el empleo, que debería de comprender un proceso de racionalización y centralización de estas medidas, sin prejuicio de una participación extendida a todos los sectores del tejido social y asociativo de la ciudad, en régimen de *partenariado*. Eso sí, todo indica que cuando se solicita este nuevo pacto local se hace desde un carácter marcadamente normativo, se diría que los expertos expresan, unos una voluntad y una fuerte creencia en que eso debería de funcionar así, y otros, según su posición y trayectoria, podría pensarse que utilizan el propio discurso normativo europeo como estrategia para señalar las fallas de las instituciones que en la actualidad no son capaces de llevar a sus extremos los principios teóricos sobre los que se asentarían las medidas que tienen encomendadas. En cualquier caso, y dada la densidad y claridad del relato de los expertos, creemos conveniente que el propio lector obtenga sus conclusiones y evalúe la adecuación de lo inferido aquí con el discurso obrante⁸⁸.

⁸⁸Para quien quiera contrastar las hipótesis que mantenemos aquí con el discurso de los expertos, ofrecemos algunos párrafos a continuación:

Experto/a UAFSE: *“Ante todo, intentando, por todos los medios, llegar a un acuerdo entre el Ayuntamiento de Granada y la Junta de Andalucía. Esto evitaría duplicaciones y dispersión de esfuerzos y recursos. Además, cara al futuro, ha de tenerse en cuenta que los fondos europeos van a verse considerablemente reducidos. Por otra parte, parece que la vía de implicar a todos los agentes afectados y trabajar de consuno, como se ha promovido desde la IC EQUAL o el Servicio de Barriadas de la Junta de Andalucía, sigue y seguirá siendo válido, para optimizar recursos existentes. Por otra parte, aunque ya se viene haciendo, quizás habría que seguir fomentando la creación de empresas y la creación de empleo por éstas. También es importante que todas las entidades afectadas busquen el bien común, y no lo que creen ser sus propios intereses o necesidades más inmediatas.”*

Experto/a INEM: *“Por la peculiaridad de nuestra región y provincia, el principal papel en el desarrollo de las políticas activas de empleo debería tenerlo las corporaciones locales (municipales o comarcales). Dichas corporaciones deberían disponer de más fondos para la atención al problema del empleo, ya que las que más padecen el problema deben tener más a mano las soluciones. Además son los más indicados para coordinar e integrar en el tiempo las actuaciones. Todo ello exige equilibrio, las políticas activas se fortalecen no sólo al aplicarlas integradamente en una unidad sino cuando se trabaja también en red, entre ciudades y comarcas de la provincia y entre ciudades y comarcas de la región, de ello depende mucho la intensidad en la creación de empleo y desarrollo económico. Debería producirse más coordinación entre administraciones públicas y privadas para el adecuado desarrollo de las mismas. ...No se trata tanto de falta de medios técnicos en sí, sino que el problema viene originado por la dispersión de subvenciones y programas entre distintas entidades públicas y privadas que no tienen el enfoque integral...”*

Experto/a Local: *“Difícilmente se puede avanzar en la mejora si no se parte de un plan local de empleo ampliamente participado, lo que supone compartir datos, observatorios y metodologías; establecer objetivos comunes a corto medio y largo plazo, incorporar seguimiento y evaluación de forma participada para la calidad y la mejora. Establecer un sistema eficaz de comunicación, información, y de servicios articulado en soporte informático que facilite el trabajo en red. Todo ello de cara a integrar programas, proyectos, servicios y recursos que mejoren de forma continua las competencias de las propias organizaciones.”*

Experto/a SAE: *“En Granada, dada su realidad social y económica debemos avanzar en buscar soluciones integrales, para esto es necesario:*

Crear en las políticas activas de empleo. Coordinarse con otros programas de formación y empleo desarrollados por el mismo organismo o diferente. Buscar soluciones integrales significa implicar a otros organismos. Flexibilizar las medidas y programas para adaptarlos a la realidad y necesidades de las personas desempleadas y de las empresas. Gestionar adecuadamente las subvenciones y mejorar en el seguimiento de las acciones.”

3.4.2. El papel de los mediadores para el empleo en el diseño de las políticas activas

Si nos atenemos a los principios con los que vienen definidos los programas y proyectos europeos con los que se difunden las políticas activas como la orientación, tal y como hemos perfilado con anterioridad, veremos cómo el carácter innovador, la descentralización, y sobre todo el que las políticas de empleo se desarrollen de abajo (desde los propios usuarios y sus necesidades) hacia arriba, constituyen los pilares ideológicos y teóricos con los que se presentan. Ahora bien, en el transcurso de las entrevistas realizadas con los propios mediadores para el empleo, los orientadores laborales, se repetía una queja mayoritaria expresada por éstos: Los proyectos, los programas de orientación laboral en los que participan, vienen diseñados desde instancias superiores, que al decir de ellos no tienen en cuenta, específicamente, algunas de sus problemáticas en el desarrollo de su función. Cuanto menos expresan un sentimiento de soledad ante la función que desarrollan, y desde luego también resultan muy explícitos y críticos con las condiciones laborales en las que trabajan, que parecen reproducir, ampliamente las condiciones de inseguridad laboral derivadas de los procesos de flexibilización de la oferta de trabajo con las que se confrontan sus propios usuarios.

Era por tanto necesario sondear la opinión de los expertos en cuanto han participado, muchos de ellos como constructores de la arquitectura de la orientación laboral en Granada, y por lo tanto son también buenos conocedores de las situaciones laborales y del papel que desempeñan los propios orientadores en estas políticas, así también como el papel que tiene el usuario, el parado, en definitiva, en este esquema de proyección de medidas que irían destinadas a mejorar sus expectativas de acceso al empleo.

Es una opinión expresada de manera unánime por los expertos que las condiciones en las que trabajan los propios técnicos de estas medidas, los que he llamado mediadores para el empleo, son condiciones de fuerte vulnerabilidad laboral, con contratos laborales precarios, con condiciones temporales en cuanto al empleo bastante inestables, que en varias ocasiones se ponen en relación con la propia forma *dispersa* en la que se ha desarrollado la red de servicios de orientación y de otras políticas activas en Granada. La vinculación, en muchos casos a proyectos europeos, subvencionados por el Fondo Social Europeo, condiciona la continuidad del trabajo de los mediadores para el empleo, y en muchos casos hace imposible, tal y como se deriva del discurso general de los expertos (corroborado en este caso muy fuertemente por los propios orientadores entrevistados) el seguimiento de las acciones iniciadas con los usuarios, y por lo tanto compromete fuertemente la filosofía del *seguimiento* y *la personalización*, que legitima la puesta en marcha de estas medidas.

Dentro de ese reconocimiento general de una situación de precariedad entre los mediadores que repercutiría en la propia capacidad de que la orientación laboral llegue a calar entre la propia población usuaria⁸⁹ y que al mismo tiempo es utilizada como discurso legitimador de la adecuación general de estas políticas por los expertos, y por los propios orientadores laborales, como se verá en su momento (en este sentido, es muy interesante el discurso del experto local, ya que explica la vinculación entre, situación laboral inestable, escasos medios formativos de los orientadores y la falta de una *cultura social* de la orientación) sí podemos observar matizaciones en las respuestas que podemos poner en relación con la posición desde la que intervienen los diferentes expertos.

Es destacable, por ejemplo, que los discursos más críticos con las condiciones laborales de los mediadores laborales provengan de los expertos sindicales y del experto de la Confederación Granadina de Empresarios (CGE). En el caso del experto sindical II, nos encontramos con la denuncia más contundente de las condiciones laborales y salariales de los mediadores, muy acorde con el propio papel de defensor de los derechos laborales y de la estabilidad en el empleo que los sindicatos representan dentro del esquema de la concertación social. Ahora bien, describiendo los mismos hechos, y coincidiendo ampliamente en el diagnóstico, el experto CGE expresa con su crítica, un ataque a las condiciones en que las entidades públicas subvencionadoras generan y difunden una cultura de la contratación laboral (de la precariedad y la flexibilidad). Ese ataque, refuerza la posición empresarial, protegiéndola de las críticas que acusan al capital de ser una fuerza casi única, causante de la explotación de los trabajadores. El argumento sería: El Estado y los sindicatos nos piden que contratemos de manera indefinida a los trabajadores en los sectores de actividad que dependen estrictamente de nosotros, pero cuando el pago de los salarios depende de lo público, ellos no respetan esas exigencias que se nos hacen a nosotros mismos.

Otra cuestión muy relevante que debemos señalar, y que coincide también con el discurso expresado por diversos orientadores laborales, es que más allá de las condiciones laborales de inestabilidad señaladas, hay tres discursos expertos que coinciden en señalar que dentro de esas condiciones laborales mejorables para los mediadores, habría que distinguir entre

⁸⁹ Parece razonable pensar, y eso también lo corroboramos en las entrevistas que se efectúan en el trabajo de campo, que las condiciones de trabajo, y sobre todo las condiciones contractuales de los mediadores para el empleo influyen, haciéndolo más difícil y menos eficaz, en el trabajo cotidiano con sus usuarios, pero no hay indicios científicos para suponer que la mejora de las condiciones contractuales en sí misma alteraría básicamente las condiciones en las que se ejecuta la naturaleza de estas medidas, y por las cuales gozan del escaso prestigio social que los expertos acuerdan. Es decir, mejorar las condiciones laborales de los orientadores puede ser un objetivo a defender en sí mismo, pero eso no tiene porqué justificar la eficacia y la eficiencia de la orientación laboral como política activa de empleo.

unas entidades (según el volumen de sus capitales en la ciudad, entendemos), ya que un orientador laboral puede tener unas condiciones de estabilidad laboral de facto, en unas entidades, mejores que las que tienen sus homólogos en otras, así como remuneraciones salariales al parecer también diferentes. En este sentido, por ejemplo, existen entidades que ofrecen orientación, como el servicio de orientación de la Universidad de Granada, asociado a la red Andalucía Orienta donde he podido comprobar a través de mi observación no participante, que los mediadores que allí trabajan, aunque con el estatuto oficial devaluado que implica el tener contratos laborales temporales que hay que renovar, se encuentran todos en sus puestos de trabajos, con cinco o seis años de antigüedad, según los casos, es decir en condiciones de una cierta estabilidad laboral de facto.

Cuestión de importancia es la referencia a los recursos que los mediadores para el empleo tienen a su disposición para llevar a cabo su trabajo. Aquí no existe una opinión unánime en la existencia de falta generalizada de medios para desarrollar eficazmente la orientación laboral. Si bien una mayoría de voces expresa esta situación, existen otros discursos, y en este caso es muy destacable el del experto UAFSE y también en menor medida el experto INEM, que consideran que no se trata tanto de la inexistencia de medios suficientes y adecuados para el desarrollo de las políticas activas, sino a que existe una situación de descoordinación y dispersión de los recursos que se emplean, que estarían generando situaciones de despilfarro, de asignación ineficiente de recursos que redundaría en una falta de resultados de la orientación laboral. En este sentido, básicamente se hacen propuestas de un nuevo *pacto local*, tal y como ya abordamos con anterioridad, que supondría una solución a este estado de cosas.

Cabe pensar que la mayor o menor penuria de recursos con los que abordar los servicios de orientación, sobre todo en cuanto a personal suficiente pueda estar en relación con esa jerarquía de entidades en función del volumen de sus capitales, que nos sugerían los testimonios que hemos abordado antes. De esta forma la hipótesis de una carestía, o una restricción en los recursos necesarios para un buen desarrollo de las políticas activas en Granada, y las acusaciones de descoordinación, de dispersión de los recursos existentes (acumulación por parte de ciertas entidades en función de una lógica de la competencia por el usuario, como se sugiere en los discursos), podrían entenderse como complementarias y no necesariamente como explicaciones alternativas sobre este fenómeno⁹⁰.

⁹⁰ Ofrecemos aquí algunas de las declaraciones de los expertos que ahondan en las ideas sobre la relación que habría entre recursos para la orientación laboral, organización de esos recursos, e influencia de la estructura de recursos en la propia actividad, que podrían servir, básicamente, de refrendo de lo dicho hasta ahora:

3.4.3 ¿Qué papel desempeñan los propios parados en el desarrollo de estas medidas de política activa según los discursos analizados?

Aquí podríamos ser parcos y contundentes: Ninguno. Si exceptuamos que el experto de la CGE y el experto SAE eluden pronunciarse directamente sobre el papel de los usuarios en estas medidas, en la idea general que nos ofrece el resto de relato es incontrovertible el papel casi completamente inexistente que juegan los usuarios en la puesta en marcha y en los propios procesos de retroalimentación de estos programas. Esta es la idea central que se obtiene de los relatos, pero una vez más si hacemos una lectura de lo que expresan, podemos advertir ciertos matices de posiciones que nos sirven para proponer una explicación más rica de esta ausencia del usuario. Lo destacable aquí sería, que reconociendo la no participación de los usuarios en estas medidas, en su diseño, desarrollo, evolución, hay varios relatos que responden contraponiendo el concepto de *representación* de los usuarios, frente al concepto de participación con el que formulábamos la pregunta. Y la cuestión no es nada baladí, porque indicaría la práctica real con la que se ha construido este tipo de políticas de empleo (más allá del lenguaje común socializador europeo). Así el concepto de partenariado y de políticas a realizar desde abajo a arriba, parece haberse tornado más bien, en políticas realizadas desde arriba hacia abajo, y teniendo como beneficiarios, dentro de ese concepto de partenariado, a las propias entidades encargadas de suministrar los servicios de acceso al empleo a los usuarios.

Experto Sindical I: *“De forma general, podríamos decir que los/as técnicos/as poseen los medios suficientes para llevar a cabo las acciones de carácter individual dirigidas a prestar apoyo, asesoramiento y tutoría personalizada para facilitar el acceso de la persona destinataria al mercado laboral; pero también debemos destacar que estos medios van a depender de la entidad para la que se esté trabajando. Las condiciones contractuales varían dependiendo de dónde se trabaje. Existen diferencias entre las personas que trabajan en el Servicio Andaluz de Empleo y las entidades colaboradoras. Además también existen diferencias entre los contratos que realizan las diferentes entidades a sus técnicos / as en orientación laboral. Aunque de forma general podríamos afirmar que los/as técnicos / as de orientación que trabajan para las entidades se ven sometidos / as a contratos dependientes de programas. Los períodos contractuales de altas y bajas (por programas) dificultan, no sólo el trabajo del personal técnico, sino también la ruptura que representa el cierre de programas para los/as mismos.”*

Experto Sindical II: *“Las condiciones contractuales de los técnicos / as de orientación laboral no son en absoluto favorables. Las partidas presupuestarias para salarios en las subvenciones concedidas a las entidades colaboradoras están muy ajustadas y no se corresponden con los salarios establecidos en el mercado laboral para un técnico superior licenciado; además la temporalidad contractual y la incertidumbre sobre la continuidad de los programas empeoran la situación.”*

Experto INEM: *“Es un problema importante que va relacionado en parte con lo anterior. El sistema actual de subvenciones da lugar a esta temporalidad del empleo, ya que los técnicos son contratados para cada programa concreto y en ello no hay evolución favorable alguna. Si como decíamos, las entidades locales fuesen las gestoras más importantes de este tipo de subvenciones, si además hubiese más competencias y medios para ellas (pacto local) podría haber soluciones importantes para un buen número de técnicos, siempre que además se produjera cambio en el sistema de concesión de subvenciones y se pudieran producir convocatorias plurianuales de subvenciones globales para acompañamiento integral de colectivos en cuyo marco se desarrollasen las acciones que necesitan los parados de un determinado territorio. Además ello debería ir acompañado de “compromisos de inserción” para los gestores de estos planes.”*

Experto UAFSE: *“Siempre se puede mejorar la dotación de medios materiales y humanos, pero lo importante es no malgastar, no duplicar servicios, ni oferta formativa.”*

De esta forma, y una vez llegados a estas alturas del trabajo, podemos formularnos la siguiente pregunta: ¿Son los parados los auténticos beneficiarios de estas políticas, o podrían serlo (como función latente y no específicamente intencionada por parte de los agentes que diseñan estas políticas) las entidades no gubernamentales y los agentes sociales, que a través de ellas obtendrían fuentes de financiación para perseguir objetivos más generales e históricos de sus instituciones? De hecho, si se lee con detenimiento la respuesta que nos ofrece el experto INEM, observamos que interpreta como *usuarios* de estas medidas, no ya a los parados, sino a las propias entidades no gubernamentales encargadas de su ejecución, acordando, además, un importante papel de éstas en su desarrollo. Tal vez esta respuesta no se deba exclusivamente a un *lapsus* interpretativo. De forma similar, el experto UAFSE, una vez señalado el papel casi inexistente de los propios usuarios en estas políticas, también avala con su respuesta la teoría de que los usuarios estarían más bien *representados* por las entidades que operan intentando seguir los dictados del partenariado. Muy ejemplar en este sentido el considerar al usuario más como un representado que como un participante en estas medidas, y desde una posición de clara defensa del papel institucional de su entidad, el experto sindical II, afirma que los intereses de los usuarios están plenamente representados y satisfechos en los desarrollos de las políticas activas de empleo gracias a la presencia de los representantes sindicales en éstas. Difícil ser más explícitos, sobre la propia posición, y más implícitos, en este caso, sobre la pregunta concreta de la participación de los usuarios en las políticas activas de empleo.

Por supuesto que si nos atenemos al discurso oficial de lo que constituye un itinerario personalizado del empleo, y puesto que su propia esencia teórica consiste en individualizar la política de empleo y hacerla recaer sobre las necesidades individuales de los usuarios, nos encontraríamos con la respuesta, y ésta es en parte el relato que nos hace el experto local, de que los usuarios participan activamente en este tipo de medidas, especialmente en la orientación laboral, en la medida en que ellos mismos son artífices de su propio itinerario de acceso al empleo y de mejora de su empleabilidad. Las condiciones de éste se negocian con el mediador para el empleo, que no es más que un dinamizador o un incentivador de la *autonomía* del buscador de empleo en su proceso. Esto implicaría que hay una orientación laboral, personalizada, que además instrumentaliza diferentes y amplios tipos de recursos que serían capaces de satisfacer necesidades individualizadas en las trayectorias de exclusión/ inclusión laboral. A este respecto, creemos que esta tesis será argumento suficiente para demostrar que no es esa la forma en la que se desarrollan las trayectorias de inserción laboral y el papel que juega la orientación laboral en éstas. La *individualización* no resulta más que un discurso legitimador de la medida de empleo, cuyos extremos no pueden llevarse a la práctica por los orientadores

laborales por toda una serie de causas que se explican con cierta profundidad a lo largo del trabajo.

Experto local: *“la participación en el diseño e implantación es inexistente. El papel que juegan es pasivo en la medida en que en algunas evaluaciones se incorporan algunas sugerencias, comentarios o juicios emitidos por parte de las personas destinatarias de estas políticas, sin que ello por regla general, suponga tenerlas en cuenta, un cambio o una mejora, puesto que por norma se recogen los comentarios positivos que reproducen los mismos modelos, suelen ser excepcionales los casos en los que se incorporan pequeñas mejoras a raíz la mayor parte de las veces de las interpretaciones del personal técnico que realizan de las sugerencias, comentarios o resultados.”*

Experto sindical I: *“considero que los/as parados/as no juegan ningún papel directo en el proceso de diseño, sí participan de acuerdo con lo establecido en sus itinerarios de inserción laboral individualizada, en las políticas activas de empleo, para mejorar sus oportunidades de ocupación en una colaboración pactada entre el/la orientador/a y la persona desempleada.”*

Experto sindical II: *“cuando hablamos de diseño e implantación de las PAs tenemos que valorar ámbitos diferenciados: Ámbito europeo, estatal, autonómico y local (en menor medida administraciones municipales, mancomunidades, entidades colaboradoras...). En todos ellos se encuentran representados todos los colectivos mencionados de una u otra forma.”*

Experto INEM: *“este papel ha dependido mucho de las organizaciones que atienden a los distintos colectivos, siendo destacable en nuestra provincia la labor desarrollada por la Federación Andaluza de Asociaciones de Sordos, participando en el diseño y desarrollando un buen volumen de políticas activas. Cáritas Diocesana, con agencia de colocación propia y que también ha desarrollado diferentes líneas de políticas activas a colectivos municipales. Universidad de Granada, con oficina de colocación propia y atención específica al colectivo de universitarios. También ha recibido ayudas en materia de políticas activas Federación Andaluza Minusválidos Físicos, Asociación Síndrome de Down, Alcer, Red Juvenil Araña, Asociación Jóvenes Empresarios, Asprogrades, Once, Fundación Secretariado Gitano, Cámara de Comercio, entre otros.”*

Experto UAFSE: *“las personas usuarias de los servicios juegan un papel creciente, pero aún muy reducido. Obviamente al trabajarse mediante itinerarios personalizados, siempre tendrá algo que decir la persona usuaria, respecto a su destino, a sus necesidades, sus preferencias o sus deseos. Aún así se puede ir mucho más lejos en la implicación de estas personas, tanto individual como colectivamente.”*

3.4.4. Recapitulación sobre el discurso de los expertos en políticas activas de empleo

Creemos que una constatación central que hay que hacer con respecto a los relatos de los expertos consultados, es que se muestra un *alto nivel de creencia*⁹¹ en el potencial de las políticas activas de empleo, como medidas idóneas para enfrentarse a la cuestión del paro y de la exclusión social. En este sentido también podemos decir, secundando aquí los argumentos de Barbier (2004) que *el papel desempeñado por la Unión Europea, a través de la Comisión y del Fondo Social Europeo, en el sentido de la socialización de las élites locales y regionales y de la creación de un sentido de las políticas activas de empleo en torno a la creación de una especie de lenguaje común socializador ha surtido, se diría, su efecto*. Los expertos no son capaces de ver o de proponer otro tipo de medidas de empleo en el medio plazo que puedan valorar como más adecuadas a las políticas activas de empleo, como la orientación laboral o la formación profesional ocupacional. Parece constatarse, por tanto, a través del relato de los expertos, que se podría estar produciendo un giro en el sentido de la hipótesis que desarrollamos en otro lugar de este trabajo: El giro de los paradigmas del Estado del Bienestar keynesiano hacia un Estado del Bienestar activo, que básicamente haría recaer el peso de las situaciones de carencia y exclusión en la responsabilidad individual.

En el marco local de Granada, y para ser muy breves, se constata a partir del discurso experto, que una vez generado el entorno legal que era necesario y favorable a su desarrollo, prenden con intensidad numerosos programas de política activa de empleo, que además evolucionan en el sentido de ir buscando mayores grados de *personalización* de estas políticas, que van desde los cursos de FPO, hasta los talleres de empleo para personas con problemáticas de absentismo escolar, y la progresiva implantación y crecimiento de programas y servicios de orientación laboral, que acompañando unas veces a la propia formación, y actuando otras como medidas propias, han ido forjando una cierta red de centros de orientación laboral en la ciudad. Donde los distintos colectivos de la fuerza de trabajo pueden recabar una serie de servicios en relación con sus proyectos de acceso al empleo.

De esta forma, la Ley 10/1994, de 19 de mayo, sobre medidas urgentes de fomento de la ocupación y posteriores normas reglamentarias vienen a consagrar ya una nueva forma de intervención activa en el mercado laboral. Permitirá que se produzca una *descentralización* en la ejecución de las políticas activas de empleo, y que aparezcan nuevos actores como las agencias locales de empleo o las entidades sin ánimo de lucro, que en régimen de concertación con el INEM, serán los encargados de poner en marcha y de objetivar muchos de estos proyectos. Se

⁹¹ En el sentido en que Lebaron (2000) acuña ese concepto de *creencia* en el libro que mencionamos.

van siguiendo así, básicamente, a nivel local, los diseños que a grandes rasgos se trazaban desde el espacio europeo, marcado por varios hitos que abordamos, y que son de enorme importancia para entender la implantación y evolución del discurso oficial y de estas políticas activas, como el Libro Blanco sobre competitividad de Jackes Delors, o la Cumbre de Ámsterdam de 1997, donde se le da un tratamiento especial al título octavo sobre empleo.

Un momento importante en la evolución de estas medidas en Granada y que nos sirve para comprender los relatos de unos y otros agentes en este texto es el paso de las competencias en políticas activas de empleo del INEM al SAE en el año 2004. *Los principios con los que se conciben las políticas activas de empleo no parecen haber cambiado, sino más bien se da una línea continuista y de refuerzo del armazón teórico legitimador de éstas: innovación, experimentabilidad, centralidad en el sujeto (personalización), apuesta por las soluciones cercanas, de tipo local, para el paro. El concepto de partenariado también se ha afianzado como un elemento característico con el que deberían desarrollarse estas medidas, otra cosa es, como vemos, es que implementar estos conceptos esté siendo una tarea sencilla o simplemente realista, lo cual no parece ser siempre el caso.* Estos son los conceptos que nos explican los expertos, y que pueden contrastarse también en el discurso europeo. Cada movimiento en el sector, o cada impulso a estas políticas se da renovando el ideario de siempre, girando a esos contenidos mencionados.

Sí puede constatarse también otra cuestión que no parece menor: *El papel de los sindicatos y de los representantes de los empresarios ha sido decisivo en la implantación de estas políticas, papel que se ha dado desde un clima de plena concertación social y ausencia del conflicto tradicional entre capital y trabajo que preside o presidía históricamente sus relaciones.* Este es uno de los factores, y que certificamos con estos discursos, que podrían explicar el notable éxito que han tenido estas políticas en su desarrollo y extensión, incluso cuando nadie ha podido demostrar su eficacia o pertinencia de una forma clara o irrefutable.

La *creencia que los expertos exhiben* (prueba del papel socializador operado por el discurso europeo) no significa que en sus relatos se ahorre la crítica a la forma en que han sido implementadas y gestionadas estas medidas de empleo y a la forma en la que están evolucionando en la propia actualidad. Las críticas son abundantes, coincidentes en casi todos los casos, y nos ofrecen por lo tanto un panorama de la realidad de estas políticas que en este caso no podríamos obtener de la lectura de los textos europeos o de las escasas, oficiales, y casi siempre triunfalistas evaluaciones que sobre estas medidas se hacen desde el propio impulso europeo.

Por una parte se destaca cómo la sujeción de las políticas activas de empleo a los vaivenes de la política local y de las pugnas institucionales ha desvirtuado, de alguna forma, el sentido con el que venían impregnadas desde Europa. En ese sentido es destacable que todos los expertos reconocen que es desde la asunción del partenariado como filosofía de gestión y de implementación social de estas medidas como se conseguiría hacerles rendir toda su eficacia. Sin embargo no es ese el panorama real que se describe con respecto a su funcionamiento ordinario. Rivalidades entre instituciones, competencia entre entidades que ofrecen servicios, inexistencia de un centro coordinador de referencia para todo el territorio local, son los límites que se señalan unánimemente por los expertos, y que nos dan una idea de la distancia que separa el discurso de la eficacia de estas medidas y su realidad práctica, más cerca de los imperativos de la ciudad por proyectos de Boltanski y Chiapello (2002) que del partenariado y los pactos locales por el empleo que se concitan de forma normativa. Del relato de los expertos quisiéramos destacar aquí un concepto que se ha revelado como emergente en este trabajo: *Dispersión de las políticas de empleo*.

La dispersión significa, con independencia de que los orientadores dispongan de más o menos recursos para enfrentarse a su trabajo (veremos que en función del volumen y la estructura de los capitales de las entidades donde realizan su función estos recursos pueden suponer restricciones serias o mucho más leves) que los recursos que se aplican se hacen desde claves de despilfarro, con descoordinación entre entidades públicas entre sí, y entre entidades privadas que ejecutan las políticas. Es decir, con los mismos recursos que ya se emplean, pero gestionados de otra forma en la que existiese una coordinación efectiva entre entidades, tal vez un nuevo pacto local por el empleo como reclaman varios de los relatos expertos, podrían conseguirse políticas de empleo, en concreto unos servicios de orientación, que fuesen más inteligibles a los usuarios, que les permitieran acercarse con claridad al lugar oportuno a sus necesidades y encontrar servicios y profesionales que realmente pudiesen conectar con sus necesidades *personales* en el proceso de búsqueda de empleo. Eso tal vez implicaría, y aquí voy introduciendo algunas de las conclusiones de este trabajo, que después de la euforia de la descentralización de las políticas de empleo y sociales como nuevo espíritu del Estado del Bienestar, se retomaran ciertos niveles de centralización que, al menos, garantizaran la eficacia, la eficiencia y la equidad de estos servicios. Otra cuestión a destacar, es que no parece que la orientación laboral pueda alcanzar un sentido como política o medida aislada, si no va vinculada a programas de formación y de acceso al empleo que permitan que ésta gane legitimidad entre sus usuarios, que como se reconoce por parte de algunos discursos expertos, es muy baja.

3.5. CONCEPTO, DEFINICIONES Y CONTENIDO DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

En primer lugar hay que decir que nos hemos encontrado con muchas definiciones sobre lo que son las políticas activas de empleo, y que siendo todas similares comportan matices en función de los autores que las presentan. Incluyen o excluyen algún tipo de medida, pero en términos generales existe un consenso básico sobre lo que son estas medidas y las diferencias que comportan frente a las llamadas políticas pasivas, conceptos que abordaremos más adelante.

Hay que situar las políticas activas de empleo, dentro del marco más general de las *políticas de empleo* o de las *políticas del mercado de trabajo*⁹², y recurriremos para ello al esquema más simplificado y clarificador que hemos encontrado al respecto (Gomá y Subirats, 2003: 124). Así, en el contexto del libro mencionado, hay un capítulo de Natalia Rosetti, que lleva por título: *Las Políticas activas de empleo de las Comunidades Autónomas*, donde establece una clasificación de las políticas del mercado de trabajo en los siguientes términos:

- Las políticas destinadas a (des)-regular el mercado de trabajo.
- Las políticas centradas en garantizar las rentas, denominadas pasivas.
- Las políticas activas destinadas a crear y mantener empleo y fomentar la inserción laboral.

De modo que a través de esta primera clasificación, podemos acercarnos al significado de las diferencias que hay entre políticas activas de empleo y políticas pasivas. Es importante distinguir entre política activas y políticas pasivas, porque unas y otras suponen un eje en torno al cual se estructuran las visiones sobre los modelos de bienestar que resulta más conveniente instalar en nuestras sociedades. Todo indica que las políticas activas se están impulsando desde Europa, a costa de la reducción de las políticas pasivas, por lo tanto con un enfoque de *sustitución* o rivalidad entre ellas, más que de complementariedad, como defienden que debería ser, muchos autores.

Partiendo de la diferenciación que hace Fina (2001) entre PAs y PSs⁹³ podemos decir que la diferencia esencial entre unas y otras estriba en que las *políticas pasivas* tendrían un componente de sustitución de rentas (es decir se trata de lo que se conoce como *transferencias*, por ejemplo los seguros por desempleo, las pensiones de jubilación, las pensiones de invalidez, los salarios sociales que no comportan una contraprestación laboral, las prestaciones por

⁹² Por ejemplo, Rosetti (2003) y Alujas (2003) coinciden en denominar así a estas intervenciones públicas en el mundo del empleo.

⁹³ Donde se encuentre PAs léase: políticas activas y PSs: políticas pasivas.

jubilación anticipada, etc.), que irían básicamente destinadas a mantener los ingresos de los desempleados.

Las *políticas activas*, según Fina (2001) y el consenso general encontrado, tienen una diferencia fundamental con las pasivas: No comportan *transferencias* o sustitución de rentas, como hemos visto en el caso anterior. Hay que aclarar que una medida de política activa específica, como puede ser un curso de FPO, puede incluir en el marco de su desarrollo ciertas subvenciones a quienes la realizan, como una beca de transporte, o una beca para reducir el *coste alternativo* de realizar el curso (pagos económicos que por cierto son muy poco frecuentes en la actualidad), pero básicamente, su función no es proporcionar rentas o ingresos económicos a los parados (como sí lo es en las políticas pasivas), sino arbitrar medidas que les ayuden en su proceso de inserción al empleo (cursos de formación, orientación, subvenciones a las empresas para la contratación de colectivos más vulnerables en el mercado, etc.).

Mostrando algunos ejemplos más de diferenciación entre lo que son políticas activas y pasivas, recurriendo a Rosanvallon (2000), podemos decir que el objetivo que declaran las políticas pasivas parece ser el de la protección, compensación o indemnización, el principal objetivo de las políticas activas es conseguir la participación o la activación.

Las políticas pasivas proveen a la gente con recursos financieros sin intervenir directamente en la participación de los individuos en la actividad, el empleo, etc. Sin embargo lo cierto es que a la hora del estudio de *regímenes de empleo y protección social* específicos, todo hace indicar que no se dan modelos puros de políticas activas y pasivas, y que muchas medidas de empleo y protección social, incluirían una cierta dosis de las unas y las otras en su implementación efectiva. Es decir, la distinción en la realidad no es tan nítida como en la categorización que efectúan los teóricos, en cualquier caso ésta es muy útil para comparar los Estados del Bienestar, como veremos con posterioridad. Las políticas activas, como defienden autores como Van Berkel y Hornemann Moller (2002), se han usado para redimensionar tanto cuantitativa como cualitativamente los Estados del Bienestar, y por lo tanto son un factor decisivo y diferenciado para entender cómo evolucionan las relaciones entre lo económico y lo social en la puesta en marcha de políticas sociales contemporáneas. En definitiva, las políticas activas apelan a una dimensión de la inserción sociolaboral, que es la inserción por lo económico, y que implica, como estudiamos en esta tesis, toda una serie de cambios y reconfiguraciones de las relaciones que hay entre el Estado y la sociedad, y el nacimiento de

nuevas visiones o representaciones sobre las políticas sociales (las políticas sociales *legítimas*⁹⁴), y sobre la propia *representación social* del parado.

En cuanto al contenido de las políticas activas, Fina (2001) habla de dos modalidades de: 1) Medidas destinadas a aumentar la demanda de trabajo (incentivos a la contratación o creación de empleo directo), y 2) Medidas que pretenden mejorar los procesos de ajuste a corto plazo entre oferta y demanda de trabajo (formación profesional ocupacional, incentivos a la movilidad geográfica, mejora de los flujos de información sobre el mercado de trabajo, orientación laboral, o medidas de reducción de la jornada laboral).

En relación con las políticas activas propiamente dichas, hemos elaborado la siguiente clasificación, que me parece más comprensiva y explicativa, de cara a ser operacionalizada en estudios comparativos de políticas activas de empleo (que no vamos a hacer en esta tesis), o incluso para comprender en qué modelo de bienestar se sitúan nuestras PAs, en función del peso cualitativo del gasto de los distintos componentes en que categoricemos estas PAs:

1. Políticas de creación directa de empleo por cuenta ajena (por ejemplo cuando una administración pública crea empleos para colectivos excluidos, desde el ámbito municipal u otros).
2. Políticas destinadas a incentivar la creación y el fomento del empleo por cuenta ajena.
 - Medidas destinadas a mejorar el ajuste entre la oferta y la demanda de trabajo: Políticas formativas y de intermediación y orientación laboral.
 - Medidas de incentivación económica a la contratación: Bonificaciones fiscales a las empresas, etc.
3. Políticas de fomento de empleo por cuenta propia.
 - Este es el caso de las medidas de fomento del *autoempleo*.

Creemos que la virtud que presenta esta clasificación es que permite ver cuál es el grado de intervención de la política activa en un momento dado sobre la demanda de trabajo efectiva

⁹⁴ La *legitimidad*, entendida como el producto de la acción del capital / violencia simbólica ejercidos, según la conceptualización de la obra de Bourdieu (2000).

que hay en un mercado, es decir sobre la capacidad de empleo existente. Ya que cayendo todas bajo la misma rúbrica (categoría), de PAs de empleo, estas diferentes medidas comportan y exigen de la acción pública un compromiso diferente con la *creación directa de empleo*, es decir con el grado de intervención sobre el mercado laboral que unas y otras producen. Resulta así evidente que la medida número uno, la de creación de empleo, sería la medida más intervencionista sobre el mercado (las PAs, crearían nuevos empleos allí donde no existían en el libre juego de la oferta y demanda del mercado). Por el contrario, las medidas de ajuste entre oferta y demanda, serían aquellas que actuarían sobre la *oferta de empleo*, serían las comunes políticas de oferta, que no tienen incidencia directa en la cantidad de empleos disponibles en un estado dado del mercado, y por lo tanto resultarían las menos intervencionistas, de esta modalidad de políticas. Esto nos será de utilidad para comprender la adscripción de los distintos modelos de bienestar nacional dentro de uno u otro de los grandes paradigmas del Estado del Bienestar, en función de su gasto en políticas activas, y de la composición de éste, aunque este es uno de los problemas centrales que tienen los estudios y evaluaciones de estas políticas.

La distinción entre políticas activas y pasivas, también resulta central, sobre todo en estudios comparativos, que como dice Alujas (2003: 18): “permitirá valorar la importancia de las diferentes medidas y efectuar comparaciones internacionales en cuanto al esfuerzo de los diversos países, en pasar de una concepción pasiva (de garantía de ingresos) a una concepción activa y dinámica destinada a favorecer la reinserción en el circuito del empleo”. Con independencia de las implicaciones valorativas que encierra el citado párrafo, y en las que no vamos a entrar aquí, destacar que el mismo autor señala las dificultades que existen para realizar evaluaciones y mediciones de estas políticas, por la escasez de datos cuantitativos por un lado, y por las dificultades de medición de su impacto real sobre el empleo, por el otro⁹⁵.

Más allá de eso, existe todo un debate académico, especialmente en el ámbito de lo económico, sobre la conveniencia de aplicar unas u otras políticas para combatir el desempleo. Esto lo desarrollamos en profundidad en el apartado donde analizamos las teorías económicas principales a la luz de su influencia en la justificación de las políticas de empleo, dentro del carácter multidisciplinar que presenta esta tesis, y que se debe a los propios contornos del objeto de estudio al que nos hemos enfrentado, que implica una relación entre lo económico, lo social y lo político, como explicamos en la introducción.

⁹⁵ Destacar que el texto de Alujas (2003), nos ha parecido de los referentes más actualizados en lo académico, que existen en castellano en torno a los estudios comparativos sobre la eficiencia y la equidad de estas políticas activas de empleo, ya que incluye un capítulo donde hace un repaso casi exhaustivo sobre la metodología y los resultados obtenidos por numerosos autores, especialmente desde la óptica de la macro y la micro economía, en referencia a la evaluación del impacto de las PAs.

Existen muchas definiciones de políticas activas, pero nosotros nos vamos a centrar en algunas que son citadas por Alujas (2003: 16-17), y que nos acercan a la definición que nos resulta más operativa en el ámbito del estudio de la orientación laboral. Dice el autor citado que “una definición, estricta por excelencia, concibe a las políticas activas de mercado de trabajo como una serie de medidas que tratan de mejorar la empleabilidad del desempleado.”

Y precisando más, el autor ofrece una definición de políticas activas, que podemos adoptar como muy apropiada, a los efectos de esta tesis doctoral: “hace referencia a los esfuerzos por conseguir el ajuste simultáneo entre oferta y demanda de trabajo a través de una mejor información y unas oficinas de empleo eficaces. En esta definición tendrá cabida el análisis de los servicios de empleo como eje de la política activa. Estos constituyen a su vez el elemento central de la coordinación y la aplicación de las distintas medidas activas” (Alujas, 2003: 17).

Puesto que lo que estamos estudiando (a través del trabajo de campo) es la forma en que se construye socialmente la práctica de los mediadores para el empleo (los orientadores profesionales), y ésta se realiza en el marco de los centros de orientación (que también entran dentro del radio de nuestro enfoque sociológico), agencias de colocación, etc de la ciudad de Granada y la implicación de estas prácticas y medidas de política activa de empleo a nivel macro social en la ciudad , y a nivel micro social, en las interacciones entre orientador y usuario (parado en búsqueda de empleo) que suponen el ejercicio de esta actividad profesional, creemos que esta definición es la que más se acerca a nuestros objetivos de estudio.

Resulta claro que la definición contiene implícitamente el concepto de *empleabilidad* (a través de una mejor información...), y el de *activación*, que son conceptos nucleares sobre los que se despliegan estas políticas, desde las instancias socializadoras europeas, hasta llegar a sus implementaciones en programas y acciones de información y orientación a la búsqueda de empleo concretas.

3.5.1. Origen histórico de las políticas activas de empleo o del mercado de trabajo

Las políticas activas de empleo son planteadas por primera vez en Suecia, y se hace en un contexto en el que, como señalan varios autores, partiendo de una situación de pleno empleo, de paro *friccional*, se persigue la puesta en marcha de unas medidas, que asociadas a una política macroeconómica de inspiración básicamente keynesiana, pudiera ayudarse a la población parada a mejorar sus cualificaciones y sus oportunidades de insertarse en el mercado de trabajo. Para Janoski (1990: 29-33) que defiende estas políticas, básicamente en la forma en

que se implementaron en Suecia, las políticas activas tendrían la ventaja de crear una fuerza de trabajo más productiva y mejor capacitada de lo que lo harían las políticas pasivas aisladas, del mismo modo que resultan unas políticas aptas para lograr una combinación de bajo desempleo y baja inflación por medio de la eliminación de los estrangulamientos de la producción motivados por la falta de mano de obra cualificada. En realidad no era otra la perspectiva de los economistas suecos a quien se debe su formulación, según este autor y que son: Rehn y Meidner, en 1948⁹⁶.

Aunque no coincidiendo exactamente en las fechas (pero siempre en torno a los primeros años cincuenta), y sin citar nombres explícitamente, Barbier (2001: 7) también coincide en el nacimiento de estas propuestas de políticas activas en Suecia, propugnadas por un grupo de economistas y sindicalistas, convencidos de que el gobierno tenía que hacer más esfuerzos para llegar a una situación de pleno empleo, como hemos dicho antes y consolidarla de forma estable.

Este autor nos describe las PAs que se generaron en Suecia como un tipo de políticas *mixtas* que incluían:

- Políticas y recetas de tipo macroeconómico.
- Políticas de solidaridad salarial (mantenimiento de mínimos de subsistencia).
- Y diferentes modalidades de intervención *selectiva* sobre la oferta de trabajo, que hacen de las PAs suecas, políticas originales en ese sentido.

Sólo de la lectura de esos tres ejes esquemáticos con los que Barbier nos describe el origen de las PAs suecas, ya podemos intuir que no estamos hablando del mismo tipo de medidas que definíamos al principio de este capítulo. Hoy en día no se habla de *solidaridad salarial*, y aunque el modelo social europeo que se propugna, tiende a garantizar un ingreso mínimo ciudadano, la filosofía con la que se implantan las PAs en la actualidad, está ligada al concepto de flexibilidad en los mercados laborales, y necesidad de reducción de costes sociales y laborales, para aumentar la competitividad de las empresas, como veremos.

⁹⁶ No vamos a explicar aquí este conjunto de conceptos económicos, ya que dedicamos un capítulo extenso a las relaciones entre economía, paro y políticas activas, donde damos cuenta de ellos, a través de los economistas más representativos en este área.

Rehberg, a quien cita Barbier, veía estas medidas selectivas como las resultantes de un balance justo entre el derecho de los ciudadanos a elegir libremente un trabajo y el derecho que puede esperar una sociedad por parte de los ciudadanos en el sentido de que contribuyan a ésta con alguna suerte de trabajo que implique producción de bienes o servicios para la comunidad.

Lo que sucede, según Barbier (2001), es que si bien estas concepciones y origen intelectual y pragmático de las políticas de empleo en Suecia han influido de alguna forma en las formulaciones de las PAs de la Comisión Europea, a su vez, estas políticas activas se han transformado en gran medida, a lo largo de los ochenta y de los noventa, bajo el influjo de las políticas sociales del *workfare* estadounidense.

¿Y en qué consisten las políticas de empleo que reciben el nombre de *workfare* y que nacen en los EEUU? Pues estos programas de política de empleo, se implementan por primera vez en los EEUU, en los años setenta, y podemos caracterizarlos básicamente como un tipo de política de empleo, dirigida principalmente a aquellos individuos y colectivos en riesgo de exclusión social, y que tienen siempre como contrapartida a la recepción de algún tipo de subvención económica la realización de un trabajo que es impuesto por parte de las autoridades del programa⁹⁷.

Aunque comienzan a darse en los setenta estas políticas se popularizan a mediados de los ochenta y los noventa, y reciben un fuerte impulso de mano de la administración de la era de Ronald Reagan, siendo un modelo social compatible con los planteamientos económicos neoliberales. Se trata fundamentalmente de basar la inserción social, en la inserción a través de lo económico, como vía exclusiva. Así, autores conservadores, de los cuales posiblemente Charles Murray⁹⁸ sea el más conocido y destacado, han defendido la necesidad de imponer *obligaciones laborales* a todos aquellos que perciban algún tipo de transferencia económica del Estado, más allá de la voluntad de los afectados para la realización del trabajo propuesto. Esto en su concepción pura, supone un menoscabo en el ejercicio de los derechos de ciudadanía que entrañaría serios riesgos de fragmentación y dualización social.

En cualquier caso el debate, tanto en ámbitos económicos como sociológicos, en torno a cómo han de plantearse las políticas sociales en el paso del fordismo al postfordismo, giró en los EEUU en el sentido del conocido binomio del *welfare* al *workfare*. Y para sus defensores el

⁹⁷ También se puede conocer más acerca del *workfare* a través del libro de Santos, Montalbá, y Moldes, (2004).

⁹⁸ Una aproximación a la trayectoria intelectual de Charles Murray y de la influencia política de sus postulados en la esfera norteamericana, no exenta de cierta virulencia, puede consultarse en Wacquant (2000: 18).

workfare, se convierte en un modelo estructural de políticas sociales y de empleo postfordistas. El debate implica una crítica y revisión a los modelos de bienestar basados en el keynesianismo, a su ineficiencia, a su centralismo, y los conocidos argumentos de que continuar en la línea de favorecer las transferencias económicas en el Estado del Bienestar supone una *trampa de la pobreza*, la *poor trap*, como la llaman los autores de la literatura anglosajona, entre los que estarían Charles Murray⁹⁹.

Luego en un principio es el concepto sueco de PAs el que se plantea como influencia en la política de empleo que intenta construir Europa, pero ya en el Consejo de la OCDE de 1964, el enfoque sueco de PAs sufre importantes transformaciones en relación con la clara influencia de las políticas del workfare, Barbier (2001).

Se produce un giro del sentido original de PAs del enfoque sueco, hacia la acentuación del concepto de *recursos humanos* (recordemos a Gary Becker) proveniente del ideario del *workfare*. De esta forma las PAs, se separaban, progresivamente de las circunstancias socioeconómicas e históricas en que nacieron: Pierden la estrecha relación que guardaban con la política macroeconómica (de tipo keynesiano), y en lo sucesivo se asocian de manera sistemática a un programa de cambio económico y social cuyos principales nodos de preocupación son: Fomentar la flexibilidad del mercado de trabajo (reducir costos laborales y sociales), fomentar la competitividad en un contexto globalizado, reducir la excesiva protección del desempleo y del empleo, que es culpada de las tasas de paro. Luego se olvidan fundamentalmente la cuestión de la solidaridad salarial, los enfoques keynesianos de gasto público, etc.

En definitiva, los programas de políticas de empleo de la OCDE, debían de permitir, en base a su diseño, la cobertura de dos áreas: El mejoramiento de la oferta de trabajo, y la flexibilidad de los mercados laborales y sus ajustes estructurales. Esto llevó a la clasificación más popularmente conocida (difundida por la OCDE) en cuanto a políticas de empleo y sociales, Barbier (2001):

- Gasto activo (servicios públicos de empleo y administración, cursos de formación complementaria para desempleados, medidas para combatir el paro juvenil, empleo subsidiado, medidas para los discapacitados).

- Gasto pasivo (compensaciones por desempleo, jubilaciones anticipadas).

⁹⁹ Esta cuestión es abordada en profundidad en el capítulo sobre teorías económicas del paro y su relación con las políticas activas.

De hecho, ya en la Cumbre de Essen de 1994, la Comisión Europea usó muy prolijamente el concepto de *políticas activas*, para promover este tipo de medidas, centradas en la empleabilidad, la mejora de los recursos humanos. En cualquier caso fue en la Consejo Europeo de Ámsterdam en 1997, y con la apertura de un título específico para el empleo, el Título VIII, donde las políticas activas de empleo reciben un espaldarazo definitivo como medio central para enfrentarse a la cuestión social de nuestro tiempo.

3.5.2. Modelos de Estado del Bienestar y políticas activas de empleo

Ya vimos que los Estados del Bienestar que Sarasa y Moreno llaman *Estados del Bienestar del Sur*, entre los cuales pensamos desde esta tesis que hay que incluir al modelo de bienestar español, presentan unas particularidades en cuanto a su forma de incorporación a los principios redistributivos de éstos, y sobre todo en cuanto a su capacidad de cobertura de riesgos socioeconómicos de los ciudadanos (que es la menor de los diferentes modelos históricos que se dan en Europa). El papel predominante concedido a la familia como entidad principal a la hora de ofrecer garantías de seguridad y cuidados a sus miembros, centrados en un enfoque más *contributivo* que universal del bienestar social, va en detrimento del papel redistributivo que se concede al Estado en otros modelos o regímenes de bienestar, basados en un mayor grado de intervención de las estructuras públicas sobre el mercado, el empleo y los mecanismos de solidaridad y cohesión social.

Son muchos los autores, que en pos de poder realizar comparaciones internacionales con respecto al impacto y a los efectos de las PAs sobre el empleo y sobre los propios sistemas de bienestar nacionales, han elaborado clasificaciones sobre modelos de Estado de Bienestar, intentando considerar dentro de ellas el papel que éstos le conceden a las PAs, en cuanto a gasto, en cuanto a importancia simbólica, etc. En este sentido casi todos los autores consultados disponen de una u otra clasificación o se basan en la clasificación de un tercero, Barbier, Van der Berkel, Fina, Janoski, Gautier (2003a)¹⁰⁰.

Barbier (2001: 9) comienza criticando los enfoques simplificadores que han tendido a basarse en indicadores *universalizadores* y *ahistóricos*, directamente emanados del discurso oficial de la OCDE, para hacer estudios y evaluaciones comparativas entre los Estados del

¹⁰⁰ Gautier (2003) habla de tres regímenes de bienestar en la OCDE: el liberal (más desarrollado en EEUU), el socialdemócrata (países escandinavos) y el corporatista o conservador (modelo continental, Francia, Alemania, etc.). En este sentido su clasificación es similar a la que exponemos a continuación, y que preferimos usar como referencia, que es la clasificación de Jean Claude Barbier.

Bienestar de países europeos y el papel jugado por su combinación de políticas activas y pasivas, estudios que en su opinión (opinión que asumo como propia en este trabajo) tienden a olvidar que la aplicación de programas y políticas de empleo (activas o pasivas) se hace dentro de países que tienen diferencias nacionales notables en cuanto a sus contextos históricos e institucionales.

Por lo tanto el autor reclama otro tipo de indicadores (y no los universalistas y ahistóricos de la OCDE), y otra forma de proceder metodológico en este sentido. Este autor, a partir del concepto de *régimen de bienestar* (que parece deducir las características que han de tener los programas que caen bajo su rúbrica), procede de manera inversa: *Elaborando una clasificación de políticas y programas de acuerdo con el tipo de servicios que proveen, para los desempleados, y para los ciudadanos que en general solicitan algún tipo de medida de acción social.*

A partir de ese enfoque, proponen un esquema simplificado de dos modelos de bienestar¹⁰¹ (que incluye y concede su lugar al papel jugado por las PAs), que presenta como dos tipos ideales en el sentido de Max Weber, y que nos sirve de utilidad, si nos remitimos a la clasificación de políticas activas que elaborábamos anteriormente. La virtualidad de esta clasificación, es que básicamente sirve para discriminar la importancia que unos u otros *regímenes de empleo y protección social* (nos apoyaremos en este concepto, que hemos encontrado definido en Gautier (2003a: 6) y que vamos a definir pormenorizadamente más adelante), dan al Estado o al mercado en sus acciones de política social. En definitiva, la simplicidad del esquema nos lleva a discernir con rapidez si un régimen de bienestar es más o menos intervencionista, para recurrir a la terminología económica.

Los dos tipos ideales que considera Barbier (2001: 10), y en los que resulta fiable incluir el modelo español entre ambos polos de los distintos *regímenes de empleo y protección social*¹⁰², son los siguientes:

¹⁰¹ A los efectos de los intereses de este trabajo, resulta más útil el esquema de Jean Claude Barbier, que incluye las políticas activas y su efecto, a la hora de la categorización de los EBS, que la clásica clasificación de Gosta Esping-Anderssen, de la que en cierto modo bebe el autor francés y casi todos los autores que trabajan en torno al Estado del Bienestar, y que organiza los Estados del Bienestar en tres tipologías: los modelos liberales de bienestar, los modelos conservadores corporatistas y los modelos universales, que todos conocemos bien.

¹⁰² A partir de ahora consideraremos como concepto operativo en esta tesis el de *régimen de empleo y protección social*, con el cual queremos significar, que más allá de las influencias de tipo universalizante que se dan en los estados nacionales de la OCDE, ya sea en un sentido *universalista* (popularmente reconocido como Socialdemócrata, cuyo parangón sería Suecia), o en un sentido *Liberal* (cuyo parangón o modelo tipo-ideal, serían las políticas del estado mínimo del *workfare* estadounidense), lo que se da en última instancia son modelos de Estado del Bienestar que tienen sus raíces institucionales ancladas en los desarrollos históricos específicos de cada país, y que son claves para comprender de qué forma esos

- *El modelo universalista*: Genera un sistema de bienestar basado en la provisión de una extensa y compleja red de servicios sociales y de apoyos a la ciudadanía, que no se limita a intervenir sobre las capas de población en situación de exclusión social, sino también con aquellos que están en estado de vulnerabilidad, siendo generoso en cuanto a cobertura de protecciones y transferencias económicas (servicios gratuitos o casi, de sanidad, educación, sistema generoso de pensiones, prestaciones por desempleo y rentas mínimas). En definitiva, este tipo ideal (el país que más se acerca a este polo, y que históricamente lo ha representado es Suecia) garantiza estándares mínimos de calidad y nivel de vida para toda la población en función de sus derechos como ciudadanos. En este modelo el Estado asume un papel altamente intervencionista en la economía y en la producción de cohesión social. Este modelo efectúa fuertes inversiones en gasto social, que repercuten tanto en las políticas activas como en las pasivas (no existen, o al menos nosotros no lo hemos encontrado, estudios que hayan comparado de qué forma se complementan en su implementación, políticas activas y pasivas).

- *El modelo liberal*: Está centrado fundamentalmente, en términos de inserción y cohesión social, en torno a la relación individual entre las personas y el mercado de trabajo. En este modelo, el mercado es el lugar prioritario para la inserción sociolaboral de la ciudadanía. Podríamos decir, de facto, que si no se pasa con éxito por el mercado de trabajo los derechos ciudadanos reales que se tienen se ven mermados. Se presupone por lo tanto en este modelo, que el mercado es la instancia idónea para la asignación de recursos en términos de eficacia y equidad. Las intervenciones estatales sólo pueden producir distorsiones en este libre juego de oferta y demanda que se produce en el mercado, y en definitiva pueden entrañar riesgos de pobreza, de injusticia en la asignación de oportunidades, de despilfarro de gasto público. Es en torno a este paradigma que se agrupan los pensadores que defienden recortes de gastos sociales y redimensiones del EB keynesiano, como el mencionado Charles Murray en su obra más destacada: *Losing Ground, American social Policy*¹⁰³, acusando a las políticas redistributivas de bienestar social de generar las *trampas de la pobreza*. En este modelo las PAs así como las políticas sociales juegan un rol limitado, restringidas básicamente a incitar, incentivar, a los individuos para que busquen trabajo, proponiendo servicios de intermediación entre la oferta y

regímenes de empleo-protección social incorporan una u otras influencias, en la constitución de sus respectivos modelos. El concepto sería sinónimo al de *coherencias societales*, que usa también mucho la literatura francesa al respecto. Entendemos por *coherencia societal* la articulación de ese sistema institucional a lo largo del proceso histórico de un país, y que nos aleja de las tentaciones de caer en interpretaciones simplificadoras, y nos resulta operativo para comprender diferencias entre unos y otros modelos o *regímenes de empleo y protección social*. En este sentido, nuestra hipótesis es que España constituye un *régimen de empleo- protección social*, propio de los regímenes de la Europa del Sur, de la que hablan los autores que ya vimos.

¹⁰³ El libro al que hacemos referencia fue publicado en 1984.

la demanda de empleo, así como inversiones en cursos de formación ocupacional, normalmente cursos de escasa envergadura temporal y formativa.

Resulta importante para la comprensión del trabajo cualitativo que sobre la orientación laboral se hace en esta tesis, que contextualicemos adecuadamente el régimen de empleo y bienestar social en el que situamos a España, y desde el que se implementan estas políticas activas de empleo.

En este sentido, si la clasificación anterior, hace referencia a dos modelos o tipos ideales de Estado del Bienestar, en relación con la consideración de las políticas activas de empleo, en el seno de las políticas sociales, cabe decir que los distintos Estados de la UE, se sitúan en un continuum entre ambos polos, pero con importantes diferencias en cuanto a su posición. Los países nórdicos, Suecia, Noruega, Finlandia, etc., representan, y están muy cercanos al polo universalista, tal y como lo hemos definido a partir de la clasificación de Barbier.

España, por las peculiaridades históricas con las que se constituye su *régimen de empleo y protección social*¹⁰⁴, estaría, junto con otros países del Sur de Europa, como Portugal, mucho más cercana del polo liberal, con las implicaciones en materia de relación entre políticas activas y pasivas, efectividad de unas y otras, grados de cobertura, etc., tal y como apuntábamos ya en el capítulo inicial, apoyándonos para ello en los contenidos y posturas de Sarasa y Moreno (1995), que ya abordamos con anterioridad.

La ubicación de España como *régimen de empleo y protección social* muy cercano a las implicaciones del modelo liberal de Estado del Bienestar, podemos sustentarla en los análisis comparativos (en el ámbito de Europa y la OCDE) de gasto en políticas activas y pasivas que realizan numerosos autores. En el caso de España, desde perspectivas diferentes, una más crítica (la de Fina), y otra que parece más funcionalista (la de Alujas), los datos aportados sobre gasto en políticas activas y pasivas, llegan a conclusiones que dan un perfil semejante de nuestro país.

¹⁰⁴ Tomamos este concepto de Gautier (2003: 6), ya que resulta de gran utilidad para entender que las políticas sociales y de empleo (y en este caso las PAs), son construcciones históricas que se dan en el marco del desarrollo político y social de cada estado y momentos de tiempo concretos, más allá de las influencias de modelos globalizadores como pueden ser los dos modelos descritos por Gautier, el *universal*, y el *liberal*. En el caso de España, por nuestra tradición política e histórica, nos encontramos con un *régimen de empleo y bienestar social*, basado en lo raquítrico de las transferencias sociales y de las políticas pasivas de tipo *transferencia económica*, salarios mínimos, etc., y con un estado poco intervencionista en el ámbito del empleo, donde se han sucedido, en los últimos veinte años, importantes transformaciones en las reglas del juego laboral, en el sentido de una fuerte *flexibilización* de los mercados laborales, a través de las distintas reformas laborales efectuadas. Ese es nuestro marco de interpretación de las políticas activas de empleo, máxime en una ciudad del Sur de España como Granada, con fuertes tasas de paro, y gran precariedad actual en las modalidades de contratación.

Los datos que aporta Fina (1997: 250-271), basándose en las fuentes de EUROSTAT¹⁰⁵ y en datos de la OCDE ¹⁰⁶, llegan a una serie de conclusiones interesantes, que después en el 2003, vienen a corroborarse casi en su totalidad con los datos que aporta el trabajo de Alujas (2003: 131-150)¹⁰⁷. En definitiva, se pone en evidencia que el incremento del gasto en políticas activas a partir de los años ochenta, se presenta como una tendencia general en todos los regímenes europeos.

Aunque los incrementos del gasto en políticas activas en España, son notables en la última década, se demuestra que aquellos países que más gastan en políticas pasivas (Suecia, Noruega), son a su vez, los que más gastan en políticas activas, consiguiendo, y obtienen como ya sabemos mejores resultados en base a la eficiencia y la equidad en estas políticas activas. En cualquier caso, en España, la evolución del gasto de los últimos años demuestra una tendencia porcentual a incrementar las políticas activas frente a las pasivas, estando esto, presumiblemente, en relación con los ciclos económicos.

Una conclusión muy importante que hace Fina (2001) es que una característica clave de las políticas activas de mano de obra es que son necesarias y funcionan adecuadamente, pero sólo cuando los problemas del mercado de trabajo que hay que resolver tienen un alcance limitado, como es el caso de los países nórdicos que se mantienen en bajas tasas de paro.

En cuanto al debate que existe a nivel académico entre políticas activas o pasivas, el autor indica que las políticas pasivas dejan sin protección a colectivos muy amplios, y la cobertura que reciben los que están protegidos es pequeña. Para Fina (2001), por lo tanto, no tendría sentido hablar del excesivo peso de los gastos en protección social en los Estados del Bienestar vigentes en Europa, y por lo tanto el debate sobre la *trampa de la pobreza* en relación con las políticas sociales. Fina considera, que las PAs absorben muchos recursos que podrían utilizarse mejor pero para ello sería preciso previamente mejorar la situación de los mercados de

¹⁰⁵ EUROSTAT es la Oficina Estadística Europea.

¹⁰⁶ Hay que destacar, la dificultad de realizar comparaciones internacionales con las que se encuentran estos tipos de estudios, por la carencia de fuentes de datos que sean homogéneas entre sí, porque la mayoría de los datos que produce EUROSTAT, salen de la fuente *panel de hogares de la Unión Europea*, que con una muestra de 60000 hogares para toda Europa, es una fuente criticada por muchos autores, etc. En cualquier caso, a pesar de la precariedad con la que hay que contar a la hora de hacer trabajos comparativos, de tipo econométrico, y otros trabajos basados en metodologías cuantitativas, hay que decir, que los autores que los realizan consiguen mostrar las tendencias generales en la evolución de los gastos de los países, los perfiles de los diferentes regímenes de bienestar, etc., no siendo por lo tanto inútiles este tipo de trabajos, aunque siempre han de leerse, desde la óptica precautoria del conocimiento de las limitaciones que tienen las fuentes de datos con las que se trabaja.

¹⁰⁷ Quiero destacar que no es que haya continuidad intencional entre esos dos trabajos, sino que nosotros, los ponemos en comparación, por ser de los pocos libros españoles que abordan las políticas activas de empleo, desde la óptica del gasto económico.

trabajo. Por lo tanto creemos, que está llamando a la remodelación de lo que nosotros hemos definido como régimen de empleo y protección social, aunque él no emplee esta terminología.

Los resultados conseguidos por las políticas activas, en su mayoría, aparecen como bastante reducidos. Los programas que han demostrado una mayor eficacia suelen ser aquellos de pequeña dimensión, diseñados cuidadosamente y dirigidos a colectivos muy específicos. Aún así, las opciones adoptadas en la puesta en práctica del nuevo título sobre el empleo del Tratado de Ámsterdam apuestan por un reforzamiento decidido de las políticas activas de empleo y por alcanzar un cierto nivel de convergencia en el empleo. Este enfoque puede llevar a poner en marcha medidas costosas y totalmente inútiles.

Hay que decir, que como señalamos en otro capítulo, donde nos remitiremos a informes de evaluación de la marcha de la EEE, las conclusiones siguen siendo del mismo cariz que las que aporta Fina (2001), asumiendo en este trabajo que la tendencia en España ha continuado en esta misma línea hasta los momentos en que se escribe esta tesis doctoral. Pocos estudios de evaluación concluyentes, pocos resultados objetivos y científicamente fiables sobre los resultados que tiene la aplicación de las PAs para la mejora del ajuste entre oferta y demanda de trabajo, y para la reducción efectiva de las tasas de paro, como reconoce la propia Comisión en sus informes. Los datos que presenta Alujas (2003) y en otras lecturas, todos más recientes, confirman lo que aquí sostenemos.

Fina (2001), en relación con la mejora de la efectividad de estas políticas, pide en el libro que se aumente el gasto tanto en políticas pasivas como en activas, y se reduzca la *desprotección* vigente en el mercado laboral español, para favorecer la eficiencia de la implementación de políticas activas que realmente conecten con los problemas de desempleo de ciertas capas de la población.

Esta conclusión tiene una importancia clave para contextualizar el *régimen de empleo y protección social* desde el que vamos a analizar la práctica de la orientación laboral, y sus implicaciones para el desarrollo de las políticas activas. *Considerando a España dentro del grupo de regímenes de bienestar del Sur de Europa, como los llaman Sarasa y Moreno, con un Estado subprotector y un mercado de trabajo muy vulnerabilizado en las últimas décadas, las políticas activas tendrán que conectarse a las insuficientes y precarias estructuras de bienestar existentes, con implicaciones para el desarrollo de las primeras.*

Si esto es así en términos nacionales, no debemos de olvidar que el marco geográfico en el que hacemos el análisis de la orientación laboral es la ciudad de Granada una de las ciudades

españolas con las tasas de paro más altas del país, y con una estructura de servicios sociales deficiente en contraste con otras CCAAs españolas (Aguilar, Laparra y Gaviria, 1995).

3.5.3. Activación y empleabilidad: Hacia un cambio en la producción social de la categoría de parado

El concepto de *activación* hace referencia a un enfoque reciente en la forma de concebir las políticas sociales y de empleo, que se populariza fundamentalmente a partir de la Cumbre de Luxemburgo de 1997, y que supone la transformación progresiva de las *representaciones sociales* legítimas que rigen en materia de empleo y bienestar social.

Como dicen Van Berkel y Hornemann Moller (2002: 30-34) la mayoría de las política sociales actuales encuentran su justificación en el *trabajo*, el *empleo*, como forma prioritaria de inclusión social. Además, las políticas sociales parecen estar basadas en un concepto muy estrecho de trabajo, aquel que sigue fundamentalmente vinculado a una actividad laboral renumerada en el ámbito de la producción del mercado capitalista, con lo que se excluye la toma en consideración de otras formas de actividad, como las que nos propone André Gorz (1998), dentro de ese concepto restrictivo de trabajo, y que remite al que existía en la sociedad salarial, por otra parte muy acosada en sus pilares centrales como hemos podido demostrar con anterioridad.

Para los autores mencionados, las políticas sociales suelen partir del axioma de que el trabajo es el núcleo de la integración personal y la realización subjetiva, la única fuente que permite hoy por hoy un pleno acceso en condiciones de igualdad a la condición de *ciudadanía*. Interesante destacar, que una consecuencia que se deriva de la vigencia de este concepto de activación, es que produce una serie de consecuencias centrales para las políticas activas y de empleo, que nosotros hemos tenido oportunidad de corroborar a través del análisis de contenido de la EEE (Estrategia Europea del Empleo), y su contraste con diferentes estudios de evaluación de políticas activas y especialmente con los resultados del trabajo de campo: *lo que priman básicamente estas políticas sociales y de empleo, emanadas del concepto de activación, es la posesión de un trabajo en sí, frente a la calidad del mismo, a los bienes y servicios que este trabajo produce, las condiciones laborales de ese trabajo. Estas políticas no distinguen entre buenos y malos trabajos, aunque se haya hecho referencia especial a ello en la Cumbre de Lisboa del 2000, según estos autores.*

El libro citado, que consiste básicamente en hacer un repaso a las cuestiones teóricas vinculadas a las políticas activas de empleo, que sirven como base para la elaboración de un

estudio de comparación internacional sobre la implementación y resultados de las políticas activas en la Unión Europea, nos explica de qué forma la introducción de las políticas activas de empleo, han servido en unos y otros países, para remodelar y reconfigurar los regímenes de empleo y protección social que regían hasta la llegada de la *activación*.

En los países que tienen sistemas de bienestar universales y bien desarrollados, el enfoque de la activación se ha introducido, no separadamente, no separando políticas activas de pasivas, sino utilizando las políticas activas para reformar el Estado del Bienestar y reducir las pasivas (Reino Unido, Dinamarca y Holanda). La situación en los países del Sur de Europa, para estos autores (y como nosotros también hemos señalado ya con anterioridad) es completamente diferente. El partir de sistemas de bienestar muy poco distributivos y con un énfasis en la familia como subsistema de integración y protección social, ha supuesto un punto de partida distinto, que ha consistido sobre todo en el fortalecimiento de las políticas activas como modo de generación de este Estado del Bienestar (por supuesto con las implicaciones para la construcción de las políticas sociales y la caracterización de lo que es un *parado* que eso conlleva).

Luego podemos considerar la *activación*, como el resultado de una serie de líneas de fuerza que tienden a reestructurar los principios inspiradores de los Estados del Bienestar, en el sentido de girar la aplicación de políticas denominadas pasivas hacia políticas activas, *hacer de la inserción por lo económico, el centro de gravedad de las políticas sociales*.

Una pregunta que estamos autorizados a formularnos es la siguiente: ¿Cuáles son los factores que confluyen en que se generalice este proceso de activación en los regímenes de empleo y protección social de la UE? Aunque desde una óptica que quizá pueda considerarse un tanto simplista y maniquea, Bob Jessop (Van Berkel y Moller, 2002: 61), dice que hay tendencias profundas en la crisis del fordismo y del EBK que han podido llevar a un *workfare* schumpeteriano (en la línea del enfoque de Barbier que hemos adoptado anteriormente). Estos cambios implican el asegurar las condiciones para la acumulación de capital, y el *workfare* schumpeteriano asegura la competitividad estructural a través de garantizar la flexibilidad y la innovación permanente. De cara a asegurarse las condiciones de su reproducción, este sistema subordina la política social a los requerimientos del mercado de trabajo, claro está simplificando la explicación.

Da una lista de diferentes razones que han llevado al desarrollo y éxito de estas políticas activas en los diferentes países:

- Reducir la dependencia (UK, Dinamarca).
- Legitimar el EB a los ojos de los que pagan impuestos.
- Mantener el poder político de determinados partidos.
- Reducir los gastos sociales, etc.

La empleabilidad y la nueva construcción social de la categoría de parado

El concepto filosófico e ideológico fundamental sobre el que descansan estos nuevos programas de activación es el de *empleabilidad*.

Como indica Gazier (1999) el concepto empleabilidad se populariza en la Cumbre Europea de Luxemburgo, resultando para este autor un concepto vago, de perfiles difusos, y sobre el que es posible encontrar más definiciones y contenidos oficiales, o administrativos, que propiamente científicos.

En cualquier caso Gazier (1999: 38-51) aporta una definición de empleabilidad que significa para los individuos (parados o personas en búsqueda o mantenimiento del empleo) el hecho de poseer competencias dinámicas y actualizadas, y dar prueba de un comportamiento adecuado, voluntarioso y orientado en el sentido de las demandas que efectúa el mercado de trabajo. No podemos, por tanto, más que señalar nuestra concordancia más completa entre el sentido que este autor le da a la definición de empleabilidad y los contenidos con los que a partir del trabajo empírico efectuado podemos connotar este término.

En el trabajo citado, Gazier hace un repaso histórico para indagar en las raíces del concepto de empleabilidad, que lo sitúa a principios del siglo XX, describiendo las fuertes transformaciones que han sufrido las *representaciones* sociales asociadas al concepto a través del tiempo.

Concluye el autor que en el ámbito de la aplicación de la EEE, dos son las acepciones de empleabilidad en base a las cuales se construye el concepto actual que rige en nuestras sociedades. Una acepción de *empleabilidad en términos de iniciativa* (que hace descansar la carga de la prueba en términos de búsqueda de empleo sobre la esfera de la responsabilidad individual), y una segunda acepción, que engloba a la anterior, y que llama *empleabilidad interactiva* (que conserva el acento en lo individual, pero enmarcando esta responsabilidad

dentro de un ámbito de intervención colectivo de las políticas sociales y de empleo). Aunque el autor no lo cite expresamente, cuando habla de empleabilidad interactiva, se estaría refiriendo a las exigencias que deben cumplir los individuos en su proceso de búsqueda de empleo, dentro de un marco de políticas activas regidas por el *partenariado*.

En consonancia con lo que planteaba Barbier sobre la evolución de las políticas activas de empleo, Gazier (1999) considera que la tendencia a la instalación de la empleabilidad puede estar ligada al auge de la gestión de recursos humanos en las políticas sociales.

Empleabilidad significa el epicentro intelectual e ideológico desde el que tienen que inspirarse las políticas activas y las políticas sociales para intervenir en un mercado marcado por la flexibilidad y la desregulación de las condiciones laborales y salariales en pos del mantenimiento de la competitividad económica. Ante un Estado, que a diferencia del Estado del Bienestar keynesiano, tenía entre sus objetivos el proporcionar o garantizar (al menos teóricamente, y así se hacía de manera mayoritaria) el empleo a los ciudadanos, la empleabilidad es fruto de una época en la que el Estado sustituye valores sociales por mercado. Si no se garantiza el empleo, el Estado, ahora, asume la necesidad de favorecer a los ciudadanos más débiles en la competición en el sentido de proporcionarles medidas (la formación complementaria, los consejos para la búsqueda de empleo de los centros de orientación, etc.) para que puedan acrecentar sus *competencias* para acceder al empleo. El Estado, a través de las políticas activas, se convierte en una especie de *banca de empleabilidad*, donde pueden llegar ciudadanos con poco crédito simbólico (colectivos en procesos de exclusión laboral y social) y conseguir apoyos de tipo formativo, asesoramiento, información sobre los requisitos empresariales, sobre cómo construir su *imagen* de buscadores de empleo, ante las exigencias de un mercado laboral cambiante, dinámico, y cada vez más excluyente.

La empleabilidad, como bien señala Ebersold (2004), significa un proceso de *mercantilización* de la relación laboral, en la que los sujetos en búsqueda de empleo, son socializados por las instituciones que intervienen en el proceso de transición de la escuela al empleo¹⁰⁸ (medidas activas de empleo, formación, centros de orientación), en el sentido de insuflarles la necesidad de *venderse a sí mismos*, de *inculcarles* una serie de valores que son los propios de un enfoque empresarial del mercado laboral y de las relaciones laborales, y que en definitiva derivan a la formación de una nueva categoría social de *parado*, y de tiempo de paro.

¹⁰⁸ Para conocer sobre los procesos de transición de la escuela al empleo, y sus transformaciones recientes a la luz de los cambios sociales aparecidos en estas últimas décadas, resulta de gran interés en España el trabajo de Casal (1996: 295-316). También resultan de interés trabajos posteriores del mismo autor.

Aunque humildemente, creemos que puede criticarse del artículo mencionado de Ebersold (2004), que pretende extraer un conjunto de conclusiones sobre los efectos *socializadores e inculcadores* de predisposiciones en relación con lo laboral por parte de las políticas activas (centros de orientación, formación, etc.), haciéndolo a partir de una metodología dudosa: El análisis de contenido de una revista sobre empleo y paro del sector, por otra parte, coincidimos con él en muchas de las apreciaciones que hace sobre los efectos que tienen estos mecanismos de las políticas activas de empleo sobre los parados, y sobre la *visión legítima* que la sociedad puede estar construyendo sobre el fenómeno y las personas que protagonizan el paro.

Hay dos cosas en las que no podemos estar de acuerdo con el contenido del artículo de este autor. Una es que no pueden extraerse las conclusiones que él extrae del análisis de contenido de una revista literaria sobre empleo, y presumir que el funcionamiento de los centros de orientación en su quehacer cotidiano y en su construcción de la práctica diaria del orientador funcionan de la misma forma, o produciendo esos mismos efectos. Para poder hacer esas afirmaciones, creemos que hay que bajar al nivel cualitativo y microsociológico que analiza la interacción de agentes en el proceso de acompañamiento a la búsqueda de empleo que teóricamente llevan a cabo estos mediadores.

En segundo lugar, el autor, precisamente por esta imprecisión metodológica a la que nos referimos, no calibra adecuadamente el alcance real que tienen estas acciones de política activa de empleo, empleando términos como *reconversión* o *inculcación* de predisposiciones, que en función de los resultados de nuestro estudio, resultarían excesivos para acciones, que a lo mucho, constituyen acciones pedagógicas extraordinarias, de escasa brevedad en el tiempo, y en las que no creemos que se den condiciones para hablar de *reconversión*, o *inculcación*, siendo más complejo, como explicaremos en esta tesis, el mecanismo por el que se difunden, efectivamente, una serie de valores y creencias en relación con el mercado laboral, en las que básicamente las políticas activas se convierten en centros difusores, o *redifusores* de la cultura empresarial que invade el pensamiento social de nuestra época, caracterizada por una fuerte asimetría en la relación entre capital y trabajo.

En base al concepto de empleabilidad el paro es transmutado ideológicamente en un tiempo de nuevas oportunidades para los buscadores de empleo, una oportunidad para hacer un ejercicio de *reflexividad* sobre la trayectoria laboral y vital de los parados, y reubicarse de manera más conveniente en la estructura social. Lo que las instancias de la política activa le piden al parado, es que disocie el paro de la inactividad.

En el mundo de los requisitos del acceso al empleo los signos que pudieran denotar inactividad están altamente penalizados, cosa que saben bien los *mediadores para el empleo*, ya que su trabajo en la mejora de la empleabilidad de sus usuarios (hay quien los llama clientes) consiste en hacerles conocedores de las formas en que tienen que evitar ese distanciamiento de las normas laborales implícitas, y ciertas técnicas de ocultamiento de la inactividad si ésta ya se ha producido en el tiempo (se enseña por ejemplo a rellenar un currículum de forma que el encargado de recursos humanos no pueda detectar fallos temporales en la formación o el trabajo del candidato, fallos que denotarían el haber estado alejado de la actividad formativa o laboral).

En definitiva, dice Ebersold (2004), que frente a la visión del anterior parado, como individuo perteneciente a un colectivo (la clase obrera) e inmerso en una situación temporal legítima de desempleo, la nueva categoría social de parado, remite a una persona *emprendedora* de sí misma, una persona capaz de rentabilizar los mecanismos que la sociedad pone a su alcance para que incremente incesantemente su *empleabilidad*, una persona que en lugar de estar inactiva, es voluntariosa, y está en continua búsqueda activa de empleo, lo que según la ortodoxia de este planteamiento garantiza el éxito individual en la inserción laboral.

Es destacable señalar, como hemos tenido oportunidad de comprender con el trabajo de campo de esta investigación, que *esta forma de ver el paro y el desempleo, contiene el sesgo político e ideológico básico consistente en expulsar de la idea de relación laboral, todo aquello que tiene que ver con el marco institucional en el que se produce: La omisión a las condiciones laborales de la relación laboral, la omisión de cuestiones relativas al salario en la búsqueda de empleo (muchas de estas cuestiones las hemos podido certificar a través de las entrevistas realizadas a personas paradas en búsqueda de empleo que han pasado por servicios de orientación laboral en Granada), la irrelevancia de los sindicatos en la gestión de las relaciones laborales, la negación de lo laboral visto como un centro propio de luchas entre intereses enfrentados, etc.*

Podemos, por lo tanto, caracterizar teóricamente a la persona *empleable* (veremos como el análisis del discurso de los diferentes agentes entrevistados corrobora este perfil que elaboramos aquí) como alguien que consigue reunir el máximo de las características que a continuación se exponen:

- Persona que no muestra signos de cansancio o debilidad derivados del proceso de búsqueda de empleo.

- Persona dotada de un carácter *emprendedor*, creativo, capaz de saber *venderse a sí misma*¹⁰⁹.

- Persona capaz de rentabilizar las oportunidades de formación y de empleo que se le presentan, en un trabajo continuo de elaboración curricular, que ha de ser coherente.

- Persona que se informa sobre los requisitos curriculares y comportamentales (en definitiva sobre las *competencias*) que se están requiriendo en el ámbito del acceso al empleo.

- Persona en continuo proceso de mejora de sus *competencias*.

- Persona que se comporta como un elector racional, en la medida en que limita al máximo el azar y tiende a racionalizar en lo posible el proceso de búsqueda de empleo (*homo economicus* buscador de empleo).

- Persona que da muestras de capacidad para el análisis introspectivo y la reflexividad personal, lo que implica flexibilidad ante los cambios que puedan presentarse.

- Persona capaz de transmutar sus *debilidades* en *fortalezas*, a la hora de elaborar una presentación de sí mismo, como es por ejemplo, un currículum o una entrevista de selección.

- Persona que es capaz de formular con claridad sus objetivos profesionales y de búsqueda de empleo.

- Persona con capacidad de autocontrol y de diferir las recompensas para el futuro.

Por supuesto, el anverso de las aptitudes anteriores constituyen el arquetipo de persona inempleable, sobre la que puede acabar recayendo la responsabilidad de su situación de paro y exclusión social. Tanto Serge Ebersold como Gérard Mauger, emplean un término para estas personas inempleables, a los que consideran que el modelo de políticas sociales contribuye a crear como “*anormales de empresa*”.

Una persona inempleable, es alguien que se haya distante (y que se muestra distinto, que se presenta distinto) de los modelos y requisitos normativos, que el empresariado demanda en el

¹⁰⁹ En la observación no participante de tres meses de estancia en un centro de orientación, he tenido la oportunidad de escuchar estas mismas palabras en forma de recomendaciones de los orientadores a sus usuarios, varios centenares de veces.

mercado laboral, en un contexto de paro elevado y de inflación de títulos como el presente. Todo parece indicar, que disponiendo el empresariado de una gran cantidad de personas para seleccionar en función de los puestos de trabajo, esto repercute en la forma en que se realizan las selecciones y en el concepto de empleabilidad.

Tal y como señala Ebersold (2004), en este contexto de la empleabilidad para acceder al empleo, las *competencias*¹¹⁰ se convierten en un requisito de gran importancia. En definitiva, en mercados laborales flexibilizados y precarizados, con un desequilibrio en la relación capital-trabajo fuerte, los empresarios (dependiendo también de los sectores de actividad económica y del tamaño de las empresas) tienden a endurecer las condiciones de acceso a los empleos en la cola del paro, exigiendo así cada vez más competencias para el acceso al empleo.

Recapitulando lo visto en este epígrafe, podemos establecer a modo de hipótesis la existencia de la siguiente relación: Todo parece indicar que en un momento en el que la teoría social gira del concepto de pobreza al de exclusión social, por ser un concepto multidimensional, dinámico y más operativo para explicar la cuestión social de nuestro tiempo (como vivimos), aparece un concepto que se presenta como solución a esta cuestión social de la exclusión: La empleabilidad que resulta de la activación de los Estados del Bienestar.

La *empleabilidad*, como dice Gazier (1999), se define con las mismas características que los autores citados en su momento definían a la *exclusión social*: Su *carácter dinámico, interactivo, multidimensional* exige de las personas completar esfuerzos en varias áreas para acceder al empleo, no basta con tener títulos, hay que ser educado, hay que entender el lenguaje empresarial, hay que conformarse con las condiciones laborales impuestas casi unilateralmente, hay que tener aptitudes, y actitudes, como la voluntad probada de encontrar un empleo, el esfuerzo, etc.

En este concepto de empleabilidad, nuestra hipótesis, es que se pasa de la importancia de los *títulos*, a la importancia mayor concedida a las *competencias*, como efecto del proceso de

¹¹⁰ Las *competencias*, hacen referencia a un conjunto de conocimientos y aptitudes, que se adquieren dentro, pero también fuera del sistema educativo, lo que implica que es un concepto que engloba y va más allá del concepto de título escolar. Tener títulos se presenta hoy como condición necesaria, pero no suficiente para acceder a trabajos deseados. Las competencias, que no se aprenden específicamente en el sistema educativo, aunque también, implican conocimiento y capacidades transversales, como puede ser el uso de idiomas, el conocimiento de herramientas informáticas, la capacidad de comunicación de una persona, de empatizar con los demás, de trabajar en equipo, etc., cuestiones, que muchas veces pueden escapar a la voluntad de aprendizaje de las personas, y que se sitúan más en el ámbito de la personalidad, de la cultura de clase, etc. Para profundizar sobre el concepto de *competencias*, en relación con el de título escolar, Planas (2004: 165-178).

individualización de las relaciones salariales, proceso en el que intervienen a su manera los centros de orientación laboral que estudiamos y otras políticas activas de empleo.

Sería esta revalorización de las competencias en un contexto de inflación curricular lo que subyace al proceso de transformación de las políticas de intervención social, que *irían de las políticas de integración a las políticas de inserción*, como nos explica Castel (1997), y cuyos efectos perversos, incluso paradójicos, en la desestabilización de las formas de gestión de una sociedad salarial, sobre la descomposición de los vectores de fuerza y de resistencia del salariado, están muy claramente explicados por Mauger (2002), proceso que también avanzamos en su momento con más detenimiento. Y, ¿Las disposiciones que implica un *habitus flexible* tal y como lo define el autor no podrían suponer uno de los efectos claros de este *virage* de títulos hacia competencias que estamos exponiendo aquí?

Siendo el título una condición necesaria, pero cada vez más insuficiente como mostramos en el trabajo empírico de este texto, la necesidad de que los sujetos se muestren como flexibles, amoldables al estatus quo de un orden de relaciones laborales marcado por la fuerte impronta de los principios de una cultura empresarial, se revela como un factor esencial en los procesos de acceso al empleo en los actuales mercados laborales del capitalismo globalizado y globalizador. Son *actitudes y competencias*, como el sentido de la responsabilidad del trabajador, la docilidad, la autonomía¹¹¹, las que caracterizan la definición de *habitus flexible* expuesta por el autor mencionado y que por su adecuación a los resultados de este trabajo, resulta un concepto central que además complementaremos con algunos aportes del trabajo de campo realizado, en capítulos posteriores.

De igual forma queremos hacer aquí mención breve de otros corpus conceptuales que irían en la línea de la explicación y comprensión del mundo de las relaciones laborales y de la estratificación social, muy homologable a los conceptos de Gérard Mauger que estamos presentado, en cuanto a los cambios que están afectando a las reglas del juego laboral y que reforzarían esta idea que presentamos aquí del paso de la importancia del *título* a las *competencias*. En este sentido, la obra, en España de Santos, Montalbá y Moldes (2004), también apunta, pensamos, en la misma dirección que venimos sosteniendo. Y cuando Boltanski y Chiapello (2002) nos explican cómo ha de moldearse el carácter de los jugadores en la *ciudad por proyectos*, cómo los jugadores ganadores (los *gorrones*) tienen que saber construir una

¹¹¹ Autonomía horizontal de los trabajadores para moverse con más eficacia productiva dentro de un orden gerencial que oculta su poder tras la máscara de conceptos como *gestión de la calidad*, *tratamiento individual* (de efectos individualizantes) de las condiciones de trabajo y salario en la empresa, etc., mientras se mantienen y refuerzan las líneas de la imposición vertical del poder en la jerarquía empresarial.

fachada comunicativa de sí mismos basada en el cultivo de los aspectos comunicacionales estratégicos, frente a los valores de la lealtad tradicional en el mundo del trabajo fordista; saber mostrar implicación sin quedar nunca verdaderamente atados afectivamente a un proyecto, para disponer así de la agilidad de espíritu que permite abandonar opciones menos valiosas para gorronear en nuevas oportunidades más ventajosas para la construcción de la carrera individual, todo ese esquema societal: ¿No puede entenderse dentro de este giro de los títulos a las competencias?

El peso creciente de las competencias, la necesidad de moverse en los parámetros de un *habitus flexible* para transitar con cierta garantía de éxito en los mercados laborales, remite a uno de los objetivos centrales de este trabajo de investigación: *¿cómo se está interviniendo en la construcción, en la representación colectiva de la categoría de parado, de lo que la sociedad tienden a ver como legítimo o ilegítimo en relación con la situación de carestía laboral y en definitiva con la exclusión social.*

Entonces, este proceso que vamos a estudiar, dando la voz a los afectados, implica, como bien plantea Ebersold (2004), una reconstrucción de la categoría de parado, de las representaciones sociales con las que nuestra sociedad entiende el paro y a los parados. Veremos de qué forma contribuyen las acciones de las políticas activas de empleo a través del trabajo cotidiano de los orientadores laborales o mediadores laborales, en este proceso de construcción de la categoría de parado.

Gráficamente podemos plantear nuestra hipótesis de la siguiente forma:

	RPS	SE	HP
FORDISMO	Pobreza	E. Bienestar Keynes.	Títulos
POSTFORDISMO	Exclusión	Empleabilidad	Competencias

RPS: Representación Social del Problema.

SE: Solución encontrada.

HP: Herramienta propuesta

En definitiva, en el tránsito del fordismo al postfordismo, que describimos de manera breve pero suficiente en este trabajo, se producen cambios que afectan tanto a las representaciones sociales que se dan sobre los fenómenos relativos a la cuestión social (pobreza, exclusión, marginación, etc.), que autorizan a un tipo de políticas sociales u otras. En la actualidad el modelo de política social y de empleo que se ha hecho dominante a partir de la

influencia europea, es el de las políticas activas de empleo, que tienen a la empleabilidad como su corazón conceptual.

Estando estas políticas principalmente basadas en un enfoque de la inserción sociolaboral que pasa por la inserción a través de lo económico, estas políticas se presentan, según los autores estudiados, como solidarias de un modelo de creación de empleo, basado en la flexibilidad y la precariedad en el estatuto laboral.

En este contexto, y para concluir con una síntesis de lo dicho, una de las hipótesis que sostenemos, es que más allá de los títulos escolares (como pretenden básicamente las teorías heredadas del enfoque de los recursos humanos inicialmente desarrollado por Gary Becker), el nuevo sistema de exclusión / inclusión social demanda *competencias* para acceder al empleo, lo que implica tener en cuenta toda otra serie de capitales que habían sido ignorados en análisis funcionalistas sobre la cuestión: *El capital social y cultural de la familia del buscador de empleo, el capital relacional, el capital personal incorporado en forma de adecuación de la presentación de sí, etc.*

Nuestro objetivo consistirá en ver de qué forma intervienen los centros de orientación en la conformación de los capitales de sus usuarios para hacerlos o no, más atractivos para el mercado de trabajo. Se tratará de descubrir, en última instancia, qué papel juegan los mediadores para el empleo, en ese proceso de ajuste entre oferta y demanda de trabajo en el mercado, y en ese proceso de alquimia simbólica por el cual parece, según nuestra lectura de los autores citados, que se está produciendo una transformación de la representación social con la que entendemos la categoría de *persona en paro*.

CAPITULO IV. LOS MEDIADORES PARA EL EMPLEO Y LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN EN LA CIUDAD DE GRANADA

4.1. SOCIOLOGÍA DISPOSICIONAL Y ACERCAMIENTO AL ESTUDIO Y LA COMPRENSIÓN DE LA GÉNESIS DE LAS DISPOSICIONES DE LOS ORIENTADORES LABORALES

Una vez realizadas las primeras entrevistas en profundidad a orientadores laborales se podía ya comprobar que existía entre ellos una fuerte homología tanto en su visión y sus discursos sobre el mercado laboral, como en la forma en que resolvían su acción cotidiana en orientación laboral. Lo que en un principio no tenía por qué ser evidente, debido a la relativa juventud de la orientación profesional en la ciudad, al bajo estatus laboral que implica esta función, a la no existencia de instituciones que aglutinen de manera oficial a estos agentes en la defensa de sus intereses profesionales, se ponía de manifiesto en las entrevistas. Más allá de que pueda hablarse de la orientación como una profesión en términos científicos (existencia de colegios profesionales, reconocimiento institucional y académico, luchas fronterizas por la delimitación de sus espacios de intervención profesional, etc.) que constituiría el objeto de otra tesis doctoral, sí se revelan a través de las entrevistas una serie de indicadores que ponen de relieve la existencia de un acervo común en estos agentes, constituido por determinadas formas de comportamiento compartido y de visiones del mundo laboral, que revelan la existencia de disposiciones ejercitadas de manera recurrente por los actores individuales y al mismo tiempo, compartidas por la mayoría, si no por todos los agentes entrevistados. Dos de los requisitos, que como pudimos saber con posterioridad, le presupone Lahire (2002: 19) a las disposiciones.

Por ejemplo, el fuerte *realismo* con respecto a las condiciones que marca la flexibilidad laboral en el contexto actual de la globalización que exhiben todos los discursos (aunque podamos presuponer una mayor sinceridad o cinismo, en el sentido de Goffman (2001) en cada agente) de los orientadores entrevistados, la creencia en la posibilidades del sujeto en su acceso individual al mercado de trabajo, son dos de tantos indicadores que reflejan una serie de visiones y comportamientos compartidos de estos agentes.

Por lo tanto, disponiendo de abundante material etnográfico sobre lo que sucede en los cursos donde se forman los agentes, en cursos de perfeccionamiento, de mantenimiento de su capital escolar específico en políticas activas, a los que tuve oportunidad de asistir como alumno, se hacía posible emprender un trabajo de análisis exhaustivo de los juegos y de lo que se pone en juego en esos espacios de profesionalización (tal y como los hemos denominado en este trabajo) para encontrar la génesis de las disposiciones de estos actores, y completar así un análisis sociológico capaz de explicar su acción.

El libro de Bernard Lahire citado con anterioridad y que lleva el título de *Portraits Sociologiques. Dispositions et variations individuelles* es una de las obras donde se ha podido encontrar una reflexión profunda acerca de la sociología disposicional, defendiendo metodológicamente su validez y su necesidad de cara a poder dar cabal explicación de la acción individual en sociedad, e intentando prevenir al mismo tiempo sobre las problemáticas que implica el trabajar con el concepto de disposición. Nos ha parecido que el libro mencionado resultaba de utilidad en términos de referencia en cuanto a cómo acometer un análisis de las disposiciones de los agentes que estudiamos. Por ello, sin más dilaciones pasamos a explicar lo que entiende Lahire (2002) por disposición, y siguiendo el curso de sus posturas, proceder a la explicación metodológica de lo aquí realizado¹¹².

Siendo plenamente sintéticos, la tradición disposicionista en sociología tiene una marca distintiva en teoría de la acción social: Se intenta tomar en cuenta el peso del pasado, de la historia, a la hora de dar cuenta de la acción de los sujetos. Ni más ni menos que eso, es lo que pretende hacer, recordémoslo, el concepto de *habitus* en la obra de Pierre Bourdieu. Historia incorporada, el habitus es principio generador y resultado (no exclusivo), a un mismo tiempo, de la acción de los sujetos, y el habitus en última instancia es un conjunto más o menos coherente de disposiciones. Pero la obra de Lahire pretende afinar, experimentar y poner a prueba los propios límites del concepto de *disposición*, las posibilidades y formas metodológicas para indagar en su génesis, los límites heurísticos del concepto, etc.

El autor define una disposición de la siguiente forma: “una disposición es una realidad reconstruida que, en tanto que tal, no se observa nunca directamente. Hablar de disposiciones supone, por lo tanto, que pueda llevarse a cabo un trabajo interpretativo para rendir cuentas de los comportamientos, de las prácticas, de las opiniones. Se trata de hacer aparecer el o los principios que han engendrado la aparente diversidad de prácticas” (Lahire, 2002: 18). Las acciones, las prácticas y los discursos de los actores se convierten, en sociología, en indicadores que nos permiten rastrear, según el autor, de las homologías y abstracciones observadas y deducidas de los comportamientos, hacia las disposiciones que han cultivado los sujetos y que están en la base de la acción social. Por ello, una vez escuchados algunos relatos de orientadores, se podía percibir que había disposiciones comunes que estaban actualizándose en la acción social de orientación que desarrollan estos agentes.

¹¹² Ahorraremos aquí la exposición y crítica que hace Bernard Lahire de diversas obras como las de Boltanski y Chiapello, Erving Goffman, o su adhesión a la sociología disposicionista de Norbert Elias, e implícitamente de Pierre Bourdieu, en lo que en definitiva supone una confrontación y una reflexión epistemológica crítica sobre las posibilidades de la sociología para explicar la acción humana, y las relaciones entre acción individual y sociedad y procesos civilizatorios, que conforman la parte introductoria del libro citado, y en las que nosotros no podemos entrar desde este trabajo

Lahire dice, y ese es uno de los objetivos centrales de su libro, que una vez que el estatus de la noción de disposición ha sido establecido, y se conviene que resulta una abstracción útil en teoría de la acción y por lo tanto en investigación social, es importante no olvidar el tipo de constricciones empíricas con las que puede encontrarse el investigador que maneja este concepto (Lahire, 2002: 19). A continuación expondremos el total de seis advertencias y matizaciones sobre la noción de disposición que hace el autor, y que aprovechamos como hilo conductor para exponer la forma en que nosotros mismos hemos operado en torno a este proceso de reconstrucción de la génesis de las disposiciones en orientación.

1) Toda disposición tiene una génesis sobre la cuál puede hacerse, al menos, el esfuerzo de situarla (instancias y momentos de la socialización), o mejor de reconstruirla (modalidades específicas de la socialización). En el caso de la investigación sobre orientación laboral que nos ocupa, hemos considerado que iniciándose el cultivo de las disposiciones que parecen obrar en los orientadores laborales en el propio marco de la enseñanza universitaria (esto de manera general), existen unos espacios formativos concretos, que hemos denominado *espacios de profesionalización*, como son los cursos para especializarse en orientación laboral, o los seminarios y congresos sobre políticas activas que actúan como lugares donde se produce la socialización específica en este tipo de disposiciones que detallaremos más adelante. Por supuesto es en el inicio de la *carrera moral* de los postulantes que quieren trabajar como mediadores para el empleo donde se produce el punto álgido en el tiempo en cuanto a formación de disposiciones, pero estas se van forjando también y reforzando a lo largo de la práctica diaria con la que se consolida el habitus laboral de los orientadores, tanto en su contacto con los públicos como en su asistencia a más cursos de perfeccionamiento, destinados a mantener la *fachada curricular*.

2) La noción de disposición supone que podamos constatar una serie de comportamientos, de actitudes, de prácticas...coherentes, y prohíbe pensar que podamos pensar una disposición a partir del registro o de la observación de un solo hecho social o acontecimiento. Parece que esto resulta tan evidente, que no merece mucha explicación.

3) Siendo una disposición el producto incorporado de una socialización pasada, ésta no se constituye más que a través del tiempo, es decir, a través de la repetición de experiencias relativamente similares. Explicamos en este capítulo los mecanismos mediante los que se van fraguando disposiciones en los agentes, en el marco de cursos que tienen duraciones suficientes (tres, cuatro, seis, meses) y de diferentes eventos como más cursos, seminarios, etc., que vienen

a permitir que los usuarios ejerciten su músculo disposicional dentro de un sistema de comunicación coherente con la transmisión de determinados valores que analizamos en este trabajo.

4) La investigación sobre la coherencia de los comportamientos y por lo tanto sobre las disposiciones debe de estar siempre informada por una constante preocupación por delimitar las diferentes clases de contextos, de espacios de pertinencia y de actualización de la disposición reconstruida. Aquí el autor nos previene, quizás de lo que resulta más difícil en este tipo de trabajo de reconstrucción metodológica, y es el de ser capaces de distinguir entre disposiciones y otro tipo de variables que se encuentran presentes en los contextos de interacción entre individuos. Si llamáramos a todo: *disposiciones*, y en toda acción viéramos como base una disposición, el concepto perdería toda utilidad sociológica.

5) Una disposición, dice Bernard Lahire, no es una respuesta simple y mecánica a un estímulo, sino una manera de ver, de sentir, de actuar que se ajusta con flexibilidad a las diferentes situaciones con las que se confronta el agente que la incorpora.

6) Por último, el problema de la naturaleza y de la organización del patrimonio individual de disposiciones no puede resolverse a priori sino que debe de plantearse en el trabajo empírico. Saber cómo se combinan unas disposiciones con otras, la transferibilidad de disposiciones de unos a otros contextos, etc., es algo que debe ser objeto de la reflexión sociológica, y no punto de partida y universal en la teoría de la acción. Por ello la propia obligación o necesidad metodológica que se nos planteó en este estudio, que nos lleva a indagar en la naturaleza y en la forma en que se forman las disposiciones que creemos entender en los agentes que estudiamos, lejos de partir de ellas como un axioma previo de la investigación.

4.2. ESPACIOS DE PROFESIONALIZACIÓN Y GÉNESIS DE DISPOSICIONES

Existen una serie de cursos de FPO, como son el curso de formador de formadores, el de metodología didáctica, y otros cursos más centrados en las cuestiones de la orientación laboral como el de gestión de empleo, o cursos específicos para la formación del orientador, que han aparecido en estos últimos años. Estos cursos son impartidos normalmente por centros colaboradores, que en su día dependían del INEM en su financiación y supervisión, y que hoy lo hacen del SAE, aunque algunos de estos cursos se dan en centros que dependen directamente de la entidad pública mencionada.

En estos cursos las personas aprenden una serie de habilidades, que les facilitan su posterior incorporación a un trabajo de orientador laboral, que por las condiciones laborales en que se realiza, en precariedad contractual, y en una ciudad donde escasea el empleo real, tienden a forjar en estas personas un conjunto de disposiciones cercanas a lo que Mauger (2002) entiende por *habitus flexible*, como ya dijimos. Este concepto, que creemos que se ajusta muy bien al conjunto y tipo de disposiciones que hemos rastreado en los orientadores, tanto en su génesis como en sus actualizaciones (a través de las entrevistas en profundidad y la observación directa), es adoptado de manera general en el marco de este trabajo de investigación. La definición que el autor hace del concepto de *habitus flexible*, la encontramos dentro de la explicación que ofrece sobre su visión de las políticas de inserción, explicándose de esta forma: "...ayudan a la inculcación de un *habitus flexible*, responsable, autónomo y dócil, etc., o sea "empleable"..." (Mauger, 2002: 93). Son estos adjetivos que emplea el autor los que queremos retener como definición de *habitus flexible*, porque corroboran lo que nosotros mismos hemos podido encontrar en nuestro trabajo: *realismo ante la situación del mercado, aceptación del estatus quo, docilidad ante las condiciones laborales que se imponen, invocación continua a la empleabilidad, etc.* Se da cumplida cuenta de todo ello, no sólo en este capítulo, sino a lo largo de toda la explicación sociológica de la función de los orientadores.

Además de los cursos que hemos analizado, y que funcionan como espacios de profesionalización en el sentido explicado, hay también otros ámbitos que actúan del mismo modo, como son los diferentes programas que para la lucha contra el desempleo y la exclusión social, ponen en marcha desde la Comisión Europea, y que se acaban materializando en un conjunto de actividades que se llevan a cabo en los territorios locales, donde participan entidades no gubernamentales, entidades locales, públicas y privadas, que trabajan en el ámbito de la intervención social y del empleo.

Por lo tanto, para el propósito de esta tesis y el desarrollo de este capítulo, partimos de una serie de herramientas empíricas, con las que se procederá a triangular la información recibida, a fin de poder explicar cómo funcionan estos *espacios de profesionalización* sobre los agentes, por qué estos agentes acuden a ellos, y cómo se vincula lo que en ellos se obtiene con el acceso al empleo en el ámbito de la orientación laboral y en el ejercicio de la práctica diaria de este tipo de empleos.

Para el análisis de los cursos de FPO, partimos de las reflexiones emanadas de la observación participante en dos cursos de FPO: Uno de *Formador de formadores* de 360 horas de duración, al que el autor de la tesis asistió íntegramente, en el año, 2001, cuando la idea que tenía era realizar una tesis doctoral sobre la formación profesional ocupacional (avanzado el

tiempo la idea iría madurando hasta desembocar en el presente trabajo sobre la orientación laboral), así como un curso de *Didáctica de la orientación laboral*, información que triangulamos con las aportaciones de las personas que han formado el grupo de discusión realizado con agentes que pretenden acceder al trabajo en este ámbito. También se ha contrastado esa documentación de trabajo de campo con la observación realizada en un tercer curso que se realizó en el marco del proyecto Equal, organizado por el Centro de Formación Continua de la Universidad de Granada en el año 2003 y que llevaba por título: *Experto en inserción sociolaboral*, cuyo público eran mayoritariamente orientadores y algunos monitores de cursos, y de donde pudieron extraerse contactos para posteriores entrevistas de orientación, descontada la utilidad como espacio de observación participante. Aún así este curso presenta algunas diferencias destacables frente a los convencionales cursos de formación ocupacional que se ofrecen a los postulantes a la orientación. Este curso iba dirigido a orientadores *instalados*, más que a agentes en proceso de transición a este campo laboral, por un lado. Por otro el tipo de profesorado, procedente del ámbito universitario y del propio ámbito de la gestión de las políticas de empleo en Granada, es diferente al monitor habitual de estos espacios de profesionalización, por ello las principales referencias directas que en este trabajo se hagan, lo serán en relación con los dos primeros cursos mencionados.

4.3. LOS CURSOS DE FPO COMO ESPACIOS DE PROFESIONALIZACIÓN

En principio hay que decir que hemos encontrado de gran utilidad para la explicación del funcionamiento de los cursos de formación como espacios de profesionalización, la obra de Erving Goffman, especialmente algunos de sus conceptos fundamentales, como son los de *escena*, *establecimiento social*, *consensos de trabajo*, *actuante* y *auditorio*¹¹³. También el concepto de *carrera moral* que surge de otra obra de Erving Goffman, en este caso de *Internados*, y que ya introdujimos al principio del trabajo, nos resultará de interés en este texto.

Una de las cuestiones que se presentan como claves a partir de las cuales se estructura la metodología y lo que sucede en estos cursos de formación (cuestión que se pudo comprobar en los cursos en los que se hizo observación participante así como en muchos de los testimonios de orientadores entrevistados, que confirman esta observación) es la cuestión de la débil autoridad pedagógica con que los *actuales* o el *equipo de organización del curso* (que puede ser una sola persona, el docente, o un equipo, en la medida en que puede estar ayudado por su entidad, se puede hacer entre varios docentes, etc.) tienen que enfrentarse a sus auditorios. Todo parece indicar que esta falta de autoridad pedagógica que va a condicionar el desarrollo de estos cursos

¹¹³ No vamos a explicar aquí el contenido de estos conceptos, que pueden ser profundizados en Goffman (1959).

se fundamenta en dos factores centrales: Por un lado existiría *una falta de asimetría entre el capital escolar del docente y el de sus auditorios como vamos a explicar con profundidad*. Pero además, falto de la legitimidad clásica del docente magistral cuyo capital escolar está muy por encima del de sus alumnos, los docentes de estos cursos de formación también se ven huérfanos de otro factor que podría dotarles de una especie de legitimidad por delegación: *La autoridad pedagógica de la institución para la que trabajan*. De hecho la mayoría de estos cursos se imparten en entidades colaboradoras como academias privadas cuyo capital simbólico entre los usuarios no parece ser muy elevado. Tanto es así que pude comprender en mi asistencia a los dos cursos mencionados (de *Formador de formadores* y de *Didáctica de la orientación*), que existía una especie de jerarquía institucional sobre la calidad de los docentes y de los cursos que situaba a los pocos que daba la Junta de Andalucía directamente, en la cúspide del capital simbólico, en cualquier caso devaluado en general frente a otro tipo de enseñanzas como las regladas, las universitarias o los masters de pago.

Como los mismos docentes explicaban en los cursos, uno de los momentos más delicados en la organización de un curso de FPO, es el propio momento fundacional de éste, el proceso de selección del personal, de cara a que el grupo pueda tener la suficiente homogeneidad interna como para que su desarrollo posterior sea viable. Se ha podido observar y contrastar por argumentos de los entrevistados, que uno de los problemas centrales con los que se enfrentan los docentes de estos cursos, es el de conseguir obtener la suficiente legitimidad pedagógica por parte de los alumnos (por parte del *auditorio* en la conceptualización de Erving Goffman), siendo la formación real en términos de contenidos, una cuestión bastante secundaria en el funcionamiento de esta escena social, que son los cursos de formación.

Todo parece indicar que esta falta de *autoridad pedagógica*¹¹⁴ de los actuantes-formadores se debe en parte, como apuntábamos, a que se habrían roto algunas de las diferencias que históricamente se dan en la relación entre profesor alumno, como es la diferencia en el volumen de capital escolar¹¹⁵ entre actuante y auditorio. En estos cursos de FPO, donde se forman estos agentes, y debido al proceso de inflación de los títulos, (Passeron, 1981), es muy habitual que entre los alumnos que tiene un docente en el curso, que normalmente son quince, haya siempre al menos cuatro o cinco personas que tienen más capital escolar que el propio docente. Por ejemplo en el curso de *formador de formadores* el docente era maestro de escuela, y la mayoría de los alumnos que allí había eran licenciados, y hasta

¹¹⁴ No abundaremos en el concepto de autoridad pedagógica por hartamente conocido y contrastable en la famosa obra de Bourdieu y Passeron (1981).

¹¹⁵ Nos referimos al concepto de *capital escolar* en el sentido en que se emplea en la terminología de Pierre Bourdieu.

había una persona con un doctorado, personas con varias carreras, etc. También en muchos otros relatos de orientadores, se nos ha contado la existencia de situaciones en cursos similares.

JOSÉ- “bueno, yo no quiero decir nada, en fin no te diré nombres, pero aquella mujer te puedo asegurar que sabía de nóminas menos que yo, vamos, pero mucho menos...”

AURELIA- es que... concretamente yo, y también otra chica que había en el curso, somos licenciadas en psicopedagogía, y este hombre que daba el curso, que yo no digo que no lo diera bien, pues era diplomado en magisterio, que es que es muy fuerte tío, que yo además ya he hecho los cursos de doctorado, sabes...?”

De hecho se pudo observar, y registrar numerosas intervenciones, en las que los alumnos (esto sucedió en los dos cursos mencionados), hacían afirmaciones que ponían en evidencia la autoridad pedagógica de este tipo de docente que apenas tendría autoridad pedagógica, y en todos los casos se puso de manifiesto una actuación rápida de los actuantes-docentes para mantener el *consenso de trabajo* (siempre en el sentido de la terminología goffmaniana), las apariencias, y proteger los supuestos atributos de un rol, que de alguna forma ellos ya tienen que presentar desdibujado frente al profesor tradicional. Pero se observa que buena parte de la energía del actuante-docente consiste en evaluar las actuaciones de los miembros del auditorio en la relación que tienen con el cuestionamiento de su rol y de su figura, que como decimos parte de un déficit estructural de legitimidad pedagógica.

En este sentido, *parece que el docente cuenta con un aliado natural en estos cursos* y que resulta de las propias metodologías participativas con las que se imparten, que siendo las más adecuadas a la transmisión y aprendizaje del conjunto de disposiciones con las que los alumnos se hacen a lo largo del desarrollo de esta formación y que básicamente podemos agrupar con el concepto de *competencias comunicacionales*, como se explicará más adelante. Las metodologías participativas del aprendizaje parecían adaptarse muy bien a las necesidades de unos y otros actores en la escena del curso ya que: Como se pudo observar y comprobar después en las entrevistas y el grupo de discusión realizado, muchos de los alumnos que integran estos cursos, agotadas sus posibilidades de progresión en la vía académica (más por exceso que por defecto de títulos), llegan a estos escenarios con un discurso bastante anti-universitario que tiende a valorizar los contenidos prácticos por encima de la teoría de la que parecen salir cansados del sistema educativo reglado. Para el docente, la metodología participativa resulta muy acorde con sus necesidades de cara al mantenimiento del sentido del curso, ya que es una excelente muleta para proteger su fachada. Dar la primacía a la participación del alumnado en el desarrollo de la clase, ocultar, en muchos casos, su figura docente convirtiéndose en uno más del auditorio, y sobre todo la posibilidad de desplazar el

tratamiento de los temas espinosos para el mantenimiento de su rol docente, como sería el abordar los contenidos teóricos en profundidad, le facilita el sostenimiento de su actuación dentro de los límites objetivos por los que se ve constreñido (escaso capital escolar para mantener autoridad pedagógica...). En tercer lugar estas metodologías participativas parecen muy efectivas en la transmisión de valores y de competencias comunicacionales para agentes cuyo trabajo va a tener un núcleo central: *Enfrentarse a otras personas, a otros auditorios en el desarrollo de sus funciones.*

Esto implica por parte del auditorio, de los alumnos, la necesidad de ir aprendiendo una serie de lecciones, dentro de las competencias y disposiciones que van a desarrollar en estos cursos, y que les resultaran de gran utilidad para su posterior trabajo de *mediadores para el empleo*. El *cultivo del tacto*, en el sentido que Erving Goffman le da a ese término, resulta una cuestión central, tanto en la medida en que siempre existen compañeros que presentan situaciones delicadas en lo laboral, ante las que hay que ir aprendiendo a posicionarse a lo largo del curso, como frente al propio papel devaluado del docente. *El tacto es el respeto al papel que el otro desempeña, a su situación, aunque uno piense que su situación no es completamente legítima.*

De hecho, tal y como hemos adelantado, la filosofía pedagógica que se pone en práctica con estas metodologías pedagógicas de corte participativo parecen resultar muy útiles para un docente constreñido en la forma señalada: La participación activa del auditorio en la actuación pedagógica: Los alumnos son los *responsables* de su propio aprendizaje, esto se subraya mucho verbalmente en los cursos, donde además es permanentemente ensalzada la figura del individuo y la responsabilidad individual. Es conveniente adelantar aquí, para señalar la relación entre la adquisición de disposiciones y el trabajo cotidiano de los orientadores: el énfasis que estos agentes ponen en la *performance individual*, y en la responsabilidad de cada uno para encontrar el empleo que busca, será uno de los argumentos universales con los que los orientadores laborales defienden la orientación laboral: esta no tiene por qué proporcionar empleo, sino *empleabilidad*, que es la mejora, el ajuste de las condiciones y capitales de los individuos a los requerimientos del empleador y el mercado de trabajo.

El actuante-docente en los cursos de formación no se presenta como un profesor que sabe unos contenidos que tiene que transmitir al alumnado-auditorio, sino como un dinamizador de los propios recursos de aprendizaje del auditorio, sobre todo de extraer la confianza en sí mismos que deben de tener los alumnos para aprender. La idea que se manejaba en el curso de formador de formadores, recurriendo a un autor que se citaba era: “*aprender a aprender*”, dentro de los marcos de las metodologías de la participación de Paolo Freire y otros autores.

Hay herramientas pedagógicas concretas de estos cursos que se solidarizan con este proceso que describimos, como es por ejemplo, el *trabajo en grupo*, o también la *organización del tiempo escolar* de forma que cada alumno o parte del auditorio se convertía, cada día, en docente, es decir, tenía que representar el papel del docente (esto además se justifica estructuralmente en base a uno de los principios de la enseñanza de la FPO: los contenidos prácticos del aprendizaje, menos teoría y más práctica..

La organización del tiempo formativo está estructurada de tal forma, esto en los tres espacios de socialización que se frecuentaron, que durante la mayoría del tiempo se invertían los papeles a representar: El auditorio tenía que comportarse como actuante-docente y al revés. El *trabajo en grupo*, además, es un recurso que se usa de manera general, en todos los espacios de profesionalización a los que he asistido. El trabajo en grupo es muy útil a los intereses del actuante-docente, porque invierte los papeles en el sentido que se ha expresado antes, y además permite dividir al auditorio, proporcionando por tanto oportunidades para su análisis y para prevenir ciertas situaciones en las que miembros del auditorio pueden sufrir llamadas al orden (es clave no poner en cuestión la autoridad pedagógica del docente).

Más allá de los contenidos, que son escasos, y aunque hay unos mínimos supuestamente definidos por las entidades subvencionadoras, y que varían mucho en función de la discrecionalidad de los docentes, en estos cursos se aprenderían una serie de cosas: Fundamentalmente se aprenden varias facetas de la *presentación de sí*, que luego pueden resultar útiles en el campo de la profesión de los mediadores laborales. *Una cuestión clave que tiene que irse desarrollando es aprender a hablar en público sin ponerse nervioso*. Existen en estos cursos, muchas técnicas donde se hacen, por ejemplo, simulaciones de actuaciones docentes, que muchas veces se graban, etc., donde una de las claves es no ponerse nervioso a la hora de interpretar una actuación ante un auditorio, que viene a representar lo que será después una aula, u otro tipo de auditorios donde uno tiene que vender un producto que depende de la presentación que haga de sí mismo: Una entrevista con un posible empleador, etc.

La *presentación de sí* es uno de los aspectos que más se trabajan en estos cursos, y se va tomando contacto con ésta desde el principio. Una técnica generalizada de dinamización de grupos es la de escenificar la presentación de los distintos alumnos que asisten a un curso, en las primeras sesiones que se dan de éste, cuando la gente que lo compone aún no se conoce muy bien. Las personas se suelen colocar en círculo, lo que pretende mostrar la no existencia de diferencias de estatus, y el profesor se suele colocar como uno más, sólo que en un lugar fijo, destacado, mientras que los alumnos, suelen ir rotando por algunos puestos distintos a lo largo del año. Hay que presentarse, dar el nombre, apellidos, hacer una pequeña exposición de lo que

has hecho con anterioridad al curso, lo que has estudiado, etc., y luego son ya muchas las ocasiones en que se tiene que hacer una *dramatización del personaje*, como hemos dicho.

Es muy interesante destacar que la representación de los alumnos que fomentan los docentes, y esto ha sucedido en todos los espacios visitados, es la que se correspondería con un estatus no presente, sino con el estatus al que se les promete que van a acceder. Es decir, los docentes se refieren a las personas del auditorio como docentes también, o como profesionales de la mediación para el empleo, como si ya formaran parte de la profesión en la que teóricamente les están formando, en virtud de esa escenificación que constituye el curso. En este sentido, puede sostenerse la hipótesis de que estos espacios, funcionarían como “*universos de consolación*” en el sentido de Gérard Mauger¹¹⁶, ya que te ofrecen un estatus devaluado frente al que los alumnos buscan. Los alumnos quieren trabajar pero se les ofrece un puesto de *cursillista*. Pero estos espacios de consolación, contienen una promesa implícita (y muchas veces explícita) de que posiblemente a través de ellos se podrá alcanzar el estatus que se desea como mediador en el empleo. Existen muchos indicadores en estos cursos que nos permiten definirlos como *acciones pedagógicas extraordinarias* (Bourdieu y Passeron, 1981), que tendrían un efecto de universos de consolación, como decimos.

Avalan este enfoque la existencia de toda una serie de homologías que se dan entre la situación de estatus de cursillista (universo de consolación), y las condiciones en las que se daría un estatus laboral en el ámbito de los mediadores en el empleo. De hecho el curso está dispuesto para que pueda vivirse por parte del auditorio como una representación de lo que puede ser el estatus futuro en el mundo laboral. La “escenificación” que suponen los cursos, implica toda una serie de condiciones que asemejan el disponer de un trabajo asalariado, salvo en una condición fundamental: *En el curso no hay sueldo*. Pero se dispone de dos días al mes en los que se puede faltar al curso, lo que asemeja a los dos días de asuntos propios de que gozan los funcionarios y los agentes que luego consiguen acceder al estatus de mediadores para el empleo en activo. Se firma una especie de contrato con la Junta de Andalucía al inicio del curso, en el cual se incluye, y recalca por parte de los docentes, el hecho de que se va a disfrutar de un seguro médico durante su realización, algo que puede funcionar a modo de pagar cuotas a la seguridad social, en el imaginario de los que realizan el curso, etc.

Pero sobre todo, existe una constante apelación que podría tener efectos ideológicos por parte de los docentes al papel *fundamental*, que los mediadores para el empleo (el auditorio de

¹¹⁶ Gérard Mauger habla de *universos de consolación*, para referirse a esferas de actividad que se encuentran en la periferia de determinados campos, y en las que se ubica a individuos con la promesa implícita de que estos universos de consolación podrán actuar como trampolines para conseguir el acceso al campo deseado.

futuribles docentes y orientadores) van a realizar en la sociedad, al *encargarse de formar y de atender a los más débiles, etc., de forma, que los propios docentes - actuantes, como los hemos llamado, difunden la ilusión entre el auditorio-alumnado, de que la pertenencia al curso de formador que se realiza*¹¹⁷ *implica ya en cierto modo “el haber entrado en la profesión de “mediador para el empleo”, “illusio” que es alimentada continuamente en el desarrollo de estos cursos, y que se demuestra, tanto en las metodologías participativas, como hemos explicado, en las que muchas veces se pide a los alumnos que actúen como docentes, y hasta en la propia forma en que el docente se dirige al auditorio, siempre en un sentido en el que se simula o teatraliza, que los alumnos son ya “profesores”, cuando en realidad se encuentran ubicados en el estatus real de parados cursillistas. En definitiva creemos que la metáfora del universo de consolación es una buena definición para estos espacios, porque por un parte sitúan a los individuos en una situación en la que pueden albergar algunas posibilidades de acceder a un estatus laboral superior a éste (el empleo en ese ámbito de hecho lo consiguen de manera efectiva algunos de los participantes), crean una especie de clima virtual donde este estatus puede experimentarse de alguna forma sin estar realmente en posesión de él (teatralización y simulacro), y en ese sentido pueden efectivamente servir de consuelo durante su duración para muchos de los que se han visto estancados en otras vías y llegan a albergar la esperanza de estar entre los elegidos para poder abrir nuevas vías laborales en su carrera. Sería útil distinguir lo que entendemos por universo de consolación en relación con el concepto de *calmar al pánfilo* acuñado por Goffman (1989).*

Calmar al pánfilo consistiría en poner en marcha una serie de mecanismos para hacer más llevadero el proceso de duelo de quienes piensan que se encuentran en un estatus o en una situación que no les hace justicia (véase aquellos que han sido víctimas de una estafa, y que de repente comprenden que tienen que asumir una imagen de sí mismos devaluada e injusta, frente a la que piensan que merecerían). Pero en las técnicas de *calmar al pánfilo* no tiene por qué haber promesas de reparación del estatus dañado, de hecho normalmente lo que se recibe son argumentos que tienden a hacer más aceptable el estatus que se tiene. En un universo de consolación, sí se hacen promesas (que en su mayoría pueden incumplirse) de reparación del estatus que se vive como injusto (ser licenciado y no tener un puesto de trabajo en lo que a uno le gustaría hacer, por ejemplo) con respecto a la reparación de ese estatus, y por lo tanto se plantea como trampolín hacia el estatus deseado. Creo que ahí podríamos cifrar la diferencia esencial. De todas formas, y hecha esta salvedad, los cursos que estudiamos no estarían alejados de algunas de las componentes del concepto de *calmar al pánfilo*, que como la propia

¹¹⁷ No hay que olvidar, que debido a la presión de la inflación de los títulos, no resulta nada fácil el acceder como alumno a uno de estos cursos de formación, por ejemplo en el curso de formador al que yo asistí, tanto yo, como el resto de los quince participantes, fuimos seleccionados de entre un total de 120 personas que pretendían realizar el curso.

orientación laboral, implican el mantener un discurso con los parados, discurso que se hurta a la constitución de medidas de incentivo al empleo real más contundentes, y que resulta apaciguador, en cierta medida, de la ansiedad que los buscadores de empleo pueden experimentar en sus trayectorias, como iremos viendo.

El horario, la *estricta* puntualidad para ir a la escena es otro tema en el que se insiste y recalca mucho, y que forma parte del conjunto de simulacros que implican el aprendizaje y el cultivo de ciertas áreas de la *presentación de sí*, con las que el auditorio se pone en contacto con estos cursos, y que actúan a modo de simulacro de los requerimientos y actitudes que luego hay que poner en marcha para enfrentarse a la búsqueda de empleo y al mercado laboral. De hecho hemos podido comprobar en las entrevistas a orientadores en activo, que la puntualidad de sus usuarios es utilizada como un indicador en sus procesos de criba y de evaluación de capitales y aptitudes de las personas con las que tienen que conformar relaciones de servicio en orientación. Un ejemplo claro de esto será el discurso de Rosa, orientadora laboral en una pequeña entidad que trabaja con inmigrantes, como veremos. Lo importante es señalar, que este conjunto de factores que han de tenerse en cuenta en los cursos, y que se teatralizan con la insistencia del docente, no resultan azarosos, sino que luego encuentran su sentido en la configuración de una serie de disposiciones que se cultivan a modo de hábitos y que se perciben después en la práctica, y en esto la cuestión del tiempo, del horario y la puntualidad no es banal.

Con respecto al horario, el actuante-docente se encarga de resaltar mucho su importancia al principio de cada curso, se recalca que hay que llegar siempre puntuales, porque de alguna forma todos tenemos nuestros problemas para llegar a la hora en punto, porque llegar tarde afecta al trabajo de todo el grupo y esto es una falta de respeto, etc. Sí que pudimos apreciar en ambos cursos a los que se asistió, que la cuestión de la puntualidad, que en definitiva para los docentes remitía a la cuestión de la asistencia, era una de las variables más sensibles que debían tener en cuenta con respecto al mantenimiento de la escena. De hecho, parece frecuente en este ámbito de los cursos de FPO, el que existan muchos cursos en los que hay personas que sin asistir a ellos, consiguen que otros compañeros les firmen la asistencia, y finalmente consiguen los títulos de la misma forma que los que han asistido.

Por lo tanto, todo parecía indicar que la puntualidad era una forma, para el docente, de asegurarse la disciplina mínima que este tipo de cursos requería, básicamente la asistencia, que por otra parte no siempre está garantizada a priori debido al escaso capital simbólico de las entidades que ofrecen los cursos como explicamos. En este sentido todo parecía indicar que el docente, ante un momento constitutivo del grupo como es el de la asistencia y la constancia de los alumnos, recurría a una técnica que podríamos llamar: *De división del auditorio*, en la

medida, en que era un aspecto muy recalcado al principio del curso, y se fomentaba la idea de persona insolidaria con el resto del grupo, a aquella que llegaba tarde a la escena (el curso).

Evidentemente, una vez asumidos estos presupuestos, el proceso de represión por llegar tarde a las clases se producía por parte de los propios alumnos (división del auditorio), ya que la estrategia de división del auditorio casaba muy bien en un ámbito donde no hay que olvidar que se dan tanto solidaridades como competencias entre los asistentes. Respaldados por el enfoque del propio docente, en ambos grupos se constituyeron núcleos duros de alumnos que se mostraban muy poco tolerantes con las circunstancias especiales que algunas personas esgrimían para llegar tarde a la escena (cuidados familiares y lejanía del lugar de residencia).

Como microcosmos simulado de lo que habrá de ser el mundo laboral en el campo de la intervención social, ya se encuentran aquí presentes muchos de los ingredientes de ese mundo: *Solidaridad por un lado* (los orientadores tienen que mantener lazos de cooperación sobre información de plazas, criterios sobre capital simbólico de entidades para orientarse en sus carreras, etc., pero esto no se hace de manera general sino que se van creando grupos donde hay más elementos a favor para la solidaridad que la competencia, grupos que no compartirán todo lo que saben con otros grupos o personas), *competencia por otro*, y *por lo tanto exigencia de unas reglas del juego que rijan esa competencia* (todos tenemos que pagar el mismo coste para llegar a la meta), *exclusiones incluso*: como veremos en ambos cursos había al menos una persona que resultaba díscola con el proceso de adaptación a los valores que se ponían en juego en la escena, y esas personas parecen jugar el papel de los excluidos ante los que habrá que desarrollar estrategias de tacto y de puesta al margen, a un mismo tiempo, cuando se les tenga como usuarios de las políticas activas (esto lo veremos en las entrevistas a orientadores, como hay usuarios que no resultan efectivos para trabar con ellos una relación de servicio, y ante los que los orientadores, habrán de mostrar con tacto, una distancia que los aleje de un servicio cuya naturaleza correría el riesgo de desvirtuarse con ellos).

Por supuesto lo que permite el establecimiento de un consenso básico de trabajo¹¹⁸ en el sentido expresado es la coincidencia de ciertos intereses de mantenimiento de la figura del docente en su intento de conseguir que no se devalúe su escasa legitimidad pedagógica de partida, con la tendencia natural del auditorio a explorar vías de división de éste, que podrían considerarse como pequeñas fracturas lógicas en grupos donde a pesar de que se recree el lazo convivencial y la solidaridad existen situaciones objetivas de competencia por recursos escasos como los futuros empleos cuyos rumores pueden circular en el propio ámbito de la escena. Cabe

¹¹⁸ El concepto de *consenso de trabajo*, es otro de los conceptos centrales de la obra de Goffman (1981) y que se utiliza aquí en un mismo sentido.

decir que no son pocos los cursos de FPO, aunque esto se da al parecer más en otras materias, donde la falta de asistencia por un lado y la fusión de todo el auditorio por el otro ha llevado a la inviabilidad y la extinción de cursos, cuestión, que por lo que se pudo apreciar siempre parecía estar presente como referente por parte de los docentes, especialmente en el docente del curso de didáctica de la orientación, donde la disciplina en materia de asistencia no pudo mantenerse a un nivel adecuado y hubo fuertes críticas por parte del auditorio asistente con más regularidad.

En definitiva la consigna que parecía imponerse de manera general, con respecto a estos procesos de autodisciplinamiento asistencial que barajamos como ejemplo de adquisición de hábitos, era que lo justo es obtener una recompensa (el título) a un mismo coste objetivo y certificable por todos (la asistencia), lo que sin duda en nuestra opinión ya forma parte del proceso de adquisición y afianzamiento de uno de los valores que se difundían en estos cursos: *la responsabilidad individual en la carrera formativa y laboral*. Lo fascinante es comprobar, cómo sin necesidad de un proceso de inculcación ideológica y teórica de estos valores, y por el hecho de que la puesta en marcha de las estrategias tanto docentes como de los auditorios, lleva a hacer funcional una serie de métodos de trabajo que encierran a su vez un conjunto de disposiciones que se van adquiriendo por los participantes.

Todo parece indicar que el empleo de las que hemos llamado *metodologías participativas* en el desarrollo de estos cursos favorecen un proceso en el que los auditorios, o el alumnado, se van confrontando con situaciones en las que tienen que aprender a resolver problemáticas de tipo comunicativo con los demás, que si bien todos conocemos ya de alguna forma por nuestro paso por la familia o el sistema educativo, *en estos espacios se convierten en objeto específico de cultivo*. La gran preeminencia que se concede a la actividad, a lo práctico frente a la teoría, la teatralización y la simulación en el espacio de la clase, frente a los contenidos teóricos normalmente tachados por todos como pesados y aburridos, resultan el “meollo” pedagógico de estas *escenas sociales*, cuestión que por otra parte juega muy a favor del mantenimiento de la posición y de la fachada de los propios docentes. *Digamos que la metodología participativa es el consenso de trabajo que docente-actuante y auditorio encuentran para darle un sentido a la interacción, se establecen por tanto, no tanto como imposición de la parte actuante-docente, sino como un elemento estructurador de los consensos de trabajo sobre el sentido de las interacciones que se dan en los cursos*. No hay que olvidar, que efectivamente, y como vamos a ver, se aprenden algunas cosas en estos cursos, cuestiones que no dotan al alumnado de conocimientos específicos para enfrentarse a puestos de trabajo concretos, no se aprende por ejemplo qué herramientas habría que desplegar para orientar a parados de larga duración frente a parados procedentes de otras situaciones, pero sí se adquieren una disposiciones de tipo general, que hemos denominado competencias comunicacionales, y

que ofrecen estrategias a los mediadores para después desarrollar el contenido de sus puestos de trabajo concretos. Entonces podemos preguntarnos sobre todo ¿qué tipo de predisposiciones adquieren estos agentes en los cursos en los que se forman para mediadores de empleo?

Entre las predisposiciones que se cultivan, y que operan como categorías o filtros para ver el mundo laboral, resulta muy destacable la casi necesidad, que se insufla en estos cursos de ser *positivos*. Enfrentados a un auditorio que en muchos casos presenta situaciones de frustración en la trayectoria de búsqueda de empleo (personas que han suspendido oposiciones, que no han progresado por la vía universitaria, que han hecho unos cursos de doctorado, y no pudieron avanzar por esa vía, etc.), la necesidad de ser *positivos* es un eslogan que se repite hasta la saciedad en estos espacios de profesionalización. Los docentes difunden que si bien la situación laboral es compleja, y es duro encontrar un trabajo adecuado a lo que se ha estudiado, lo fundamental por tanto es mantener el tipo, *mantener la fachada*, ser positivos, tener paciencia, y de esa forma, el trabajo llegará, el estatus que de manera implícita nos están prometiendo con el curso, tendrá lugar. *Ser positivos, ser constantes, no desmoralizarse, formarse continuamente, son algunas de las claves con las que se tiene contacto al entrar en estos espacios de socialización, y que servirán como requisitos útiles para entrar y funcionar en esta esfera laboral, y que formarán parte de la constitución de un habitus flexible*. Además, el ser *positivo* adquiere en estos espacios una significación especial con respecto a lo que puede considerarse de otros lugares donde pueden jugar igualmente valores similares. En primer lugar destaca la archí repetida presencia del propio adjetivo, que se usa hasta la saciedad en los cursos, fruto de lo cual lo hemos podido encontrar reflejado en muchos de los relatos tanto de orientadores como de usuarios efectuados.

En definitiva podríamos decir que *en estos espacios, se cultivan distintos aspectos de la presentación de sí, que podríamos estructurar en dos categorías fundamentales: los componentes verbales y los no verbales de la expresión, modales, formas de estar en público y con respecto a los otros* (empleadores o usuarios del futuro trabajo).

Creo que entre los componentes verbales, también podrían estructurarse básicamente en el aprendizaje entre lo que se puede y lo que no se puede decir, cuándo hablar y cuándo callarse, qué aspectos de la presentación de uno mismo resultan interesantes para dar a conocer en estos espacios de solidaridad-cooperación, y qué aspectos no, etc. Parece que podríamos estructurar estos componentes en 1) técnicas expresivas de presentación de sí que implican una buena gestión de la imagen que uno da de sí mismo. Podríamos llamar a esto saber venderse (hacer ver los aspectos positivos y los puntos fuertes que se poseen, en función de las demandas de los auditorios a los que uno se enfrenta, y minimizar y ocultar los que puedan ser perjudiciales para

esa imagen), y 2) cultivo del tacto goffmaniano, que aunque pueda parecer que va de sí, nada más lejos de la realidad ya que en estos cursos se ve perfectamente hasta qué punto el tacto es algo que siempre resulta insuficiente y poco conocido cuando se está en espacios problematizantes que lo demandan. Creemos que de alguna forma se cultivan unas *competencias verbales* expresivas útiles en el manejo de situaciones que implican el trabajo con personas, aprender a manejar a los demás, y a manejarse con los demás, que aunque de alguna forma lo estamos haciendo desde que nacemos, aquí en estos *espacios de profesionalización*, se dan unas condiciones y unas restricciones que obligan y hacen necesario el cultivo o la intensificación del uso y conocimiento de estas destrezas, que pueden llegar a ser adquiridas de manera implícita y/o explícita por los agentes.

Entre los componentes no verbales de la expresión o de la dramatización de la presentación de sí, hay un elemento que es esencial, y que se hace un especial énfasis en él, en estos cursos: *la agresividad*. Es fundamental como requisito para pasar con éxito estos cursos, para ser apreciado por los demás, y no convertirse en el que juega el papel de individuo negativo (parece que en casi todos los grupos hay algún individuo o individuos que acaba cargando con ese estigma, el de ser *negativo*, el de no confiar en sus posibilidades, “*tú mismo te echas tierra encima*”, etc.) como hemos dicho. Se trata de controlar los aspectos de la expresión no verbal de uno mismo que muestren cierta agresividad, que en el fondo están delatando frustración por el fracaso con el que se vive el proceso de inserción en la vida laboral. Algunas de las personas que había en estos cursos tenían trayectorias de fracaso y de frustración en el acceso al empleo, oposiciones suspendidas, truncadas, carreras formativas de mayor grado que no se han podido continuar, toda la frustración de la inflación de los títulos, como hemos dicho. Evidentemente, en algunas personas estos aspectos no pueden ser convenientemente manejados, de modo que queden ocultos en sus estrategias de presentación de sí. En este sentido estos espacios de profesionalización, son oportunidades de oro para comprobar qué se está fallando en eso, y se recibirían represiones, castigos y pistas en esa dirección (el comportamiento bien manejado de los otros, para superar este requisito de acceso al campo: controlar la frustración, y hacer que ésta quede confinada la *región posterior* de la actuación, en términos de Goffman (1981: 123). Desde luego las muestras de agresividad, tanto verbal, como acompañadas con gestos que implican fuertemente el uso del cuerpo, mover las manos con fuerza (cuestiones que muchas veces pueden tener que ver con las culturas de origen, Bourdieu (1991), hará el paso por estos espacios de profesionalización muy complejo, posiblemente asociado a la posesión de algún estigma, y pueden hasta cierto punto predecir lo que puede suceder después en el intento de inserción en el mercado laboral: fracaso y muerte social.

De hecho, tanto en los cursos a los que asistió, como en el desarrollo del grupo de discusión, se ha podido constatar, que en la mayoría de cursos, hay alguna persona sobre la que el grupo acaba identificando los ingredientes, de lo que constituiría una persona *poco empleable*. Suele ser la persona tachada de negativa dentro del grupo, la que manifiesta en grupo su desconfianza ante las posibilidades de éxito que tiene en su inserción laboral, su desconfianza ante determinadas metodologías que se ponen en marcha, etc. La *personificación*, en algún miembro del grupo, a veces en algunos comportamientos de algunos miembros del grupo o auditorio, de lo que no hay que hacer para poder tener éxito en la búsqueda de empleo, y ser empleable (es decir, adoptar un *habitus flexible*, como venimos diciendo), sería uno de los componentes de la escenificación de estos cursos.

Un tema *fundamental en los espacios de profesionalización que son los cursos, es el ponerse en contacto con las fuentes oficiales de donde emana el supuesto empleo en las profesiones a que se quiere aspirar*, y que forma parte de las predisposiciones y aptitudes que han de cultivarse para pasar con éxito por ellos, y desembocar en un empleo efectivo.

Todos los miembros de los cursos se encuentran en una misma o muy similar posición con respecto al mercado laboral, con un estatus muy similar, lo que favorece que estos espacios de profesionalización se conviertan muchas veces en espacios de convivencialidad, al mismo tiempo que son espacios de competición, donde las personas toman sus primeros contactos con información sobre lugares de interés para acceder al empleo como *mediadores para el empleo*, personas influyentes, entidades que contratan, etc. El aprender a preguntar por estas cuestiones, a dar información a otros, y a intentar obtenerla, también se convierte en una cuestión clave de la adquisición de predisposiciones a modo de competencias comunicacionales, que formarán parte del *habitus flexible*.

Es en estos cursos, de hecho (además de que también se pueden obtener por otras instancias, como a través de los orientadores en ejercicio), donde se ofrece toda suerte de listas sobre ETTs, empresas o entidades que contratan formadores, bolsas de empleo, etc. Estos materiales los suministran de manera burocratizada los formadores, pero además, y lo más importante: Las personas comienzan a preguntar en qué sitio se trabaja mejor, en qué sitio peor, qué tipo de entidades pagan mejor, qué tipo peor, donde hay más enchufes para *entrar*, donde se valora más el currículum, y toda una serie de información informal que circula sobre la naturaleza del campo de los mediadores en el empleo. *Los espacios de profesionalización, son lugares, donde sobre todo, se intenta fabricar capital social*, se compite y se colabora a la vez, ya que todos están inicialmente en una misma posición, y suele haber intereses lo suficientemente diversos como para que esto permita compartir información. A la vez que

también surge competitividad, por la dificultad de acceso a esta área laboral, por la diferente cercanía sobre personas a las que puede presuponérseles cierto poder en el ámbito del empleo (puede ser, en algunos casos el propio docente, aunque es poco frecuente al parecer).

En definitiva, *todo indica que de alguna forma, estos espacios generan unas interacciones que funcionan a modo de teatro, de ensayo, de operaciones de presentación de sí, y de comunicación, que abarcan diversos aspectos del trabajo que implica el tener a otras personas como materia prima del trabajador (eso es la orientación laboral, y los cursos de FPO, como también lo es el trabajo social, por ejemplo)*. Evidentemente el auditorio no llega aquí desconociendo los aspectos más elementales de estas formas de presentación de sí y de comunicación, pero reafirman el conocimiento de su validez específica en este ámbito, toman contacto con técnicas específicas de presentación de sí que desconocían con anterioridad y esto asociado además a cierto conjunto de expresiones y de dramatizaciones que parecen más específicas y propias de estos trabajos y espacios formativos, que de otros en los que hubieran formado parte los auditorios hasta ese momento, como la familia o la universidad.

Es en el ejercicio de estas prácticas, y en el empleo de las metodologías que se dan en estos cursos, y que hemos descrito someramente con anterioridad, donde se dan las condiciones de posibilidad para el cultivo de un conjunto de predisposiciones, que ya hemos llamado en varias ocasiones de *habitus flexible*, en relación con el empleo.

Resumiendo, podríamos agrupar las disposiciones y predisposiciones que se adquieren en estos cursos en las siguientes:

1) Predisposiciones asociadas a visiones rudimentarias que se dan en estos cursos sobre el estado de los mercados de trabajo: Hay penuria laboral, escasez de empleo, malas condiciones laborales: la predisposición que se fomenta apunta a la necesidad de buscar la inserción laboral por encima de la calidad del trabajo y de cualquier tipo de negociación sindical.

2) Un conjunto de competencias comunicacionales que se revelan como muy útiles en trabajos o relaciones de servicio en el sentido de Erving Goffman, que tienen a otras personas como objeto. Aquí podríamos distinguir entre dos tipos:

a) Técnicas verbales y no verbales (modales en la comunicación) de presentación de sí mismo que implican el saber venderse y suponen una cierta *mercantilización de la fachada propia* (algo que no es común en todos los espacios sociales y laborales, pero que presumiblemente sí lo sea también en otros donde el trabajo consiste en la necesidad de

establecer consensos de trabajo con otros, etc.), el perder el miedo escénico en trances como hablar al público, etc., que van a resultar muy útiles en el ámbito del trabajo de los mediadores laborales. Dentro de estas técnicas de presentación de sí mismo, resultan vitales, y se hace gran hincapié en ello, las técnicas que permitan *reprimir la agresividad* tanto verbal como gestual en la comunicación, ya que ésta es considerada por los auditorios y los monitores como un signo de fracaso, que como la *profecía de Thomas* puede acabar materializándose en un fracaso efectivo en el acceso al mundo laboral.

b) El cultivo de una especie de *tacto* en el sentido goffmaniano del término, que significa aprender a respetar la fachada del otro de forma que esto repercuta en la salvación de la fachada propia, y propicie la creación de consensos de trabajo sobre la base de escenarios donde no siempre hay suficientes intereses en juego para todos los participantes como sucede con la orientación laboral y su vacuidad de contenidos con respecto a las necesidades de diversas categorías de sus públicos usuarios.

En general pensamos que los *habitus* se irían forjando y modificando en la interacción de las esferas de la experiencia pasada y de la confrontación con situaciones novedosas donde ha de actualizarse lo que se entiende sobre el mundo y a la vez se van incorporando y desechando disposiciones. En el caso de los mediadores para el empleo, los orientadores laborales, por ejemplo, creemos que hay tres factores que intervienen en la conformación del *habitus*, que hemos llamado, por las características que parece presentar, flexible:

- Las trayectorias laborales y educativas pasadas, relacionadas con la procedencia familiar.

- Los aprendizajes específicos y de refuerzo de disposiciones que se dan en los *espacios de profesionalización* que hemos estudiado.

- La propia experiencia de los orientadores en el acceso a su profesión, y las condiciones laborales en las que ésta se ejerce, ya que forman parte de la precariedad laboral que lleva a la adopción de *habitus* flexibles en el sentido expresado. Veremos en un epígrafe específico como las propias condiciones de inseguridad laboral, de eventualidad en el trabajo de los orientadores, condicionan su desempeño cotidiano, y cómo se relatan varios casos en los que los orientadores utilizan su propia trayectoria de acceso al campo de la orientación como metáfora para mostrar la dureza del mercado de trabajo, e infundir realismo en sus usuarios.

Pensamos que el concepto de *habitus flexible* importado con el significado que le imprime su autor resulta muy adecuado para definir la visión del mundo laboral que tienen los orientadores y la forma en que deben desenvolverse tanto para acceder a su empleo como en el tratamiento con las poblaciones a las que atienden. Para resumirlo con nuestras propias palabras, aquí el concepto de flexible hay que entenderlo en el sentido de adaptación a las condiciones que impone la parte empresarial en un mercado de trabajo marcado por un fuerte desequilibrio de poder entre la oferta y la demanda. A los efectos de nuestro estudio hemos encontrado un conjunto de factores con los que *creemos que podría completarse la definición de *habitus flexible** con la que venimos trabajando:

- Pragmatismo con respecto al estatus quo de las relaciones de fuerza entre capital y trabajo en el mercado laboral.

- Confianza en la responsabilidad y el esfuerzo individual como única forma de acceso al empleo.

- Ignorancia e irrelevancia de la acción colectiva y sindical en relación con el mercado laboral.

- Primado del trabajo como un fin en sí mismo, frente a la negociación de la calidad del mismo.

- Creencia en las posibilidades y en la responsabilidad individual con respecto al acceso al empleo. Confianza en la capacidad del sujeto para cambiar su situación desde los recursos individuales.

- Fuerte creencia en la formación como requisito incuestionable y universal para acceder al empleo.

4.3.1. Los cursos de FPO. Espacios de profesionalización vistos desde la óptica de sus participantes

Para reforzar la base empírica del análisis efectuado con anterioridad sobre la naturaleza de los cursos en los que participan los mediadores para el empleo y cómo adquieren ahí una serie de disposiciones y competencias, se ha efectuado un grupo de discusión con personas que han realizado estos cursos entre finales del año 2004 y junio del 2005. El grupo se ha hecho con

personas que, habiendo terminado el curso de formación con una antelación inferior a un mes en el momento de la entrevista, no habían encontrado todavía empleo en el campo de la mediación laboral. Los participantes en el grupo (que fueron un total de seis personas) procedían de diferentes cursos, impartidos por diferentes entidades de Granada, siendo los cursos, los siguientes: Formador de formadores, Metodología didáctica, y Agente de empleo. Hay que decir que las conclusiones y aportaciones más relevantes que hicieron los asistentes, resultan muy homologables a lo que sobre estos particulares responden los orientadores laborales entrevistados en profundidad en este trabajo. En algunos casos, las declaraciones de los participantes vendrán matizadas, por la especial posición en el campo que alguno de los agentes entrevistados ocupaba, y cuyo conocimiento resulta relevante para entender el contenido de sus declaraciones.

Hay casos en los que la presentación de las hipótesis y argumentos que se realizan es reiterativa, especialmente con respecto a los argumentos defendidos justo anteriormente. Quizás porque se ha buscado una explicación pormenorizada sobre cómo funcionan estos cursos y cómo los agentes adquieren sus disposiciones, tal y como explicamos anteriormente. En cualquier caso es una intención metodológica el que así sea, ya que pensamos que resulta compleja la explicación del funcionamiento de los mecanismos por los que se va incorporando un *habitus*, y ésta quizás no pueda basarse sólo en las apreciaciones que el autor pueda hacer al respecto, sino que hemos visto la necesidad de triangular esas reflexiones con los testimonios de algunos de los protagonistas, a pesar de que los relatos de los propios orientadores en servicio también resultan corroboradores de las hipótesis lanzadas.

En principio consideramos interesante comprender por qué las personas eligen realizar este tipo de cursos de FPO (cursos que habilitan para ser *mediador en el empleo*) y de qué forma estos cursos intervienen en sus estrategias de acceso al empleo. En este sentido el discurso que presentaban las personas en el grupo de discusión era unánime: *una vez que se ha terminado una carrera, en este caso carreras de ciencias humanas que ofrecen muy pocas salidas directas en el mercado laboral, se hace preciso diseñar alguna estrategia alternativa a la de conseguir un trabajo en la rama que se ha estudiado, ya que esto se hace difícil en el proceso actual de inflación de títulos. Se trata por tanto de diversificar, que significa disponer de varias opciones, vías o estrategias por las que se confía que va a llegar el empleo.*

Los cursos se hacen porque se necesita el título para poder ingresar en ese campo profesional. Ahora bien, como se trata de un ámbito laboral de perfiles difusos, y donde como veremos por las declaraciones de los entrevistados, prima muchas veces el capital social y los aspectos subjetivos de la persona para ingresar en el campo, esto hace que las condiciones de

acceso estén en continua modificación, y se exijan cada vez más cursos de la misma materia, aunque existan unos requisitos formativos mínimos exigibles para acceder formalmente al empleo.

En un contexto de inflación de títulos, las personas intentan diferenciarse del resto, diversificar el currículum de forma que puedan tener alguna especialidad, diferenciarse de los demás. Lo que parece ocurrir es que los alumnos de los cursos comprueban en el transcurso de su desarrollo, que la diferenciación a través de estos itinerarios basados en los cursos de FPO es difícil, porque los hace mucha gente, y los entrevistados denuncian que hay mucha cantidad de personas optando a lo mismo, cuestiones de las que parece que comienzan a cerciorarse en el propio ámbito de la formación complementaria. *La paradoja: que la formación complementaria se devalúe no lleva a que la gente la abandone, al revés: menos valor de cambio tienen los cursos, más cursos hay que hacer tanto para asegurarse la entrada, como para permanecer en el ámbito laboral, y justificar la permanencia en éste.*

Preguntados por el motivo que les lleva a hacer estos cursos de FPO, que hemos relatado, nos hemos encontrado con algunas respuestas como las siguientes:

OMAR-“pos, porque no quieres cerrarte, la universidad ya de por sí te guía hacia un único camino y tú ya intentas abrirte profesionalmente... y es una vía más que está ahí, y dices...”

PEDRO-“lo primero es que el curso es el título, y lo primero que te van a exigir en una academia de formación es el título, el currículo para que tú puedas trabajar..., pero dentro de eso es lo que dice Sandra: Se supone que sería como para actualizarse y prepararte en la especialidad que sea, y la verdad es que muchas veces tampoco te sirve, y luego es que te piden otro más especializado... y así...”

SANDRA-“entonces... ahora todo el mundo está igual, entonces lo que tú quieres es discriminarte del resto para que puedan decir: Pos esta persona tiene esto... pero es que ahora todo el mundo tiene los cursos de FPO entonces no creo que sirvan para la función que...”

MARÍA-“ hombre lo que está claro, es que, por ejemplo, para que te contraten como orientador laboral, ahora mismo, tienes que tener un curso específico de orientación de 50 horas, o seis meses de experiencia en orientación... pero es verdad que después sale un curso de esto, ahh!, pos tienes que hacer este, a veces entre las propias compañeras”

Otra de las funciones latentes que hemos encontrado en estos cursos de formación complementaria, y en la que se muestran plenamente de acuerdo los entrevistados, es la de funcionar como espacios de *tranquilización psicológica*, donde las personas apaciguan, en cierto sentido, su ansiedad ante el estatus de parado. En este sentido sería acertado considerar

que tienen componentes que actúan como mecanismos de *calmar al pánfilo* (Goffman y Joseph, 1989), de los que habla Erving Goffman y ya hemos citado. El efecto de tranquilización psicológica, tal y como lo describen los alumnos, se deriva de que mientras que se hace un curso, aunque se esté en periodo de búsqueda, parece que haría descender el nivel de ansiedad por la no tenencia del empleo que acusan muchos de los alumnos en paro. Se está ocupado en algo, se comparte un espacio con personas que están en una situación similar, etc. Esto podría estar indicando que este tipo de políticas activas, tienen que ver, en muchos de sus contenidos, *más con el trabajo social, con la creación de espacios de recreación de la convivencialidad, que con las políticas laborales en sí, habida cuenta del escaso porcentaje de los que finalmente rentabilizan estos espacios en términos de un acceso al empleo que se derive de su paso por ellos.*

SANDRA- “pero es que..., yo lo digo en mi caso..., está parao, y no lo haces muchas veces por algo..., sino por estar ocupao... porque es que el estar desocupao en tu casa, es que... te machaca la mente... y yo creo que también, aparte de tener algo, es que lo haces por tener algo de currículo o por las oposiciones, lo haces por estar ocupao, y allí también ves a otros, piensan también que la cosa está... así como tú...”

EL RESTO DEL GRUPO- “responden afirmativamente a la cuestión que plantea Sandra... (en este grupo concreto)”

De modo que nos encontramos con unos espacios donde la gente se va profesionalizando, adquiriendo una serie de competencias pero que más allá de estar insertos en las estrategias de acceso al empleo de sus usuarios, cumplen también otras funciones en sí mismos, como esta de apaciguamiento psicológico, de la que hemos hablado, en contra por ejemplo, de lo que podría pensarse en función de las teorías del capital humano, de Gary Becker, que hemos analizado en otro lugar. Hasta qué punto la gente no hace el curso exclusivamente por cuestiones de inserción futura, puede deducirse también de las expectativas laborales que los usuarios tienen cuando ingresan en los cursos y a partir de haberlos realizado. Preguntados por las posibilidades que ven las personas del grupo de conseguir un empleo a través de los cursos realizados, obtenemos algunas respuestas.

MARÍA- “yo cuando llegue septiembre, si no tengo nada..., porque es que no hay nada, hay muchas personas en Granada que quieren de lo mismo... trabajando de lo mismo, que estamos en la calle, y somos 100 personas del SAE, que hemos ido a la calle y estamos todos en lo mismo y sin trabajo...”

E- “¿qué perspectivas laborales tienes tú?”

SANDRA- pues estoy en un proceso de una unidad de UTDL en un proceso de selección, a ver lo que pasa, y luego en género, pues... y luego el género por la beca que te he comentao, y yo ya me he planteao, que si ninguna de estas cosas no salen, de preparar oposiciones.... porque me planteo eso... de empezar a encontrar algo, y en fin, qué hago...”

El acceso al campo de los mediadores en el empleo, es relativamente sencillo (en cuanto que se exigen unos requisitos formales escasamente elevados en materia curricular, y luego las funciones a realizar son sencillas y bastante indeterminadas), por eso parece una opción que elige mucha gente, y que por lo tanto no puede hacerse como vía única: Las personas se moverían entre esa posibilidad, el preparar unas oposiciones, etc.

Como ya explicamos, la función clave de estos cursos sería la de suministrar una serie de competencias comunicacionales a sus alumnos. Las competencias comunicacionales que se adquieren consisten en una serie de actitudes, que se ensayan y se fomentan en el desarrollo de los cursos, y que permiten a las personas una serie de cosas: eliminar la timidez o aprender a sosegarla (estar durante bastantes horas con un reducido grupo de personas con las que se llega a un cierto grado de intimidad, ayuda) aprender a hablar en público, aprender a callarse ciertas cosas que pueden herir a otros (existen muchos trabajos y dinámicas de grupo, donde han de adquirirse estas disposiciones), en cierto sentido cultivar un tacto en la comunicación... No abundaremos más en ello.

MARÍA- “ es que hay que ir de positivos por la vida, no es por que lo digan en los cursos sólo, que claro, es que es la realidad, y yo veo muy bien que salgas con ánimos, que muchas veces tú estás en baja forma y te crees..., pero no, siendo positivo, se consigue todo mejor...”

MARÍA- es todo trabajos en grupo... no se hace cansao, es muy ameno..., y es fenomenal.... y ya está..., por lo menos en éste fenomenal, y el que hice de formador ocupacional igual...”

E- “ y ¿tú por ejemplo que opinas, de la comparación de esta metodología con el ámbito universitario?”

SANDRA- no se puede comparar... es todo práctica, no hay teoría, y..., aprendes más..., por lo menos en el curso que nosotros hemos estao dando de metodología didáctica, pues teníamos que aprender a dar una clase, utilizar los medios didácticos, saber para qué... a mí me parece mucho más interesante que el método expositivo universitario que es el que se usa siempre...”

Es interesante como las personas coinciden y destacan en señalar (en perfecta consonancia con lo que se pudo detectar en la observación participante efectuada) el aspecto eminentemente práctico de estos cursos (que los comparan con la universidad masificada y teórica) asociado a lo que consideran una de las características principales de estos cursos: *el*

compañerismo que se vive y se experimenta en ellos. Esto es lo que nosotros hemos definido como convivencialidad o recreación del lazo social.

MARÍA- “hombre, el aprendizaje, también, pero yo es que creo que..., las relaciones interpersonales..., es la diferencia que hay... que es una cosa de la FPO, el trabajo en grupo... es fundamental..., para mí es fundamental...”

OMAR- más cercano al mercao laboral..., que así es como se va a tratar a la gente cuando llegues al mercao laboral, de tú a tú, más cercano, con tu jefe..., o... mientras que la universidad es más frío, y más a largo plazo, pero esto es más cercano, más real...

MARÍA - y un seguimiento del alumno también... es como decía Pedro, le han dicho una oferta de trabajo... he visto en internet esto..., me consultáis lo que queráis... que se hace como un seguimiento dentro del proceso de inserción del alumno... que creo que también es importante...

PEDRO- entonces pos en el grupo pos te encuentras pos tos los roles clásicos, el pesimista, el optimista, el listillo, el falsete... y entonces hay mucha ayuda entre compañeros, pos mira: has visto las listas de tal..., pos se interesan por ti... o pa hablar, a ti cómo te va..., en fin... pero como nos dan también listas, de sitios para encontrar empleo, pues siempre hay compañerismo, y se comparten cosas y te llaman los compañeros, pos mira, he visto que esto es para ti...”

En estos párrafos anteriores se expresan muy bien algunas cuestiones de la utilidad que tienen estos cursos para los mediadores, el tipo de relaciones que se mantienen y lo que las personas consiguen en estos cursos, más allá del discurso oficial. En primer lugar se trata de espacios donde no es tan importante la adquisición de una serie de teorías, el “aprendizaje”, como lo llama Maria, como la adquisición de destrezas comunicacionales cuando se habla de la importancia del trabajo en grupo. En el segundo párrafo, Omar sintetiza bien la naturaleza de estos cursos, que podemos concebir como acciones pedagógicas extraordinarias, que actúan como simulacros de lo que después va a ser el enfrentarse al mercado real, y el trabajo real de orientador. En última instancia, los cursos, espacios contradictorios donde se compite y a la vez se coopera, son lugares que en principio reproducen, a grandes rasgos, la diversidad de públicos con los que va a verse confrontados un futuro orientador laboral, dentro del ejercicio de *simulacro* que hemos definido. Las distintas actividades, en las que más que compartir un aprendizaje o corpus teórico lo que se comparte es un estar juntos, hacen que una de las utilidades de estos cursos sea el ser un lugar donde se comparte información sobre ofertas de trabajo, sobre lugares donde es conveniente dirigirse o no en la búsqueda, información general sobre el estado del sector laboral al que se accede, etc. Información que resulta de utilidad a las personas que optan a ello, tal y como explica bien Pedro en el último párrafo.

Con el objeto de indagar sobre cuáles son las disposiciones que se fomentan en estos espacios, hemos preguntado a los participantes del grupo de discusión por el tipo de competencias, actitudes, habilidades que piensan que debe desarrollar un mediador en el empleo para ser un buen profesional. Y nos hemos encontrado con un conjunto de respuestas, en primer lugar muy homogéneas entre sí, lo que demostraría que en cierto modo estos cursos fomentan el que se tienda a adquirir un conjunto de disposiciones entre los mediadores, que constituyen en cierto modo un acervo profesional. Se comprueba que las respuestas indican que la “acción pedagógica extraordinaria”¹¹⁹ de los cursos preparados para los mediadores de empleo, facilitan la incorporación de un conjunto de visiones y disposiciones que tienen más que ver con el trabajo social, y con la “*reparación psicológica*”, de la primera parte del trabajo social, de la que habla Castel (1998), y también Autés (1998), que con cuestiones relacionadas con el empleo o lo laboral. Así la *empatía* con el usuario, y la *escucha activa*, ejes centrales del trabajo social, son señalados en primer lugar y con mucha rotundidad por todos los participantes del grupo. Hemos podido comprobar como en entrevistas a orientadores en ejercicio, y sobre todo a usuarios de la orientación, son estas actitudes las que facilitan la creación de una relación de servicio de orientación fecunda. En definitiva, *competencias comunicacionales, que resultan de utilidad en profesiones donde la materia prima del trabajador, por decirlo de algún modo, son otras personas.*

Así mismo también se destacan otras cuestiones relacionadas con estas competencias comunicacionales, en el sentido de aprendizajes destinados a exponer los puntos de vista de los agentes, a saber cuando hablar y cuando callar, y cómo comportarse comunicacionalmente ante distintos tipos de personas con requisitos comunicacionales distintos, personas afectadas a veces por la frustración de su estatus de desempleo, etc. en este sentido afloran en estos espacios formativos, términos como el de *asertividad*, que pueden muy bien identificarse sociológicamente con el concepto de *tacto* de Erving Goffman.

Un conjunto de competencias y comunicacionales que recogen los entrevistados con la categoría de *habilidades sociales*, que como muy bien explica Sandra en el tercer párrafo, se utilizan mucho en estos cursos, y que se aprenden más en el desarrollo de una serie de actividades cotidianas de los cursos (podemos intuirlo cuando ella dice: “*pero que ya, uno mismo se obliga...*”) en el propio proceso de verse confrontado a los demás, y en el ejercicio de una serie de prácticas, que a modo de simulaciones, sirven para ello, y donde se va fraguando una incorporación de predisposiciones sin necesidad de que haya inculcación teórica específica.

¹¹⁹ Como ya hemos dicho en otros lugares, se mantiene la hipótesis de que los cursos funcionan como una *acción pedagógica extraordinaria* (Bourdieu y Passeron: 1981), que constituye una suerte de universo de consolación, mientras las personas se preparan para acceder a otro estatus, al tiempo que se dotan de una serie de disposiciones que luego serán parte de sus herramientas para enfrentarse al trabajo práctico.

E- *“¿y qué competencias creéis que hay que poner en marcha para ser un buen profesional...?”*

MARÍA- *¿pues que seas un buen comunicador...la escucha activa... que me parece fundamental, no? Aunque sean tópicos, por ejemplo lo de la asertividad...*

E- *y ¿qué es la asertividad?*

M- *pues es defender tus ideas respetando las de los otros también*

PEDRO- *y sin dañar, sin dañar al otro...*

SANDRA- *sí bueno, es que antes alguien ha dicho, no sé quién ha sido, que en estos cursos si eres tímido tienes que dejar de ser tímido, porque si son tan pocos y no participas..., pos... esa serie de habilidades pos si que te las trabajas, pero que ya, uno mismo se obliga, en esos cursos ..., a decir... yo creo que se trabaja mucho eso de habilidades sociales..., de comunicación..., ese tipo de cosas son fundamentales... en estos cursos, porque claro en la universidad si no quieres preguntar no preguntas, pero es que aquí..., estás casi... como obligao a hablar...*

PEDRO- *pues saber comunicar es clave..., y la empatía, saber hablar a cada persona... según su personalidad, su cultura... entonces tú aprendes a equilibrar el grupo de esa forma, todo son prácticas..., metodología...”*

4.4. LA RED DE ENTIDADES Y SERVICIOS DE ORIENTACION EN LA CIUDAD DE GRANADA

4.4.1. Introducción y precisiones metodológicas

En primer lugar resulta muy conveniente hacer una serie de precisiones metodológicas que nos sirvan para reconstruir el camino por el cual llegamos a los contenidos de este epígrafe. Si bien es cierto que se va a ensayar aquí una lectura que nos aproxima a la existencia y el funcionamiento de un conjunto de entidades que ofrecen orientación en la ciudad de Granada hay que dejar muy claro que nuestro proceder metodológico dista del de un análisis institucional en el sentido clásico de ese tipo de trabajos. Nos interesan las instituciones, y la construcción de unos perfiles suficientes de sus variedades y de sus principios de funcionamiento y de coordinación, en la medida en que queremos explicar el trabajo de los mediadores para el empleo, y éste encuentra (como veremos en detalle), entre otras constricciones para el desarrollo de su tarea cotidiana, las propias que le impone el espacio institucional en que desarrollan sus actividades.

Pero no es a partir de un análisis institucional, o de una investigación evaluativa clásica (evaluación preformativa, sumativa, o los distintos tipos de evaluación que son descritos por los

especialistas en este campo) que se llega al análisis de las tareas del mediador para el empleo, de los dilemas de la construcción de la interacción entre mediador y usuario, de las trayectorias de inserción laboral de los propios usuarios en relación con este proceso de orientación. Más bien podríamos decir que las necesidades de nuestra investigación están presididas por el sentido inverso de la relación apuntada: para comprender la tarea de los mediadores para el empleo, necesitamos también entender de manera mínima, pero suficiente, el marco institucional en el que operan, que es, como hemos dicho, una más (y muy importante) de las constricciones que pesan sobre el desarrollo de sus actividades cotidianas de orientación.

Eso implica, pensamos, una serie de advertencias metodológicas que resultan útiles para la lectura de la intencionalidad de este trabajo:

-Un trabajo de evaluación institucional al uso, como tendría por objeto demostrar la adecuación o no de los objetivos declarados por un programa o institución con los resultados obtenidos de su actividad, tendría que contar ineludiblemente con un análisis cuantitativo y riguroso de los resultados de esa actividad¹²⁰. En su lugar aquí son las entrevistas en profundidad, tras una larga estancia de inmersión en el campo, lo que constituye el armazón metodológico. Se trata de darles la palabra tanto a orientadores laborales como a usuarios de la orientación (en este caso nos hemos concentrado en usuarios de uno de los servicios), para comprender cuál es el tipo de representaciones que tienen sobre la orientación laboral e intentar explicar cuál es su influencia en las trayectorias de inserción laboral de los parados.

- Por lo tanto lo que se toma por objeto es el proceso de acceso, profesionalización y práctica (también sus discursos y representaciones sobre la orientación laboral y los mercados de trabajo) de los mediadores para el empleo (orientadores), y no las instituciones o los dispositivos de orientación en particular.

4.4.2. Perfil histórico breve de la evolución cuantitativa de los centros de orientación y del número aproximado de orientadores que operan en Granada

Hemos de comenzar aclarando que apenas existen fuentes estadísticas con las que podamos recoger de manera sistemática la evolución de esta actividad, y mucho menos conocer el impacto real exacto en términos de acceso al empleo que puede deducirse de la orientación

¹²⁰ Sí se tendrán en cuenta algunos de los datos cuantitativos existentes, de cara a reflexionar sobre la propia implantación y la naturaleza con la que parecen presentarse estas medidas y dispositivos de orientación, pero ni se hace, ni creo que sea posible, como asegura Barbier (2004), por ejemplo, hacer una evaluación científica de la eficiencia y eficacia de la orientación en estas entidades.

laboral. Sí que existen algunas fuentes, como el panel de hogares de la Unión Europea, el PHOGUE, o también otros indicadores de la OCDE, que ya hemos abordado en otro apartado a partir de las obras de autores como Fina, o Alujas, que han realizado notables trabajos sobre todo en el terreno de las comparativas de gastos en políticas activas y en políticas sociales entre diferentes países de la Unión Europea. Las conclusiones generales, que no vamos a reproducir aquí en su extensión, son que el gasto en políticas activas se ha incrementado en términos generales en la Unión Europea en los últimos quince años, con notables diferencia entre países, pero en cualquier caso confirmando con los datos que existen el impulso que desde el discurso oficial de la Unión Europea se está dando a este tipo de políticas. Ya lo hemos visto.

Ahora bien, surgen importantes problemas si lo que queremos saber es por ejemplo: ¿Qué partidas de las políticas activas han sido las que más gasto han representado en esos incrementos frente al resto? ¿Cuál es la evolución cuantitativa del número de dispositivos dedicados a la orientación laboral, a la formación profesional ocupacional en los últimos años? ¿En qué sentido evolucionan estos servicios, primando los dispositivos dirigidos a las poblaciones más excluidas o alejadas de las normas y hábitos de los mercados laborales o las poblaciones de parados más *normalizadas*? ¿Cuál es el número de personas, de mediadores para el empleo que trabaja en este sector de las políticas sociales y de empleo?

Esto tal vez se deba a un conjunto de problemáticas que podrían estar en relación, tal vez, con la propia velocidad y el carácter experimental con el que se ha puesto en marcha la Estrategia Europea del Empleo. Sea como fuere, si quisiéramos saber el número total exacto de orientadores laborales o mediadores para el empleo que operan en la ciudad de Granada el número total de centros que existe y cómo han ido evolucionando en estos años, y sobre todo el número total de inserciones laborales que pueden atribuirse a la actividad y a los programas de orientación en la ciudad, nos encontraríamos (y nos encontramos, de hecho) con las siguientes problemáticas, que a la vez nos dan una idea del estado de desarrollo de estas políticas de empleo:

- Las fuentes que pueden consultarse, de organismos europeos como los mencionados antes, presentan numerosas problemáticas para trabajar con ellas en cuanto a: dificultad de establecer comparaciones internacionales o interregionales fiables debido a la ausencia de criterios estadísticos unificadores. Por otra parte existe la problemática de la falta de desagregación de los datos a nivel territorial. Por ejemplo, nunca podríamos conocer a través de los datos de la OCDE, los gastos en política activas de la ciudad de Granada aunque sí a nivel nacional, gastos que por otra parte no serían más que aproximados. También es muy destacable sobre todo la falta de datos desagregados por diferentes segmentos de gasto, como decíamos

antes ¿qué se gasta en sueldos de orientadores y qué se gasta en cursos de formación profesional ocupacional? ¿Qué se gasta en orientación laboral específicamente dentro del conjunto de las políticas activas de empleo? Hoy por hoy no hemos podido constatar que existan fuentes que nos permitan hacer estudios comparativos de gastos a los niveles de desagregación expresados, lo que sin duda es una rémora de envergadura para los trabajos de corte más clásicamente evaluativo.

- No existe una instancia político-administrativa que tenga la responsabilidad y el cometido de coordinar los diferentes centros, instituciones y dispositivos de orientación laboral que existen en la ciudad de Granada por ejemplo, que es el marco geográfico que toma como referencia este trabajo. Lo más próximo a esta institución sería en estos momentos el SAE, a través de su programa Andalucía Orienta que efectivamente tiene entre sus cometidos el coordinar a las entidades que entran dentro de su *red de orientación* y que son subvencionadas por este organismo, pero que constituyendo una parte muy sustancial y sin duda la mayor de la orientación laboral que se hace en Granada, no representa tampoco la *totalidad* ni sobre todo la *diversidad* de actividades de orientación que se llevan a cabo.

- No existe ninguna entidad político-administrativa que tenga como cometido y responsabilidad el hacer un censo estadístico sistemático sobre las variables que serían relevantes para poder conocer cuantitativamente el fenómeno de orientación laboral en la ciudad.

- Las diferentes entidades que operan en este campo, e incluida la red de Andalucía Orienta no disponen hasta la fecha (ciertamente muchos de los entrevistados declaran que desde Andalucía Orienta se está trabajando en la puesta en marcha de un sistema informático operativo que le de un carácter homogeneizador a los protocolos de las entidades acogidas a Andalucía Orienta), de procedimientos estandarizados y consensuados entre todos los agentes implicados para efectuar registros sistemáticos de las actividades de orientación que llevan a cabo, con lo cual se encuentran ya problemáticas al intentar analizar la evolución de una misma entidad en el tiempo, para ver, por ejemplo, si aumenta o disminuye el número de atenciones por usuario, etc.

- Las memorias de actividad anual donde las entidades recogen los objetivos que se han planteado para un ejercicio, las actividades que han llevado a cabo, la cuenta de resultados, etc., adolecen, con carácter general, y en lo referido a las referencias que se hacen a la orientación laboral y a la inserción general por ésta provocada (en las entidades y dispositivos que tienen la inserción como uno de los objetivos), de un exagerado optimismo, que convierten sus balances

en textos más presididos por una lógica de lo literario que de la objetividad estadística¹²¹. El gran trabajo que se hace con las personas excluidas, el señalamiento de las dificultades con las que se lleva a cabo la orientación, aparejado de valoraciones continuas sobre la idoneidad de estas medidas, de la necesidad de aumentar el personal a ellas dedicado, de lo necesaria que es la formación y la orientación para el acceso al empleo, en unos tonos que claramente reflejan la socialización a la que están sometidas estas entidades por parte de los discursos en la materia, predominan sobre los datos que se ofrecen que resultan escasos, deslavazados, muy escasamente comparables entre sí, y en definitiva poco operacionables científicamente. *Podría decirse que los datos hablan más de la forma con la que se acoge esta actividad en las entidades, de lo que las entidades hablan sobre sus datos.*

- Resultaría imposible hacer un análisis cuantitativo exacto sobre el impacto real que tienen estas acciones y servicios de orientación sobre el mercado laboral en términos de inserción laboral (de *colocaciones*), ya que los datos de inserciones que se ofrecen incorporan una serie de sesgos muy difíciles de eludir, tales como son el *efecto ganga* y el *efecto sustitución*, entre otros (CES, 2005). El *efecto ganga* consistiría básicamente en que después del empleo de una medida de política activa como varias sesiones de orientación laboral se produce la inserción laboral de la persona asistida, y se produce por razones que son exógenas a la propia medida desplegada, pero que sin embargo esa inserción laboral sería contabilizada como un logro de inserción de la medida. Pongamos un ejemplo: yo soy un empresario de la carpintería, y tengo un sobrino al que he decidido darle un puesto de trabajo en mi empresa, pero antes de que éste ocupe el puesto, prefiero que espere unos meses y que los aproveche haciendo un curso de formación en carpintería, una vez acabado el curso, contrato a mi sobrino y eso computa como un logro de la política activa. En definitiva muchos autores consideran que hay un alto porcentaje de inserciones laborales que se auto imputan las medidas activas, y que se habrían producido de todas formas en su ausencia. Eso es un efecto ganga, Fina (2001). El efecto sustitución, básicamente implica que la política activa no ha generado un puesto de trabajo en el mercado con su aplicación, sino que ha colocado en el puesto de trabajo a un sujeto que viene a sustituir a otro que hubiese cubierto ese puesto, y que no ha pasado por el dispositivo.

¹²¹ Hay que decir a este respecto que se han consultado las memorias de actividad anual de numerosas entidades sin ánimo de lucro que tuvieron a bien, muy amablemente, ofrecérmolas. Este sería el caso de, sin citarlas a todas; Acceder, Cáritas, Cruz Roja, Anaquerando, Instituto Municipal de Formación y Empleo de Granada (IMFE), Granada Acoge, Federación Andaluza de Inserción del Enfermo Mental (FAISEM), Andalucía Orienta, Romí, y otras. Insistir en que se ha considerado metodológicamente más pertinente e interesante el efectuar esta reflexión sobre la propia forma en que se presentan los datos de las memorias, que sobre los datos en sí, que son poco representativos de lo que sucede en estas entidades en términos de orientación laboral y que intentamos comprender en esta tesis.

En términos generales parece bastante adecuado situarse junto a la afirmación que se hace en CES (2005: 59) con respecto a que las medidas de política activa de empleo, y en especial la orientación, tendrían un impacto reducido en el mercado laboral visto ese impacto desde una óptica macro-estadística, lo cual no impide el hecho de que su importancia sea grande, ya que significa la forma prioritaria con la que se están tratando las cuestiones del paro y la exclusión social, por una parte, y además porque su peso cuantitativo, aunque como decimos pequeño, no ha dejado de ser creciente desde mediados de los noventa.

En el caso de la ciudad de Granada podemos apreciar este fenómeno con bastante claridad si nos remitimos al volumen, tanto de centros dedicados a la orientación laboral en la ciudad, como al de orientadores contratados a tal efecto, como al grueso de personas a las que se dice haber atendido, a partir de los datos que proporciona al respecto el Servicio Andaluz de Empleo, desde el programa Andalucía Orienta. Recordemos que si bien esta contabilidad no representa el total de lo que ocurre en orientación laboral en Granada, sí que constituye la red central de orientación en la ciudad, y a la que están adscritos la gran mayoría de los centros, servicios y entidades que en Granada hacen orientación, de modo que la evolución que pueda percibirse en su estructura cuantitativa resulta un indicador único y fiable para saber cómo evoluciona esta actividad en el conjunto de la ciudad.

Esto se comprueba tomando las memorias de actividad de los dos años consecutivos en que se produce prácticamente una duplicación del número de centros que desarrollaban la orientación y del número de orientadores. Esto sucede entre los años 2002, y 2003, vísperas del traspaso de las competencias del INEM a la Junta de Andalucía. Veamos los datos en los cuadros siguientes.

DATOS GENERERALES DE ANDALUCÍA ORIENTA DEL 2002

Desde el 1-1-2002 hasta el 31-12-2002

BENEFICIARIOS TOTALES	3.428
SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL	10
ENTIDADES COLABORADORAS	10
ORIENTADORES/ AS	27
HOMBRES ATENDIDOS	1.264
MUJERES ATENDIDAS	2.164

Fuente: Memoria de actividades del SAE 2000, elaboración propia

DATOS GENERERALES DE ANDALUCÍA ORIENTA DEL 2003

Desde el 1-1-2003 hasta el 31-12-2003

BENEFICIARIOS TOTALES	9.764
SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL	21
ENTIDADES COLABORADORAS	19
ORIENTADORES/ AS	59
HOMBRES ATENDIDOS	3.401
MUJERES ATENDIDAS	6.363

Fuente: Memoria de actividades del SAE 2003, elaboración propia.

Si bien los datos anteriores están referidos al ámbito provincial, la mayoría de los centros colaboradores, así como el Centro de Referencia de Andalucía Orienta operan en la ciudad, tal y como puede deducirse de la comparación entre la lista de centros colaboradores emitida en la memoria del año 2003, y los datos extraídos en la página web de Andalucía Orienta en el verano del año 2007, que significaría el mayor grado de actualización de éstos del que disponemos. Como dijimos, si quisiéramos certificar una evolución en términos de qué centros han desaparecido y qué centros nuevos se han creado desde el inicio del programa, habría bastantes dificultades para realizar tal tarea, ya que, por ejemplo, la memoria del año 2002 no contiene lista de centros colaboradores, pero ésta sí que entra ya en la memoria del año 2003. No se dispone de datos sobre centros, con anterioridad al 2003, y por otra parte no hemos podido contar en esta investigación con memorias posteriores a la del año 2003, aunque con la extracción del número de centros, el nombre de estos y el número de orientadores de la web del 2007, puede completarse un perfil muy aproximado de la evolución general del volumen asistencial de la orientación en la ciudad.

Una actividad de impacto relativo escaso en términos macro-estadísticos, pero que sin duda experimenta un crecimiento (lo que también denota una importancia) fundamental entre el año 2002 y el 2003, en Granada. Vemos que casi todos los indicadores se duplican en cantidad entre los años mencionados. Se pasa de 10 servicios de orientación en el año 2002 a 21 en el año 2003, más del doble. Pasa de haber 10 entidades colaboradoras, que trabajan bajo la coordinación y la financiación de Andalucía Orienta a ser 19 entidades colaboradoras en el 2003, también es prácticamente el doble, en este caso. Pero un indicador central es el número de

orientadores laborales empleados en estos servicios. Si en el año 2002 era de 27, en el 2003 la cifra se sitúa por encima del doble, en 59 orientadores. ¿Puede hablarse en estas fechas de algún sector de las políticas sociales que experimente crecimientos de esa magnitud?

Para el año 2007, y referidas a la ciudad de Granada tendríamos las siguientes cifras que se presentan a continuación:

DATOS GENERALES DE ANDALUCÍA ORIENTA 2007

Número de coordinadores de servicio	13
Número de orientadores	54
Personal de apoyo	15
Personal experimental	16
Número de centros	16

Fuente: elaboración propia a partir de listado de centros en la página web del SAE.

En principio podemos apreciar a primera vista las dificultades en la realización de comparaciones estrictas debido a la aparición de categorías nuevas, que no se recogían en las memorias de los años anteriores. El hecho en sí carece de importancia a efectos de nuestro trabajo por cuanto nuestro objetivo aquí es presentar el proceso de fuerte crecimiento de la orientación laboral en la ciudad y su estabilización, lo cual queda demostrado a pesar de las deficiencias de los datos disponibles. Vemos que básicamente se mantiene el volumen de servicios que se establece en el 2003, que era de 19 centros colaboradores para toda la provincia y en este caso es de 16 para la ciudad de Granada un número que debe ser igual o muy cercano al del 2003. Ahora bien, aumentan claramente el número de mediadores para el empleo, de orientadores laborales dedicados a esta función en estos servicios. Si en el año 2003 se contabilizaban 59 para toda la provincia, en el 2007 sin poder asegurar la cifra exacta, sí que podemos hablar de un mayor número de orientadores en la ciudad, vinculados al programa Andalucía Orienta. Eso por dos cuestiones: en primer lugar porque aparece desglosada en el 2007 una nueva categoría que es la de *coordinador de servicio*, que no aparecía en el 2003. Sabemos por el trabajo de campo realizado, que como la orientación laboral es una actividad que no goza de un protagonismo especial dentro de las entidades que la imparten, su importancia relativa parece traducirse también en una escasa clarificación de las funciones de estos técnicos y en unos organigramas muchas veces borrosos, donde todos los técnicos hacen un poco de todo, más allá del discurso, que analizaremos llegado su momento, de la *especialización*. El caso es que muchos de los coordinadores de servicio son al mismo tiempo, o

simplemente, un técnico de orientación más, lo que hace que podamos suponer que la cifra de 54 técnicos de orientación laboral para la ciudad de Granada se vea incrementada. A su vez, y segunda cuestión: la nueva categoría laboral de *experimentales* que aparece en el 2007, y que no deja de ejercer funciones de mediación laboral, y cuya cifra es nada menos que de 16 personas hace que se pueda afirmar que el número de técnicos en la ciudad no sólo ha mantenido el volumen que se creó en el 2003 sino que además ha experimentado un proceso de crecimiento, si bien más moderado que el que se dio entre el año 2002 y 2003, como hemos visto.

Una cuestión esencial para entender la práctica cotidiana del orientador laboral es el lugar donde trabaja, el tipo de servicio de orientación laboral en donde ejerce su actividad, y entender que existe una variedad de servicios desde los que se puede ejercer esta labor. Eso es lo que vamos a ver a continuación.

4.4.3. El servicio de orientación: una de las constricciones que operan sobre la tarea del orientador laboral

Todo indica que cuando un mediador para el empleo dedicado a tareas de orientación laboral se enfrenta a su actividad cotidiana lo hace sometido a un conjunto de constricciones sobre su acción, que a la vez que acotan los límites (normalmente amplios) con los que puede ejercerla, también le sirven como pautas orientadoras mínimas con las que construir su interacción, o lo que más adelante comenzaremos a llamar como *una relación de servicio de orientación*, inspirándonos aquí en las enseñanzas de Goffman (2001).

Ese conjunto de constricciones pueden agruparse en tres ejes fundamentales:

- Constricciones generales derivadas del mercado laboral donde opera el orientador laboral. En el caso de Granada, a grandes rasgos, podemos hablar de una ciudad con una escasa capacidad de creación de empleo, donde apenas existe tejido industrial digno de tal nombre, una ciudad basada en el sector servicios y, dentro de éste, en actividades de poco valor añadido (Moyano y Pérez, 1999). Luego la restricción central es: el orientador tendrá muy pocas oportunidades de empleo que proponer a sus usuarios o incluso un mercado laboral escuálido que tomar como referencia.

- Constricciones derivadas de las expectativas, información, exigencias, y en definitiva, de la tipología de usuarios con los que el orientador tenga que confrontarse en la construcción de sus interacciones. Esta restricción se encuentra relacionada con la siguiente, en la medida en que si bien dentro de cada servicio de orientación aparece una tipología de usuarios y de modos de entender y de utilizar las relaciones de orientación, a su vez, también es cierto que

cada servicio, en la medida en que se presentan como especializados y dirigidos a públicos con características diferenciadas, también atrae a una tipología diferente de usuarios, o más propiamente, como veremos, tienden a gestionar determinados segmentos de un mercado laboral como el granadino, fuertemente segmentado.

- La entidad para la que se trabaja, y más exactamente, el tipo de servicio de orientación en el que el orientador está contratado y donde realiza su función. Esta *constricción institucional o de servicio*, como podríamos llamarla, va a determinar: que las condiciones laborales en las que se realice la función, que siendo en generales precarias, sean mejores o peores, en cuanto a estabilidad en el puesto, salario, etc. Los objetivos que se fije la entidad con respecto a la orientación serán otra de las constricciones mayores a tener en cuenta. El *volumen y la estructura de los capitales del servicio de orientación* (Bourdieu, 1997), que no están desconectados de la propia historia de la entidad en donde se ubican estos servicios, será un factor también influyente en la tarea cotidiana de los mediadores de empleo.

Por supuesto que un análisis del volumen y la estructura de los capitales de las entidades en relación con la orientación laboral, siguiendo de manera exhaustiva el esquema que sigue Pierre Bourdieu en su libro *Las estructuras sociales de la economía*, que venimos de citar antes, exige una reconstrucción histórica de las entidades que ofrecen orientación en Granada cuyos esfuerzos no compensarían los propósitos de este trabajo.

Ahora bien, se han efectuado entrevistas a catorce orientadores laborales que trabajan y/o trabajaban en el momento de la entrevista, en servicios de orientación, que sí que podrían caracterizarse en cuanto a su volumen de orientación, en cuanto al peso relativo que ocupan con respecto a otros, dentro de esa especie de red de entidades que se había ido constituyendo de manera implícita en la ciudad. El número de orientadores que trabajan en una entidad, la cantidad de servicios de orientación y, en su caso, de inserciones laborales que consiguieran en el año (las que dicen conseguir en sus memorias) serían indicadores de su volumen de orientación. Por otro lado el que esos orientadores o mediadores para el empleo trabajen solos en la entidad (un solo orientador, por ejemplo, como el caso de la tutora de empleo entrevistada), el que trabajen en equipos de varias personas, pero que lo hagan de forma individualizada y descoordinada entre sí, o el que esos servicios de orientación se inserten o vayan acompañados de otros dispositivos de ayuda a la mejora de la empleabilidad y la inserción sociolaboral, podrían ser, pensamos, indicadores de la estructura de los capitales de esas entidades y servicios.

Aunque nuestro objetivo, como ya se ha dicho, no es hacer un análisis institucional de la orientación, sí que hemos retenido dos variables en el cuadro que presentaremos más adelante, que resultan útiles para que el lector enmarque desde qué tipo aproximado de servicio de orientación y con qué restricciones se pronuncia el orientador entrevistado. Estas dos variables, muy simples, que irían en relación con cuestiones de volumen y estructura del capital son: número de orientadores que tiene el servicio donde trabaja el entrevistado y si este servicio está conectado o no a una *bolsa de colocación*¹²² en la entidad, ya que uno de los hallazgos importantes que se ha obtenido a partir de las entrevistas es comprobar *el aumento de legitimidad que tienen las medidas como la orientación cuando van vinculadas a ciertas posibilidades de empleo*. Por ejemplo se ha comprobado en las entrevistas a usuarios del servicio de orientación de la Universidad de Granada, que una gran mayoría de ellos se acercan a estos servicios, no porque estén buscando en sí un servicio de orientación y asesoramiento, sino simplemente para dejar su currículum en la *bolsa de colocación*.

Para nosotros esto es importante en el marco de la tesis, simplemente porque introduce matices significativos en la forma en la que los orientadores pueden ejercer su acción y construir sus relaciones de servicio en orientación.

Para ejemplificar de alguna manera lo dicho, el trabajo de campo se ha dirigido a entrevistar orientadores que trabajan en entidades de distinto volumen en su acción social, como puede ser Cruz Roja, por un lado, que posee una trayectoria histórica en el trabajo social con poblaciones excluidas, con centenares de personas trabajando en sus organigramas, con un programa operativo en ese momento en el que trabajaban tres orientadores (uno de los cuales constituyó el objeto de la entrevista), con una bolsa de empleo propia, con un servicio de orientación vinculado a Andalucía Orienta operando (con mayor o menor coordinación entre ambos servicios) y trabajando en el mismo sitio... Y por otro lado pequeñas asociaciones que se centran en algún colectivo concreto, y trabajan con una o dos personas en nómina, sin programas de formación específicos de la entidad, sin bolsa de empleo, y donde la orientación que se imparte se convierte más en una tarea a veces poco diferenciada dentro del organigrama de tareas que estas entidades realizan con sus usuarios, y que por lo tanto acrecienta más una de las características de este trabajo de orientación: *la fuerte indeterminación del mandato que reciben y por lo tanto de los contenidos y cauces con los que deben de desarrollar su actividad*.

¹²² Una bolsa de colocación es un archivo informático que mantiene una entidad en el que se va dando de alta a aquellos buscadores de empleo que lo solicitan a fin de intermediar entre la oferta y la demanda de empleo, de forma que existe, para el usuario, la posibilidad de que se le propongan ofertas de empleo a través de su paso por el servicio de orientación laboral.

Por lo tanto es conveniente decir, antes de abordar el análisis del trabajo de los orientadores, que, teniendo una gran base de problemáticas, de herramientas y de acciones y constricciones en común que pueden englobarse en una serie de parámetros compartidos bajo la rúbrica *orientación laboral*, también pueden constatarse diferentes servicios y prácticas que se ofrecen a los usuarios, en función de los parámetros que hemos explicado antes (tipologías de usuarios, objetivos de los centros de orientación, herramientas a disposición de los técnicos, etc.). El abanico de orientaciones laborales distintos, y por lo tanto de prácticas diferenciadas, podría ir desde la entidad que tiene un pequeño servicio de orientación laboral donde atiende cuatro horas a la semana a sus usuarios¹²³ a veces hasta utilizando para ello a orientadores que trabajan de forma voluntaria, o a contratados a tiempo parcial, hasta programas de orientación e inserción sociolaboral, subvencionados por el Fondo Social Europeo, los *programas operativos*, por ejemplo, donde se constituyen equipos de trabajo, que normalmente incluyen algunas o todas de las siguientes figuras: orientador laboral (normalmente más de uno), que hace una función de contacto con el usuario, intermediador laboral, que realiza sobre todo prospecciones de empleo, es decir está en contacto con los empresarios, y de alguna forma intenta captar ofertas de empleo, y técnicos en formación y autoempleo (son más escasos, no todos los programas operativos los tienen), que asesoran sobre la forma en que las personas pueden montar sus propias empresas como salida a sus *itinerarios de inserción*.

Criterios para una tipología de servicios de orientación

Son varios los criterios que podrían utilizarse para diferenciar los distintos servicios de orientación laboral que existen en Granada. Así, teniendo en cuenta el carácter subjetivo de toda tipología, algunos de los vectores de diferenciación que podrían destacarse serían los siguientes:

- El criterio que atendería al volumen de capitales y a la estructura de éstos en relación con la orientación. En este sentido obtendríamos una categorización de servicios y entidades en cuanto al peso relativo que representan unas y otras dentro del ámbito de las políticas activas. Tendríamos así entidades grandes, medianas y pequeñas, lo que muy probablemente estaría relacionado con la puesta en relación de sus trayectorias históricas y la aparición y desarrollo de las políticas activas en Granada. Ya hemos aclarado que retenemos ciertos indicadores, que nos

¹²³ Esto sucede por ejemplo con una asociación de atención a mujeres extranjeras que se llama AIS, y donde hicimos una entrevista en profundidad a la orientadora que finalmente no se incluye en este trabajo, por la muy mala calidad de la grabación entre otras cuestiones, pero donde se apreciaba que las tareas que realizaba tenían muchas veces más que ver con reforzar el sentido general de la función de su entidad que es la de orientar social, cultural y legalmente a estas mujeres, que con la orientación laboral en sí misma.

van a resultar útiles, de este criterio, pero no es nuestro interés profundizar en las diferencias que esta categorización produciría.

- *El criterio de lo público y lo privado.* Como hemos visto en apartados anteriores a partir de los cambios legislativos que tuvieron lugar en 1994, el monopolio ejecutivo de las políticas de empleo, y esto afecta especialmente a las políticas activas, deja de estar en manos de las entidades públicas, y se abre la posibilidad a la participación, en régimen de *entidades colaboradoras*, a las asociaciones sin ánimo de lucro. Encontramos a su vez entre ellas, algunas que siguen siendo de titularidad pública como las agencias locales de empleo (en el caso de Granada sería el IMFE), pero también desarrollan esta actividad entidades sin ánimo de lucro, como puedan ser Cáritas o Cruz Roja por ejemplo, que ya tenían una trayectoria importante previa a estos desarrollos, e incluso algunas pequeñas entidades que nacen como consecuencia de la expansión de las propias políticas activas de empleo, sobre todo academias privadas de formación, etc.

- *Por el tipo de relación que mantienen con respecto a sus públicos usuarios.* La gran mayoría de los servicios de orientación en la ciudad de Granada si bien van dirigidos, normalmente, a determinados perfiles de usuario (por ejemplo a parados con titulación, a mujeres desempleadas, a colectivos con minusvalías, desempleados en general, etc.), son servicios que están *abiertos* a sus públicos. Es decir, sus usuarios constituyen un flujo para estos servicios. Sin embargo existen servicios de orientación que se articulan normalmente en el marco de programas europeos, que definen un público diana al comienzo del programa, seleccionan a un conjunto cerrado de usuarios, y es sobre ese censo de beneficiarios sobre el que se despliegan las acciones de orientación y/o de inserción en que consista el programa. Es lo que podríamos llamar servicios de orientación *cerrados*, y aunque el fenómeno existe, todo indica que su cuantía representa un peso relativo escaso dentro de la orientación laboral en Granada.

- *Por su duración y permanencia en el tiempo.* Aunque la precariedad temporal es una de las constantes que acompaña a la actividad de la orientación como se puede ver en las propias trayectorias profesionales, muy precarizadas en términos contractuales, de los mediadores para el empleo, en cuanto a los servicios sí podría distinguirse entre servicios de orientación, que vinculados sobre todo a proyectos europeos que se implementan con carácter de experimentalidad (el caso de EQUAL Granada, por ejemplo), nacen ya con una fecha de caducidad inscrita, de modo que finalizado el programa se extinguen los servicios. Mientras que existen toda una gama de servicios y de centros de orientación, que pese a depender de la renovación de sus proyectos de orientación de manera anual con las instancias

subvencionadoras, consiguen mantener unos servicios, de facto, continuados en el tiempo: es el caso de buena parte de los servicios que ofrecen los centros colaboradores de Andalucía Orienta por ejemplo. Las implicaciones de la intermitencia temporal sobre la orientación son evidentes, y se han abordado con profundidad a propósito del análisis que hacíamos de las representaciones de los expertos en orientación laboral, así como tendremos ocasiones varias de conocer el discurso de los propios técnicos en orientación al respecto.

- Por los objetivos últimos que el servicio de orientación persigue a través de su acción.

El objetivo de conseguir incrementar la empleabilidad de sus usuarios es un objetivo que se persigue de manera universal por todos los servicios de orientación conocidos. Ahí, en las operaciones de construcción de interacciones con sus usuarios que llevan a cabo los orientadores, y de las que derivan (no siempre ni necesariamente, pero sí de manera oficial, al menos) resultados que pueden entenderse como mejoras de la empleabilidad de aquellos, es donde se encuentra el núcleo común de todos los servicios de orientación laboral, y que permite, entre otras cosas, que puedan plantearse los dilemas y los contenidos comunes a los que han de enfrentarse, con carácter general los orientadores laborales, y la similitud de las tareas cotidianas y las problemáticas a que tienen que enfrentarse en su trabajo. Pero más allá de ese núcleo común fundamental consistente en operar o en presuponer que se puede operar sobre la empleabilidad de los usuarios, hay servicios de orientación que se fijan, además, otro objetivo que introduce matices destacables en la actividad: se trata de la *inserción laboral de sus usuarios* o en realidad de algún porcentaje de éstos, porque no existe servicio de orientación del que hayamos tenido constancia que tenga como objetivo, ni ideal ni factual, el insertar al conjunto de usuarios a los que pueda ir dirigido.

Es precisamente *éste el criterio diferenciador que hemos utilizado para estructurar las entrevistas a los orientadores laborales en este trabajo*. Considerando que la necesidad de procurar la inserción de los usuarios introduce una serie de constricciones a la acción orientadora con las que no tienen que verse los servicios destinados exclusivamente a la mejora de la empleabilidad, resultaría la variable más significativa para abordar un análisis comparativo que nos permita encontrar las claves de la relación de orientación en términos generales, así como comprender la diferente oferta de servicios cercanos pero diferenciados con los que los parados de Granada pueden valerse en sus estrategias de acceso al empleo.

4.4.4 ¿A qué orientadores hemos entrevistado? Algunos apuntes metodológicos en las entrevistas a orientadores

Al final de este apartado presentaremos un cuadro donde se agrupan las variables principales para enmarcar el proceso de entrevistas que se ha seguido con los orientadores

laborales de Granada. Se han efectuado y transcrito catorce entrevistas en profundidad a orientadores, ya que por las razones expresadas se ha considerado que esta herramienta metodológica de tipo cualitativo es la que mejor se presta para conseguir el objetivo principal que nos proponemos en este trabajo: *entender las constricciones a las que se enfrenta el orientador laboral en el ejercicio de su función y la naturaleza de las interacciones, negociaciones y procesos que se dan entre el mediador para el empleo (el orientador laboral) y sus usuarios, de las que resultan finalmente la tarea y la práctica cotidiana de estos agentes.*

Subsumidas en este objetivo general irían una serie de preguntas a las que creemos responder a través del análisis efectuado y que pensamos que pueden agruparse en torno a resultados de análisis que se situarían en un nivel macro y otras en un nivel micro, como explicamos.

Con respecto a la duración que han tenido las entrevistas semidirectivas practicadas, sabemos, por los distintos manuales sobre metodología en ciencias sociales utilizados, como: Alonso (1998), que no existen recomendaciones o convenciones expresas sobre el tiempo que las entrevistas deben durar tal y como vimos en su momento. Eso, en nuestra opinión, va a depender en primer lugar de las necesidades de la investigación, aunque la propia lógica de la entrevista y de la investigación cualitativa, alejada de la perspectiva distributiva y en búsqueda de las relaciones de sentido que se dan en las acciones y los procesos sociales (Ferrando, Ibáñez y Alvira, 1992: 190), ya sugiere que el tiempo no sea una variable que limite o constriña la necesidad fundamental a la que se aboca el investigador en una entrevista abierta (o semidirectiva, si queremos llamarla así): que el entrevistado tenga la oportunidad de producir su *propio discurso* en relación con los intereses temáticos del sociólogo. En segundo lugar el conseguir entrevistas más o menos profundizadas en el tiempo va a depender mucho, o al menos en el caso de esta tesis ha dependido mucho, de la forma en que consigan realizarse los *pactos o contratos comunicativos*, y como muy claramente nos explica Alonso (1998: 83) de la capacidad que tenga el entrevistador para administrar y modular el contenido implícito y explícito de esos contratos a fin de beneficiar los intereses de la investigación sin desbordar el marco de confianza comunicacional y de empatía que debe darse para el buen desarrollo de este acto comunicativo.

La entrevista de menor duración fue la efectuada a Josefa, orientadora, en aquel momento, en el Servicio de Orientación e Inserción Laboral (SOIL), y esto se debió a que la entrevista fue realizada en su lugar de trabajo y con cuestiones de agenda que le apremiaban, lo que llevó a acortar la duración normal que han tenido las entrevistas realizadas. El tiempo que duró la entrevista mantenida con Josefa fue de 76 minutos, pero en el resto de entrevistas ese

tiempo no ha bajado de los 90 minutos, llegando en algunos casos a superarse los 120 minutos. También hay que destacar que se hicieron dieciocho entrevistas a orientadores, pero que únicamente se han transcrito, y de manera completa, las catorce entrevistas en las que se basa el material que estamos presentando. El hecho de haber realizado cuatro entrevistas más que al final no resultaron válidas no quiere decir que su realización haya resultado inútil para la investigación. Por ejemplo, a través de la entrevista a la presidenta de una pequeña ONG dedicada sobre todo a trabajar con mujeres discriminadas social y laboralmente por motivos étnicos y de género, y que se presentó como orientadora cuando en realidad realizaba todo un conjunto de actividades de acompañamiento social que no tenían mucho que ver con la orientación laboral en sí misma, se pudo comprender cómo para muchas de estas pequeñas entidades la *orientación laboral* ha podido entenderse como una actividad un tanto indefinida pero asociada a proyectos y programas europeos que les permiten captar fondos para continuar con la persecución de sus fines de entidad más sociales que laborales.

Una vez transcritas las entrevistas se ha obtenido un material empírico para el análisis cuyo volumen ha sido de 233 páginas, a las que se ha aplicado un proceso de lectura y de categorización siguiendo básicamente las indicaciones de Démaziere y Dubar (1997: 60-66), y las indicaciones generales que ya tratamos en el apartado metodológico. Precisamente para que no quede oculto en el camino parte del sentido que los actores incorporan en su discurso y lenguaje cotidiano y que ha de llevarse a un lenguaje sociológico formalizado, hemos renunciado voluntariamente al uso de programas de tratamiento de datos cualitativos como el NUDIST, ya que el volumen de información nos ha parecido abarcable con métodos convencionales por un lado, y por el otro porque entiendo que esa herramienta de trabajo no habría facilitado el trabajo sino a costa de empobrecer los resultados, en definitiva la capacidad de captar las cuestiones que encierran los discursos de los entrevistados¹²⁴.

En cuanto a resultados y conclusiones que pensamos podemos conseguir desde una óptica más situada en el ámbito macro del análisis:

¹²⁴ Goffey y Atkinson (2005) en una visión de la categorización de los datos cualitativos muy similar a la que sostienen Démaziere y Dubar (1997) nos ofrecen aclaraciones sobre lo que representa y cómo se lleva a cabo el proceso de *codificación*, que vamos a citar aquí por constituir el más cercano ejemplo de la forma en la que se ha operado en este trabajo. Dicen Goffey y Atkinson (2005: 46): “Así, la *codificación vincula todos los fragmentos de los datos a una idea o concepto particular. Como lo veremos, tales conceptos se relacionan a su vez unos con otros. Los códigos, las categorías de los datos y los conceptos, entonces, se relacionan estrechamente entre sí. El trabajo analítico importante radica en establecer estos vínculos y pensar en ellos, no en el proceso prosaico de codificarlo. La importancia del trabajo está en la manera como usamos los códigos y conceptos, no en si usamos un programa de computador para grabarlos o nos basamos en sistemas manuales de señalar y manipular*”.

- Comprender y explicar, a través del discurso de los propios orientadores, triangulado con el de los expertos en políticas activas de empleo, de qué forma operan entre sí las entidades y servicios de orientación laboral que hay en Granada. Se trata de entender si se da coordinación entre las entidades, de qué naturaleza es esa coordinación, visto esto en relación a la tarea que tienen que efectuar los orientadores, y las consecuencias que puede tener para los usuarios de la orientación laboral en Granada. Evidentemente las conclusiones de tipo macro obtenidas de este análisis habrán de entenderse dentro de los límites de la metodología explicada, dando por supuesto que un análisis que quisiera ir hasta sus últimas consecuencias en este sentido tendría que abordar un estudio institucional e histórico, que fuese sistemático con la evolución de las entidades que ofrecen orientación, sus objetivos, relaciones, etc., desde los orígenes de ésta hasta nuestros días. Sin embargo, como se verá, ello no obsta para que, con los materiales recopilados, podamos hacer algunas hipótesis sobre cuál es el estado de la *oferta de servicios de orientación* con la que puede encontrarse un parado en Granada, y las problemáticas que ésta le plantea.

- ¿Cómo podemos entender la acción de las entidades y servicios de orientación laboral dentro del juego de la oferta y la demanda de trabajo en el mercado granadino?

- ¿Qué valores se difunden a través de la existencia de estas políticas activas de empleo? ¿Cuál es su papel con respecto a los cambios experimentados por los mercados de trabajo en las últimas décadas, en el sentido de los procesos de flexibilización de la oferta de trabajo que conocemos?

En cuanto a resultados y conclusiones situados en el ámbito de un análisis más propio de la sociología de nivel micro creemos que se encontrarían las respuestas a algunas de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo podemos definir la relación que se establece entre orientador y usuario?

- ¿Qué problemáticas tienen que enfrentar los orientadores laborales para ejercer su función?

- ¿Cómo se describen las trayectorias de profesionalización de los orientadores laborales en este campo, condiciones contractuales, necesidad o no de formaciones específicas, etc.?

- ¿Qué representaciones de su función tienen los orientadores laborales así como del estado de los mercados de trabajo?

-¿Qué tipologías de usuarios perciben los orientadores laborales, en función de las tareas que tienen que llevar a cabo con ellos?

- ¿Qué utilidad entienden los orientadores laborales que tiene su función para los usuarios a los que atienden?

- ¿En qué consiste una sesión de orientación laboral, y con qué herramientas se construye este trabajo?

- ¿Qué discursos presentan los orientadores laborales con respecto a las políticas activas de empleo y más en general sobre las políticas sociales?

A continuación exponemos el cuadro mencionado justo al inicio de este apartado.

CUADRO DE ORIENTADORES ENTREVISTADOS

	S.O más bolsa	S.O más inserción	Público preferente	Nº Os. del servicio	Lugar de entrevista	Progr. Operat.	Entidad/s subvenc.
Jesús (varios)	Sí y No	Sí y No	Varios		Universidad	No	
María Cáritas	Sí	Sí	Personas Exclusión	3	Servicio orientación	Sí	FSE
Rosa GR. Acoge	No	Sí	Inmigrantes	1	Servicio orientación	No	Diversas fuentes y Junta Andaluc.
Ana Cruz Roja	Sí	Sí	Inmigrantes	3	Servicio orientación	Sí	Diversas fuentes y FSE
Lucía Anaquerand o	No	Sí	Jóvenes Frac. escolar	1	Servicio orientación	No	INEM-SAE
Felisa ABES	No	Sí	Desempleados en general	2	Universidad	No	Ayuntam.
José IMFE	Sí	Sí	Desempleados en general	4	Universidad	No	Andaluc. Orienta y FSE
Antonia Arcaempleo	Sí	No	Jóvenes desempleados	4	Servicio orientación	No	Andaluc. Orienta
Pilar UGT	No	No	Desempleados y mujeres	3	Universidad	No	Andaluc. Orienta
Carmen CCOO	No	No	Desempleados y mujeres	3	Universidad	No	Andaluc. Orienta
Sofía Forja XXI	No	No	Jóvenes desempleados	2	Servicio orientación	No	Andaluc. Orienta
Josefa SOIL	No	No		1	Servicio orientación	No	Andaluc. Orienta
Pura FAISEM	No	No	Desm. Enfer. Mental	4	Servicio orientación	No	Andaluc. Orienta
Leticia	No	Sí	Desempleados	3	Universidad	Si	SAE y

FEPAMI			Minusválidos				FSE
--------	--	--	--------------	--	--	--	-----

- S.O. más bolsa: se trata de un servicio de orientación que además dispone de agencia de colocación o bolsa de empleo entre sus servicios de políticas activas.

- S.O. más inserción: servicio de orientación que tiene la inserción entre sus objetivos.

- Nº Os del servicio: número de orientadores que trabajan en el servicio.

- Progr. Operat: programa operativo.

- Entidad/ssubvenc: Entidades subvencionadoras.

Del conjunto de criterios que hemos expuesto en el apartado anterior, se ha escogido, como dijimos el criterio de la inserción laboral para seleccionar a los orientadores a entrevistar. Como puede verse en el cuadro, ocho de los orientadores entrevistados realizan su trabajo de orientación en un servicio de orientación que tiene, entre sus objetivos, el procurar la inserción laboral de algunos de sus usuarios, es decir el conseguir que el resultado de su acción de orientación se traduzca, o sea rentabilizado por cierto número de sus usuarios, en la incorporación al mercado laboral. Los seis orientadores restantes ejercen sus actividades y tareas de orientación en entidades que están adscritas a la red de orientación Andalucía Orienta donde los servicios de orientación no tienen como misión en sus servicios de orientación el culminar sus relaciones de orientación con la inserción laboral de los usuarios. El objetivo del servicio está cumplido cuando se producen determinadas atenciones por año, consistentes en el mantenimiento de un número de sesiones de orientación por usuario atendido.

Mi inserción en el ámbito de las políticas de empleo en Granada a través de la participación en varios proyectos europeos como becario de investigación por parte de la universidad me daba un acceso al contacto con estos agentes, algunos de los cuales conocía de una forma o de otra debido a la participación en cursos, seminarios, congresos, en esa materia. También esto me facilitó el trabajo de campo y la ejecución de las entrevistas en la medida en que pude disponer de documentación que me ofrecía un panorama general bastante exhaustivo sobre el número y tipo de entidades que operaban en Granada en el ámbito de la orientación laboral. Ya he comentado que una de las grandes problemáticas que se presentan en el estudio de estas políticas es que no hay fuentes de información donde estén centralizados los datos sobre servicios de orientación, número de orientadores, atenciones realizadas, inserciones conseguidas, esto no existe. De hecho esa situación llevó a que el PIC (Programa de Iniciativa Comunitaria) EQUAL de Granada, propusiera entre sus subproyectos la elaboración de un listado de entidades dedicadas a la atención de colectivos en el marco de la inserción social y laboral, que me fue útil para complementar los datos que tenía sobre el programa Andalucía Orienta y poder así acceder a una panorámica general de la ciudad en materia de orientación.

Lo que en principio podía parecer una tarea difícil, que era la de conseguir la participación de unos agentes, como los mediadores para el empleo, en este proyecto doctoral, no resultó así, y tengo que reconocer la amabilidad y relativa facilidad con la que conseguí establecer los contactos oportunos y efectuar las entrevistas. Ha sido mi impresión en este proceso, que un tipo de agentes como los mediadores para el empleo, en este caso orientadores, cuya situación laboral de precariedad y cuyo estatuto simbólico devaluado se ha puesto de manifiesto a lo largo de esta investigación, no resultan especialmente difíciles de entrevistar, e incluso me atrevería a decir que en muchos casos las entrevistas fueron vividas por estos agentes como una cierta suerte de rehabilitación simbólica de sus tareas y su figura en el mercado laboral. Así se expresaron varias personas como María, Rosa o Paco, a quienes, sin conocerlos previamente, los objetivos de la investigación les parecieron incluso un tanto sorprendentes, yendo estas personas desde el descrédito de que su actividad fuera merecedora de un estudio de tipo académico en algunos casos, hasta el caso de Paco cuyo parecer personal era que “*ya estaba bien*” que alguien se ocupara de poner algún foco sobre una actividad que en su caso parecía vivirse desde una fuerte convicción profesional en sus principios.

Como se explicó en la metodología general de este trabajo, las entrevistas se han realizado siguiendo el criterio de la redundancia informativa (o saturación). En este sentido es conveniente precisar por qué se han hecho ocho entrevistas en servicios de orientación que incluyen la inserción laboral entre sus objetivos y sólo seis entre entidades y servicios vinculados a Andalucía Orienta. Esto se debe a que se ha intentado obtener un número de variaciones dentro de los servicios de orientación que permitiera entender la constricción fundamental de intentar insertar laboralmente a un usuario en paro. Los servicios vinculados a Andalucía Orienta aunque con sus diferencias debidas sobre todo a cuestiones de trayectoria histórica, volumen y estructura de la entidad en que se ubique el servicio¹²⁵, y el colectivo al que se dirige el servicio, los orientadores están sometidos a un mismo conjunto de reglas del juego con respecto a la orientación laboral que deben de jugar, y que son definidas por la entidad subvencionadora. Por lo tanto la redundancia informativa, que en definitiva significa que se tienen ya suficientes datos para pasar del lenguaje y de los discursos de los entrevistados a la formación de *conceptos y categorías sociológicas*, se ha dado antes, con menos entrevistados, que en el caso de los servicios que incorporan la inserción laboral.

¹²⁵ La cantidad de servicios de políticas activas que se encuentren presentes en la misma entidad y el hecho de tener o no *bolsa de colocación*, se han revelado como fundamentales para presuponer diferencias en el trabajo, por eso se han reflejado algunas de estas variables en el cuadro expuesto.

Hay que decir que los servicios de orientación que incorporan la inserción laboral presentan una variedad que no se agota con los que hemos reflejado en nuestras entrevistas. Sin embargo se ha buscado el entrevistar a orientadores ubicados en diferentes tipos de servicios, como programas operativos, que en este caso han sido tres. También se ha hecho una entrevista a un orientador laboral de los que trabajan en las *escuelas taller*, que se denominan *tutores de inserción* (en este campo de las escuelas taller) y hemos sondeado el discurso de una persona que trabajó como orientadora en un programas de orientación que parecía tener su base en la discriminación laboral de orden territorial (ABES). Hemos buscado ir variando también las variables como diferentes tipos de público. Por ello uno de estos programas operativos nos cuenta los dilemas de la inserción con personas en exclusión, de nacionalidad española, básicamente (sería el caso de Cáritas), mientras que en el caso de la entrevista al programa de Cruz Roja, el público diana es la población inmigrante. También se ha buscado incorporar las problemáticas que resultan de la acción de orientación e inserción con públicos de muy difícil ubicación en el mercado laboral, como es el caso de las personas minusválidas. Esta variedad de servicios consultados nos permite acceder a una visión amplia de lo que significa la problemática *inserción laboral*, para un orientador y para un servicio de orientación.

El guión de entrevista utilizado para realizar las entrevistas en profundidad a los técnicos en orientación (el guión completo puede consultarse en anexos) se estructura en diferentes bloques: un bloque de preguntas sobre la trayectoria formativa y laboral del propio agente, un segundo bloque de preguntas sobre las tareas en que se descompone su práctica diaria de orientación, un tercer bloque particularizando en la relación entre el orientador y sus usuarios, un cuarto bloque sobre cuestiones de coordinación de las entidades (aquí entran preguntas sobre la visión y relaciones con el empresariado), y un quinto y sexto bloque sobre representaciones: sobre los procesos de exclusión y las políticas sociales, y sobre representaciones que se tienen acerca de las políticas activas y de la orientación laboral.

Esta estructuración general de las entrevistas en base a la variable inserción no inserción laboral, va orientada a permitirmos dos objetivos:

- 1) Alcanzar un conocimiento sobre los diferentes papeles que pueden jugar unos y otros servicios en el marco de las relaciones entre oferta y demanda de trabajo en la ciudad de Granada. En este sentido el tener que insertar o no insertar a los usuarios, se revela como una variable mayor a la hora de lanzar constricciones sobre la acción de los orientadores, de darle más peso o menos a determinadas herramientas en el proceso de orientación, de enfrentar a estos servicios con diferentes tipos de públicos, etc., (esto estaría en relación con los objetivos de tipo macro que anunciamos antes).

2) Contrastando orientadores que realizan su tarea en servicios categorizados por una variable como la inserción laboral, podemos acceder a la descripción de lo que sería la actividad común de los orientadores laborales, el tipo de tareas comunes a las que tienen que enfrentarse como agentes que comparten un mismo ámbito de la acción social. Pensamos que los hallazgos de lo que hay en común entre todos estos agentes, las problemáticas comunes a las que tienen que enfrentarse, el paso por unas experiencias de profesionalización (que ya hemos descrito) comunes a todos ellos, nos permitirán establecer una hipótesis sociológica sobre lo que puede entenderse por *orientación laboral* (esto estaría en relación con los objetivos e hipótesis de tipo micro, como es la descripción y análisis de la interacción entre orientador y usuario).

4.4.5 ¿Pero se puede hablar en Granada de una red de servicios de orientación?

La respuesta a esta pregunta resulta importante tanto para acercarnos más a la comprensión de lo que es un servicio de orientación y el papel que pueden desempeñar éstos en el juego entre oferta y demanda de trabajo, como para entender las constricciones del trabajo diario de los orientadores y en definitiva para poder establecer algún tipo de presuposición sobre los servicios que reciben los usuarios.

Creemos que para que pudiera hablarse de un conjunto de servicios en la ciudad de Granada que funcionara a modo de *una red de orientación*, tendrían que darse las siguientes condiciones:

- Que hubiese una entidad centralizadora de los diferentes proyectos y servicios de orientación laboral existentes en la ciudad, que tuviese la capacidad de supervisar los procesos de implantación y desarrollo de servicios de orientación, atendiendo a que éstos vinieran a cubrir las necesidades de los usuarios y no otro tipo cualquiera de intereses anexos.

- En ausencia de entidad centralizadora podría imaginarse algún tipo de foro, como los que reclamaban algunos de los expertos consultados cuando hablan de la necesidad de un pacto local por el empleo, que tuviese como objetivo el hacer una planificación general, en definitiva que estableciese una pautas de *coordinación*, a las que tuvieran que acogerse los distintos tipos de servicios de orientación laboral existentes en Granada, de forma que pudieran rentabilizarse y optimizarse convenientemente todos los recursos existentes en materia de posibilidades formativas y de inserción laboral en la ciudad, evitando por lo tanto dos factores que han sido señalados tanto por expertos como por los propios orientadores: *la dispersión* (que remitiría a la

propia dificultad, en último extremo, por parte de los usuarios para identificar los espacios de esa red de orientación donde pueden hacer un mejor uso personal de los recursos disponibles), y *la duplicidad* (la existencia de una mala gestión de los recursos invertidos en orientación laboral y políticas de empleo, que lleva a ofrecer más de lo que se necesitaría en unos casos y a dejar sin cubrir otras parcelas de las necesidades de los potenciales usuarios).

- Se entiende que una red de orientación significaría un conjunto de servicios *especializados*, que, coordinados entre sí, y partiendo de pautas y de protocolos de comunicación entre ellos, se especializarían para adaptarse, cada uno de ellos, de la mejor manera posible, a las especificidades y necesidades de los diferentes públicos a que van dirigidos. La especialización podría así venir a cumplir las intenciones del legislador, cuando puso fin al monopolio que el INEM mantenía en políticas de empleo, y se dio apertura a la acción de las agencias de empleo y las entidades sin ánimo de lucro, con la filosofía de que éstas conectarían mejor con las necesidades de los públicos locales diversificados.

Sabemos ya, a partir del análisis de los cuestionarios enviados a los expertos, que no existe una entidad centralizadora de los servicios de orientación laboral en la ciudad de Granada. Lo más parecido a ello, como hemos explicado con anterioridad, lo constituye el programa Andalucía Orienta dependiente del Servicio Andaluz de Empleo. Por lo tanto sí que habría un volumen muy importante y mayoritario de centros de orientación en la ciudad funcionando dentro de una dinámica de trabajo, que oficialmente, busca los efectos de un trabajo en red, tales como coordinación y especialización, tal y como hemos expuesto. Pero esto no abarca a todos los servicios y programas de la ciudad. Aún así sería prematuro y poco empírico deducir por ello que no se dan unas condiciones de coordinación suficiente entre los centros que operan en Granada en base a este factor. Como hemos dicho existen otros factores y podrían darse otras variables, que sin la estricta necesidad de un centro rector, garantizaran un funcionamiento en red y suficientemente coordinado de los centros de orientación.

Por lo tanto, vamos a proceder a considerar las aportaciones que han hecho los orientadores entrevistados a fin de conocer cómo están operando en la práctica cotidiana dos conceptos que consideramos claves para entender el funcionamiento de los centros de orientación, conceptos que han emergido anteriormente: *la coordinación y la especialización*.

Coordinación intra-servicio

Posiblemente debido al propio efecto socializador que produce la existencia de Andalucía Orienta en el conjunto de la actividad de orientación en la ciudad, podemos decir que

el discurso generalizado que presentan los orientadores laborales sobre la coordinación, le concede a ésta un papel muy destacado. Se desprende de ahí que se hacen más difíciles las tareas de los agentes en ausencia de protocolos y de procedimientos de coordinación que les sumen más, si cabe, en esa especie de soledad del autodidacta en la que tienen que desempeñar su función, y que muchos expresan con resignación.

Ahora bien, tanto los relatos de orientadores vinculados a entidades que se dedican a buscar la inserción laboral de los usuarios, como a centros de orientación de la red Andalucía Orienta señalan con nítida claridad los enormes déficit que se producen en materia de coordinación. Aquí las diferencias entre entidades en cuanto a su volumen de recursos, especialmente en cuanto al personal del que disponen para la orientación resulta evidente. Donde hay sólo uno o dos orientadores (en las pequeñas entidades, ONGs de barrio, etc.), las problemáticas de conexión de la actividad de orientación con las otras áreas de actividad de la propia entidad son grandes, y por supuesto aún más difícil es el propio proceso de establecimiento de coordinaciones con otras entidades o servicios de orientación. Parece por tanto, que en este tipo de entidades de pequeño y mediano tamaño, al no establecerse un organigrama donde la coordinación obtenga una cabida formal, los propios mediadores para el empleo, en su ansiedad por resolver (en algunos casos) ciertas problemáticas que puede crearles su confrontación con los usuarios (esto se ha visto claramente que se da mucho más cuando el servicio está sometido a la obligación de la inserción laboral), *tienden a generar ciertos espacios informales de coordinación*, en los momentos que teóricamente estarían reservados para otros fines (como pueden ser ciertas paradas, el desayuno, etc., donde pueden reunirse varios agentes). Un ejemplo excelente de ello sería lo que nos declara Lucía más abajo.

ROSA- “siempre, siempre, siempre, entonces... eso ya lo hemos tratao por activa y por pasiva en Granada Acoge, en la Federación, porque, ya sabes que Granada Acoge está federada en grandes redes, que ya tiene ámbito nacional, también está Melilla Acoge, y... el defecto... que le vemos a nuestro trabajo, entre otros, es... la falta de tiempo para reflexionar sobre lo que hacemos y para formarnos, y para enriquecer también la teoría, nos dedicamos a la acción , a la acción, a la acción, estamos desbordados..., y por mucho que queramos parar, nos resulta muy , muy complicao... ya para nuestras propias reuniones... de nuestros equipos de trabajo, a nivel de... en la propia asociación, tenemos que hacer mucho esfuerzo para parar y sentarnos para coordinarnos, a ver los pasos, a reflexionar... y no es fácil, incluso para eso...”

E- “si te parece vamos a volver otra vez, a ver cómo se coordina la orientación, con el resto de áreas...”

LUCÍA- es que realmente, lo que es la estructura de la escuela taller no permite eso, está tan estructurada y tan planificada, no en el sentido de que a ti te digan cómo lo tienes que hacer... pero

tú tienes un reglamento... tienes unas cosas, pero no tienes, digamos, un horario en el cual... los monitores nos podamos reunir, exceptuando el café, para hablar de cosas... pero bueno, nosotros nos organizamos... por ejemplo, pos nosotros en la primera fase de la escuela taller, nos juntábamos en la reunión... hablábamos de los niños, cómo iba, cómo no iba.. que de toas maneras va mucho ala mano de dios, que no está pensao pá que sea algo..."

En las entidades acogidas al programa Andalucía Orienta a pesar de que existen, como relatan algunos de los entrevistados, determinados protocolos para poner en marcha sistemas efectivos de coordinación entre entidades, y sobre todo parece estar generándose una especie de discurso institucional en el que se reconoce la importancia y la necesidad de la coordinación, la mayoría de los discursos contrastados permiten inferir que el papel que juega la coordinación dentro de las actividades de las entidades y en sus organigramas de trabajo es bastante reducido. Existen algunas herramientas que se emplean en Andalucía Orienta y que parecen tener como fin el intentar homogeneizar los servicios de orientación que ofrecen, que sus orientadores tiendan a compartir recursos, como son las propias bases de datos del servicio (ese es el caso del sistema telemático de orientación, que aunque existe se declara no ser utilizado por todos los orientadores, ni tampoco se refieren a él como una herramienta muy útil en su trabajo).

Es cierto, que resulta común que los orientadores que son contratados dentro del programa de Andalucía Orienta reciban un curso corto de orientación laboral, donde se les pone en contacto con la filosofía de intervención del programa, la mejora de la empleabilidad, y reciben una serie de nociones sobre orientación (se les pone en contacto con manuales y materiales de orientación elaborados por la entidad, que luego apenas son usados) ,que aunque es presumible que ya conocen por sus procesos de profesionalización previos y la asistencia a cursos de orientación, pues de alguna forma parecen ir destinados a crear una especie de acervo común para el trabajo de orientación en el programa. Además, formalmente, casi todas las entidades mantienen una reunión de coordinación al mes, a nivel interno de la entidad, donde como nos explica Pilar más abajo, se repasa un poco el trabajo que se ha hecho en ese mes, y donde se diría que las cuestiones que más se abordan son cuestiones destinadas a repartir la carga de trabajo entre los diferentes orientadores. Por lo que se ha podido entender, es la cuestión de los objetivos cuantitativos de la entidad, y la marcha normal para su cumplimiento lo que se trataría esencialmente en estas reuniones. De hecho a eso se refiere Pilar cuando nos habla del concepto de *incidencia*.

Esto podemos corroborarlo con algunas de las respuestas obtenidas en las entrevistas (otro indicador del carácter un tanto inercial de estas reuniones de coordinación, que no parecen haber cuajado en una cultura concreta en las actividades, son las respuestas escuetas sobre su

contenido, a veces vagas, sin saber muy bien cómo explicar lo que allí sucede, que producen normalmente los entrevistados) y además confrontando esta información con lo que se pudo aprender de la observación participante realizada en la Universidad de Granada. Por supuesto he de indicar que no se me dejó asistir a ninguna de estas reuniones de participación ya que eran consideradas por los técnicos de orientación como una auténtica *región posterior*, en los términos en los que Goffman (1981) emplea este concepto.

Sin embargo por las preguntas que efectuaba a los técnicos con los que consolidé un mayor proceso de confianza y de empatía, las reuniones abordaban cuestiones sobre la marcha cuantitativa del proceso de orientación. Pude comprender también que muy posiblemente actuaban como un lugar donde los orientadores laborales, que en el caso de la Universidad de Granada son seis, negociaban ciertas cuestiones como horarios, establecimiento de turnos para poner en marcha periodos vacacionales, y también podría ser uno de los lugares, en entidades de gran volumen como ese, donde se dirimen ciertos roces que surgen entre orientadores, cuando los hay, y poco más.

En cualquier caso no tenemos elementos empíricos algunos para suponer que la coordinación sea una tarea que tenga un valor importante en el seno de las entidades, que las cuestiones que ahí se aborden pretendan hacer procesos de reflexividad sobre la propia tarea que se desarrolla, que como veremos está muy presidida por el *habitus* y las estrategias de trabajo que consigue desarrollar cada técnico. Si bien existen, en el marco de las entidades asociadas a Andalucía Orienta, algunas iniciativas destinadas a ir instalando una suerte de cultura de la coordinación, éstas, como declaran los entrevistados, representan todavía una filosofía y un *desideratum* del programa más que una realidad práctica que funcione con unos criterios mínimos de eficacia. Por lo tanto todo indica, que dentro de las propias organizaciones, y más allá de las diferencias que existan en razón del volumen y estructura de capitales de orientación de éstas, la coordinación en términos generales se plantea como una asignatura pendiente, dentro del ejercicio de una actividad que tampoco es en sí central, en muchas de estas organizaciones. Algunas de las cuestiones que hemos planteado pueden entenderse a partir de los siguientes relatos.

E- “me puedes explicar ¿cómo está montado el servicio de orientación en tu entidad?

PILAR- hay una persona que es la coordinadora del servicio... es una persona que es una técnica, también, que hace también tareas de atención a usuarios, que además, de añadido, tiene menos objetivos... porque tiene tareas de coordinación... entonces esa persona pues lleva la coordinación con lo que es la entidad y el equipo..., lleva también la coordinación con el

SAE, y nosotros hacemos a nivel de equipo una reunión mensual..., como norma, si se produce alguna incidencia pues normalmente se convoca una reunión sobre la marcha...“

CARMEN- sí, eso existe, aunque muy mejorable, muy mejorable, muy mejorable... pos quizás por eso, por pocos tiempos, por estrés, por... pero vamos que siempre, nuestra coordinadora siempre... bueno, en esos cuatro meses a lo mejor hemos tenido cuatro reuniones... ha sido mensuales, con lo cual.. y de hecho cuando hemos visto esas reuniones hemos dicho: jolin... si esto lo hubiéramos tenía la semana pasá, entonces yo creo que es muy necesario, entonces la idea sería, que sin necesidad de la coordinadora, que nosotros mismos, los tres, es tener la capacidad... y el tiempo, y el hábito, y el tó, ehh! Asumido está, el convencimiento está, existe, ganas también, pero tiempo mejor, organización, a ver hecho el trabajo y haberlo encaja mejor... por no, nos ha faltao (...)”

La coordinación entre entidades

Podría incluso pensarse que la escasa importancia que parece tener la coordinación como tarea a realizar por los orientadores dentro de las entidades está en relación con la casi inexistente política de coordinación general de estas entidades entre sí al nivel de la ciudad. Si bien esto no quiere decir que no haya ningún contacto entre entidades, que como veremos los hay, estos suelen ser contactos ocasionales y esporádicos al hilo de algún problema concreto que pueda surgir entre las entidades, a veces, para intentar la defensa de intereses comunes relacionados con el sector de usuarios con los que trabajan. En este sentido podemos mencionar que entre las entidades que trabajan con inmigrantes, se han ido forjando una especie de acuerdos sobre condiciones mínimas de trabajo en el hogar, que si por una parte deben haber supuesto una mejora en las condiciones en que trabajan los más desprotegidos de la ciudad, sobre todo las mujeres inmigrantes que hacen los trabajos de “interna” en el hogar, estas mejoras podrían haber surgido del propio juego de la competición entre entidades en el terreno de la inserción. Este es el caso de un acuerdo para pactar unas condiciones mínimas del trabajo de interna al que llegaron Cruz Roja, Granada Acoge, Cáritas y otra pequeña entidad religiosa del sector, ya que al parecer esta última obtenía grandes tasas de inserción que se derivaban de la poca exigencia que presentaba la entidad en cuanto a condiciones de contratación para sus usuarios, tal y como fue relatado por Rosa y confirmado también por Ana.

Por otro lado, parece concluirse que la forma más frecuente de coordinación entre entidades tiene su origen en las propias iniciativas de los técnicos en la confrontación con sus problemáticas diarias. Tal y como veremos a continuación, los técnicos desarrollan relaciones informales con otros colegas que trabajan en entidades distintas, relaciones que se forjan en el

seno de cursos de especialización, de seminarios, que eventualmente suelen utilizar para intentar dar salida a algunas de las problemáticas que pueden presentarse por parte de sus usuarios y ante las que piensan que el capital de orientación que maneja el colega en la otra entidad puede resultar satisfactorio a ese efecto.

Por supuesto los servicios de orientación mantienen ciertas relaciones con sus entidades subvencionadoras, pero estas parecen estar precedidas sobre todo por factores burocráticos destinados a cubrir los objetivos cuantitativos de la orientación relacionada.

En cuanto a coordinación entre entidades, se presenta y refuerza la diferencia que se ha resaltado entre los centros que se adscriben a Andalucía Orienta y el resto de servicios de orientación.

Ahora bien existen importantes obstáculos que se derivarían de la propia estructura en la que están dispuestos los servicios de orientación en la ciudad, y que dificultarían el conseguir mecanismos eficaces de coordinación. Entre ellos podemos destacar algunos que han sido bien relatados por los entrevistados. Por una parte existen ciertas formas de *competencia o competición* entre entidades, y más allá de eso, se puede decir que la forma en que están incorporados y distribuidos los servicios de orientación en la ciudad, violando el principio de *especialización*, que haría que cada uno de ellos se ocupara de públicos diferentes con recursos diferenciados, lleva más bien a una situación en la que los entrevistados explican y constatan la existencia de duplicidades de servicios, donde un mismo colectivo, por ejemplo, tiene una panoplia de centros diferentes a los que acudir en la ciudad, que en definitiva podrían cercenar y dispersar los recursos que para ellos manejan.

Esto no deja de tener importantes consecuencias, tanto en el trabajo del orientador, dificultándolo, y reduciendo el ya bajo capital simbólico de su función, en la medida en que su escasa autoridad pedagógica se ve aún mermada por la existencia de estas duplicidades que son sufridas y conocidas por los usuarios. Esto quedará meridianamente expresado en los párrafos literales que reproduciremos más adelante, donde Carmen, orientadora angustiada porque ha efectuado su desembarco en la orientación con la implantación de un servicio de Andalucía Orienta en el sindicato CCOO, se queja de que la falta de coordinación, y la dispersión de los servicios como el suyo, que atienden a jóvenes y mujeres, de los que hay numerosos en la ciudad, le han llevado a comprobar cómo ha tenido conocimiento de la existencia de recursos formativos en otro centro diferente al suyo, una vez que estos ya no estaban disponibles para haber ubicado en ellos a sus usuarios, usuarios a los que, según ella, les habría venido muy bien estos recursos. No es infrecuente el hecho de que haya entidades que no sean capaces de cubrir

por completo los cursos de FPO que tienen programados por no encontrar personas suficientes para realizarlos, cuando hay entidades, sobre todo las que están fuera de la red de Andalucía Orienta, que se quejan de disponer de muy pocos recursos formativos propios, y de no saber cómo acceder, o hacer acceder a sus usuarios a los recursos formativos que despliegan las entidades de gran volumen de actuación en políticas activas en la ciudad, véase IMFE, por ejemplo.

La necesidad que tienen los servicios de orientación de producir una serie de *fachadas estadísticas*¹²⁶ ante las entidades subvencionadoras les llevan a situaciones de competencia, que se agudizan cuando varias entidades se encargan de ofrecer un servicio de orientación a los mismos colectivos, cosa que no es rara, sino que sucede en bastantes casos con algunos de los colectivos como los de jóvenes y mujeres.

Siendo uno de los requisitos esenciales que tiene que satisfacer un servicio de orientación hacia sus entidades subvencionadoras, el tener que cumplir con una serie de objetivos cuantitativos mensuales, trimestrales, anuales, lleva a los servicios a ciertas formas de competencia entre ellos que, por lo que podemos ver del discurso de los orientadores, acaban perjudicando más a los propios usuarios que a las entidades que compiten entre sí. Este es el caso cuando una entidad recibe a un usuario que realmente estaría, según los principios de la especialización, mejor atendido y encontraría más recursos en otras entidades, ya sea de la red Andalucía Orienta, o también en el ámbito de las entidades que ofrecen servicios de inserción laboral. Aunque los protocolos de derivación de esos usuarios hacia las entidades más idóneas están planteados en la teoría, y pueden practicarse, todo indica que los orientadores tienden a captar a los usuarios, con independencia de cuál pudiera ser su ubicación más racional, esto, llevados por la necesidad de justificar sus objetivos de orientación, de completar su *fachada estadística*, ante los financiadores.

Como explica María en un momento en el que estaba plenamente inmersa en la entrevista, e incluso a riesgo de “*pisarse a sí misma*”, como ella graciosamente dice, el orientador al que le llega una persona susceptible de poder conseguir desarrollar una relación de orientación con él, que derive en el cumplimiento de algunos de sus objetivos cuantitativos, no

¹²⁶ Goffman (1981) explica cómo los *establecimientos*, se ven muchas veces obligados a sintetizar un conjunto de operaciones que constituyen las rutinas de actuación con sus público, en una expresión numérica que puede considerarse como una especie de fachada burocrática de la institución. Creo que el concepto resulta muy trasladable al tipo de establecimiento que estamos abordando en este trabajo, a los servicios de orientación, en los que, llevándose a cabo una serie de tareas que en muchos casos tienen más que ver con el trabajo social y con acciones pedagógicas extraordinarias de leve calado socializador, se ven obligados a presentar unas cuentas de resultados, lo que en el argot del ámbito llamamos *objetivos*, que no son más que una simplificación de sus tareas. Esto será abordado con profundidad en su momento.

desperdiciará esa oportunidad, aunque finalmente pueda derivarse (esto se produce en muy contadas ocasiones, como pude observar en mi estancia en el servicio de orientación de la Universidad de Granada, y además se desprende de las entrevistas) a este usuario al servicio que teóricamente estaría destinado a este colectivo, como en el ejemplo que María pone sobre un usuario de etnia gitana. Todo indica que este tipo de competitividad tiene como principales perjudicados a los propios usuarios de la orientación, descontando el efecto general de pérdida de legitimidad colectiva que sufren las políticas activas de empleo con este comportamiento, y que ya pudimos ver que era reconocido como un problema por algunos de los expertos consultados.

Si la falta de coordinación, y la necesidad de cumplir objetivos cuantitativos lleva a las entidades a técnicas de captación que no se adecuan a los intereses de sus usuarios sino más bien a los de la entidad, eso se traduce en la aparición de categorías de usuarios que acaban paradójicamente *desorientados* entre el entramado de entidades de orientación a las que acuden, de las que a veces son derivados a otras, y que acaban por convertirse en lo que los entrevistados han denominado como usuarios *quemados* con la orientación, y que como María explica, acaban por rechazar la ayuda de estos servicios y continúan su proceso de búsqueda por su cuenta.

Pensamos que aquí queda en entredicho la propia filosofía de la *especialización* de las entidades, que más allá del discurso oficial que la predica, más que hablar de especialización parece que nos encontramos ante un conjunto de servicios, asignados en base a criterios difusos y que ofrecen básicamente las mismas herramientas y posibilidades de orientación e inserción a sus usuarios: cursos de formación, ya que empleo, como veremos, no hay para distribuir. El discurso de María, pero también el párrafo que reproducimos de Pilar expresan ese punto de enlace entre la falta de coordinación y la existencia de un conjunto de entidades, que más que funcionar como agencias especializadas lo que hacen, se diría, es, repartirse a los públicos susceptibles de orientación laboral en base a ciertos criterios como es el de la relación histórica o generada (recientemente), entre la entidad y los usuarios. Criterios étnicos, criterios geográficos, etc. Si hay una entidad que históricamente ha trabajado con gitanos pues acaba gestionando un servicio de orientación para gitanos, ¿pero quiere esto decir que ese servicio se ha concebido en base a unas supuestas especificidades que requeriría la orientación con gitanos? ¿quiere eso decir que hay recursos distintos puestos al servicio de la adaptación de la orientación a las necesidades de ese servicio? Y en el marco de Andalucía Orienta: ¿es que servicios dirigidos a colectivos diferentes significan tratamientos diferentes?

Todo parece indicar que aunque pueda haber diferencias en la relación orientador usuario, como estudiaremos, los servicios de orientación despliegan unas herramientas de trabajo como la entrevista de trabajo, los talleres de habilidades sociales, o el recurso de la *formación* que son los mismos, de la misma naturaleza en todos los servicios, y que por lo tanto no justifican una teoría de la especialización, del seguimiento y del *acompañamiento personalizado* a la inserción, que estaría detrás de la proliferación del número de servicios en la ciudad en los últimos años. Veamos el propio discurso de las orientadoras que hemos tomado como ejemplo de lo explicado hasta aquí:

MARÍA- “a veces te das cuenta de que tienes que cambiar algo, que algo no funciona, a veces los compañeros te dicen, pero es que hemos citado a seis personas y han venido dos, ¿tienes que inventarte algo!, pero... lo que tenemos que tener claro es que la orientación es algo voluntario... es que lo que no podemos hacer es ir a la caza y captura del beneficiario, engañándolo con: ven que te voy a dar una oferta y luego cuando llegue, no...es que me expliqué mal, era un curso de orientación para darte una oferta el día de mañana... no estoy diciendo que ningún servicio lo haga... ¡ajo!, estoy diciendo que como profesional a veces digo ¿cómo los enganchó? , no..., es que tienen que ir las personas que quieran ir, y el problema que tenemos todos los programas es: caza y captura del beneficiario... entonces, a lo mejor me estoy pisando... pero me da igual... viene una persona aquí de raza gitana, ¿no? yo la paso, el programa, le hago la entrevista y la derivo a Acceder, entonces yo le hago mi carta de derivación a Acceder, y cuando llega a Acceder, a pesar de mi carta de derivación, oye yo la estoy tratando, le he hecho mi entrevista, todo, ¿no? y cuando llega a Acceder, no es que ellos lo quieran hacer, es que... les obligan, para computarlo como beneficiario... a que pasen por el proceso de orientación suyo, ¡pero ojo!, al contrario también, a mí me llega derivada de Acceder...con su carta de derivación y todo, y yo para poder entrarla en mi programa tengo que hacerle una entrevista... le vuelvo a preguntar lo mismo y le vuelvo a hacer lo mismo, y qué pasa, que se duplica el trabajo y se triplica, y ya llega un momento en el que ven un servicio de orientación y sacan las uñas..., porque claro desde aquí, igual que de Acceder, igual que de IMFE, igual que de miles de programas... se les da una lista... tienes que ir, ahora, vete a Andalucía Orienta..y en Andalucía Orienta les vuelven a hacer una entrevista de acogida, preguntándoles lo mismo, entonces... que no hay una coordinación, pero no hay una coordinación tampoco... pero no es culpa de nadie, es que a mí mi programa me exige que a la persona que yo le haga una entrevista, pues la compute como beneficiario..., y a Acceder le exigen que la compute como beneficiario, y a Andalucía Orienta le exigen... que no es culpa de nadie... es culpa de que... son... en definitiva son números, sí, es que yo he estao como sufridora de los programas de orientación...”

PILAR- “esa metodología la tenía más desarrollada el INEM, pero esto... yo no sé hasta qué punto es malo o bueno..., porque estos servicios se tienen que buscar la vida..., en cuanto a recibir usuarios, y ahí han empezao unas guerras..., entre entidades y otras entidades... ahora las entidades están compitiendo entre sí, ahora las entidades tienen que hacer campañas de publicidad, digamos, como si fuera un establecimiento o lo que sea, no? tienen que venderse las entidades a sus colectivos, ahora los orientadores estamos saliendo a la calle a hacer campañas de difusión y de captación...de usuarios... ¿dónde vamos? pues si mi colectivo son mujeres y jóvenes, sobre todo, pues yo tengo que ir a donde están los jóvenes, entonces que pasa, que ahí, hay mucha competencia ahí..., en Granada, pos por ejemplo, mi servicio... pos no lo tenemos muy difícil, pos porque estamos muy respaldaos por lo que es la entidad..., y el Centro de Referencia nos está derivando mucha gente, por lo que sea, porque estamos en proximidad geográfica de zona...”

Tal vez uno de los momentos más críticos en la construcción de la tarea cotidiana del orientador laboral y en la vida de los propios servicios de orientación donde más pueda verse la influencia de esa falta de coordinación y su peso sobre el trabajo de los agentes es el momento en que se está constituyendo un nuevo servicio, donde cabe suponer que la existencia de protocolos efectivos de coordinación con las entidades subvencionadoras y con el resto de entidades, podría favorecer el desarrollo y la implantación del servicio reduciendo la ansiedad que manifiestan los orientadores y consiguiendo mayores grados de eficacia que los que dicen conseguir para sus usuarios. En este caso tenemos dos testimonios que son bastante esclarecedores, el de Felisa y el de Carmen, que vienen a corroborar los postulados que venimos manteniendo:

CARMEN- “¿coordinación entre servicios? creo que todavía no hay suficiente... porque bueno, todos los orientadores estamos en... en el servicio telemático de orientación todos estamos en red, ¿no? Inmediatamente nos podemos mandar mensajes, todos estamos conectaos a la misma vez y puedes hablar con el técnico del IMFE.. , entonces creo que aún no... me da esa impresión, yo no he utilizao... no he mandao informaciones, también es verdad que me llegan muchas informaciones que no nos sirven para nada, también es verdad que hecho en falta contactos y relaciones de verdad buenas, que eso es fruto de... competitividad en entre los servicios? puede pero no necesariamente”

E- “entonces¿ qué dices que echas de menos? “.

CARMEN- “oportunidades, información sobre oportunidades, ya sea de formación, ya sea de empleo, de los mismos recursos que tengamos o talleres, disponibilidad de ayuda, unos con otros, de coordinación, si el IMFE ha sacao, y tiene un programa y están seleccionando ahí

gente, y yo tengo a usuarios que necesitan esa formación para... para llevar a cabo su itinerario... pues que no se lo coman ellos todo..., claro no...”

FELISA-“ No hubo tiempo de coordinación con otras entidades. Nos llamaron para un seminario que nos ofreció el Centro de Referencia a los técnicos para, sobre todo el seminario era sobre como desarrollar el diálogo en el sistema Andalucía Orienta Lo que hicimos fue inscribirnos para que nos dieran más información e incluir a ABES como empresa de inserción. También participamos en el stand ese donde te conocí, que nos ofreció... Bueno, participamos en ese stand, participamos en el seminario, pero ya está...”

Que existan las dificultades de implantación de una cultura efectiva de la coordinación entre entidades, como la que desde los principios teóricos quiere desarrollarse en el marco de Andalucía Orienta no significa, como hemos dicho, que no existan ciertas formas de coordinación. Más allá de las incipientes tareas y protocolos desarrollados por el programa de Andalucía Orienta que hemos abordado, existe también una forma de coordinación informal que se da entre los propios agentes, tanto entre orientadores de esta red como de otras entidades de la ciudad, basada en sus contactos personales. Cabe suponer, que su importancia es más ilustrativa de las propias situaciones en las que pueden verse a veces los orientadores laborales, que en cuanto a la gestión de un cierto volumen cuantitativo de coordinaciones entre entidades. Puesto que esto ya se explicó con anterioridad, a continuación se ofrecen dos testimonios ejemplificadotes al respecto:

ANTONIA-“ son orientadoras, teóricamente de barrio, yo tampoco se mu bien..., y en principio lo que están es sobre todo yendo a los institutos, a los IES , a los centros, para bueno, ofrecerles orientación y demás, y a los que están interesaos los derivan a las unidades de orientación... entonces pues con la fecha protocolaria, se derivan aquí, se les llama por teléfono y demás, en la misma ofician SAE, ahora mismo no hay ningún protocolo, ósea, en cuanto al centro de referencia sí que hay un protocolo estableció, en cuanto a las unidades de barrio también, y en lo que se refiere a la... a los SAE, a los orientadores del SAE no hay protocolo, muchas veces pues, cercanía, por conocimiento.... porque nos conocemos, mira que te voy a mandar a tal persona pa allá, se viene para acá...”

E-“¿y cómo funciona el tema de la coordinación a la hora de trabajar en orientación?”.

SOFIA- “pues sí, mi compañera y yo nos.. prestamos apoyo, pos mira Antonia, pos sabes cómo es esto, sabes cómo buscar esta medida, y también con otros organismos, nos ponemos en contacto, preguntamos, sí que por supuesto, hacer la orientación de forma aislada, es... como perderte en un monte...”

E-“ con respecto al exterior¿ con qué entidades tenéis contactos frecuentes, que sean de utilidad, etc...?”

SOFIA-“ sobre todo con el Centro de Referencia de Andalucía Orienta, tenemos mucho contacto, sí porque hay muchos orientadores también, tienen muchos recursos también allí, y tienen la información de primera mano... y luego cualquier compañera o compañero, como nos conocemos, de hacer seminarios, pos llamamos y ... que si esto es así o no es así, que si tenéis este curso.”

De la misma forma que parecen producirse algunas derivaciones, formales e informales, poco significativas cuantitativamente, y cuyo origen sería un triángulo de empatías entre orientador y usuario y a su vez orientador y orientador amigo o conocido de otra entidad, se ha podido constatar la existencia de un tipo de derivaciones informales, posiblemente muy minoritario también, pero existente y de signo casi inverso al anterior.

En el transcurso de la estancia como observador no participante en el servicio de orientación de la Universidad de Granada, de tres meses de duración, pude presenciar y observar el desarrollo de varios casos (tengo constancia de cuatro ocasiones similares) en los que se producían derivaciones informales (sin documentos de derivación explícitos, sino mediante recomendaciones y emplazamientos verbales) de personas que, siendo, según nuestra hipótesis, evaluadas por los orientadores como *no asistibles* en términos de orientación, eran enviadas al Centro de Referencia de Andalucía Orienta cuando podían haber sido atendidas en el propio servicio. En uno de los casos se trataba de una chica, con carrera universitaria terminada hacía años, y que por su aspecto desaliñado, vestía en chándal y denotaba una cierta dejadez propia de quien acaba entrando en esas categorías de *usuarios quemados* que forjan los orientadores, y que al parecer ya había sido usuaria del servicio desde tiempo anterior, y a la que, lejos de aplicarle un *seguimiento* tal y como mandarían los cánones de la orientación, se le hizo ver por parte de la orientadora que nada más podía hacerse por ella en ese lugar y que había sitios más especializados donde seguramente podría encontrar empleo con mayor rapidez, y que para ello estaba el Centro de Referencia de Andalucía Orienta. La hipótesis que podemos sostener, en base a la triangulación de la observación con las entrevistas realizadas, es que siendo posiblemente minoritarios estos casos, cuando los servicios y los orientadores se confrontan a casos de usuarios en los que la falta de homologías entre orientador y usuario hace especialmente difícil la conexión y la creación de empatía entre ambos, y cuando los usuarios se presentan ya como sujetos susceptibles de ser catalogados como *quemados*, es decir, *pasivos* en la búsqueda de empleo (llevan mucho tiempo en paro) y a su vez reiterativos en su paso por su servicio de orientación o por varios servicios de orientación (esto pueden saberlo los orientadores consultando la ficha del usuario en el servicio telemático de orientación, en los

casos de Andalucía Orienta claro), la tendencia podría ser a intentar exportar la problemática a otra entidad.

4.4.6. ¿Red de servicios de orientación especializados en las necesidades de sus usuarios o estructura coyuntural de servicios?

Ya hemos señalado que para que pudiera hablarse propiamente de una *red de orientación*, tendrían que darse una serie de condiciones, entre ellas y fundamentalmente, la existencia de coordinación entre entidades y servicios, coordinación sobre la base de servicios especializados en atender necesidades diferenciadas con instrumentos igualmente diferenciados y adaptados a estas necesidades.

Por lo tanto el hecho de la especialización resulta central para saber en qué consiste la estructura de centros que opera en nuestra ciudad. Nuestra hipótesis es que la *especialización* de los servicios sería en el ámbito macro, lo que el *acompañamiento* o el *itinerario personalizado a la inserción* es en el ámbito micro de la relación entre orientador y usuario, que abordaremos más adelante en un apartado específico.

En cuanto a la especialización de los servicios de orientación podemos constatar empíricamente la existencia de una serie de indicadores que apuntan en la dirección de desmentir esa especialización. En este sentido parece muy razonable pensar que la eficacia y la veracidad de la especialización entre servicios se ven puestas en entredicho si suceden algunos de los fenómenos que vamos a describir, y que, pensamos que están efectivamente teniendo lugar:

1) No podría hablarse propiamente de especialización si puede constatarse la existencia de numerosos centros que tienen como público diana a los mismos colectivos, teóricamente necesitados de intervenciones específicas y diferenciadas de las del resto de los usuarios de la orientación. Esto sucede mucho en la propia estructura de Andalucía Orienta donde colectivos que se diferencian del resto a nivel administrativo (en el sentido de que son categorizados como colectivos de necesitados de una atención especial, como mujeres o jóvenes, o personas en riesgo de exclusión, por ejemplo), resulta que, paradójicamente los encontramos como colectivos de intervención en muchas de las entidades que están adscritas al programa.

Utilizando el listado de centros adscritos al programa Andalucía Orienta en fechas de junio de 2007 (y entendiéndolo por lo tanto que es sólo una parte de la orientación laboral que se ofrece en Granada), encontramos los siguientes servicios que tienen a la *mujer*, por poner un

ejemplo de colectivo específico, como colectivo a atender: el servicio de orientación de UGT, llamado IFES, el servicio de orientación de CCOO, llamado FOREM, la Fundación Gerón, Forja XXI, y Cáritas. Es muy posible que exista alguno más ya que este listado, ofrecido en la página Web del servicio Andalucía Orienta, no necesariamente está actualizado siempre y de forma conveniente. Por ejemplo, nos consta que Arcaempleo también es una entidad que hace orientación laboral dentro de Andalucía Orienta y no aparece en este listado.

En cualquier caso, la problemática que se presenta cuando hay seis o siete servicios *especializados* en un mismo colectivo, es que se vulnera la propia naturaleza del principio de especialización, y lo que se favorece es la competencia entre entidades por esos usuarios, como hemos visto y como expresa bien claramente Josefa en los párrafos que mostramos más adelante. La necesidad de cumplir con los objetivos cuantitativos que exige el programa, desincentiva la difícil puesta en marcha de mecanismos de coordinación que redundarían en la mejor ubicación de los usuarios dentro de la estructura de orientación. ¿Alguien piensa que si una mujer llega a un servicio de Andalucía Orienta que no tiene a las mujeres como colectivo especializado de atención (y de hecho llegan muchas), sino que tiene a demandantes de empleo en general, no será atendida por este servicio y será derivada a un servicio supuestamente especializado en la orientación a mujeres? y en tal caso: ¿a cuál de los numerosos servicios de Orienta especializados en mujeres se le tendría que derivar?

En definitiva esta *falsa especialización* es lo que está en la base y hace posible el concepto de *dispersión de recursos*, que hemos lanzado como hipótesis de trabajo. Lo que podemos mantener es que el usuario, en lugar de recibir un servicio especializado, que no es posible por los factores expresados y los que se abordan justo a continuación, se enfrenta en realidad a una estructura de servicios marcados por la dispersión en dos sentidos: en primer lugar existe una situación de dispersión que influye en la decisión inicial de entrar en la estructura de orientación: si eres mujer: ¿A cuál de los servicios mencionados ir a recibir orientación?. En segundo lugar existe dispersión de recursos, en función de la compartimentación de éstos entre entidades que apenas se coordinan y que por lo tanto segmentan una oferta de cuyo conocimiento global no puede tener acceso el usuario en función de los efectos perniciosos de los procesos de competitividad descritos, una vez insertado a través de alguno de estos servicios, en la estructura.

2) Tampoco podemos entender que los servicios estén realmente especializados, es decir que su estructura obedezca a un principio efectivo de especialización, desde el momento en que podemos comprobar que servicios que se plantean como especializados en públicos que teóricamente tienen necesidades diferentes ofrecen los mismos servicios a sus públicos.

Confrontados a distintos tipos de constricciones que en definitiva influyen en la forma en que pueden establecer las relaciones con sus usuarios, una de las conclusiones de este trabajo es que los servicios de orientación en la ciudad de Granada ofrecen a grandes rasgos el mismo tipo de servicios y medidas a los usuarios que se les presentan, aunque estos puedan variar como hemos explicado, en función de variables como la inserción laboral o la mera mejora de la empleabilidad a la que se vea llevado el servicio según sus objetivos. Esto queda patente a través de la totalidad de las entrevistas efectuadas.

Las técnicas y herramientas con las que trabajan los orientadores son siempre las mismas, trabajen con desempleados en general, con jóvenes desempleados, con mujeres o con discapacitados físicos, por poner algunos ejemplos. Las herramientas que se emplean en orientación laboral se corresponden con un repertorio que es el que se utiliza siempre, con independencia de que las entidades estén especializadas en colectivos con unas u otras dificultades de acceso al empleo. Eso desvirtúa con toda claridad el principio de la estructuración de la red de entidades en base a la especialización. La aplicación concreta de una herramienta en el proceso de orientación o en el proceso de orientación e inserción laboral, puede verse sometida a diferencias importantes en función de los públicos a que va referida, pero las herramientas son básicamente las mismas. Por ejemplo, resulta muy peliagudo constituir un taller de habilidades sociales, por lo que nos contaba Pura, de FAISEM, con personas que tienen diagnosticada una enfermedad mental. Los usuarios de ese servicio, tenderán, primero, a procurar que la orientación laboral se la den en otro servicio de la red Andalucía Orienta porque muchos de ellos perciben, como nos explica la orientadora, que ser atendido en FAISEM ya constituye en sí un estigma que les hace tener que asumir una realidad que no les gusta. Pero además, constituir un taller de habilidades sociales con ese colectivo, se convierte en una tarea, por la suspicacia ante la posesión de estigmas de sus usuarios, bastante más compleja de lo que puede ser en un servicio, como el programa operativo de Cruz Roja, y desde luego muy diferente a constituir un taller de entrevista entre los usuarios del servicio de orientación de la Universidad de Granada. Eso obliga a hacer una serie de operaciones de evaluación de capitales más cuidadoso en los primeros casos, a tener mucho cuidado con la composición de los grupos, etc., mientras que en el último caso estas problemáticas se presentan mucho más apaisadas. Pero en definitiva, ni un programa operativo como el de Cruz Roja cuando se hicieron las entrevistas, que orientaba e insertaba a personas en procesos de exclusión, ni FAISEM, disponen de recursos ni de herramientas de orientación y/o inserción laboral distintas a las que se usan comúnmente en los centros. De ahí la quimera de la *atención personalizada*, uno de los grandes discursos de las políticas activas de empleo, que hemos visto en nuestro análisis del discurso europeo en esta materia, y que rebatiremos empíricamente en este trabajo.

Si nos vamos a ver los servicios que ofrecen los centros en el listado de centros de orientación al que nos hemos referido antes, comprobamos, por ejemplo, para reforzar las conclusiones obtenidas en las entrevistas, que servicios que están muy alejados en cuanto a colectivos que tienen que atender (unos centrados en desempleados en general y otros en colectivos de los que cabe presumir problemáticas muy específicas) presentan un cuadro de servicios y de herramientas de orientación muy similar.

Las herramientas de orientación o servicios que pueden ofrecerse por parte de los centros de orientación serían algunas o todas de las siguientes:

- Desarrollo de itinerarios personalizados de inserción
- Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo
- Entrevista de orientación
- Entrevista en profundidad
- Mercado de trabajo
- Módulo de auto-orientación
- Orientación e información grupal
- Orientación para el desarrollo de la carrera profesional
- Seguimiento en la búsqueda de empleo
- Taller de entrevista
- Técnicas de búsqueda de empleo

Este listado se ha obtenido del Centro de Referencia de Andalucía Orienta que presenta la lista más exhaustiva de servicios posibles que pueden conseguirse en un centro de orientación, exceptuando el asesoramiento al autoempleo que es un servicio que es ofrecido por algunas de sus entidades colaboradoras. Entre los servicios que ofrece el Centro de Referencia de Andalucía Orienta, que por su capital simbólico y volumen de recursos hace que no todos los centros tengan su equipamiento, infraestructuras y personal para orientación laboral, estaría por ejemplo el *módulo de auto-orientación*. Este requiere disponer de suficiente espacio físico dedicado a la colocación de terminales de internet para el auto-acceso de los usuarios a las bases de datos sobre empleo que hay *on line*, también hay un servicio de exposición y consulta de prensa donde pueden encontrarse las revistas especializadas en la oferta de empleo, etc. De las visitas que he efectuado a este servicio en concreto, pude observar con claridad que las personas que allí acuden utilizan estos recursos de manera muy minoritaria para la búsqueda de empleo. Más bien se diría que es un lugar donde se puede navegar gratis por internet durante media hora, prorrogable, se puede leer el periódico, etc.

Exceptuando este servicio, el resto de los enunciados en la lista son ofrecidos también por la mayoría de centros de Andalucía Orienta. No siempre se reflejan todos los que se ofrecen, pero en cualquier caso la lista anterior es muy indicativa de lo que puede encontrarse

un usuario en estos centros, así como en centros de orientación e inserción laboral, como hemos explicado, ya que los servicios son esencialmente los mismos. Y lo que podemos constatar de este listado es que los servicios que ofrecen tanto los dispositivos dirigidos a desempleados en general como los dirigidos a colectivos con dificultades especiales en acceso al empleo (y por lo tanto susceptibles de necesitar servicios que incluyan la inserción laboral) son esencialmente indistinguibles. Pongamos unos ejemplos. A continuación exponemos el esquema de tres entidades de Andalucía Orienta extraído literalmente de internet al que se le han suprimido los datos de personal por razones de confidencialidad.

NOMBRE: FUNDACIÓN FORJA XXI
DIRECCIÓN: C/ San Jerónimo, 1
POBLACIÓN: Granada
PROVINCIA: Granada
SERVICIOS OFRECIDOS: <ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento al autoempleo - Conocerse y posiciones en el mercado de trabajo - Entrevista en profundidad - Módulo de auto orientación - Seguimiento en la búsqueda de empleo - Técnicas de búsqueda de empleo
COLECTIVOS: <ul style="list-style-type: none"> - Desempleados/as en general - Jóvenes menores de 30 años - Mujeres

Extracto de la página web de Andalucía Orienta SAE. Elaboración propia.

NOMBRE: FEDERACIÓN ANDALUZA DE ASOCIACIONES DE PERSONAS SORDAS
DIRECCIÓN: C/ Arzobispo Pedro de Castro, Edif. Columba, 1
POBLACIÓN: Granada
PROVINCIA: Granada
SERVICIOS OFRECIDOS: <ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento al autoempleo - Conocerse y posiciones en el mercado de trabajo - Entrevista de orientación - Entrevista en profundidad - Mercado de trabajo

<ul style="list-style-type: none"> - Orientación e información grupal - Seguimiento en la búsqueda de empleo - Taller de entrevista - Técnicas de búsqueda de empleo
--

Extracto de la página web de Andalucía Orienta SAE. Elaboración propia.

NOMBRE: AYUNTAMIENTO DE GRANADA. IMFE ZONA NORTE
DIRECCIÓN: C/ Fray Juan Sánchez Cotán, 28
POBLACIÓN: Granada
PROVINCIA: Granada
<p>SERVICIOS OFRECIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento al autoempleo - Conocerse y posiciones en el mercado de trabajo - Desarrollo de itinerarios personalizados de inserción - Entrevista de orientación - Entrevista en profundidad - Mercado de trabajo - Orientación e información grupal - Taller de entrevista - Técnicas de búsqueda de empleo
<p>COLECTIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempleados/as en general

Extracto de la página web de Andalucía Orienta SAE. Elaboración propia.

Podemos comprobar como el IMFE va dirigido en su acción de orientación a desempleados en general, mientras que la FEAPS centra sus esfuerzos en un colectivo con dificultades de inserción laboral muy presumibles: las personas sordas. Forja XXI también tiene entre su público a atender a un colectivo con dificultades especiales, que es el de mujeres.

Resulta muy llamativo que un servicio dirigido a un colectivo como las personas sordas, no incorpore ningún servicio que pueda ser susceptible de presuponer herramientas de adaptación de la orientación a las necesidades especiales, que podemos presuponer que deben de tener estas personas en sus procesos de inserción laboral. Es más, podemos comprobar en el listado de servicios del IMFE, dirigido a desempleados en general y en el del servicio de la FEAPS, que, contrariamente a lo que podríamos esperar dentro de una red de orientación basada en los principios de *coordinación y especialización*, los servicios que ofrecen a sus

usuarios son *exactamente los mismos*. Pero es que además observamos que el servicio de Forja XXI, que frente al IMFE, debe de atender a desempleados en general más dos colectivos con necesidades especiales de orientación: las mujeres y los jóvenes menores de veinte años, no sólo no cuenta con ningún servicio o herramienta especializada que sirva para conectar mejor con este tipo de usuarios, sino que tiene tres herramientas de orientación menos que ofrecer a sus usuarios. ¿Acaso los menos experimentados en la búsqueda de empleo, porque están comenzando sus *carreras morales* en la búsqueda, tendrían menos necesidad de un taller de entrevista de empleo que los desempleados en general? Por lo tanto se encuentran casos en los que no sólo la especialización se pone en entredicho, sino que se diría que todo funciona justo al revés de lo que exigiría una lógica de centros especializados. Algunos que tienen que atender necesidades especiales dispondrían de menos recursos y estarían desprovistos de los recursos más adecuados a sus públicos, recursos que pueden encontrarse en servicios de atención generalizada.

Por lo tanto no queda nada claro cuál es el criterio, si es que lo hay, con el que se decide qué entidades entran y salen de la estructura de orientación en la ciudad, y esto en lo relativo al programa Andalucía Orienta donde por lo demás, existen al menos ciertos factores como la existencia de una entidad central que intentan crear una estructura coordinada, como nos cuenta los agentes consultados.

Evidentemente esta situación se agrava al nivel de la ciudad, donde los fenómenos de duplicidad y de dispersión se incrementan como resultado de las estrategias individuales de las entidades en la captación de proyectos subvencionados directamente por el Fondo Social Europeo, y otras instituciones. El discurso de Leticia que se presentará más abajo, explica bien esta situación, donde podría pensarse que la naturaleza de la estructura de centros de orientación que opera en la ciudad podría responder más a las propias estrategias e intereses de financiación de las entidades que ofrecen estos servicios, que a una conexión adecuada entre oferta y demanda de servicios de orientación, que venga a satisfacer las necesidades distintivas de los diversos colectivos en situación de desempleo, por supuesto todo ello influido por la lógica de la experimentalidad (programas que se inician y que acaban, dejando trayectorias de inserción laboral inconclusas), con la que la propia filosofía europea ha promovido las políticas activas de empleo.

3) Una red de servicios de orientación especializados, que se justificara por la diversificación de servicios adaptados a las necesidades de cada colectivo, exigiría también pensamos, que se tuviera en cuenta el criterio de *especialización de los orientadores o*

mediadores para el empleo en función de esos colectivos aludidos. Esto debería de significar dos cosas que no se producen en la actualidad, que ni siquiera nadie ha planteado en el campo de las políticas de empleo:

A) Que existieran espacios de profesionalización de los mediadores para el empleo en los que se pudiera comenzar una carrera especializada en la atención a determinados colectivos. Aunque hay ciertas entidades, especialmente las grandes, que en su oferta formativa pueden ofrecer algún seminario o curso sobre colectivos en exclusión, por ejemplo, o sobre discapacidades, no existen sin embargo, cursos especializados que preparen a los orientadores para trabajar con este o aquel tipo de colectivos, para utilizar estas o aquellas técnicas de orientación en función de éstos o aquellos públicos específicos. La formación de orientación que se ofrece, dispersa en una formación general en metodologías didácticas de la formación, como hemos visto en otro apartado, es completamente genérica a este respecto.

B) Las entidades que ofrecen servicios de orientación deberían de utilizar criterios de especialización a la hora de efectuar sus contrataciones, cuestión que no sucede en absoluto en el campo de la orientación y las políticas activas de empleo. Hemos realizado incluso entrevistas a varios orientadores que han ido rotando de unos colectivos a otros, como el caso de José, que comenzó su carrera de orientador con niños de centros de reforma, y que después pasó por diferentes instituciones y dispositivos, encontrándose en el momento de la entrevista en un proyecto del IMFE dirigido a desempleados en general. Los mediadores de empleo se mueven entre las diferentes entidades que hay en la ciudad y en función de la precariedad laboral de sus ámbitos de actividad. Cuando terminan un contrato con una entidad, y si ese programa no encuentra continuidad, se acude a otras entidades siendo la experiencia en orientación laboral conseguida, acumulable de manera universal. No importa tanto dónde se haya trabajado o lo que se haya hecho, sino que se tenga experiencia, y que se tengan buenos contactos informativos en la ciudad para poder desembarcar de un proyecto en otro. En ese sentido los mediadores para el empleo resultan una mano de obra vulnerabilizada y sumamente intercambiable, y muchos de ellos pasan entre la formación, la orientación, el autoempleo, el desempeño de otras actividades dentro de las entidades, actividades que no tienen por qué estar relacionadas con las políticas activas, etc.

Visto hasta qué punto resulta quimérico hablar de coordinación y especialización de los centros de orientación en la ciudad, se exponen a continuación algunos de los relatos que hemos citado para ejemplificar las argumentaciones anteriores. El relato de Jesús que presentamos a continuación, es especialmente sustancioso en la medida de que se trata de un mediador para el empleo al que se le hace la entrevista de orientación en un momento en el que se encuentra en

paro, y posee una larga experiencia en orientación laboral en la que ha pasado por unos y otros tipos de servicios. Su conclusión es clara, la orientación es esencialmente la misma, consiste en hacer lo mismo y en infundir los mismos valores, con independencia del tipo de servicio en el que se trabaja. No son menos valiosos los otros dos relatos en relación con cuestiones ya explicadas.

JESÚS- “ entonces están... los que podríamos llamar programas cerrados, donde tú partes de un colectivo de, por ejemplo, cien individuos, con una problemática equis, y vas a trabajar con ellos durante todo el programa, y te vas a dedicar un montón de sesiones, incluso para insertar, a la mitad, por ejemplo, y esos son, por ejemplo: son los programas experimentales, casas de oficios... y las experiencias mixtas, y algunos otros, y también hay programas abiertos, como los programas operativos de caritas, etc. Los programas operativos, se cogen un colectivo concreto, por ejemplo, jóvenes parados de Cartuja, se van a los datos del paro, pos hay doscientos, pos entonces, si te doy a ti el programa, al final de año... pos de esos doscientos , vamos a plantear que hayas atendido a cien, y colocados a 30, pero no es que partas con cien, con unas personas concretas desde el principio..., sino que al final de año, tú tienes que haber atendido a unos usuarios, entonces en este sentido, es un programa abierto, como el Orienta.”

JESÚS- “yo he trabajado siempre en programas cerrados, y en programas abiertos he trabajado una vez... lo demás ha sido... programas con compromiso de inserción, y lo demás han sido programas abiertos... pero que de todas formas yo no veo mucha diferencia, al final la orientación es parecida.”

LETICIA- “es que para que un servicio sea objetivo, coherente, eficaz, llámalo como quieras..., tiene que adaptarse a las necesidades del usuario que va a venir..., o sea no tiene que funcionar con unos objetivos que cumplir..., por ejemplo, este programa, me supone, no sé cuánto dinero..., con estos objetivos que cumplir y con seis técnicos de orientación...durante seis meses..., y después el servicio queda descubierto, pos no..., pos a lo mejor sería conveniente que las administraciones públicas... lanzaran una serie de recursos más continuados, con menos personal... pero más, más permanente , que no, que los servicios de Andalucía Orienta, vuelven a repetir el mismo plan que los OPEA, y que las acciones IOBE...”

E- “¿pero en qué consiste la coordinación?”

JOSEFA-“pues por ejemplo una persona que venga a buscar autoempleo, yo no lo debería de atender, lo debería de atender la Confederación de Empresarios, que tiene un dispositivo de autoempleo, o el servicio Forja XXI que también tiene un dispositivo de autoempleo, y entonces yo a esa persona le digo que hay un servicio especializado para ella, y llégate por allí...”

E- “¿pero eso a la hora de la verdad?”

JOSEFA-“ pos yo creo que está funcionando cuando hay desconocimiento de las necesidades concretas de ese usuario, por ejemplo en autoempleo, pero por ejemplo, yo creo que el

problema mayor es con el colectivo jóvenes, con este colectivo está la cosa muy mal..., porque hay muchos... servicios están especializaos en atención a jóvenes y mujeres... hay, por lo menos seis o siete, entonces, el objetivo de las cuatro horas..., todos los compañeros, sí hombre, en principio, por tu buena voluntad si tienes tiempo, pero a la hora de la verdad que si tienes que hacer tus cuatro horas con esa persona... pos ya está... entonces pues..”

En definitiva, y haciendo un análisis de la oferta de servicios de orientación desde el punto de vista macro, de la ciudad de Granada debemos de decir que no cabe hablar formalmente de la existencia de *una red de servicios de orientación* en la ciudad, en sentido estricto, sino más bien de una estructura relativamente estable y al mismo tiempo coyuntural, donde no existe la coordinación entre entidades, donde se dan fenómenos de dispersión de recursos entre las entidades, y donde los criterios por los que las entidades entran o salen de esa estructura de orientación tendrían que ver con factores que ponen en relación lo político con la administración del bienestar en las sociedades actuales en Andalucía, cuestiones en las que no entramos en esta tesis.

Cierto es que a pesar de eso, parece constituirse una cierta cultura de red implícita de orientación al menos en el sentido de que los usuarios y los orientadores acaban generando una definición del capital simbólico de unas y otras entidades que permiten que los usuarios puedan diferenciar, a grandes rasgos, a cuál de ellas dirigirse en función de la mejor atención de sus intereses. En este sentido una señora inmigrante que aspira a trabajar en el servicio doméstico, no acudirá al servicio de orientación de la Universidad de Granada, porque el conocimiento de otros inmigrantes que han pasado por Granada Acoge le previene de ello, por poner un ejemplo.

4.5. EL TRABAJO DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN DE ANDALUCÍA ORIENTA Y PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN VINCULADOS A LA INSERCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN COMPARATIVA

4.5.1. Constricciones derivadas del perfil de los usuarios

Ya dijimos que una de las constricciones al trabajo del orientador son las necesidades que le plantean los usuarios, que pueden agruparse también en perfiles, tipologías de usuarios en relación con sus demandas a los servicios. Creemos que una pregunta pertinente a formularse aquí es: ¿puede decirse que los dos tipos esenciales de servicio de orientación que hemos mencionado atienden a públicos diferenciados?

Aunque dentro de la red de servicios de Andalucía Orienta existen algunos servicios de orientación que van dirigidos a públicos con necesidades especiales y diferenciadas del simple hecho de encontrarse en desempleo¹²⁷, el público fundamental al que van dirigidos estos servicios no parece mostrar necesidades más allá de las que presentan las poblaciones en situación de búsqueda de empleo.

Sin embargo, los servicios de orientación ubicados en programas que plantean la inserción laboral van dirigidos principalmente a personas que, o bien corresponden a colectivos que presentan serias limitaciones en su acceso al empleo en función de alguna discapacidad biológica (este es el caso del servicio en el que trabaja Leticia con FEPAMI), o bien van dirigidos a personas que corresponden a colectivos categorizados por las entidades como *colectivos en riesgo de exclusión social*. Así sucede con los talleres de empleo, con los programas destinados a inmigrantes, tanto de Cruz Roja como de Granada Acoge, o el Programa Operativo de Cáritas dirigido a personas en situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

MARÍA- “pues mira, es que... la agencia de colocación atiende a todo tipo de usuarios, universitarios, con formación, sin formación, excluidos, sin excluir, etc., luego... programa operativo, es programa específico, para gente en riesgo de exclusión... entonces ahí, ¿qué colectivos entran? Pues... eh, exprostitutas, exdrogadictos, la gente con toxicomanías, ahí sólo trabajamos con gente rehabilitada o en fase de rehabilitación, tenemos contacto con CPD, tenemos contacto con... porque sino no puede ser, que estén rehabilitaos.”

ROSA- “no, nosotros únicamente trabajamos con inmigrantes.”

E- “pero dentro de los inmigrantes...”

M - “con los peores, personas indocumentadas, nuestra actividad son las personas sin papeles, los que son, de los excluidos, los más excluidos, que a lo mejor algunos pueden tener una situación un poco mejor que los de España, pero de los excluidos son los más excluidos porque no se les reconocen derechos, porque el español aunque tenga una situación dramática en España, tiene derechos.”

Sin embargo, el perfil medio de los usuarios de los centros de Andalucía Orienta, hechas las excepciones mencionadas (que no afectan a la naturaleza de este trabajo), parece acudir a estos servicios con las necesidades típicas de quien tiene como problema fundamental

¹²⁷ Este sería el caso de FAISEM o de la Fundación Once, que también mantiene actualmente servicios de orientación dentro del programa de Andalucía Orienta. También existe algún servicio, aunque minoritario, dirigido formalmente a la atención de personas en riesgo de exclusión social.

la búsqueda de un empleo, pero en cuya situación no confluyen, en términos generales, más factores que pudieran actuar como obstáculos para moverse en el mercado laboral. A estos servicios llegan personas que se podrían englobar en los colectivos con tasas de paro que están por encima de la media, como pueden ser mujeres o jóvenes en paro, pero en los que no se dan variables que los lleven a posiciones de vulnerabilidad o exclusión social específicas, como pueda ser la posesión de estigmas, la pertenencia a etnia o barrio marginado, u otra serie de factores que actúan como elementos discriminatorios en el mercado de trabajo. En este sentido el testimonio de Antonia, responde un poco a la caracterización de ese perfil del *parado normalizado*, por llamarlo de alguna manera, frente al *parado vulnerabilizado o en proceso de exclusión*.

E- “¿y cuál es el perfil medio del usuario que os viene?”

ANTONIA- “pues muchos jóvenes, de veinticinco a treinta y cinco años, ese tramo de edad es el que más, el mayoritario, luego hay menores de veinticinco años, pero no tantos, lo que es la edad... universitaria...”

E- “¿gente con estudios, gente sin estudios?”

ANTONIA- “la mayoría con estudios, con formación, aunque sea de ciclos medios o ciclos superiores de FP, y vienen pos con el problema que tiene tol mundo, el que termina una titulación, sea de lo que sea, de ciclo medio de lo que sea, o una diplomatura o una licenciatura, y empieza a buscar trabajo.”

Lo que resulta muy interesante destacar aquí, es el hecho de que con una estructura de recursos marcada por la similar o mayor escasez que los servicios de Andalucía Orienta los programas de orientación e inserción laboral se ven confrontados a una tipología de públicos que presentan de manera general muchas más carencias en materia de empleabilidad que aquellos con los que se enfrentan los servicios de orientación del programa de Andalucía Orienta. Paro prolongado, incorporación de estigmas adscritos o adquiridos en el transcurso de trayectorias de exclusión social, abandono precoz del sistema educativo, minusvalías físicas o psíquicas: hacen que las necesidades que presentan los usuarios de estos servicios sean diferentes, así como las expectativas y las exigencias que estos usuarios plantean a los propios servicios, lo que condicionará la forma en la que los orientadores laborales construyen sus relaciones de servicio con estos usuarios y la modulación de las herramientas de orientación que emplean con ellos.

Como se mostrará más adelante, una cuestión central que se plantea a la hora de explicar cómo se construyen las interacciones entre los orientadores y los usuarios, es lo que podemos denominar la aparición de *homologías* entre las dos figuras. Se utiliza en esta tesis el

concepto de *homología* en el mismo sentido en que lo acuña y lo utiliza Bourdieu (2003: 202-205). Con el objetivo de estudiar la forma en que se estructuraba el mercado de los productos de vivienda en Francia, Pierre Bourdieu termina en el libro citado, analizando la relación entre vendedor de viviendas o agente inmobiliario y sus públicos, de cara a comprender la actualización en una interacción de una serie de variables estructurales que están presentes, aunque no siempre visibles, en estos intercambios. No nos extenderemos sobre este trabajo, simplemente avanzar una de las ideas que el autor descubre en su trabajo y que autorizan y explican el concepto de homología, que por otra parte resulta de gran utilidad en el estudio presente. Bourdieu (2003: 202) hace la siguiente proposición que nos permite acercarnos al entendimiento de lo que se entiende por *homología*: “ la homología estructural entre el espacio de los diferentes constructores y el espacio de las características sociales de sus agentes (de sus vendedores, en particular), es decir, el espacio de los productos ofertados y el espacio de sus públicos respectivos, produce el efecto de garantizar un ajuste automático (aunque no exento de discordancias locales y parciales) de las estrategias comerciales de los diferentes vendedores a las expectativas sociales constituidas de los públicos correspondientes”. El autor corrobora esto observando, por ejemplo, que “el nivel cultural de los vendedores es manifiestamente más bajo en las grandes empresas industriales que ofrecen los productos más pobres técnica y estéticamente, y que tienen el público menos adinerado y menos culto” (Bourdieu, 2003: 203). En definitiva, la existencia de homologías en las disposiciones y los hábitos de los agentes inmobiliarios y los respectivos públicos de las diferentes grandes empresas consagradas a segmentos diferenciados de la demanda de vivienda, favorece el trabajo de venta de viviendas que describe el autor.

Volviendo a nuestro trabajo, la existencia de homologías se convierte en un principio facilitador esencial de la relación de servicio que es la orientación laboral, ya que sobre su base resulta mucho más probable que se construyan relaciones de empatía y de compromiso entre orientador y usuario, que permiten que el trabajo del orientador se pueda desarrollar con profundidad y que eventualmente pueda tener resultados de aprovechamiento en términos de mejora de la empleabilidad (lo que podríamos llamar *rentabilización de la orientación*) por parte del usuario. Una de las homologías más destacables en la relación entre orientador y usuario es la homología que pueda darse en cuanto a *capital escolar*.

En este sentido el capital escolar es una variable que diferencia claramente los servicios de orientación destinados a la mejora simple de la empleabilidad de aquellos programas enfocados a la inserción. Se ha constatado en el conjunto de las entrevistas realizadas, que los orientadores que trabajan en el marco de programas operativos (Cáritas, Cruz Roja, etc.), o talleres de empleo, trabajan con usuarios que en su mayoría, y a diferencia de lo que sucede con

los desempleados en general, disponen de muy bajo capital escolar. De los relatos de los entrevistados podemos deducir que se trata por término medio de poblaciones de usuarios que poseen unos niveles de escolaridad muy bajos, personas sin estudios, analfabetos, o personas con el graduado escolar, pero en cualquier caso muy distantes en cuanto a cultura escolar, de los orientadores, que han llegado a cursar una carrera en el sistema universitario.

Es una constante de las entrevistas efectuadas que el trabajo del orientador en su intento de creación de empatía y de una relación de servicio basada en los contenidos de lo que puede ofrecer la orientación laboral resulta mucho más dificultoso cuando los usuarios son personas con bajo capital escolar. Lejos de la cultura escolar que impregna la visión del mercado de trabajo que tienen los orientadores laborales (realismo, paciencia, trabajo constante sobre uno mismo, capacidad para diferir la gratificación en el proceso de búsqueda de empleo, confianza en las posibilidades del individuo en su búsqueda siempre que se mejoren ciertos índices de empleabilidad, etc.), todo indica que las personas con poco capital escolar se presentan como más refractarias ante la naturaleza de la orientación laboral, y su aportación fundamental en la línea de mejora de la empleabilidad individual en detrimento de hechos concretos en materia de empleo y posibilidades de contratación.

Los usuarios con capital escolar alto, como podemos comprobar en los diez relatos de universitarios efectuados en este trabajo, incluso aunque puedan estar acosados de manera personal por la necesidad y la perentoriedad de un empleo, se encuentran frente a un discurso, en los servicios de orientación, que de alguna forma es una extensión de los discursos escolares y universitarios, lo que favorece el que puedan poner en marcha mecanismos de *tacto goffmaniano*, de cara a salvar la fachada del orientador y de los objetivos de la orientación laboral y la empleabilidad mientras que transcurren sus relaciones de orientación, lo que sin duda facilita, como se explicará con toda profundidad más adelante, el desempeño de la tarea de los mediadores.

Esta cuestión que se recalca una y otra vez en las entrevistas, puede verse ejemplificada en el magistral relato de Antonia a este respecto, que resulta muy clarificador en la medida en que habiendo trabajado primero en el SOIL (en la fase en que este servicio tenía como objetivo la inserción laboral) y encontrándose en el momento de la entrevista trabajando en un servicio de Andalucía Orienta destinado exclusivamente a la mejora de la empleabilidad, nos presenta su criterio acerca de las diferencias de tarea en uno y otro caso.

E- “en cuanto al propio usuario, tú qué dirías, que era ¿más fácil o más difícil de trabajar aquel tipo de usuario?”

ANTONIA- “hombre, mucho más difícil, porque... tienes que citar a una persona... que tiene... pongo un caso, por ejemplo, 18 años con cuatro hijos... y la guardería no empieza hasta las diez de la mañana, y tienes que citarla a las nueve, y no tiene formación y tienes que ofrecerle formación porque necesita esa formación, no puede acceder a un puesto de trabajo porque tiene cuatro niños, el otro... porque es inmigrante... y no viene porque es inmigrante... el otro porque es gitano...es muchísimo, muchísimo más difícil, pero con diferencia ehhl!, con diferencia!...”

Podemos entender muy bien en el párrafo anterior, de qué forma una de las maneras centrales de que dispone un servicio de orientación para mantener un vínculo con su usuario, que es la de recoger una demanda de empleo e intentar reconvertirla en un oferta de formación (todo indica que se intentan resolver aquellos problemas de empleabilidad para los cuales los servicios poseen de antemano respuestas estandarizadas, como son los cursos de formación, fundamentalmente), se hace mucho más difícil en el caso de personas con bajo capital escolar. Ello porque añadido a las cuestiones de habitus y de cultura laboral que ya hemos señalado con anterioridad, la mayoría de los usuarios que tienen poca formación se encontrarían a su vez en relación con los segmentos más descualificados del mercado de trabajo (a veces en *trabajo negro*, marginal, como se nos ha relatado por numerosos orientadores de programas de inserción como María o Ana), en los que las situaciones de entrada y salida en el mundo laboral están asociadas a condiciones de gran inestabilidad y penuria económica, lo que hace que estos usuarios pidan sobre todo empleo, y sean muy resistentes a la formación como mera promesa de mejora de la empleabilidad de cara a una inserción laboral futura.

En definitiva nos interesa retener aquí una conclusión parcial: los servicios de orientación vinculados a la inserción laboral, cuyo paradigma serían los programas operativos, como los de Cáritas o Cruz Roja analizados, estarían destinados a realizar su labor de orientación e inserción con una población usuaria que se mostraría como mucho más distantes en términos de acceso al empleo de las características de empleabilidad que los empresarios y el mercado de trabajo actual demandan. Especialmente el bajo capital escolar, que lleva por lo general aparejadas todo un conjunto de variables que actúan como limitadoras de la empleabilidad de los usuarios, hace que el trabajo con estas personas, no disponiendo de mecanismos especializados ni distintos a los de la orientación laboral estándar, pueda resultar más dificultoso y exija una serie de adaptaciones de las herramientas y los habitus de los orientadores laborales hacia esos públicos. Los servicios de orientación dedicados a inmigrantes, a personas en exclusión, constituidos como programas operativos u otra denominación estarían por tanto a cargo, de manera implícita del fragmento de la clase

trabajadora más careciente en términos de acceso al empleo de la ciudad, y que cuando trabaja lo hace en los segmentos de trabajos más precarios y marginalizados de ésta.¹²⁸

Por otro lado, los servicios de orientación destinados únicamente a la mejora de la empleabilidad, como sucede con el grueso de los servicios vinculados a Andalucía Orienta realizan su labor con unas poblaciones de usuarios que no presentan características dificultadoras de la tarea a realizar más allá de la propia situación de dificultad que implica el desempleo. En muchos casos, como es paradigmático en la Universidad de Granada de la que hacemos un estudio específico en este trabajo, sus poblaciones de usuarios poseen un alto capital escolar, cercano a las características del que poseen los propios orientadores, lo que haría que las relaciones de orientación discurran dentro de unos cauces que las hacen más fáciles para los orientadores.

4.5.2. ¿Cómo llegan los usuarios a los servicios de orientación laboral?

La constatación central que se ha podido hacer en relación con los flujos de usuarios que desembocan en los servicios de orientación es la siguiente: existen dos mecanismos centrales de entrada de un usuario en un servicio de orientación, y esto con independencia del tipo de servicios al que nos podamos referir: A) se accede a través de procesos que tienen que ver con mecanismos institucionales internos de ubicación en el servicio de orientación, mecanismo que parece ser el mayoritario, y B) se accede a través de un mecanismo de ubicación externo a la institución o entidad de orientación, en este caso se trataría de una vía minoritaria de acceso al servicio, en las que instituciones ajenas al servicio envían o ponen en contacto a usuarios con sus servicios. En los casos de servicios de Andalucía Orienta el Centro de Referencia de Andalucía Orienta actúa complementando la afluencia espontánea de usuarios a servicios de orientación que por su escaso capital simbólico, y en función de la dispersión existente, tienen más dificultades para captar un número suficiente de usuarios para mantener su actividad. Se ha podido constatar esto en varios relatos, y un caso paradigmático de servicio de orientación que agradece estas derivaciones ocasionales sería el de Forja XXI, vista, como explicamos, su escasa estructura interna de recursos de orientación y su escaso capital simbólico dentro del ámbito de los servicios.

¹²⁸ Para profundizar sobre las conocidas teorías de la segmentación de los mercados, Doeringer y Piore (1985).

En el caso de los servicios destinados a la inserción laboral, también se nos relatan situaciones en los que se producen derivaciones procedentes de trabajadores sociales, que diagnostican la necesidad de determinadas personas de pasar por un servicio de orientación.

A continuación mostramos tan sólo dos, de los muchos ejemplos disponibles, precisamente por resultar muy ejemplificadotes de lo que estamos viendo:

Servicios que incluyen inserción social:

MARÍA-“ aquí estamos programa empleo, y dentro de programa empleo tenemos, agencia de colocación... y está el programa operativo como apéndice de esa agencia... y entonces... la entrada al programa operativo puede hacerse de muy distintas formas, por derivación, por servicios sociales, que vengan directamente, o..., mis compañeros como les hacen un... la ficha de la agencia, cuando ven que no saben hacer un currículum, ven que a una persona que dice mira... estoy desesperá buscando trabajo, pero no sabe como moverse..., entonces la derivan al PO y entonces ya la cojo yo, y ya entra dentro de mi programa, o sea que se puede decir que el PO está dentro de la agencia de colocación, dentro del programa de empleo, ¿no? entonces mis compañeros detectan carencias en esas personas a nivel de orientación y ya nos los pasan a nosotros...”

Servicios de Andalucía Orienta:

E-“y estos usuarios, ¿cómo vienen a vosotros?”

CARMEN-“ el servicio es voluntario, y entonces nosotros... hacemos una difusión... a través de folletos que repartimos, a través... de carteles que pusimos por distintos sitios, y... la mayoría de usuarios, la verdad, tengo que decir, los habremos cogido, de los cursos que da FOREM, entonces...claro ahí hay... mucho tipo de cursos, y también hay mucho tipo de alumnos, y... entonces, de ahí teníamos bastante gente..., que les explicábamos el servicio y entonces les decíamos que pidieran cita para tener la atención individualizada...y también teníamos gente que nos enviaban de las oficinas del SAE...”

Una de las preguntas que nos formulamos durante el desarrollo de las entrevistas, y que no se acertaba a comprender de manera integral, era el hecho de por qué los usuarios de la orientación acudían de manera voluntaria a unos servicios de los que podía irse comprendiendo que obtenían poco con respecto a las expectativas que puede tener una persona que busca empleo. Aquí resultó vital la observación no participante realizada en la Universidad de Granada, de tal forma que podría decirse que si bien en las entrevistas se formulaba la pregunta

de cómo llegan los usuarios al servicio y se obtenían respuestas a ello, las categorías que nos llevan a la comprensión de ese fenómeno permanecían relativamente ocultas al proceso de investigación basado exclusivamente en la entrevista.

Y sin embargo la respuesta no era sumamente complicada: *los usuarios de los servicios de orientación acuden más a las entidades que ofrecen orientación laboral que a los servicios de orientación en sí mismos*, que en muchos casos, y como veremos en detalle para el caso de los usuarios de la Universidad de Granada, resultan desconocidos para los usuarios hasta su toma de contacto con la entidad en cuestión. Para que se entienda esto de manera nítida, y muy escuetamente: en el centro de promoción de empleo y prácticas de la Universidad de Granada, por ejemplo, donde se realizaron aproximadamente un centenar de pre test, para contactar con los usuarios adecuados a la entrevista, se pudo comprender con claridad, que la mayoría de los usuarios acudían a la entidad, al centro, en primer lugar por el conocimiento que tenían de la existencia de prácticas ofrecidas por la universidad en colaboración con el tejido empresarial. De esta forma, y por la manera en la que están organizados los distintos recursos y dispositivos de política activa de empleo que moviliza el centro, una persona que acuda a éste en busca de prácticas, o simplemente a consultar una oferta de empleo del tablón de anuncios, tiene muchas posibilidades de acabar viéndose involucrado en una relación de orientación laboral¹²⁹.

Pero estos mecanismos internos por los cuales los usuarios circulan por una panoplia de servicios que tienen que ver con las políticas activas de empleo no resultan ser un caso exclusivo del servicio de la Universidad de Granada. Todo funciona de forma que las entidades poseen una estructura de recursos y de servicios en relación con las políticas activas, como son la orientación, los cursos de FPO, las bolsas de colocación, e incluso los servicios que ofrecen a sus usuarios más allá de la propia orientación, que funcionan a modo de circuito por el que unos servicios tienden a retroalimentar a otros con el objetivo de cumplir con los estándares cuantitativos de usuarios a atender.

De esta forma, donde existe una bolsa de empleo, ésta puede actuar como atractivo para usuarios en búsqueda de empleo, que no de orientación necesariamente, (es lo que sucede en la Universidad de Granada) que acaban conducidos por la estructura de la entidad hacia los servicios de orientación. Es muy frecuente, por ejemplo, que se produzcan retroalimentaciones de usuarios entre dos políticas activas que suelen estar presentes en la mayoría de entidades, como son los cursos de formación y la orientación. Esto queda bien ejemplificado en el párrafo

¹²⁹ En el estudio de caso de las trayectorias de acceso al empleo y el servicio de orientación de la Universidad de Granada se ofrece una explicación extensa de estos fenómenos, a los que dedicamos un capítulo específico del trabajo.

anterior de Carmen aportado como ejemplo, cuando dice que muchos usuarios los “*cogen*” de los cursos que tiene el propio FOREM. También se dan casos en los que los usuarios simplemente acuden a una entidad en busca de un asesoramiento general, pensando en la ayuda que puede ofrecerles la entidad en base a su trayectoria histórica, y acaban recibiendo orientación laboral, como puede y suele pasar con inmigrantes que acuden a ONGs como Granada Acoge, por ejemplo.

Por lo tanto todo parece indicar que la estructura de recursos de políticas activas de empleo así como la trayectoria histórica de las entidades que ofrecen orientación laboral confluyen en la consolidación de una suerte de *capital simbólico* entre las entidades, que acaba siendo conocido tanto por empresarios por una parte, como por los posibles usuarios por otra, y que está en la base de las elecciones que los agentes toman de cara a dirigirse a unos u otros servicios. De esta forma, entidades con fuerte dotación de recursos en la ciudad y con alto capital simbólico como puede ser el IMFE o la Universidad de Granada, parecen nutrirse de suficientes usuarios como para mantener la actividad de sus servicios sin que les sea de mucha utilidad el refuerzo de ingresos de usuarios por mecanismos externos.

Puede entenderse también así, la queja que expresa de manera rotunda Sofía, cuando dice, en varios momentos de su entrevista, que la problemática central que ve en los servicios de orientación como el suyo (se trata de Forja XXI, una pequeña entidad que se dedica a dar algunos cursos de FPO, y también tiene servicios de orientación), es el hecho de que estén desvinculados de la inserción laboral, o al menos de una bolsa de empleo o de un servicio de intermediación laboral. Lo que hace Sofía es traducir su malestar por el escaso capital simbólico que tiene su entidad en el marco de los servicios de orientación en Granada, que se ve ratificado por el hecho del, que ella también informa, de que parte de sus usuarios le llegan enviados por el Centro de Referencia de Andalucía Orienta que en este caso actúa como canal externo de complementación de la ubicación y captación de usuarios.

4.5.3. Los objetivos de las entidades como restricción mayor de la orientación laboral

Ya se ha señalado con anterioridad que los objetivos que plantea ofrecer un servicio de orientación a sus usuarios y cuyo cumplimiento ha de mostrarse de alguna forma a las entidades subvencionadoras de la orientación laboral, constituyen una restricción esencial de la actividad orientadora. ¿Qué problemáticas plantea conseguir la inserción laboral de parte de los usuarios por parte de los servicios orientados a la colocación, y qué problemáticas plantea la propia tarea, común a todas las orientaciones, de mejorar la empleabilidad de los usuarios tal y como están definidos los parámetros de intervención a los que tienen que acogerse servicios

como los de Andalucía Orienta? Contestaremos a esto analizando más de cerca la confrontación de estos dos tipos de servicios con los objetivos que dicen tener que satisfacer.

Desde luego el obstáculo central con el que se enfrenta todo servicio de orientación en la ciudad de Granada con independencia de la tipología a la que lo adscribamos, es el de tener que operar en un mercado laboral local donde existen muy pocas oportunidades laborales que gestionar, y por otra que buena parte del flujo de trabajos que salen a la palestra se resuelvan por la vía de los contactos, del capital social, del *enchufe* como nos explican muy bien los entrevistados en este trabajo. En definitiva los servicios de orientación no pueden satisfacer la *necesidad básica con la que acude la mayoría de usuarios a los servicios: la consecución de un empleo remunerado*. Esta limitación básica hace más complicado, comparativamente, el trabajo y la consecución de objetivos por parte de programas operativos y servicios de orientación que tienen que insertar a personas.

LETICIA- “dificultades, porque hay veces que conseguimos inserciones..., pero se caen..., hay muchas que se caen..., pues porque a lo mejor se han conseguido contratos indefinidos..., luego resulta que el empresario se aprovecha de las cualidades ... o cierra la empresa, dice que no le interesa, que no trabaja bien, no se corresponde lo que dice uno con lo que dice otro, es decir se caen inserciones por distintos motivos, a veces usuarios..., se van, porque dicen que los están explotando... que tal y cual, a veces es cierto que los empleadores... los utilizan por un salario mínimo, y eso es cierto y eso ha ocurrido muchas veces aquí..., y los servicios de empleo lo saben, también ocurre que no coincide las condiciones laborales que el empresario le ha puesto al usuario..., con lo que luego ocurre realmente..., ocurre que a lo mejor no se considera objetivo de contrato un contrato de tres meses y otro de tres meses... o que tiene que ser de seis meses, ...”

ROSA- “pues, para hacer unas memorias magníficas, y decir que hemos coloco a no sé cuanta gente (...), y entonces, bueno... nosotros antes teníamos, bueno, a mí personalmente, me interesaban antes mucho los números, la cantidad, y... con el tiempo me voy dando cuenta que no, que no me interesa la cantidad en absoluto, me interesa la calidad de la intervención, es que claro, parecía que antes: hemos atendido a no sé cuantos al mes... ¡quién mucho abarca poco aprieta, entonces estoy intentando hacer, buenas intervenciones, una buena práctica...”

ANA- “a veces es falta de organización, que tú crees que lo haces todo fenomenal y la verdad es que lo haces todo mal, o sea, según muchas circunstancias, también las condiciones de los trabajos que no son... las de las primeras noticias que nos vienen, y luego pues son condiciones de horas, muchísimas horas de trabajo..., y la gente pos también se cansa, y... se pone mala, y no..., no aceptan que tengas que faltar tres o cuatro días... el salario es bajo..., son, por una parte las condiciones de uno, y por otra parte las condiciones de los trabajos... que nos llegan a

nosotros, no quiero que en Granada sean todos los trabajos así, pero los que están viniendo, gente inmigrante a trabajar... pasa dos cosas, en primer lugar, que no hay gente española que lo pueda hacer... aunque esté bien pagao, como por ejemplo soldados, hay las condiciones son buenas pero no hay gente..”

La inserción laboral en la ciudad de Granada resulta una misión verdaderamente difícil a partir de los servicios de inserción. Todo indica que cuando se trata de insertar a colectivos que poseen estigmas tanto visibles y adscritos como incorporados, las dificultades normales de entrar y permanecer en el empleo en segmentos de trabajo descualificado y muy precarizados de por sí, se agravan. Por lo tanto, las entidades y servicios de orientación, tienen grandes dificultades para mantener el capital simbólico que la gestión de la inserción les puede proporcionar.

El testimonio de Leticia, recordemos que trabaja en el contexto de una entidad que atiende a personas con minusvalías FEPAMI, es enormemente revelador de las problemáticas con las que se enfrentan estos servicios. Por una parte, la gran distancia en términos de empleabilidad requerida por el mundo empresarial y los públicos que tienen dificultades especiales en el acceso al empleo, como las personas con minusvalías, estarían en la base de las dificultades para acceder y mantenerse en el empleo que muchos individuos presentan, tal como indica Leticia, y que afectan a la cuenta de resultados (objetivos) de la entidad. Por otra parte, los empresarios también podrían estar tentados de apuntarse al *efecto ganga* que supone la contratación durante un cierto periodo de personas excluidas con normalidad del mercado de trabajo, contratación que siempre pueden revocar haciendo resurgir la idea del estigma siempre presente en la persona contratada. Así podemos entender la frase de Leticia cuando dice: *“luego resulta que el empresario se aprovecha de las cualidades... o cierra la empresa, dice que no le interesa, no trabaja bien...”*.

Además, más allá de las problemáticas de gestión de las colocaciones en servicios que van dirigidos a poblaciones con estigmas y limitaciones muy específicas que actúan como desventajas en el acceso y mantenimiento en el empleo, el trabajar con personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social presenta, como sabemos, dificultades. Del testimonio de Ana citado justo antes podemos comprender que el tipo de trabajos hacia los que estos servicios pueden orientar a sus usuarios, representan las peores condiciones laborales que rigen en la ciudad. Trabajos escasamente remunerados, en sectores de empleo sujetos a un alto grado de inestabilidad laboral, muchas veces en condiciones de precariedad y marginalidad laboral alejadas de las propias normativas sobre empleo negociadas en los convenios, sometidos a

situaciones de jornadas laborales abusivas, etc. En definitiva el tipo de trabajos que es rechazado de manera mayoritaria por las poblaciones autóctonas y con recursos de empleabilidad como el alto capital escolar, y que intentan ubicarse en trabajos de mejor calidad y prestigio social. De hecho, en el caso de los programas de orientación de Cruz Roja, y Granada Acoge, se gestiona básicamente el trabajo doméstico y trabajos en peonaje en la construcción, servicios, etc. Trabajos que como dice Rosa en algunos pasajes, y también Ana, no quieren hacer los españoles, y que presuponen en muchos casos el tener que aceptar condiciones tan abusivas por parte de los empleadores que, como vimos, llevaron a las propias entidades a pactar entre ellas unos umbrales mínimos de derecho laboral efectivo para darle curso a las colocaciones.

Trabajo doméstico en régimen de interna, en el caso de mujeres extranjeras, trabajo en el cuidado de personas mayores, tareas domésticas en general, como. Trabajos que por lo visto y escuchado estarían cercanos a las condiciones de refeudalización de las condiciones laborales de las que nos habla André Gorz (1998). No resulta extraño, por lo tanto, que a pesar de las condiciones de carencia laboral en las que concurren estos públicos, se puedan producir deserciones del empleo una vez llegados a la inserción laboral, como nos relatan varios orientadores, cuestión que revela la dificultad de los servicios de orientación para mantener los objetivos marcados, es decir sus *fachadas cuantitativas* para la justificación del servicio ante las entidades subvencionadoras.

Ante este panorama con respecto a las posibilidades efectivas de conseguir inserciones, una práctica bastante usada en el mundo de las entidades y servicios de orientación, tal y como nos informa Pilar (también Jesús), (y además he podido comprobar en diversas conversaciones *off the record*), de cara a solventar la problemática de presentar unos objetivos cuantitativos de inserción adecuados a lo previsto, es la de contemplar la contratación de algunos de los usuarios de las políticas activas de empleo en los propios mercados de trabajo internos de las instituciones, puestos planeados y pactados a priori de la presentación de los proyectos, a fin de cuadrar esos objetivos. De esta forma, muchas entidades jugarían sobre seguro con un cierto porcentaje de inserción, lo que a gran escala se traduciría en unos resultados de inserción social en el mercado más luminosos que lo que la realidad dictaría. Se trataría aquí de nuevo del efecto ganga, aprovechado en este caso por las mismas entidades que gestionan las políticas activas.

E- "sí, sí, pero es que pá mi es difícil...

PILAR -entonces la tarea del orientador o insertor, pues... no se nos exigía, esos objetivos de insertar al 75%, ni el proyecto se caía, ni se denegaba la siguiente subvención porque no se insertara a ese porcentaje, y además, que las entidades ya tenían previsto..., eh!/, insertar en

otras empresas que tenían, etc., a un número suficiente como para... para cubrir el tema de recoger la subvención, sí que teníamos tarea de hablar con las empresas, de fomentar el autoempleo, y si colocábamos alguno...y si se colocaba a alguien, pos magnífico, pero ahí no estaba la presión de los objetivos, las mismas entidades contrataban a algunos por seis meses”

Por otra parte, bien es cierto, que como también nos indica Pilar, existe una cierta flexibilidad con respecto a los objetivos cuantitativos de inserción por parte de las entidades subvencionadoras, lo que no quita importancia a los objetivos como quebradero de cabeza central del orientador en la entidad, e índice con el que se valora de alguna forma parte del capital simbólico de proyectos y sobre todo de orientadores dentro de las entidades. También existe en la actualidad, una forma de remuneración a las entidades, en la que, si los objetivos no se cumplen plenamente la entidad no tiene por qué sufrir la pérdida en sí de los proyectos, pero sí una merma en las cantidades económicas que percibe por su gestión (parece ser que esta política aún no ha empezado a aplicarse de manera efectiva pero es inminente por lo que cuentan los agentes). De modo que la caza del objetivo es un elemento estructurador clave de la orientación laboral.

Enfrentados a un mandato difuso de componentes muy centrados en la esfera de lo laboral y del mercado de trabajo (necesidad de enseñar técnicas de búsqueda de empleo y de insertar a sus usuarios), los orientadores de estos servicios que tienen como población usuaria a poblaciones con un capital escolar medio bajo, se verían obligados a reconvertir el sentido de sus intervenciones, y conducir las de la esfera de lo laboral a la esfera de lo educativo y a veces de la escucha social, propia del ámbito de los oficios que tienen como base el trabajo social, Verdés-Leroux (1978), tal y como explicaremos en profundidad cuando se aborden las tareas cotidianas de los orientadores. Esto se aprecia con claridad en los discursos de Ana, María y sobre todo Lucía, que trabajando como tutora de inserción en un taller de empleo, tiene menos dificultades, por la edad de sus jóvenes usuarios, en reconvertir la demanda de empleo de jóvenes estigmatizados como absentistas por el sistema educativo, en operaciones de ajuste de elementos que están en relación con su situación de escaso capital escolar, como es el incidir en cuestiones de comunicación, de *habilidades sociales*, que son juzgadas por los orientadores laborales como esenciales para que estas poblaciones mejoren sus opciones de acceso al empleo.

Veamos ahora cuáles son las problemáticas centrales que le suponen a los servicios de orientación de Andalucía Orienta el hecho de tener que cumplir con los objetivos que marcan las entidades y han de exponerse como cuenta de resultados ante los entes subvencionadores. Por supuesto la escasez de empleos en el mercado afecta a la orientación laboral en general,

pero en este caso ese efecto tiene, a diferencia de los servicios con inserción laboral, una incidencia indirecta en su funcionamiento.

Si los servicios de Andalucía Orienta no tienen como misión insertar a sus usuarios en el mercado de trabajo, sí que disponen de una especie de objetivo estandarizado al conjunto de los servicios mediante la consecución del cual puede entenderse que la intervención del orientador laboral sobre su usuario ha resultado fructífera. El *objetivo* consiste en que el usuario haya recibido por parte del o de los orientadores del servicio: sesiones de orientación por un monto de tiempo equivalente a un mínimo de cuatro horas en el marco de un año. Se supone que cada orientador ha de tener un monto global de 1000 horas de atención anuales a sus usuarios, o lo que es equivalente, el haber atendido a 250 usuarios durante cuatro horas cada uno. De esta forma los servicios de orientación pugnan por alcanzar un monto de orientación global equivalente a lo que deben de satisfacer el número total de orientadores que tienen en plantilla.

Por lo tanto, y a diferencia de lo que sucede con los programas de orientación e inserción de inmigrantes o con los programas operativos que hemos visto, aquí una de las quejas universales expresadas por los orientadores y que parecen influir en cómo han de desenvolver su actividad con los usuarios, es el de la rigidez teórica de estos objetivos cuantitativos que deben alcanzar con los usuarios. Todo parece indicar, que disponiendo de pocas cosas que ofrecer a sus usuarios en términos de empleo, más allá de que una cantidad importante de sus usuarios disponga de un capital escolar que les hace comprensivos con los objetivos de la orientación dirigida a la mejora de la empleabilidad, el asunto de conseguir que los usuarios se enrolen en relaciones de servicio que permitan su asistencia en una tercera o cuarta ocasión, se convierte poco menos que en una tarea imposible.

También aquí, los usuarios piden a los servicios de Andalucía Orienta lo que estos no pueden ofrecerles: Empleo. En este sentido las diferencias entre tipos de usuarios son pocas. Parece haber diferencia entre las formas con las que es recibida y comprendida la empleabilidad, la función orientadora de los agentes, pero el desempleo y la demanda de éste (con mayor o menor intensidad) es universal a todos los usuarios. Esta situación de convertir su paso por el servicio de orientación en una relación extendida de orientación o en una relación de servicio exitosa (consistente en el paso por varias sesiones computables como cuatro horas de atención) no resulta en muchos casos posible. Esto hace que, como cuentan muchos de los orientadores, exista un volumen de trabajo, que ellos suelen llamar de *atenciones puntuales*, oferta de informaciones concretas, constatación de la naturaleza del servicio y ruptura de relación por parte del usuario, etc., que no llegan a traducirse nunca en estas relaciones de

servicio extendidas que las entidades subvencionadoras exigirían (asistir a cuatro sesiones ,por ejemplo). Tanto es así que las horas invertidas en usuarios que no completan el objetivo de las cuatro horas de orientación, son también computadas en el conjunto de actividades justificadoras del trabajo de los orientadores, en lo que parece un reconocimiento, aunque implícito por parte del SAE, de que el objetivo de las cuatro horas por usuario no es algo muy realista en muchos de los casos.

Por otra parte de entre los usuarios con los que puede mantenerse una relación de orientación extensible, resulta muy difícil, según expresan los orientadores, el llegar a consumir las cuatro horas de orientación que pide el objetivo burocratizado del servicio. Pudiendo darse algún caso, según se expresa (muy minoritario) en el que las personas necesitarían incluso más de esas cuatro horas de orientación, la tónica absolutamente general es que resulta difícil e innecesario retener cuatro horas a una persona de capital escolar medio-alto (que es el perfil medio del usuario que acepta enrolarse en la relación de orientación de los servicios de Andalucía Orienta), y hacerle volver en diversas ocasiones al servicio de orientación, muchas veces mediante pequeñas estratagemas de los orientadores consistentes en la prolongación artificial de propuestas al usuario, y en la detección de supuestas carencias en su empleabilidad. Parece que estas situaciones respondieran más a la necesidad del orientador de rellenar y cumplir con su objetivo que al estado real de la empleabilidad de los usuarios, o a la importancia que adquieren estas herramientas desplegadas en la estrategia de búsqueda de empleo del orientado. Sólo un par de testimonios a continuación, que condensarían buena parte de lo explicado hasta ahora:

ANTONIA- “concertar la cuarta es más complicao, porque luego también depende mucho... hay luego orientadores pues que tienen su estrategia, pues yo... me reservo información, se la doy después...”

E-“¿esos son los objetivos que tienes que cumplir?”

CARMEN- sí, tenemos la normativa, que lo que te dice es que hay que tener... o sea a ver... cómo (se calla, recordando, y recomienza con mucha firmeza) tienes que tener, un número de usuarios, no? y tienes que tener un número de atenciones... eh! Un número de horas de atención... y luego te hablan de que cada usuario debe tener un mínimo de cuatro horas de orientación, eso es de lo más absurdo de todo, no? Porque hay gente que necesita... que tiene mucho más...que probablemente se pierda el tiempo mucho más... muchas veces...se dilata mucho los tiempos... y por eso pos estás más tiempo, y luego hay otra gente que... que no necesita ni cuatro horas siquiera... y luego hay mucha gente que recibes y nunca le vas a poner las cuatro horas... porque vienen y el mismo día que los recibes, estás viendo que tú no eres el servicio que esa persona busca, ni necesita..., ni quiere... o sea, no puedes mantenerlo, no? no

consigues mantenerlo porque... porque sé.. la idea de que, ¡tú estás aquí... pues yo vengo, que quiero trabajar de esto...”

Todo permite suponer, por lo tanto, que el orientador laboral en los servicios de Andalucía Orienta ha de moverse entre los objetivos que le marca la entidad, y eso supone adaptar burocráticamente la realidad de sus intervenciones y de sus tareas cotidianas a los perfiles estandarizados de justificación del servicio que le vienen trazados, a la vez que ha de moldear su intervención con los propios usuarios en relación con la consecución real de ciertos objetivos de orientación según se le trazan, y de ahí surge la necesidad de extensión artificial de las intervenciones a que hemos hecho referencia, y que han quedado patentes a través de las entrevistas. De esta forma la existencia de un objetivo teórico rígido a conseguir como el de las cuatro horas de orientación con un usuario, podría suponer la base de la desvirtuación de las tareas de apoyo que un orientador puede ofrecer realmente a un usuario, sobre la base de los escasos y realistas recursos con los que cuenta para establecer esa relación de servicio.

Como resulta prácticamente imposible cumplir con los objetivos exigidos tal y como hemos expuesto, los orientadores disponen de mecanismos que sirven para cubrir burocráticamente los servicios que ofrecen, simplificando en una fachada burocrática la realidad de sus intervenciones con los usuarios¹³⁰. Dos prácticas son muy comunes en este sentido, y habiendo tenido testimonios sobre ellas a través de las entrevistas, especialmente de Carmen y Pilar, resultó decisivo para la comprensión de este espinoso aspecto el paso por el servicio de orientación de la Universidad de Granada, donde se pudieron observar estas prácticas y corroborarlas también a través de conversaciones y de las propias entrevistas en profundidad con usuarios del servicio.

Una consistiría tanto en la utilización de la propia estructuración interna de los servicios de políticas activas de la entidad para provocar la vuelta de los usuarios al servicio de orientación (veremos esto en profundidad en el estudio de caso de la Universidad de Granada). Básicamente consiste en hacer pasar a los usuarios por el servicio de orientación de la entidad donde firmarían una asistencia con el orientador, aunque el motivo de su relación con la entidad sea distinto al de la búsqueda de orientación laboral.

¹³⁰ Lo que dice Erving Goffman con respecto a las *instituciones totales* parece que podría ser de aplicación a todo proceso donde los establecimientos sociales no pueden cumplir los objetivos formales que les asigna la sociedad y sin embargo consiguen llevar a cabo ciertas funciones. Dice Goffman (2001: 83): “*Esta contradicción entre lo que la institución hace realmente, y lo que sus funcionarios deben decir que hace, constituye el contexto básico donde se desarrolla la actividad diaria del personal*”.

La segunda consiste en la imputación de horarios de atención a los usuarios superiores (a veces muy superiores) a los que realmente se emplean en las sesiones de interacción entre el orientador y su usuario. De esta forma una persona que pasa por un servicio haciendo una pregunta de tipo burocrático se verá llevada a firmar un parte de orientación de una hora, una hora y media, cuando su atención puede haber consistido en una duración de diez minutos. Esta inflación burocrática del tiempo real empleado por los orientadores resuelve en buena medida la creación de una *fachada numérica* acorde con la petición de objetivos poco realista a que los servicios de Andalucía Orienta se ven sometidos por parte de la entidad que les subvenciona, el Servicio Andaluz de Empleo. Yo mismo dispongo de partes de orientación de una hora y media, y de dos horas, obtenidos en diversos lugares donde asistí con el objetivo de observar algunas cuestiones de la disposición de estos servicios. También el testimonio de Pilar y Carmen, especialmente nos sirvieron para comprender cómo podía cuadrarse numéricamente un círculo tan complejo como el de satisfacer los objetivos de Andalucía Orienta que en un principio no podía comprender, hasta la triangulación de esas entrevistas, mis incursiones como usuario en algunos lugares y especialmente mi experiencia de observación no participante en un servicio concreto.

CARMEN- “ pos, por ejemplo, a ver..pos que estás trabajando un 18 de junio y no sabes si puedes dar cita, es que no lo sabes... entonces con qué ganas, con qué ganas... trabajas..., entonces incluso a veces pos tu haces una serie de cosas, pos ahh!, pos no sé qué!, pos por completar... las horas de esa persona... (risas) pos como tengo que tener cuatro horas, y claro lo haces porque te viene bien, pero claro a mí esas cosas no me gusta hacerlas, y probablemente me haya visto en un momento que no me... gustaba, y entonces, yo... soy la primera que no me sentía satisfecha con mi trabajo, con mi forma de trabajar... yo no... entonces claro..., tratando de recuperarte, claro, yo quiero hacer mi trabajo bien...”

Ya dijimos que una de las cosas que se ponen de manifiesto en este trabajo es que la orientación laboral tiene un tronco común, que implica que sus actualizaciones u objetivaciones concretas en unos u otros tipos de servicios no varían demasiado. Sin embargo existen diferencias que estamos señalando en este apartado, y que tienen que ver con los diferentes objetivos de los servicios y los usuarios a que tienen que enfrentarse, principalmente.

La tarea de los orientadores laborales en este marco de intervención parece resultar más sencilla, en la medida en que la responsabilidad última de la búsqueda y del éxito en el acceso al empleo ha sido descargada plenamente en el ámbito de los usuarios individuales, usuarios que por otra parte y en función fundamentalmente del capital escolar, como hemos explicado, tienden a mostrarse mayoritariamente más comprensivos con la naturaleza y los límites que

tiene la orientación laboral destinada a la mejora de la empleabilidad, y dentro de estos marcos juegan sus estrategias de acceso al empleo.

En cualquier caso, lo que sí parece corroborarse y aflorar de las entrevistas realizadas, es que el trabajo de naturaleza pedagógica a modo de acción pedagógica extraordinaria con el que podemos caracterizar de manera general a los servicios con inserción laboral, en el caso de los servicios de Andalucía Orienta se hace: *uno, menos necesario, y dos, más sencillo de instaurar en los casos en que se muestra necesario y posible*. A continuación tendríamos un ejemplo de esto basado en una orientadora laboral de Andalucía Orienta.

E- “ ¿y tú qué recursos les puedes facilitar...? ¿qué tipo de recursos pones en sus manos, para que él empiece ese proceso de activación, del que me hablas?

SOFIA- sí, de reincorporarse, o de reactivarse, una vez que está decidido, porque lo primero es tomar una decisión...e intentar conseguir lo que vas a hacer... una vez que eso está... empezamos a trabajar, lo que serían las técnicas de búsqueda de empleo... que mucha gente viene... a nivel vocacional... y cuando terminen de formarse... o de organizarse... ya es cuando vamos a empezar a buscar trabajo..., que no es tan a corto plazo, y si no es tan a corto plazo , lo que tiene que hacer es moverse en el mundo que está planteándose en ese momento, es decir... formación, buscar para si quieres hacer un master... un postgrado...”

Más allá de las operaciones concretas en las que los agentes retraducen el mandato de tipo laboral que reciben de sus entidades en una oferta de tipo formativo, y con las que le dan sentido (entre otras tareas que analizaremos más adelante) a las prácticas reales de orientación laboral que realizan y de las estrategias de tipo burocrático que los agentes despliegan para cuadrar los números que les exigen en el cumplimiento de objetivos, hemos constatado un *discurso*, que se da tanto en un tipo de servicios como en otros, que insiste en la *necesidad de sustituir la cantidad por la calidad* en la oferta de los servicios de orientación. Se diría pues, que enfrentados a mandatos que resultan cercanos a lo no realizable, y viendo que la cantidad de inserciones o de atenciones con las que se quiere ordenar el sentido de sus tareas, no resulta viable: los orientadores se resisten a este tipo de control o fiscalización de su actividad, aduciendo que es en la calidad de la atención a sus públicos donde puede verse la naturaleza de sus intervenciones, y no en el número de insertados o atendidos.

En nuestra hipótesis este intento de desplazar el objetivo de la cantidad hacia la calidad expresa parte del sentimiento de impotencia que sufren los mediadores para el empleo en el ejercicio de una actividad de la que no pueden verse unos resultados muy tangibles y que por

otro lado recibe poco respaldo institucional así como un escaso valor simbólico entre los usuarios y la sociedad. El manejo de escasos recursos con respecto a la concreción de esa calidad en términos de intervención, que en nuestra opinión no constituiría más que la posibilidad de que las intervenciones en orientación y en inserción laboral pudieran ser efectivamente personalizadas y adaptadas a las necesidades de cada usuario, conlleva que esta defensa de la calidad consista más en un *desideratum*, un ideal de la intervención de los mediadores, que una realidad de su trabajo cotidiano.

Es por este hecho que preguntados sobre el contenido de esta intervención de calidad se han obtenido fundamentalmente respuestas evasivas, difusas, incapaces de precisar sus cimientos. Ahora bien, también parece que al defender la calidad frente a la cantidad en su discurso, los orientadores estuvieran pidiendo de manera implícita que no se juzgue o se entienda su labor desde el estrecho prisma de la intervención sobre lo laboral y el mercado de trabajo que le presuponen las teorías oficiales al respecto. Ciertamente es que un balance de la eficacia y eficiencia de estas políticas, en su sentido evaluativo tradicional, no haría para nada justicia al trabajo y a las condiciones en las que desarrollan su trabajo estos agentes, y dejaría incomprendido el grueso de unas acciones que más que ubicarse en el terreno escueto de la mediación en el mercado de trabajo, *gravitan en torno al trabajo pedagógico, o incluso la escucha activa propia del trabajo social, pasando por supuesto por otras formas muy leves de acompañamiento en la búsqueda al empleo cercanas al consejo y la mera puesta a disposición de información sobre la búsqueda en el mercado de trabajo*. Recordemos, que ya Rosa en el párrafo que se citaba más arriba, abogaba por la calidad en la intervención frente a la obsesión por los números, y vemos que Antonia también hace declaraciones similares al respecto.

ANTONIA-“hombre, yo entiendo que la cantidad, estamos hablando de objetivo numérico es importante, necesario, porque sino el programa se... puede desaparecer, pero la calidad... se refiere a la atención con, con... la persona, ¿qué quiere decir eso? que cuando tú ya tienes, estoy hablando desde mi punto...”

4.5.4. La cuestión de los recursos en los servicios de orientación

Con respecto a los recursos con que cuentan los servicios de orientación para desarrollar su actividad, también parece que pueden distinguirse los relatos de los mediadores para el empleo que trabajan en programas que implican inserción, de aquellos que producen los orientadores laborales vinculados a Andalucía Orienta. Si a casi todo el conjunto de entrevistados le gustaría que hubiera algún recurso que echan de menos para que su acción fuera más eficaz, sí puede hablarse de una asimetría en la que los servicios y programas dirigidos a la

inserción laboral consultados realizarían su labor en una situación de mayor carestía con respecto a dos variables esenciales para un buen desarrollo de la actividad. Por una parte queda demostrada la mayor escasez de recursos complementarios para la orientación laboral. Recursos necesarios para mejorar la empleabilidad de los usuarios, si lo que se busca es acercarlos a los estándares requeridos en el mercado de trabajo. En este sentido *la falta de cursos de formación profesional ocupacional* tanto en cantidad suficiente como para poder enviar a todos los usuarios que podrían necesitarlo ha sido relatada por orientadores como Rosa, Ana, José, etc.

Pero además y con respecto a la formación también parece que falta una toma de conciencia de la necesidad de adaptar estos instrumentos como son los cursos a las necesidades específicas que plantean las poblaciones vulnerables y excluidas. Una cuestión central en este sentido, es la de subvencionar el coste alternativo que supone para personas, que tienen que mantener en muchos casos una familia, el realizar un curso. Entre personas como los inmigrantes o españoles en situaciones de vulnerabilidad, a la dificultad ya mencionada de reconducir demandas de empleo en ofertas pedagógicas de mejora de la empleabilidad, se unen cuestiones puramente crematísticas, como el hecho de que estos públicos necesitarían que se les pagara un salario por la realización de esos cursos, cosa que prácticamente no se hace en la ciudad, como vemos en el relato de Ana que exponemos a continuación.

Sin embargo en el marco de los servicios de Andalucía Orienta no parece que haya tanto un desajuste entre los cursos de formación que tienen para cubrir las necesidades de usuarios, que incluso resultan a veces difíciles de cubrir por falta de candidatos, como un problema de falta de planificación y de una adecuada gestión centralizada de la oferta de formación disponible, tal y como nos sugiere el relato de Antonia (aparte de la problemática de la dispersión que ya señalamos en su momento). Cursos y recursos habría suficientes, así lo que se reclamaría sería más bien que los mismos recursos que existen se gestionaran de manera más eficaz y buscando una mejor conexión entre la oferta y la demanda en el mercado de trabajo. En cualquier caso y para lo que a nosotros nos importa aquí, todo hace pensar que un usuario estándar con capital escolar medio-alto, que pase por los servicios de Andalucía Orienta tiene bastantes más probabilidades de completar su formación y de mejorar su empleabilidad (hasta donde estas acciones son capaces de hacerlo) que una persona procedente del fracaso escolar o un inmigrante que acuda a Cruz Roja o a Granada Acoge, por ejemplo.

ANA-“ *no, porque nosotras estamos, porque los recursos que tenemos hay que ajustarlos para... los cursos que hacemos, entonces, algunos de los de ayudante de cocina, por ejemplo, entonces como que el presupuesto va marcando mucho la formación que se puede hacer, entonces haríamos más cursos de ayudante de cocina, si tuviéramos dinero, o incluso becarlos,*

porque sería lo ideal, que estuvieran dos o tres meses atendiendo sus... y darles su dinero para que de verdad puedan estar cómodos haciéndolos, porque muchas veces los están haciendo y están pensando, y están pensando, contre, que tengo que enviar dinero a mi país, o que tengo a mis hijos que...”

E-“entonces, dices, transparencia en el proceso de selección, eso por un lao, y formación... ¿tú crees que no hay suficientes recursos en formación entonces?”

ANTONIA- no es que no haya, es que no hay una investigación previa, a cómo está el mercao de trabajo, porque cuesta mucho dinero la investigación... y no hay una investigación de... amos a ver requerimientos del mercado, cursos de ayuda a domicilio, a millones de personas formas en cursos de ayuda a domicilio, millones de personas en jardinería y millones en el paro...”

SOFIA- hombre, en términos de formación, por ejemplo, de cursos, a veces hay gente que quiere hacer un curso y no está en ese momento, pero en general hay recursos, se podría mejorar pero hay recursos, hay también en los cursos de formación una serie de cosas que se tienen que mejorar y que...”

El segundo recurso esencial que nos muestra la asimetría entre unos y otros tipos de orientación es *el tiempo*. El tiempo es un factor que agrupa recursos como el personal con el que puede hacerse frente a los objetivos de un servicio. Los servicios vinculados a Andalucía Orienta a pesar de trabajar en condiciones de relativa incertidumbre por la necesidad de renovar anualmente las subvenciones, se muestran, sin embargo, como el modelo de orientación laboral más consolidado profesionalmente en la ciudad de Granada y si la incertidumbre siempre existe, no afecta por igual a todos los servicios. Todo indica que en el caso de Andalucía Orienta existe un pacto tácito por la continuidad, incluso hemos visto que se ha producido un importante crecimiento de la mayoría de los servicios de orientación vinculados a este servicio que existe en Granada. Si en el momento de las entrevistas había cierto escepticismo con lo que sería el futuro general de esta actividad, parece que en Andalucía Orienta se ha consolidado ampliamente, y que paralelamente eso otorga una relativa mayor estabilidad laboral a los agentes que trabajan en esa red.

No ocurre lo mismo en el ámbito de los programas operativos, de los programas de orientación e inserción vinculados a proyectos europeos, etc. Todo parece mostrar que es precisamente en este tipo de programas y de orientación, que en definitiva va dirigida a los más necesitados o más desprovistos de capitales positivos para concurrir en el mercado de trabajo, donde se dan las condiciones de mayor experimentalidad, temporalidad, e interrupción de servicios, que afectan directamente a la estabilidad laboral del personal, y de manera indirecta a la calidad del servicio de orientación que puede obtenerse. Esto se aprecia claramente en

programas como el de FEPAMI; el de ABES en el que trabajó la orientadora Felisa, a quien entrevistamos. No cabe duda, que una de las cuestiones que influyen en el trabajo de los orientadores es su propio estatus laboral y la estabilidad contractual de los servicios en los que toman parte. Poner en marcha un servicio que está destinado a finalizar casi siempre con anterioridad a que haya empezado a dar sus frutos es una situación muy común que nos han relatado en relación con los servicios de orientación que incluyen inserción laboral. Siempre queda la duda de si en este carácter experimental de las políticas activas de empleo que hemos explicado, los agentes directivos acabarán por entender que estas políticas han de destinarse prioritariamente a las clases medias o a aquellas capas de la población con verdaderas problemáticas de alejamiento del mercado de trabajo. Por el momento cabe decir que esta última opción no parece ser la dirección efectiva que se está tomando, más bien parece que no se ha decidido una línea de prioridades y de actuaciones clara, y se persiste en la dispersión, y la experimentalidad permanente.

Podría estarse además de acuerdo en que la orientación laboral, y especialmente si está desconectada de formación específica y de oportunidades reales de acceso a empleos normalizados, no es una política muy combativa con las situaciones de exclusión sociolaboral. El problema es que no parece que se estén arbitrando, hoy por hoy, ningún tipo de medidas alternativas a las políticas activas de empleo.

En este sentido todo indica que precisamente podría estar rigiendo una estructura de distribución de recursos que dejaría más desprotegidos en términos de orientación laboral y políticas de empleo precisamente a los públicos más vulnerables para poder competir con sus propios capitales en el mercado de trabajo. Esta es una de las grandes paradojas de la orientación laboral, que parece darse en el marco del análisis macro que estamos realizando y que hemos podido desmenuzar con cierta claridad para el caso de la construcción de relaciones de orientación entre mediador y usuario (análisis en lo micro), como mostraremos con detalle más adelante.

4.6. LAS RELACIONES DE SERVICIO EN ORIENTACIÓN LABORAL. DILEMAS Y LÍMITES DE UNA FUNCIÓN CONTRADICTORIA

4.6.1. Precariedad del orientador laboral, proceso de profesionalización y acceso al empleo y su relación con la transmisión de predisposiciones en relación mercado de trabajo

Una de las cuestiones que resultan evidentes de las entrevistas y del grupo de discusión realizado sobre espacios de profesionalización es que el acceso al trabajo como orientador laboral resulta bastante poroso, parece estar más basado en que los postulantes dispongan de una serie de disposiciones en relación con competencias comunicacionales y el trato con personas, que incluyen el saber construir y manejar adecuadamente el capital social que se tiene, que en la excelencia escolar general o específica en relación con los contenidos de la exclusión laboral o el mercado laboral, algo muy similar a las predisposiciones que se pedía a los trabajadores sociales de las que habla Verdés-Leroux (1978) en su famoso estudio sobre el trabajo social en Francia. Para ser muy claros, lo que se busca en este trabajo por parte de las entidades contratantes son personas que muestren una actitud de docilidad con respecto a las condiciones, bastante precarias, en las que van a ejercer sus trabajos con los usuarios de la orientación.

De hecho una vía que es popular entre muchos de los que intentan acceder al campo, y que estaría en relación con el cultivo de ese capital social, y de ese *saber estar para acabar estando* que parece requerirse, es empezar desarrollando esta función de manera voluntaria en alguna entidad sin ánimo de lucro. Recordemos que Felisa participa en la elaboración del proyecto en el que después trabajará como orientadora con ABES, y que comenzará trabajando sin cobrar, de lo que no deja de quejarse en cierto sentido. Leticia también nos explica cómo accede a su primer trabajo especializado como orientadora debido a que tenía contactos con asociaciones de discapacitados, y sólo serían dos ejemplos donde se advierte en el discurso registrado esta tendencia. Es frecuente, de hecho, en este ámbito, el que los agentes que se postulan en el campo, se ofrezcan a las entidades y comiencen colaborando incluso procurando extender el capital de recursos de políticas activas de la propia entidad, a fin de que en esa ampliación se abra su propio nicho laboral, en una ciudad donde la penuria de trabajos bien considerados por las poblaciones con capital escolar medio-alto hace que este tipo de trabajos como el de orientador laboral puedan verse como muy atractivos.

La precariedad estatutaria y la incertidumbre e inestabilidad contractual de estos agentes les lleva a la necesidad de combinar la formación con el trabajo a lo largo de casi toda su carrera en el empleo, siendo la condición casi general en la que trabajan los entrevistados. La inestabilidad laboral y contractual de los orientadores que estaría en relación con la naturaleza experimental de estas políticas y el carácter aún indefinido de su consolidación, conlleva también una serie de consecuencias sobre la propia labor que los agentes pueden realizar con sus usuarios. Es decir, trabajar en malas condiciones, atemorizados en muchos casos por el futuro laboral propio, no es el mejor modo de ocuparse de los desempleados, como nos explica breve, pero ejemplarmente, José por poner un ejemplo sólo.

JOSÉ- "... es que no es lógico que personas que se encargan del futuro laboral de otros, estén cada siete, ocho o diez meses, preocupados de qué va a ser su futuro laboral... y además eso implica que los últimos dos o tres meses de proyecto, que estás cargado con el estrés de las memorias, de las justificaciones del proyecto, además, tienes que estar buscándote la vida..."

Creemos que el éxito de estos agentes en el acceso y el mantenimiento en el campo de la orientación pasa en mucha medida por desarrollar y cultivar una serie de actitudes y comportamientos (trabajo gratuito en muchos casos, sometimiento a la incertidumbre, aceptación de las condiciones que se dan en el mercado y docilidad ante las condiciones del empleo que se les plantean), como serían las habilidades sociales en la comunicación, una actitud realista ante el mercado de trabajo, una fuerte fe en sí mismos, etc y todo indica que buena parte de los contenidos de su trabajo consisten en eso mismo: *En difundir una serie de valores que ellos creen útiles y necesarios para encontrar trabajo, en desarrollar las habilidades sociales de sus usuarios, en reconvertir sus expectativas laborales en función de la evaluación de la empleabilidad que hacen de ellos, o como dice una de las entrevistadas en "bajarlos a la realidad laboral"*. En definitiva, una serie de operaciones que podríamos llamar de *ajuste* de hábitos en relación con el empleo y el proceso de búsqueda, que tendrían mucho que ver con sus propias predisposiciones y su ambigua posición en el mercado de trabajo.

Por lo tanto si la hipótesis que lanzamos aquí es acertada, nos encontraríamos ante una función latente, no necesariamente querida ni perseguida específicamente por los actores de las políticas sociales y de empleo, como podrían ser las élites políticas y administrativas que deciden sobre la implantación de estas políticas. El hecho de agrupar y mantener a un conjunto de agentes de las políticas activas de empleo en unas condiciones laborales y de acceso a la profesión, marcadas por la fuerte inestabilidad, la tenencia de un estatus laboral muy débil, podría, tal vez paradójicamente, favorecer una disciplina laboral en estos agentes, y una determinada visión del mundo del trabajo, en el sentido de la incorporación de un hábito laboral flexible, como venimos diciendo, y que acabaría convirtiéndose en un mecanismo de socialización en un hábito laboral igualmente flexible por parte de los orientadores a sus usuarios, claro está, dentro de los límites que supone una acción como la entrevista de orientación laboral, que por otra parte dispone de poco peso para la inculcación de valores, pero sí de cierto valor pedagógico que se ejercería, en la dirección descrita. Desmenucemos de manera más concreta en qué consiste este trabajo de la orientación laboral, cuáles son las tareas cotidianas que presuponen la interacción entre un orientador laboral y un usuario de estas medidas de inserción sociolaboral.

4.6.2. La primera entrevista de orientación y el proceso de evaluación de capitales

Las restricciones a las que hemos hecho referencia, pesan a la hora de enfrentarse al trabajo diario. Existen pocas oportunidades laborales que ofrecer, también las oportunidades formativas son escasas para el volumen de necesidades, y hay muchos usuarios a los que atender. Todo funciona, por tanto, como si desde el primer contacto entre el orientador y el usuario, el primero tuviera que evaluar con rapidez, y siempre con insuficientes elementos de juicio (porque no dispone del tiempo suficiente para conocer los datos del usuario, sus verdaderas intenciones y actitudes), hasta dónde resulta conveniente que se prolongue la relación de orientación, y la oferta de recursos de orientación, con la persona beneficiaria.

Esto, que constituye el proceso que los orientadores llaman “*diagnóstico de la empleabilidad*” del usuario, se consigue a través de diferentes técnicas o herramientas, aunque aquí nos centraremos en describir un momento que es clave en este proceso, y es el de la *primera entrevista de orientación*.

La primera entrevista de orientación, supone normalmente el primer encuentro entre el orientador y el usuario, y es la herramienta de trabajo más comúnmente utilizada por todos los orientadores, constituyendo una primera fase en todo proceso de orientación, con independencia del tipo de entidad o servicio en que ésta se lleve a cabo. Una primera entrevista de orientación consiste formalmente en una interacción que suele durar entre veinte y cuarenta minutos (también puede durar más de este tiempo, pero también las hay más rápidas, depende de las circunstancias de cada interacción y de los perfiles y necesidades que plantean las diferentes categorías de usuarios de la orientación laboral), según los casos y las entidades. En ella el orientador rellena una ficha con datos del usuario, intentando determinar el nivel de formación que tiene, la trayectoria laboral que ha seguido hasta el momento, sus conocimientos sobre el mercado de trabajo, los pasos que ha dado en su búsqueda personal de empleo, otros lugares de orientación donde ha estado previamente, etc. Esta primera entrevista de orientación es casi generalmente de tipo individual, aunque existen entidades que sobrecargadas por el número de usuarios que acuden a sus servicios, tal y como nos relata por ejemplo, Cruz Roja, organizan, eventualmente, una primera sesión colectiva en la que se dan algunos de los elementos de una primera entrevista de orientación: fundamentalmente presentación de la entidad y de los objetivos que persigue, a fin de dejar claro el tipo de ayuda que el usuario puede encontrar en ellos.

Pero más allá de esos objetivos formales de la entrevista (oficialmente presentar el servicio al usuario y rellenar una ficha con los datos básicos de éste acerca de su relación con el servicio y el empleo), ésta representa un momento clave en la relación entre el orientador y el orientado o usuario, ya que en ella parecen establecerse una serie de tomas de posición de los actores implicados, que van a determinar la relación futura de éstos, y el proceso de la orientación laboral, y de la posibilidad o la imposibilidad de que puedan establecerse relaciones de servicio extendidas entre orientador y usuario.

Todo hace pensar que el orientador en la entrevista se ve llamado a cumplir con dos tareas centrales: la primera es hacer una presentación de la entidad y/o del programa de orientación en el que trabaja, a fin de dejar bien claro al usuario que un servicio de orientación no es un lugar en donde a uno le buscan un empleo, sino un lugar donde a uno le ayudan, o mejor le enseñan a encontrar un empleo por sí mismo. Esta tarea resulta fundamental ya que evita posibles conflictos con los usuarios en base a expectativas no satisfechas. Y resulta fundamental en todo tipo de centros con independencia de que sus objetivos estén vinculados a conseguir un empleo a algún porcentaje de sus usuarios o no. En definitiva, si las relaciones de servicio en orientación se van a establecer en base a la construcción de una serie de consensos de trabajo entre orientador y usuario, sobre las tareas a realizar para conseguir el ajuste de las capacidades de los usuarios al mercado laboral (mejorar la empleabilidad), y en última instancia el ser conducido a posibilidades laborales en los servicios que ofrecen inserción, el primer error que debe evitar todo orientador y servicio es confundir a los usuarios acerca de qué pueden esperar específicamente acerca del servicio y qué no pueden ni deben esperar. Este error de presentación de la actividad orientadora y del servicio sería el principio del fin de una interacción fructífera y sólo conduciría a frustraciones, quejas, y malentendidos entre usuarios y servicio de orientación.

La segunda tarea consistiría en infundir *realismo* en sus usuarios, que va de la mano de operar en ellos tareas que llevan a intentar *ajustar* sus visiones y expectativas sobre el empleo y los propios servicios de orientación a lo que los orientadores laborales consideran la realidad del mercado de trabajo local. Hay que partir de que en un contexto laboral donde resulta muy difícil encontrar empleo la existencia de servicios de orientación parece interpretarse por parte de los usuarios que acuden a los servicios como una oportunidad de conseguir un empleo efectivo, más allá de la de recibir ayuda y asesoramiento en la búsqueda de empleo, que es el objetivo (realista) que tienen los servicios de orientación. Por lo tanto un dilema central que se presenta al orientador es que el usuario le formula la siguiente pregunta: *busco un empleo ¿tiene usted un trabajo para mí?*, y el orientador, en la mayoría de los casos, no puede responder con un empleo por la sencilla razón de que no existen oportunidades laborales suficientes en el mercado que

sondea: o más sencillamente porque ofrecer un empleo no está entre los objetivos de su entidad en el caso de los servicios de Andalucía Orienta con lo que suele responder ofreciendo formación, es decir ofreciendo la posibilidad de hacer cursos de FPO.

Si la orientación laboral puede entenderse en términos generales como un conjunto de tareas y operaciones organizadas en el marco de una relación de servicio que tienden fundamentalmente a: 1) *infundir realismo a los usuarios sobre el estado del mercado de trabajo a fin de que reajusten sus expectativas* y 2) *reconvertir las demandas de empleo de los usuarios en ofertas de formación y de mejora de la empleabilidad* (aprender ciertas herramientas de búsqueda de empleo), todo indica que la primera entrevista de orientación se organiza ya como el primer eslabón en la consecución de estos objetivos. La presentación de los objetivos de la propia entidad, por tanto es aprovechada por los orientadores para *endosar* la primera lección de realismo a sus usuarios, y para efectuar con ello un primer proceso de criba entre verdaderos y falsos buscadores de empleo, como podríamos decir siguiendo el lenguaje de Castel (1997).

ANA- *“a la gente que visita nuestro centro, o sea vienen, y les decimos: mira, esto es lo que puede hacer el programa por vosotros, ¿estáis interesados? porque a algunos, yo, el trabajo que les puedo ofrecer no es lo que van buscando... ¿me explico no? entonces yo les digo: lo que tenemos de esto, lo que tenemos de formación y de esto, y (...)”*

E- *“y de hecho habrá gente que viene y que hace peticiones que no se pueden satisfacer...”*

ANA- *efectivamente, porque lo mismo quieren trabajo de..., no sé, que ellos se pueden buscar, y que aquí yo sé que no van a llegar ese tipo de trabajos, de administrativo no van a llegar (...)”*

E- *“entonces digamos que vosotros lo primero que hacéis es...”*

ANA- *decirles: nosotros esto es lo que tenemos, que les gusta, pues les decimos lo que tienen que hacer, les decimos dónde..., cómo es el mercao en Granada, el mercao laboral, y... cuál es su preparación, cuáles pueden ser sus salidas laborales, dónde puede haber bolsas de empleo, dónde pueden echar el currículum, qué formaciones pueden recibir de entre lo que van buscando... si se las podemos hacer aquí, pues nosotros los formamos, si no, los recursos están muy adaptados a ..., muy concretos muy prácticos, muy adaptados al mercado laboral, muy prácticos (...)”*

SOFIA- *“ en Andalucía Orienta podemos suministrar ofertas, pero... entonces desde el primer momento nosotros siempre lo dejamos...que no tenemos intermediación... somos un servicio de orientación... porque es una cosa muy contraproducente para la persona y para la orientadora, hombre claro...y sobre todo nosotros también tenemos bolsa de trabajo pero por necesidades internas... las cosas, sí, porque si no la persona... en cualquier momento te puede decir: no, si*

yo vengo a por un trabajo... estamos en un proceso de orientación (esto último lo dijo con mucha firmeza)”

Una ligera profundización en cómo operan los orientadores laborales en la resolución de esta primera entrevista de orientación resulta muy útil para acercarse a la comprensión general de la forma en que realizan su trabajo cotidiano. Sabemos que la orientación laboral se desarrolla a partir de un mandato genérico, en el que los orientadores cuentan con pocos instrumentos así como orientaciones o consignas específicas para desarrollar la actividad. No existe por ejemplo, un manual de orientación estandarizado al que echar mano ni siquiera en el caso de los servicios de Andalucía Orienta (en el que sí se sugieren algunos materiales elaborados por esta institución).

¿Qué sucede con respecto a la primera entrevista de orientación? En un principio el orientador cuenta con un instrumento estandarizado (que no es exactamente el mismo en todas las entidades y servicios, pero que sí vendría a pretender cubrir los mismos objetivos: *censar de alguna forma los datos esenciales de la persona atendida en términos de que su paso por el centro quede vinculado a éste*, y por lo tanto al inicio de una relación de orientación que después pueda justificar administrativamente, en la cuenta de objetivos de la entidad) que es *la ficha de usuario*, tal y como la llaman normalmente los orientadores. La ficha es un instrumento mínimo de intervención, burocratizado y estandarizado, donde se recogen datos sobre la situación de los usuarios en relación con su formación, con el trabajo, con el paso por otros dispositivos de ayuda a la búsqueda de empleo o políticas sociales, principalmente. Esta ficha, aparte de servir a los objetivos administrativos del servicio, también suele utilizarse como instrumento de apoyo para ayudar a los orientadores a cumplir una de las operaciones que realizan: la de categorizar y ubicar a sus usuarios en una u otra situación a los efectos de ir estableciendo con ellos una relación de servicio de orientación: ubicarlos en cursos de formación, en talleres de habilidades sociales, enseñarles a hacer el currículum, desestimarlos como potenciales receptores de una relación de servicio extendida.

Sin embargo ceñirse al escueto proceso administrativo que pone en marcha la ficha de usuario no garantizaría en absoluto que las categorizaciones y los procesos de establecimiento de consensos de trabajo con los usuarios, pudieran tener algún éxito (veremos a pesar de ello, como hay estilos de orientador y de orientación, que tienen por tendencia ajustarse en lo posible a lo burocrático). De esta forma, la ficha de usuario se constituye como una apoyatura instrumental sobre la que el orientador laboral despliega sus habilidades comunicacionales, y los componentes de su habitus laboral en relación con el proceso de selección y de criba entre unos y otros usuarios que se ve llevado a realizar. Esta ficha puede utilizarse de una manera más

rigurosa, por ejemplo rellenando todos sus apartados, o rellenando sólo aquellos que resulten convenientes y más imprescindibles para el orientador, o incluso podrá no rellenarse en absoluto y conducir la primera entrevista de orientación por otros cauces (tanto es así que en muchos casos, como pude observar por ejemplo en la Universidad de Granada, estas fichas apenas se usan de manera explícita, y los agentes las tienen incorporadas en el tipo de preguntas con las que suelen comenzar las interacciones), en función de la evaluación que el orientador haga de su usuario, de la homología de capitales que exista entre ambos, etc.

Un orientador que se encuentre confrontado a una persona que llegue forzada al servicio, por ejemplo proveniente de una derivación forzosa por parte de algún trabajador social en base al disfrute de una renta pasiva de inserción, podrá tener interés en evitar el proseguir el proceso de construcción de una interacción de servicio extendida con el usuario, y tal vez utilice en ese caso la ficha de usuario de una manera totalmente burocratizada, rellenando los apartados mínimos que le sean exigibles, y acordando un pacto tácito con el usuario (cuyo mandato no le viene de ninguna instancia, sino de la necesidad de resolver una situación cotidiana para la que no tiene suficientes instrucciones burocráticas, lo cual hemos podido comprobar que sucede en estos casos) para que éste no vuelva por el servicio. Buena parte de lo dicho se comprende con el siguiente ejemplo:

E-“entonces digamos que la ficha es un protocolo que se supone que tienes que cumplir con todos.

ANTONIA- claro, una ficha pos para, claro... pos como tú que vienes con tu..., entonces imagino que el guión que estás siguiendo... lo vas retomando y tal, pos aquí nos pasa igual, (se calla), no sé yo es que, hablo mucho...”

E-“¿eso te lo va dando la ficha?”

ANTONIA- no, la ficha no te lo da, te lo da la experiencia...(..) es que me parece mu complicado porque, porque como no es uno y uno, sino que es diferente para todo el mundo... tampoco..., hay muchas pistas para trabajar en esas competencias, que se... que yo no las paso las fichas, para que las haga, pero sí que...ehhh! verbalmente, bueno pues por ejemplo en tu caso: pos tú qué prefieres: pues yo me veo responsable, yo, madrugo, eso te va dando pie a ver , ya... cuáles son los recursos personales con los que cuenta esa persona, y que esa persona también sepa cómo es... y que esa persona se conozca, y luego, algunos... ni siquiera había caído en esos recursos, entonces pos ahí, poco a poco, voy desglosándolos, no sé, ahora mismo así, me pillas en...”

Todo indica que el habitus que adquieren los orientadores, al igual que podría operar en otras profesiones, parece que interviene más en la conformación de procesos que están poco formalizados y donde no hay necesariamente una codificación burocrática estricta actuando como constricción central del trabajo. Por ejemplo, el habitus del orientador se adquiere y perfecciona en las interacciones (también en los cursos de formación), y es precisamente en las capacidades del orientador para llevar a cabo estas interacciones donde podemos verlo actualizarse de la mejor forma. Precisamente por ello el habitus, y su comprensión como *habitus flexible*¹³¹, explicado con anterioridad, se vuelve de una importancia central, porque nos enfrentamos al estudio de una tarea escasamente definida y codificada, donde las competencias de los agentes se vuelven esenciales para entender la actividad.

Profundizaremos en dos tareas clave que llevan a cabo los orientadores: lo que hemos denominado la *evaluación de capitales* de sus usuarios, y las operaciones de *reajuste* de las expectativas laborales de los públicos a los que atienden.

4.6.3. Evaluación de capitales y reajuste de expectativas laborales de los usuarios de la orientación

Esenciales en las relaciones de servicio de orientación, lo que hemos llamado proceso de *evaluación de capitales* y el *proceso reajuste de expectativas en relación con el trabajo*, son dos operaciones dentro de las que realizan los orientadores que van casi de la mano la una con la otra, pero aún así son distinguibles. Su cercanía se debe, a que cuando suceden las dos, se dan en un orden lógico en el que resultan complementarias. Por ejemplo, si un orientador laboral, en el transcurso de la evaluación de los capitales de un usuario, descubre que éste se presenta al servicio con una carencia en cuanto a sus capitales culturales generales en relación con la búsqueda de empleo (no sabe hacer una carta de presentación para concurrir a un proceso de selección en una empresa, no sabe hacer el currículum, etc.), su interés estará en conseguir que ese usuario acepte una serie de operaciones de ajuste de este capital mermado, para permitirle que sus conocimientos sobre ese tema mejoren y así aumente su empleabilidad, lo que se traduce para el orientador en la posibilidad de poder extender las sesiones de orientación con su usuario y consolidar así una *relación de servicio* que le sirva para cumplir sus objetivos de atención justificadores de la actividad del centro y de su actividad personal.

¹³¹ Recordemos que el concepto ha sido adoptado para este trabajo, proveniente de la obra de Mauger (2002), cuya significación hemos explicado con amplitud en un apartado anterior donde se explica la génesis disposicional de los orientadores.

Todo indica que los orientadores, conducen sus interacciones desde la primera fase de la orientación laboral que está en la primera entrevista, a modo de intentar averiguar en cuál de las escasas categorías de intervención con que cuentan pueden ubicar a sus usuarios. Porque a pesar de que una de las claves del discurso de los orientadores laborales (y de la orientación laboral oficial) es la de la necesidad de personalización de la intervención con los usuarios, *se desprende de las entrevistas que las posibilidades limitadas de intervención de que disponen los agentes*, les llevan a intervenir más sobre categorías de usuarios, que sobre necesidades individuales concretas (este discurso de la personalización de la intervención, creemos que formaría parte, como dice Goffman (2001) de aquellas cosas que los establecimientos sociales tienen que decir que hacen pero que no pueden hacer). Esta cuestión se ve bien en el relato de Rosa, que además insiste una y otra vez en que la intervención se realiza desde la personalización, el acompañamiento individualizado etc., lo que entra en contradicción con otras fases de su discurso. En el párrafo siguiente por ejemplo, nos confiesa como a partir de una evaluación visual y casi instantánea de la persona ya tiene en mente la intervención que tiene que realizar, es decir, la *categoría de intervención* a la que posiblemente asignará a ese usuario en el transcurso de la evaluación de sus capitales.

ROSA- “sí, soy capaz de hacer la valoración, no es porque yo sea más lista que nadie, es por experiencia, por haber desarrollado ya varios programas y llevar varios años ya en el tema, entonces yo veo entrar a una persona por la puerta, y algunas... algunas veces me paso... hombre... porque digo... mmm, mujer boliviana, procedente de Cochabamba, pero sin hablar con ella, y sobre la edad, 30 años aunque parezca que tiene cuarenta y cinco ..., tiene entre tres y cinco niños en Bolivia, (...) irregular y vive en la zona de...), ¿sabes lo que te digo? Y yo ya sé más o menos la intervención que hay que hacer”

De modo que el proceso de evaluación iría destinado a ubicar los capitales que el orientador puede discernir en el usuario, en alguna de las categorías de intervención del agente: asistible en términos de orientación o no asistible (por ejemplo personas que ya estarían *quemadas* por haber transitado por diversos servicios sin encontrar respuesta a sus demandas), capital escolar alto o capital escolar bajo o nulo, empleable o inempleable, dispuesto a recibir operaciones de ajuste de su empleabilidad o resistente a ello, voluntad de trabajar o no voluntad de trabajar, buscador de empleo descualificado e indiferenciado o buscador de empleo cualificado, necesitado de formación que puede ofrecer el servicio y dispuesto a tomar parte en ella o no, actitud positiva ante la formación como alternativa al empleo o actitud negativa, necesitado de trabajo urgente o de habilidades sociales, etc.

E-“¿y a qué herramientas te refieres, cuando dices...

LETICIA- *pues me refiero, cuando tú haces la entrevista, vas indagando un poco cuál es su historia con el mercado de trabajo..., si ha trabajado alguna vez... si no..., cuál es su situación formativa... a lo mejor en las empresas que has trabajado pos le preguntas por el currículum... saber cómo te ha ido en esta empresa..., en tal otra... digo yo..., las primeras veces pues puedes tener unas herramientas mínimas de... a través del contacto con esa persona..., ¿cuáles son las que realmente sirven...? pues cuando te pones con esa persona en el mercado de trabajo... las actitudes que tú puedas ver en esa persona, pues una serie de cuestiones..., y luego es la realidad... en fin que la persona es él y sus circunstancias, pero no conocemos, puedes conocer un poco.*

ANTONIA-“ *claro, es que pa eso están las entrevistas..., tú elaboras un diagnóstico... y a partir de ese diagnóstico, viendo lo que te cuenta la persona y demás, pues puedes tener unas estrategias y a partir de ahí tú sabes lo que tienes que decir y lo que no tienes que decir...y nunca mentirles por supuesto... simplemente ir dosificando la información, y no decirle: ¡olvídate!, no..., decirle está difícil, está... esto, lo otro, e ir poco a poco...*”

El proceso de evaluación de capitales es un proceso que tiene un importante componente subjetivo que estaría basado en una suerte de *intuición* que los orientadores laborales van desarrollando a lo largo de la conformación de sus hábitos de trabajo. En este sentido muchos de los entrevistados han aludido a la necesidad de tener una cierta “psicología” a la hora de tratar con los usuarios, como hace Pilar, quien además, siendo psicóloga, defiende que es este un trabajo que deberían desarrollar los psicólogos precisamente por esto. Las razones por las que hay mayoría aplastante de psicólogos en la orientación laboral las hemos podido comprender remontando la trayectoria histórica de esta actividad, donde la psicología y la orientación se retroalimentaron mutuamente en sus necesidades de legitimidad social. Todo indica por tanto que los encargados de contratar personal para la orientación, han juzgado al hilo de lo que ha sido común en orientación pedagógica, que los psicólogos eran la figura más adecuada para esta función, aunque no hay elementos objetivos que permitan afirmar la idoneidad de una u otra formación general para el desarrollo de un tipo de trabajo que no requiere apenas especialización, y cuyos hábitos se conforman en la práctica cotidiana, ayudados por la adquisición de competencias comunicacionales que se incorporan en los cursos y sin que estos resulten opacos a las personas procedentes de otras disciplinas. Es cierto que los orientadores emplean una especie de intuición en su evaluación de capitales, lo cual no significa en absoluto, pensamos nosotros, que haya que cursar estudios de psicología para disponer de esa intuición.

El proceso de evaluación de capitales no se detiene en la primera entrevista de orientación, porque como todo proceso de categorización creemos que se encuentra siempre sometido a la insuficiencia de información y de indicadores para que el orientador pueda tener la certeza de que la ubicación que ha hecho de su usuario es la más adecuada a los intereses del servicio, del usuario, y de los suyos propios (cuando éstos pueden armonizarse). Por ello, en el proceso se van combinando, como en la propia relación de orientación en su conjunto, el uso de determinadas herramientas que sirven como soporte hasta cierto punto objetivable sobre el que se va desplegando la competencia y el juicio subjetivo de cada orientador.

Las herramientas que se utilizan en estos procesos son aquellas propias de la orientación laboral: primera entrevista de orientación, talleres ocupacionales, cursos de formación de la propia entidad, la elaboración del currículum, de la carta de presentación, etc. En el caso de los programas operativos, y donde entre los usuarios hay que producir una selección final de aquellos que serán enviados a cubrir algún puesto de trabajo, este trabajo de evaluación de capitales resulta muy observado por el orientador, y para conseguir realizarlo con éxito lo que se hace es que se prolonga la relación de orientación a través de diversos dispositivos de orientación y de formación que permiten que el usuario haya dado al orientador y a la entidad una cantidad de pruebas de su *voluntad de trabajo* y de su capacidad para no frustrar la oportunidad laboral que le haya sido otorgada por el servicio. A este respecto, y como veremos en su momento, los servicios de orientación destinados a la inserción cuentan con una herramienta que es esencial: los *talleres de habilidades sociales*¹³², o los cursos de formación interna que realizan las propias entidades, muchas veces destinados a instruir mínimamente a esos usuarios para el desempeño de trabajos muy descualificados. Así sucede en el caso de entidades que gestionan mano de obra en el trabajo de la atención a domicilio (el programa de Cruz Roja, y Cáritas, especialmente tienen estos cursos que llaman *prelaborales*), y donde se diría que la *función latente* de estos cursos parece la de completar un proceso de evaluación de capitales que garantice que las entidades no se equivocan con aquellos que eligen para los puestos laborales que gestionan directamente en el mercado, sin negar que se les ofrecen, según nos cuentan los orientadores, los instrumentos teóricos básicos (en cursos de formación destinados a tareas muy des-cualificadas) para el ejercicio del trabajo que van a desempeñar.

Ahora bien, a efectos de comprensión plena de su tarea, parece que podemos estructurar los indicadores que los orientadores utilizan en su evaluación (diagnóstico) en dos tipos fundamentales de capital: *capitales que son susceptibles de valoraciones objetivas en cuanto a*

¹³² Hay que destacar que estos talleres se realizan en todo tipo de servicios de orientación, también en los servicios de Andalucía Orienta pero parece que su utilidad y su uso es mayor en el marco de la atención a personas más distanciadas en sus hábitos de lo que exige el mercado, lo que se da con mucha más frecuencia en los servicios de orientación con inserción laboral

cantidad y calidades: capital escolar o laboral, sobre todo), y capitales cuya valoración es más un proceso subjetivo, y que tiene que ver con el propio habitus de los orientadores laborales, y su forma de percibir el mundo escolar y el mundo del empleo (el capital lingüístico y sus usos, por ejemplo). Además de intentar evaluar los capitales, también se apoyan en las actitudes y en los comportamientos que son visibles, como indicadores de diagnóstico de sus usuarios.

Asociado al proceso de evaluación de capitales y en íntima o estrecha relación con él, los orientadores también realizan, como dijimos al principio, una serie de operaciones que tienen como objetivo incidir en las actitudes de sus usuarios ante el mundo del trabajo y sus expectativas con respecto a lo que pueden obtener de éste. Eso entra dentro de la tendencia destacada de estos mediadores a ejercer una función esencial con sus públicos, el proceso de insuflar *realismo* en ellos (detallaremos en que consiste el proceso en un apartado específico).

Las operaciones de reconversión de expectativas de los usuarios parecen estar motivadas, primeramente, porque los orientadores tienen un repertorio limitado y concreto de recursos que ofrecer a sus públicos y si quieren establecer con ellos relaciones de servicio de orientación éstas han de basarse en el desarrollo de alguno de estos recursos o herramientas con las que el orientador pueda efectivamente ofrecer algo que pueda ser entendido como útil por parte de sus usuarios. Si se hubiera descubierto que los usuarios acuden al servicio con conocimiento de la existencia de estos recursos, como serían fundamentalmente los cursos de formación complementaria de una u otra naturaleza, y algunas técnicas de búsqueda de empleo (hacer un currículum, carta de presentación, etc.), y movidos por la utilidad que ellos le atribuyen, no podríamos emplear con propiedad el concepto de *reajuste*, sino simplemente de cobertura por parte de los servicios de orientación de una demanda que harían las poblaciones en paro. Sin embargo esto no funciona así, como ya hemos explicado.

En los párrafos que exponemos a continuación podemos constatar lo dificultoso que resulta conseguir un éxito en ese proceso de reajuste de las expectativas de los usuarios, tanto en el caso de usuarios con alto capital escolar como en usuarios con bajo capital escolar y expectativas de trabajo más acuciantes, donde la tarea general del orientador, como dijimos, resulta aún más complicada. Parece que en los casos de personas con alto capital escolar los cursos de formación complementaria y pequeños cursos donde se intentan ajustar a la demanda del mercado las competencias comunicacionales de los usuarios (cursos de habilidades sociales, de control del estrés, etc.), son juzgadas como fútiles, debido a que ya poseen una carrera. Pero en los casos de públicos con escaso capital escolar los orientadores parecen encontrarse con la barrera psicológica que presentan estas poblaciones ante actividades que revisten un carácter netamente pedagógico cuando sus visiones del sistema escolar pueden suponerse en muchos

casos refractarios ya que han sido estigmatizados por éste (piénsese en los buscadores de empleo procedentes del fracaso escolar), y cuyos intentos de vinculación a herramientas como los talleres de habilidades sociales, por ejemplo, son juzgados por algunos de sus usuarios como *estigmatizantes*. Reproducimos sólo ejemplos muy destacados de lo central explicado.

E-“¿ya... pero que se pueden hacer difíciles... que tal vez no comprenden la necesidad de determinadas cosas que tú les planteas?

ANTONIA- claro, porque sí..., sobre todo, es cuando una persona te llega con una... una inmediatez de trabajo, y plantearle que necesitan una formación, un apoyo complementario, pues es difícil...

ANTONIA- ¿es que yo pensaba que me ibas ayudar a encontrar un empleo..., ¡pero!, además yo no te voy a buscar el empleo, el empleo te lo vas a buscar tú... yo te voy a poner en antecedentes, que quiero estudiar, pos mira está esta carrera, esto tiene esto positivo y esto negativo, está esto está esto y está esto, y cada uno tiene su punto positivo y negativo...¿qué habilidades tienes tú? éstas, éstas y éstas..., pues a lo mejor, dentro de las habilidades que tú tienes... y con la orientación... pasa igual, entonces hay gente... que lo tiene, demasiao claro, entonces, simplemente pos bueno, se cierra la cita y ya está... aquí no estamos pa obligar a nadie..”.

E-“y ¿qué quieres decir con actitud victimista?

LETICIA- por victimista me refiero a personas que a lo mejor en su relación con la sociedad no les ha ido muy bien... o no han ido teniendo posiciones continuadas..., por ejemplo, si han ido a buscar un empleo a una empresa...y han visto que tiene una discapacidad que se ve..., y se les ha demostrado un rechazo evidente...pos a lo mejor esas personas piensan en negativo, pos ya no voy a encontrar un empleo porque la discapacidad que tengo es muy sonora... o se ve mucho..., o a lo mejor necesita mucha formación como cualquier otra persona que tenga discapacidad, y sin embargo se niega a reconocer..., que pa que me voy a formar si no voy a encontrar un empleo..., es decir que...”

Uno de los resultados finales del proceso de evaluación de capitales y reconversión de expectativas, que constituye, entre otras tareas, la orientación, es el ser enviado a una oferta de trabajo, el conseguir insertarse en el empleo a través del orientador en el caso de programas operativos y similares, el haber completado un proceso de ajuste de capitales personales en relación con la empleabilidad, en el caso de los servicios de Andalucía Orienta.

Como existen pocas ofertas de trabajo, para la cantidad de personas en busca de él, el enviar a una persona a un puesto, es el momento más delicado, y la decisión de más trascendencia del orientador laboral. En ella el orientador compromete su propio capital

simbólico (ser un buen orientador) y/o el de la entidad donde trabaja, por ello tiene que enviar a personas de las que está seguro que van a cumplir bien con su cometido, por lo tanto personas, que son las más empleables, aquellos que a lo largo del proceso de relación personal y de orientación, se han mostrado como voluntariosas, interesadas, competentes, de fiar, etc. Aquí creemos que reside una de las paradojas de la orientación: *que parece insertar laboralmente a aquellos cuyos capitales estarían ya más cercanos al empleador, a esas categorías de usuarios que muestran buenos índices de empleabilidad por sí mismos, por lo tanto aquellos que menos necesitarían de la orientación laboral para insertarse.*

Los ejemplos de esto son muy evidentes y abundantes en el caso de servicios que van dirigidos a personas en exclusión, donde el tipo de trabajo al que acceden estos colectivos es trabajo precario, muy descualificado, y en definitiva situado en los estratos inferiores de la actividad laboral, donde no parece que se contemplen grandes requisitos de formación o cualificación, y de lo que se trata es de presentarse como personas de fiar para cumplir con sus cometidos.

Tanto es así, que en el párrafo de Ana, orientadora laboral de Cruz Roja, que reproduciremos a continuación, se evidencia como los orientadores y el programa operativo en el que trabaja con inmigrantes, completan sus procesos de evaluación de capitales de los usuarios reproduciendo casi miméticamente las mismas técnicas de selección de personal que emplean de manera informal los empleadores a los que dirigen sus usuarios. Sometidos a la presión que supone para el capital simbólico tanto de entidad como de orientador, el tener éxito en no defraudar las expectativas de los empleadores con los que operan, y siempre inseguros de haber hecho una categorización adecuada de los capitales y las actitudes de sus usuarios (como ya explicamos), la orientadora nos confiesa cómo recurren a complementar esa información que han obtenido y forjado con la persona a través del contraste con las *referencias* (capital laboral del usuario, experiencia y sobre todo su actitud y comportamiento ante los empleadores) que pueden aportar esos usuarios sobre anteriores empleadores, práctica que es muy común en el mundo laboral cotidiano de las personas que trabajan en tareas domésticas que implican un acceso del trabajador al hogar del cliente.

En este sentido resulta completamente justificado establecer la *hipótesis* de que los servicios de orientación que gestionan parte de la mano de obra más descualificada y precarizada de la ciudad, dirigiendo su oferta de trabajo hacia empleadores cuyas necesidades y volumen de trabajo se mueven en pequeñas escalas, intervienen en la relación oferta-demanda de trabajo *haciendo el papel de gabinete de recursos humanos para aquellos que no pueden objetivamente pagarse estos servicios.* Sin duda su acción facilita enormemente el trabajo de

contratación de estos pequeños empleadores, y reduce significativamente sus costes de transacción (tiempo, dinero, experiencias de contratación fallidas, cierta formación complementaria que los servicios de orientación pueden añadir como un *plus* a la calidad de la mano de obra que gestionan, etc.). Entendemos que las personas que recurren a Cáritas o a Cruz Roja, por poner un ejemplo, en busca de alguien que cuide de sus mayores, encuentran *confianza* en este servicio, lo que significa la posibilidad de contratar a alguien de fiar sin conocerlo ni evaluarlo previamente. Evidentemente esto exige de los orientadores enviar a los mejores, a los más capacitados, a los que más confianza pueden ofrecer, a aquellos que en definitiva menos lo necesitarían de entre sus públicos.

LUCÍA-“yo voy cogiéndome empresas de cada rama de actividad de los chavales, y vamos siempre destacando la gente que va mejor en el trabajo, y decimos, venga, en este módulo, es que... José Manuel es el mejor, es él el que tiene que entrar a trabajar, no vamos a hacer el ridículo, está claro, mandando aun alumno que no...”

ANA-“de que la persona responde al trabajo... pues también nos basamos, por ejemplo, en referencias de trabajos anteriores... y en conocerla a ella, mucho... y en conocer las opiniones del resto de la gente con la que ha trabajado, de su trabajo anterior, yo he tenido el caso de gente que me han dicho que es muy buena trabajadora... muy buena cocinera, pero... sé ... que está en el trabajo tres, cuatro meses, o sea, en la entrevista muy bien, cuando a mí me hablan de ella en los trabajos muy bien, pero, luego tiene problemas de..., como te he dicho antes, de habilidades sociales para hacer frente al estrés del trabajo, a las condiciones laborales, entonces, yo eso ¿cómo lo averiguo? No lo puedo averiguar antes... de mandarla a los trabajos, no tenemos nada para poderlo medir, ahora después de estos continuos fracasos, es cuando vemos que... que no... Que luego... que necesita, quizá, otro tipo de apoyo, formación, etc para eso también organizamos talleres de habilidades sociales... pero... no todo el mundo lo ve necesario...”

ANA- “si yo envío a una persona que no da resultado, entonces dicen que Cruz Roja no va bien, ahora si la persona va bien, entonces dicen que ANA lo hace bien... (...) por eso nos da miedo cuando mandamos a una persona, por ejemplo, a una persona que no llama para ver cuándo tiene que venir para llamar al empresario, a esa persona ya no la mandamos a un puesto de trabajo”

En los servicios de Andalucía Orienta sucede algo muy similar, exceptuando que la mayoría de estos servicios no gestionan mano de obra de manera directa, y además el tipo de público que orientan no pertenece a los segmentos más desguarnecidos del mercado laboral. Si bien hay servicios como el de la Universidad de Granada que se encuentra inmerso en un circuito interno de políticas activas, donde la entidad también dispone de bolsa de trabajo y de

intermediación laboral, lo que supone que se coloca a algunos de los usuarios en el mercado de trabajo, el servicio de orientación, en general, no es el que tiene la responsabilidad directa de enviar a sus usuarios, lo que hace que el estrés propio del momento delicado de la colocación, esté descontado en el orden de funcionamiento de estos servicios.

Pero como explicamos anteriormente el proceso de evaluación de capitales resulta igualmente necesario, goza de toda vigencia en todo proceso de orientación, y constituye uno de los núcleos centrales de esta actividad. El orientador necesitará saber si ese usuario que tiene delante en una primera entrevista de orientación, es susceptible de construcción de una relación de servicio de orientación, teóricamente consistente en la asistencia a varias sesiones de orientación, en la inversión de un tiempo y en la creencia de que los ajustes de empleabilidad son útiles dentro de las estrategias de inserción que ha desplegado el orientado. En definitiva, igual problemática, que resulta la tara central de esta política activa: es más reconvertible en cuanto a expectativas, y más ajustable en cuanto a empleabilidad, aquel tipo de usuario que presenta una creencia mayor en lo que el servicio ofrece, que se muestra comprensivo con sus objetivos, cuyos capitales escolares y su paso por la universidad (por ejemplo, y esto aquí es clave, la relación entre capital escolar adquirido y capital escolar familiar es muy importante a la hora de ser comprensivos con el discurso de las políticas activas, y en definitiva de poder invertir la *illusio* necesaria para rentabilizarlas) resultan más homologables a los habitus de los orientadores laborales. Son los que tienen más probabilidades de rentabilizar la orientación, aquellos precisamente que ya llegan al servicio con un nivel de empleabilidad por el cual están más cerca de la inserción laboral que los que no lo rentabilizan. Esto se ha podido constatar en cuestiones tan sencillas como la observación de quienes son excluidos a priori de los servicios de orientación (cosa que he podido observar en la Universidad de Granada y también se deriva de las entrevistas). Un caso típico de persona con la que el orientador no invertirá esfuerzos a fin de conseguir establecer una relación de servicio, es un usuario de los que los orientadores llaman “quemados”, personas que han pasado por varios servicios, que parecen querer que el servicio les resuelva una demanda de empleo para la que no están preparados (los servicios), y que por lo tanto no sólo parten ya de una baja empleabilidad sino que se ven inmersos en *carreras morales* que les llevan a la ansiedad y a la dilapidación de sus escasos recursos de empleabilidad, sin que ningún servicio, por lo general, tenga interés en acogerlos de manera efectiva. El relato de Carmen, escueto, es excelente, no requiere comentarios específicos por su carácter expeditivo.

CARMEN- “ es que me estaba acordando de una chica, no? por lo de si es personalizado... pero es que hay gente... que lo que necesita es algo muy distinto de los paquetes estos, famosos, es totalmente distinto, (...) y lo que tú decías, cuando ves gente que no es insertable, qué haces?

pos no pierdes el tiempo...pos ahí también a lo mejor no he... sé cómo he actuaio porque realmente no consigues mucho... es verdad..., pero no, yo ha habido personas que yo sí que he tratado de estimularlas..."

Como las acciones pedagógicas extraordinarias de muy escaso calado que ponen en marcha, los centros de orientación parecen convertirse en lugares donde se reproducen los componentes principales de una cultura laboral y del acceso al empleo caracterizada por los valores centrales que difunde el mercado flexible, y que son acordes esencialmente con los intereses de la parte fuerte, el capital, en las relaciones laborales. Instancias de socialización menos que secundaria, donde se repiten y se insiste en cuestiones que ya casi son clichés sociales sobre el empleo, como se dará cumplida cuenta en el análisis microsociológico de las interacciones entre orientador y usuario y las relaciones de servicio.

Por lo tanto si su impacto en el juego de la oferta y la demanda de trabajo es relativamente escaso como sabemos, no puede decirse lo mismo de su importancia desde el punto de vista cualitativo. Más allá de los objetivos formales declarados de intervención sobre la oferta de trabajo, mejorándola y adecuándola a lo que el mercado demanda, estos centros juegan una serie de papeles que benefician, y en cierto modo intervienen sobre el desequilibrio de fuerzas entre capital y trabajo, básicamente haciendo tareas que apoyan al primero de ellos. De una forma directa, porque como hemos explicado, se ha descubierto que los centros de orientación (en términos generales, y con independencia de su tipo) intervienen reduciendo los costes de transacción de los empleadores, mostrándose como gabinetes de selección (las entidades de inserción) o de preselección (las entidades de Andalucía Orienta como la Universidad de Granada) de los parados cuyos accesos al empleo gestionan. Y de forma indirecta, constituyéndose, como función latente también en este caso, en centros difusores del ideario y de la filosofía empresarial de la flexibilidad que impera en el capitalismo tardío de nuestros días.

4.6.4. El seguimiento de los usuarios. ¿Podemos hablar de itinerarios personalizados o de acompañamiento a la inserción?

Si la primera entrevista de orientación constituye la primera fase efectiva del proceso de orientación laboral, el seguimiento de los progresos de los usuarios forma parte, según los esquemas oficiales de esta actividad, de la fase de desarrollo de la orientación, y por lo tanto de la segunda y definitiva fase de la orientación, al final de la cual el usuario regresaría al mercado laboral.

El seguimiento de la orientación supondría una serie de operaciones que más allá de las que requiere la construcción de una relación de servicio extendida (entre ellas la creación de una empatía entre orientador y usuario), suponen una personalización de la relación de orientación, que permitiría paliar en cierto sentido la soledad institucional con la que los parados enfrentan su situación. Llamar a los usuarios para interesarse por su trayectoria, durante y una vez finalizada la relación de orientación, como algunos orientadores han podido expresar en algunos momentos que hacen, sería una de las tareas indicativas del seguimiento de la orientación. Pero sin embargo puede afirmarse que el seguimiento es una tarea que los orientadores laborales ni pueden, ni llevan a cabo, más allá de casos muy puntuales en los que se generan relaciones entre orientador y usuario que van más allá de la habitual empatía que puede crearse en relaciones de servicio de este tipo.

Nuestra hipótesis al respecto, es que si bien hay que contemplarla como una tarea más a desarrollar dentro del esquema oficial de la actividad orientadora, dada la naturaleza actual que presenta esta actividad y los objetivos que puede cumplir, el seguimiento del usuario resulta inviable, e incluso carecería de sentido, por lo que los orientadores no lo desarrollan. Para que pudieran darse relaciones de servicio en orientación que incluyeran tareas de seguimiento efectivas, entendemos que los orientadores deberían de contar con más recursos en relación con el empleo, sobre todo, de cara a poder crear interacciones de orientación verdaderamente personalizadas, es decir, pudiendo atender a las particularidades que presentan los públicos y las personas en sus trayectorias de empleo, cosa que no sucede en la realidad.

De la misma forma hemos podido comprobar que hablar de *itinerarios personalizados al empleo* o de técnicas de orientación conducentes a un proceso de *acompañamiento especializado al empleo*, no encuentra una objetivación en la realidad, precisamente porque sin seguimiento de la evaluación no puede haber ni itinerarios personalizados ni acompañamiento.

Son bastantes los indicadores empíricos que permiten hacer esta afirmación. Por una parte resulta muy llamativo que en las entrevistas realizadas, siempre se ha formulado una pregunta general con la que se pretendía comprender el conjunto de actividades que realizan cotidianamente los orientadores. No ha habido ni un solo caso en las catorce entrevistas en el que, en ese contexto, los orientadores hayan hecho referencia en sus respuestas al seguimiento de la orientación, o a actividades que pudiéramos entender en relación con este seguimiento. Ha sido sólo a instancias de preguntas específicas formuladas al respecto que algunos orientadores han expresado su visión sobre este tema. La respuesta más generalizada apunta a las dificultades con las que se topan los orientadores para poder culminar su proceso de orientación con un seguimiento de la trayectoria de empleabilidad de sus usuarios. Trabajando acuciados por el

tiempo, en la urgencia, en unos casos (sobre todo programas operativos y de inserción laboral, y programas de duración determinada), el seguimiento de los usuarios se ve como una auténtica utopía, cuando los orientadores denuncian carencias en sus servicios que serían anteriores, o digamos, de mayor envergadura, aún que la de no poder hacer un seguimiento de sus usuarios.

Cierto es que Andalucía Orienta parece disponer como dijimos, de una relación recursos/demanda cuantitativa y cualitativa de usuarios más favorable que los servicios de inserción laboral, pero el seguimiento es inexistente en términos generales, e incluso, me atrevería a decir que sería controvertido con una estructura de objetivos simplemente enfocada a la empleabilidad o con muy pocas oportunidades de empleo que gestionar. En este sentido, aparte de los testimonios sí que podemos apoyar también nuestro análisis en la observación realizada en uno de los centros de orientación de Andalucía Orienta: el de la Universidad de Granada. En los protocolos de observación empleados, una de las cuestiones a contrastar era si los orientadores acometían tareas de seguimiento con sus usuarios o no lo hacían. Ningún usuario (exceptuando una de las chicas que había conseguido el trabajo a través del propio servicio, y que había disfrutado de una relación excepcional y de favor en el CPEP por razones que explicaremos) dio indicios de haber sido objeto de alguna operación de seguimiento de su trayectoria de acceso al empleo. En cuanto lo que se pudo observar directamente, el resultado fue evidente: durante los tres meses de estancia, y teniendo en cuenta que todos los días había un periodo de más de dos horas, al final de la jornada, que cerrado al público, supone un tiempo donde los orientadores organizan su tarea más allá del cara a cara con sus usuarios: no se pudo constatar ni una sola intervención aislada en la que se estuviera llamando a un usuario en relación con algún proceso de seguimiento de su trayectoria. Los siguientes párrafos, pertenecientes a orientadores de los dos tipos de servicios, creo que dejan traslucir con claridad lo que un orientador puede hacer en términos de *seguimiento del usuario: nada*.

SOFIA- “ El proceso de orientación... la retroalimentación... se da... pero tampoco es... cien por cien... entonces, es lo que la persona te diga... lo que la persona te quiera demostrar y lo que tú puedas observar... entonces hay cosas que a ti se te pueden escapar, hay gente que puede pensar que... no ha servido para nada, pensar que la solución no la tenemos, puedes pensar que a lo mejor... ponemos más en las positivas... porque son las que más nos cuentan, sobre todo la persona que sigue viniendo... más sesiones... y si continúa, pos te que va a ir contando, porque ya tiene una confianza... y ya tiene... una especie de vínculo, no? Entre orientador y orientado... pero la persona que viene sólo a una sesión... es persona, por equis circunstancias, esa persona a lo mejor ese día tuvo un mal día... pero sólo vino ese día... no sé... no podemos saber cómo va...”

ANTONIA- *“Y que esa, y que el orientador lo acompañe en todo el proceso... que el proceso no se paralice cuando ya lleve no sé... las horas..., que no se paraliza... que nosotros procuramos no paralizarlo”*,

CARMEN- *“Pero no es que tenga mucho más que contar... no tenía la tranquilidad de hacer mi trabajo bien, o sea me vi atropellada..., tú ten en cuenta que tienes que registrar a tantas personas al día, y tú las tienes que registrar..., y si no las registras por mil motivos... tu estrés y tu presión es..., y cuando atiendes, pos no... en algunas ocasiones... atiendes acorde, de forma adecuada, y en otras ocasiones, no atiendes de forma adecuada, pero no tienes tiempo de recapitular...claro... ves que, que no se hacen cosas bien, de... de... “*

FELISA- *“Estamos hablando ya de la memoria que yo no la pude ver 1100 personas que yo recuerde, por lo menos yo hablé con 1100 personas, en 3 meses 750 los envié a ofertas y 60, creo que según el administrativo, se colocaron. Me hubiera gustado unos meses de ampliación para ver si esta gente se mantenían trabajando o si ya les había cumplido el contrato”*

Los mismos criterios que hemos visto y por los cuales no pueden establecerse seguimientos de los usuarios en orientación (disponer de recursos para atender a personas más que a un reducido conjunto de categorías, disponer de respuestas efectivas en términos de empleo), son los que convierten en quiméricos conceptos como el de *itinerario personalizado de inserción* o *acompañamiento personalizado al empleo*, que sin embargo vienen gozando de mucho predicamento especialmente a partir de programas europeos como EQUAL que parecen ser los espacios donde se difunden estos conceptos. Estos conceptos parecen destinados a promover y a sugerir una evolución en el desarrollo de la orientación laboral, que iría en la línea de mejorar su eficacia y eficiencia por la vía profundizar en la naturaleza de una relación de intervención basada en la personalización con el usuario, en la atención de los aspectos particulares de las carreras morales de los parados a fin de paliar los efectos burocratizadores que pueden tener las intervenciones de los servicios y hacer que los usuarios disfruten de una nueva intervención basada en sus trayectorias como centro de las interacciones.

Pero la hipótesis que podemos mantener aquí, es que estas medidas activas de empleo, como la orientación laboral, creadas en un clima de experimentación sobre las formas de intervención con personas paradas, han vivido estos últimos años en una fase de fuerte crecimiento cuantitativo, de cambio de gestión administrativa del INEM al SAE en el caso de Andalucía y Granada, pero al mismo tiempo (y quizás en parte por ello mismo) en una situación de estancamiento y claro continuismo frente a los contenidos de su intervención. Por lo tanto *podemos sostener que conceptos como los expresados han de entenderse como una inflación en las tecnologías denominativas de estas políticas que podrían correr a la par de su incapacidad de evolución y de adecuación para resolver las problemáticas planteadas por parte de sus*

públicos. Es como si *decir* adecuadamente cómo tenemos que hacerlo, nos pusiera ya de alguna forma en el camino del *bien hacerlo* para con nuestros públicos y la sociedad.

El acompañamiento personalizado o los itinerarios personalizados a la inserción, no son más que meras denominaciones para un conjunto de tareas de orientación que permanecen intocadas y con las virtudes y defectos de la orientación históricamente practicada en la ciudad. Podemos comprender esto, porque en primer lugar los orientadores, preguntados por estos conceptos manifiestan tener una idea muy vaga de ellos, propia de las adquisiciones vividas en su sometimiento al discurso de ciertos espacios de socialización, como de los seminarios y jornadas, etc., que de la vivencia de una práctica de orientación específica. Y al ser preguntados sobre contenidos específicos que los orientadores laborales suponen que constituyen estas prácticas, las respuestas que se ofrecen son: 1) muy variadas entre orientadores, 2) muy vagas, poco precisas y a veces claramente elusivas, 3) cuando se responde sobre contenidos concretos de estas formas de orientación, los contenidos que se mencionan son completamente indistinguibles de las tareas con las que los orientadores se refieren a la orientación laboral en general. Por lo tanto, y para ser muy claros: *si los orientadores laborales no saben en qué consisten los acompañamientos personalizados al empleo eso nos autoriza a concluir que éstos, simplemente, no han alcanzado una objetivación en la realidad cotidiana de las prácticas, no existen.*

SOFIA- “en fin, que no sé cómo lo van a hacer desde Andalucía Orienta pero creo que las personas que pasen por un proceso de inserción más personalizado tendrán unas posibilidades mayores que otras personas, o tendrán otras posibilidades diferentes también, entonces como todavía no nos han dao esa posibilidad para que nosotras, para que nosotras incluyamos a personas en ese proceso, o cómo será, no sé si va a haber personas especializadas en ese campo, sí... lo van a sumir en Andalucía Orienta... (...)”

ANA- “sí, es como un servicio... de integración laboral, y se habla de itinerarios personalizaos, que es igual que lo que estamos haciendo nosotros, pero desde una intención de orientación...mucho más... individual, y una tutorización, más que nada, seguir a una persona en su búsqueda de empleo... o sea apoyarla en la búsqueda de empleo, que... no se quede tan sola, no saber donde ir... pues es un poco apoyarla y si aparecen alguna oferta, que vaya...pues insertarla en el mercao de trabajo, si se hace así..., lo que pasa es que como ahora están un poco, tos perdíos porque se ha cerrao no sé qué, se ha cerrao...”

JOSÉFA- “ pues mira..., el acompañamiento es una persona que tiene que estar... puesta al día... sobre todas las ofertas de empleo, yo aquí tengo restringido para las actividades de la búsqueda de información..., entonces esa persona tiene que estar puesta al día en todas las ofertas, prensa, internet... oportunidades de empleo que vayan a surgir en la ciudad de

Granada..., tiene que ponerse al día con directorios... de empresas, que eso también lo hacemos aquí..., pero también de una forma muy restringida... porque la mayor parte del tiempo tengo que estar atendiendo a las personas, porque tengo unos objetivos... y eso es muy difícil... y también tiene que tener una serie de recursos posibles para la búsqueda de empleo... con recursos hago una referencia..., por ejemplo, por ejemplo si un trabajador social ha visto una situación de indigencia..., yo sé que los trabajadores sociales tienen... bonobús, para personas de búsqueda de empleo, ese agente de búsqueda de empleo debería tener un conocimiento directo con esos agentes sociales... que a lo mejor pueden facilitar...”

4.7. LA INTERACCIÓN ORIENTADOR USUARIO. UNA RELACIÓN DE SERVICIO SOMETIDA A CIERTAS PARTICULARIDADES

Con algunas particularidades y precisiones que vamos a plantear aquí, se ha encontrado en esta investigación que el modelo de *relación de servicio* que plantea Erving Goffman en su libro *Internados*, resulta una metáfora muy útil frente a la que contrastar lo que sucede en una interacción estándar en orientación laboral. No vamos a entrar aquí en la discusión de las contradicciones y de la falta de precisión que podría acusar el término tal y como lo define Erving Goffman en su libro, pudiendo abarcar un amplio número de relaciones sociales que implican una relación entre dos personas, o dos partes un oferente de servicio o servidor, como lo llama Erving Goffman, y un público, que como él mismo indica puede tratarse de una sucesión de personas o de auditorios (Goffman, 2001: 320). En el fondo, la relación de servicio tal y como la define vendría a excluir las relaciones de amistad y parentesco en las que el benefactor pudiera recibir algún tipo de servicio especializado, así como aquellas relaciones de servicio más basadas en manejo por parte del servidor de conocimientos superficialmente técnicos (un operador de telefonía, por ejemplo), a los que excluye de una relación propia de servicio, que tendría un componente esencial centrado en el conocimiento racional y experto por parte del servidor que es buscado por su público. Por lo demás, tal y como lo plantea el autor parece que podrían incluirse una gran variedad de relaciones de servicio en nuestra sociedad.

En cualquier caso Goffman (2001) va planteando y descartando unas y otras forma de interacción y de vinculación entre dos personas para conseguir su objetivo en ese libro, que es el de definir los parámetros de una relación de servicio como la del médico psiquiatra que trabaja constreñido por el propio establecimiento en que realiza su labor y los pacientes con quien tiene que mantener sus relaciones. En ese sentido al autor le interesa explorar la distancia que hay entre una definición de *tipo ideal* de relación de servicio, que él acuña en el ámbito de la reparación de objetos físicos propiedad del usuario (un mecánico, por ejemplo), y esta variante

de relación de servicio que él establece, que presenta todas las complejidades de trabajar sobre el propio sistema físico cuerpo y mente de la persona que recibe el servicio.

El autor define como *relación de servicio de tipo ideal*, frente a la que propondrá sus intereses en la relación de servicio de los médicos psiquiatras, la siguiente: “una ocupación de servicio personal, podría definirse en el caso ideal, como aquella en que se presta regularmente un servicio personal especializado a una serie de individuos, con cada uno de los cuales debe entablar para ese fin una comunicación personal directa, pero sin tener con ellos ninguna otra clase de vinculación” (Goffman, 2001: 320). Vemos aquí que con la excepción del servicio *especializado*, que tiene sus particularidades en el caso de la orientación (y también en otras relaciones de servicio, no sólo en la orientación), el resto de componentes encaja bien y resulta de utilidad para estudiar las interacciones entre orientador y usuario en la orientación laboral.

La relación del médico que trabaja en un hospital, que es la que le interesa a Erving Goffman ya presenta distanciamientos y violaciones de principios de la relación ideal de servicio, pero es esa distancia la que le sirve al autor para ir caracterizando lo que sucede en el interior de los hospitales psiquiátricos: “cuando el servidor no es libre, sino que trabaja para una empresa, sus relaciones con los clientes pueden verse constreñidas por las exigencias de la dirección” (Goffman, 2001: 333). Esta circunstancia es perfectamente homologable con lo que sucede en el campo de la orientación laboral, donde el servidor, en este caso el orientador, tiene que buscar equilibrios entre los usuarios y el cumplimiento de los objetivos normalmente cuantitativos de su institución (del *establecimiento* en términos goffmanianos). El tercer elemento que aleja al médico psiquiatra que quiere estudiar Erving Goffman de la tríada ideal de la relación de servicio (servidor, objeto a reparar y servido o usuario), es la comunidad. Según Erving Goffman los médicos en los hospitales psiquiátricos tienen que atender también al interés de salud pública de la propia sociedad. En cierto modo el hospital psiquiátrico hace una función, valiéndose de las herramientas que estamos presentando, de protección de la sociedad frente a elementos que podrían resultarle potencialmente peligrosos.

Bien, podemos caracterizar la interacción entre un orientador laboral y un usuario de la orientación, como un *particular tipo de relación de servicio*, que se aleja del modelo ideal en base a las siguientes variables:

- El orientador en su relación de servicio con el usuario, se encuentra constreñido por dos factores centrales: los objetivos que debe de cumplir con la entidad o servicio (*establecimiento*) en el que realiza su actividad. Y en segundo lugar el orientador debe de observar, de manera indirecta, los requerimientos de la sociedad en su relación con el usuario,

que en esta relación de servicio específica coinciden muy ampliamente con los requerimientos del mercado laboral.

- A diferencia de la relación de servicio que puede darse entre un médico o un psicólogo y su paciente, y que se funda en parte en una fuerte asimetría entre los conocimientos expertos del profesional (el servidor) y los del lego (el usuario o el servicio), la orientación laboral presenta una gran paradoja, que permite a su vez entender muchos de sus dilemas. Los orientadores, poseyendo, en términos generales, mayor cantidad de información sobre la búsqueda de empleo que sus usuarios, *no disponen sin embargo de un conocimiento estandarizado, científicamente reconocido por todos*, y por lo tanto no gozan del prestigio (recordemos toda la cuestión de la baja autoridad pedagógica que hemos abordado) y del reconocimiento profesional del que gozan otros profesionales. Esta baja asimetría en el conocimiento de los valores y técnicas en cuanto a la búsqueda de empleo que se da entre orientador y usuario, es la diferencia esencial de este tipo particular de relación de servicio, que la hace problemática y que lleva a toda una serie de dificultades para que ésta pueda completarse de forma eficaz, con satisfacción para ambas partes. Precisamente en el estudio de esta distancia sobre un tipo ideal, como hace Goffman (2001), podemos comprender más en detalle en qué consiste la interacción en el caso de la orientación laboral.

- En relación con lo anterior, muchos usuarios, desconocedores incluso de la existencia de estos profesionales de la orientación, se ven envueltos en interacciones que pueden llegar a convertirse en relaciones de servicio en orientación, sin haberlas buscado específicamente, atraídos más bien por el capital simbólico de las entidades en las que se realiza la orientación laboral y muy especialmente, por las posibilidades de conseguir algún empleo concreto a partir de la existencia de recursos de intermediación laboral como bolsas de empleo u otros. Esto implica, por supuesto, que el precio o el estipendio a pagar por los servicios corre a cargo de la comunidad, y no del usuario.

Más o menos cercana a la definición ideal de relación de servicio, lo que queda claro a través de las entrevistas y de la observación participante es que un orientador laboral y su servicio de orientación tendrán interés en establecer una relación con sus usuarios a fin de que éstos acudan al servicio en un número suficiente de ocasiones que permita que se establezca entre ambas partes una relación basada en los componentes de la búsqueda de empleo, y que resulta útil y necesaria al servicio y al orientador a los efectos de justificar y legitimar su función, por la cual reciben el estipendio de la sociedad. Por otra parte, si bien es cierto que el balance general que podría hacerse de la orientación laboral en términos de eficiencia y eficacia en relación con los objetivos laborales que se supone que encarna parece bastante oscuro, eso

no quiere decir que no haya usuarios que tendrán interés en establecer una relación personal (y en este caso hay tipos de usuarios que como sabemos, tienden incluso a personalizar al máximo esa relación para conseguir algunos beneficios del orientador en sus estrategias de acceso al empleo) con los orientadores laborales. Luego, *aunque imperfecta, la interacción que se da entre orientador y usuario puede bien calificarse como de un tipo particular de relación de servicio condicionada por las variables limitantes que hemos expuesto, y con cuyo significado debemos de entenderla cuando nos refiramos aquí a este concepto.*

El establecimiento de una interacción fructífera entre orientador y orientado que desemboque en una *relación de servicio extendida*¹³³ depende en buena medida de que entre el orientador y el usuario consigan crearse una serie de *consensos de trabajo*¹³⁴ que proporcionen una base, unos raíles, sobre los que conducir la interacción que representa la relación de servicio. Ya dijimos que a partir de la primera entrevista de orientación, en la cual los mediadores para el empleo tienden a cribar a sus usuarios a fin de saber cuáles son potenciales destinatarios de una relación de servicio extendida, y cuáles presentan una estructura de capitales y de actitudes que les hacen refractarios a ésta y a sus necesarias operaciones de construcción de consensos de trabajo. Una vez descartado el empleo como objetivo exigible al servicio y asumido este consenso de trabajo por parte del servido (usuario), la relación de servicio se va construyendo básicamente sobre los valores y herramientas que suponen el contenido del concepto de *empleabilidad*.

El orientador dispone, a pesar de no tener un conocimiento experto que vaya mucho más allá de lo que cualquier buscador de empleo puede llegar a conseguir por sus propios medios, de una serie de herramientas, que suponen técnicas de búsqueda de empleo, y sobre las que se pueden basar los contenidos de las sesiones de orientación. No las citaremos ahora, porque ya se hizo con anterioridad. Pero la falta de un conocimiento experto reconocido por la

¹³³ Así venimos llamando a una relación de servicio en orientación, donde los obstáculos y las limitaciones intrínsecas de esta actividad no impiden que la relación entre orientador y usuario se mantenga más allá del primer proceso de evaluación de capitales, y se consolide como una relación capaz de contar como un objetivo cumplido por parte del servicio de orientación, Goffman (2201), lo que se traduce en muchos casos, en la rentabilización de algunas técnicas de búsqueda de empleo por parte de los usuarios que la desarrollan.

¹³⁴ La definición del concepto de *consenso de trabajo*, (Goffman 1981: 22), ya fue expuesta en el encuadre teórico introductorio de esta investigación. Este concepto resulta de completa traslación al ámbito de la relación de servicio en orientación. Ambos participantes en la interacción, con independencia de lo que cada uno pueda pensar del contenido real de lo que debería de obtener de ella (el orientado por ejemplo piensa en su necesidad de un empleo real y concreto) han de ponerse de acuerdo sobre el conjunto de valores que podrán ponerse en juego en la interacción, en este sentido o bien orientador y usuario coinciden, de suyo, en que hacer este u otro cursos, o aprender a hacer el currículum dan suficiente sentido a la relación de servicio, o de alguna forma el orientador habrá de usar las disposiciones de su habitus flexible a fin de conseguir que el usuario reconvierta sus expectativas en función de estos consensos de trabajo.

sociedad y sus usuarios en el caso de la orientación (como señalábamos como la característica principal de este tipo de relación de servicio) hace que construir las relaciones de servicio extendidas resulte una tarea no fácil, en la medida en que muchos usuarios llegan a los servicios de orientación atraídos por otras motivaciones, desconociendo al orientador y la propia orientación y escépticos de lo que pueda ofrecerles una relación que comienza por negar su primera y central necesidad general: el empleo. Podemos ver algún ejemplo de la dificultad de establecimiento de relaciones extendidas de servicio. La falta de un conocimiento experto específico y reconocible que movilizar, hace que como han contado varios orientadores, a veces, la información que manejan se deba más a que se convierten en lugares de centralización de la información que les llega por distintos canales, incluso a través de sus propios usuarios, que por el manejo de información diferenciada o conocimiento experto, como vemos en el ejemplo de María.

ANTONIA- “es que yo pensaba que me ibas a ayudar a encontrar un empleo..., ¡pero!, además yo no te voy a buscar el empleo, el empleo te lo vas a buscar tú... yo te voy a poner en antecedentes, que quiero estudiar, pos mira está esta carrera, esto tien esto positivo y esto negativo, está esto está esto y está esto, y cada uno tiene su punto positivo y negativo...¿qué habilidades tienes tú? éstas, éstas y éstas..., pues a lo mejor, dentro de las habilidades que tú tienes... y con la orientación... pasa igual, entonces hay gente... que lo tiene, demasiao claro, entonces, simplemente pos bueno, se cierra la cita y ya está.. aquí no estamos pa obligar a nadie...”

MARÍA- “es increíble, yo he aprendío más con ellas, que ellas conmigo... señorita porque me conceden el salario social durante seis meses, y luego después como voy a cumplir cuarenta y cinco tengo la renta activa de inserción..., y yo las conocí por ellas, las rentas activas de inserción, cuando empecé ... yo la orientación, en ningún curso de orientación me habían dicho pues: el INEM da la renta activa de inserción, y como es que ahora lo sé to... Yo cuando necesito... les digo a mis niñas, digo, mira: como vosotras estáis todo el día en el INEM, cuando salgan los talleres de empleo, me llamáis, niña que hay un no se qué, y ya me pongo en contacto yo con IMFE, o... y de ayudas saben... a esta parroquia no vayas que no dan ná..., vete a ésta, que con que le llores un poco a la voluntaria te da una bolsa de comida...”

De hecho hay una observación curiosa que se pudo hacer en el servicio de orientación de la Universidad de Granada y que pensamos que puede estar en relación con esta ausencia de conocimiento experto y refrendado colectivamente. Los orientadores laborales en sus interacciones verbales con sus usuarios, cuando les hacen a los usuarios alguna recomendación en relación con una herramienta a utilizar, una estrategia a seguir en el mercado, etc., casi

siempre utilizan el condicional en el tiempo del verbo, al modo de: “yo lo haría así...”, “yo en tu lugar iría a...”, “si yo fuera tú yo...”. Creemos que resulta completamente sintomático.

Por ello la buena marcha de una relación de servicio y su *construcción pasan por la creación de una empatía entre orientador y usuario, a través de la cual, y en ausencia de un capital cognoscitivo experto al que interpelar, el agente va construyendo una maya de compromisos morales con el usuario a través de los cuales resultan posibles los distintos procesos de reajuste (de expectativas) y ajustes (empleabilidad) a que va a tener que reducirse la relación de servicio en orientación. La empatía, la escucha activa, el tratamiento de temas que no tienen que ver en sí con lo laboral, como trampolín hacia el planteamiento de ciertas herramientas para la mejora de la empleabilidad, parecen ser las estrategias con las que orientadores, pero también a veces sus usuarios (las estrategias de personalización), enfocan estas interacciones a fin de conseguir darle un sentido tanto a éstas como el valor general de sus trabajos, y en definitiva a la consecución de relaciones de servicio, de donde ambas partes pueden retirar alguna rentabilidad de la relación.*

En relación con la empatía que ha de generarse, el *tacto* en el sentido goffmaniano del término adquiere un valor central. Hemos podido ver en este trabajo, que ejercido también por algunos usuarios, especialmente aquellos que disponen de un capital escolar alto, resulta imprescindible en el orientador a fin de que su tarea sea más factible y resulte finalmente más fructífera. Podemos poner un ejemplo que pretende sintetizar algunos de los extremos defendidos hasta aquí.

PILAR-“ porque yo no puedo llegar, como el otro día una compañera que es psicóloga, y le espeta directamente la pregunta: bueno: ¿y tú qué discapacidad tienes? y yo me quedo helada, yo no puedo hacer directamente esa pregunta, yo tengo que rodear, tengo que ir a eso pero de otra manera, hay muchos temas que yo no puedo abordar de cara... nunca, porque la persona tiene sus defensas, y te va a sacar las uñas, y la persona se te va a levantar y se te va a ir, y ya no es por los objetivos, porque tienes que sacar a la persona en lo que sea, y me da igual en lo laboral que en otros aspectos, bueno, pos porque tienes que ver a la persona , como un simple hermano, y a mi me da igual que toques el tema...pos yo que sé, familiar si es el que te está planteando, y te quedas ahí..., a lo mejor no tienes ni que reconducir a empleo, y escuchar mucho, y la escucha... y poner oídos, y si tú mueves alguna parte de la persona..., va a redundar en lo que es empleo, en lo que es formación y empleo... a mi. me da igual si en una sesión no hablo de empleo, me da lo mismo... reforzar mucho, refuerzo positivo.”

La existencia de homologías entre el orientador y sus usuarios facilita el hecho de que puedan establecerse empatías, y por lo tanto es un condicionante de las relaciones de servicio en orientación. Especialmente la homología en cuanto a capital escolar, que en definitiva se traduce en una familiaridad de las dos partes de la interacción con los lenguajes escolares más allá de que se pertenezca o no a una misma cultura de clase en cuanto a procedencia familiar, se revela de importancia tal y como ya explicamos.

Si no en la reconversión de expectativas, que resulta más difícil de aprehender, sí queda claro que las homologías entre orientador y usuario, cuya base creemos que sería la homología en cuanto a capital escolar, favorecen en gran medida el mantenimiento recíproco de las fachadas de ambos agentes y el establecimiento de consensos de trabajo, lo cual es ya mucho de cara al cultivo de una relación de servicio en orientación. Podemos mostrar aquí, algún ejemplo, sin abundar en la explicación, ya sostenida con anterioridad, de la dificultad que encuentran los orientadores enfrentados a públicos con bajo capital escolar.

JOSÉFA- “sí...claro yo me presento como tal tal tal, cuando me dicen... ¿qué en qué quieres trabajar? pos como tú estás aquí... sentá..., pos bueno, pos mu bien... digo..., me parece mu bien, para tener un puesto..., sentá en una oficina... pues tienes que tener cierta cualificación... entonces tú... ¿qué estudios tienes? y me dicen, bueno..., pos no me gusta estudiar..., y digo pos a mi tampoco me gusta estudiar... pero tuve que estudiar para conseguir esto..., ¿y tú cuando tenías 17 años dónde estabas? pues yo cuando tenía 17 años pos estaba en la calle..., Ahhh!, pos yo estaba en el instituto...entonces si quieres conseguir un trabajo como el mío, hay que iniciar un camino...que te llevará a la consecución... a pos a mi eso no me interesa... ahh, pos entonces vamos a mirar otras alternativas... ahhh! Pos yo quiero estar fija como usted, pos mira fija no estoy, estoy aquí porque están las puertas abiertas, el día que estén las puertas cerrás pos nos han echao a la calle...”

LUCIA- “luego ellos no entienden en gran medida que yo les esté enseñando técnicas de búsqueda de empleo, porque se creen que yo voy a estar ahí siempre...mmmm, no se ven ellos buscando trabajo ellos solos...”

4.8. DOS ESTILOS DE ORIENTADOR OBSERVADOS: EL ORIENTADOR TIPO BUROCRÁTICO Y EL ORIENTADOR TIPO TRABAJADOR SOCIAL

Hay cuestiones, que como explicaremos en el capítulo dedicado al estudio de caso de la orientación laboral en la Universidad de Granada, resultan de difícil comprensión partiendo exclusivamente del relato de las actividades que efectúan los agentes (es decir, a través de las entrevistas en profundidad). Tal vez una de ellas sea precisamente ésta, sobre la que versa el

contenido de este apartado. La observación directa efectuada en la Universidad de Granada nos permitió comprender la existencia de una tipología básica entre orientadores laborales, en el modo de enfrentarse a sus interacciones y comportarse comunicacionalmente con sus usuarios.

El azar ha querido que en el trabajo de observación directa efectuado tuviera la suerte de encontrarme con dos orientadores reales que podemos considerar que se acercan mucho a los tipos ideales de orientador que vamos a describir brevemente aquí. Por supuesto que en la orientación cotidiana, los agentes no pertenecen completamente en su comportamiento comunicacional, ni se comportan siempre y con todos los usuarios de la misma forma, y con arreglo a los patrones de un mismo estilo, pero sí que podemos constatar que cada orientador laboral tendría desarrollados una serie de hábitos comunicacionales en sus relaciones con los usuarios, que lo hacen estar entre los dos polos de los modelos que vamos a describir. Estarían o más cerca del polo de la comunicación burocrática, o más cerca del polo del orientador trabajador social abocado a la escucha activa de sus usuarios. Creo que entraría más en el terreno de la psicología social el determinar las causas (si es que se puede) que llevan a que un orientador sea más burocrático o más empático con sus usuarios, y sin duda deben de influir todo un conjunto de factores como la propia personalidad del orientador, su trayectoria personal en relación con el empleo y su acceso al campo de la orientación laboral, su creencia íntima en los valores que debe defender en la orientación laboral (mayor o menor distancia al rol, etc.). En cualquier caso no es tanto esto lo que nos interesa, como el conocer los mimbres esenciales de estas dos formas ideales de resolver las interacciones y confrontaciones con los usuarios, a fin de comprender la variedad de modos con que pueden establecerse los órdenes comunicacionales en una interacción de orientación y en una relación de servicio, cuestión que será abordada con bastante detalle en el capítulo dedicado al estudio de caso de la Universidad de Granada.

- El orientador burocrático

Este modelo de confrontación comunicacional ante el usuario o estilo de orientador, consiste en que el profesional que lo desarrolla tiende a desarrollar las interacciones con sus usuarios de la forma más cercana posible a un protocolo de actuación que es el resultado de los mínimos burocráticos exigidos por el servicio y un conjunto de hábitos organizacionales que va desarrollando él mismo con el tiempo y la experiencia en el trabajo. Lo que parece determinar la característica más acusada de este estilo de orientador frente a su modelo opuesto, es la aparente intención del profesional de mantener una fuerte distancia al rol frente a las cuestiones más personales que puedan surgir en la interacción con el usuario. El orientador burocrático, intenta practicar una especie de economía afectiva en sus interacciones, que resultan viables en la medida en que suele ceñirse lo más posible a un guión protocolario de lo que puede y debe

sucedan en la interacción. Para ello, normalmente se apoyan tipos de orientador, en las herramientas que hay a su alcance para el ejercicio de la orientación, pero de una forma en la que evita salidas excesivas de los cauces que éstas pueden ayudarle a marcar, lo que repercute en la generación de un orden comunicacional donde de alguna forma la conducción de la interacción la realiza sobre los raíles de estas herramientas, eludiendo y evitando dar pie a los usuarios para que puedan alterar y enriquecer el orden comunicacional de las interacciones con sus opiniones, experiencias, expectativas.

Evidentemente esto no significa que un orientador burocrático vaya a impedir que un usuario tienda a personalizar la interacción a propósito del tratamiento del currículum, por ejemplo, pero a diferencia del orientador tipo trabajador social, no será el propio agente quien efectúe preguntas que permitan al usuario salirse de un guión más protocolizado y seguro, donde el orientador consigue que la interacción se desarrolle dentro de unos marcos más o menos previsibles. El orientador burocrático suele hablar poco en sus interacciones, se limita a hacer preguntas muy específicas en relación con las herramientas con las que se trabaja, petición de documentos que se necesitan, aclaración de dudas sobre la información presentada por el usuario, etc. Tiende a reforzar el carácter objetivo del trabajo que desarrolla recurriendo a documentos, a la pantalla del ordenador, con los cuales puede exhibir el rigor de su interacción burocratizada ante el usuario como analizaremos en detalle con posterioridad.

- El orientador tipo trabajador social

Este tipo de orientador también dispone de mecanismos de protocolización de las interacciones, pero no las enfoca de forma que las salidas de ese orden comunicacional resulten excepcionales, ni imprevistas o problemáticas. Si realiza su trabajo dentro de una serie de rutinas que se adquieren con el tiempo y en la necesidad de atenerse a los mínimos burocráticos que le exige la entidad, su estilo comunicacional hace que el orden de la comunicación se haga bi-direccional mucho más que en el caso del tipo anterior de orientador, ofreciendo más posibilidades de personalización de la comunicación a sus usuarios, dándoles más margen para la irrupción en los órdenes comunicacionales que se imponen con el empleo de las herramientas de trabajo en orientación, y sobre todo (consecuencia también de lo anterior) manteniendo una actitud abierta hacia la escucha activa que es propia del trabajador social (Verdes-Leroux, 1978).

Normalmente este tipo de orientador se sale de la parquedad comunicativa del tipo burocrático remitido a preguntas respuestas según órdenes más o menos protocolizados. El orientador tipo trabajador social, suele utilizar mucho la ejemplificación, la comparación, y la

demostración verbal cuando está intentando mostrar a sus usuarios la conveniencia de realizar tal o cual práctica de búsqueda de empleo. En este sentido, la ausencia de legitimidad estructural que se da en la orientación parece tender a suplirse por parte de este modelo de orientador a través de su mayor implicación e indagación personal en las herramientas y técnicas de búsqueda de empleo, que explica y defiende ante sus usuarios con profusión, y dentro de un marco donde se favorece siempre la participación de estos (creemos que precisamente por la gran constrictión que supone el no poder concitar un conocimiento experto inexpugnable), frente al modelo burocrático que intenta buscar puntos de apoyo objetivables a los que remitir sus explicaciones al respecto, como puede ser el derivar el usuario a una página Web donde se aborda una cuestión en tratamiento, por ejemplo.

Con independencia de estas diferencias señaladas entre orientadores, hay que tener en cuenta que un orientador puede inclinarse hacia una actuación más o menos burocratizada también en función de las exigencias comunicativas que le plantee el tipo de usuario. Es muy frecuente, que ante un usuario que acude al servicio dando muestras de impaciencia, agresividad y ataques a la legitimidad del orientador, los orientadores respondan, con independencia de sus estilos personales de orientación, ateniéndose a los estrictos marcos burocráticos que les permiten encajonar y proteger su rol. Por otra parte hay determinados tipos de usuarios y de interacciones que demandan, ante todo, un tratamiento fugaz y basado en la ordenación de documentos, como la renovación del alta en bolsa de empleo, donde un orientador del tipo trabajador social tendrá pocas opciones para salirse de un marco interaccional que es el que demanda el propio usuario.

4.9. A MODO DE RECAPITULACIÓN: LO QUE HACE UN ORIENTADOR LABORAL Y SUS EFECTOS SOBRE LOS USUARIOS

Hasta ahora hemos abordado las tareas que llevan a cabo los orientadores en la primera fase de la relación de servicio en orientación: la evaluación de capitales y actitudes y el reajuste de expectativas de sus usuarios, que van íntimamente ligadas. Con el objetivo de determinar si puede establecerse o no una *relación de servicio extendida* con el usuario, en aquellos casos en que la interacción conduce al orientador a suponer que puede extender su acción pedagógica extraordinaria con su *servido*, hay un conjunto de tareas y de herramientas que se emplean para prolongar y completar propiamente esa relación de servicio, y que vamos a presentar en este apartado. Podemos denominarlas: tareas de *ajuste* de los capitales y las actitudes de los usuarios a los requerimientos que los orientadores entienden que están siendo exigidos por la parte empresarial en el mercado de trabajo. Además, los orientadores laborales realizan tareas de información en relación con la búsqueda de empleo, que vamos a exponer más adelante.

Comenzaremos por presentar dos testimonios sobre el conjunto de tareas que llevan a cabo los orientadores laborales. Uno de Jesús, muy interesante por la exhaustividad, en el que están implícitas las distintas demandas en función de la tipología de usuario a que puede enfrentarse un orientador o un servicio. El segundo es de Josefa, y también resulta muy ejemplificador, sobre todo porque deja traslucir, más allá del esfuerzo y de las operaciones que pueden ponerse en marcha, la modestia de este tipo de acciones en relación con lo que pueden ofrecer a sus usuarios, y la escasa asimetría entre la información y conocimiento sobre la búsqueda que hay entre las partes que hacen más compleja la relación de servicio. A partir de ahí, desgranaremos de forma breve las operaciones principales de *ajuste de capitales y actitudes* que se ponen en marcha en una relación de servicio en orientación.

JESÚS-“pues el proceso es, viene el usuario, y lo primero que haces es... recepcionarlo, recibirlo, hablar con él, y ¿qué haces? pues en dos líneas, primero: decirle al usuario... lo que puede recibir de ti..., y si es el servicio, lo que puede recibir del servicio de orientación...lo que tú puedes hacer, lo que tú le ofreces..., lo que el servicio le ofrece, y qué es el objetivo del servicio, y ahí, si estás en orienta, explicarle que el objetivo final no es buscarle a él un trabajo, sino marcarle un itinerario, para que encuentre su trabajo..., y para eso hay varias pautas a seguir... y una de las pautas o servicios que se le pueden dar..., es que tú estés orientado... y dentro de orientación, pues todo esto... y luego pos saber lo que él quiere, bueno pos yo lo que quiero es, saber los cursos de formación que hay, yo lo que quiero es..., hombre, tol mundo me dice: pos yo lo que quiero es trabajo, lógicamente, pero eso no lo vas a encontrar aquí, porque yo en el cajón tengo trabajo, ahora, si puedo colaborar en que tú encuentres trabajo lo antes posible, una vez que él sabe... y recibes información de él, su currículum, expectativas..., datos personales... sus datos un poquillo de empleabilidad, de qué quiere trabajar, qué expectativas tiene... ya con eso se termina, digamos, la primera entrevista, y si con esa información... hemos detectado que lo que necesita es formación o algunas parcelas de información..., pues ya se establece un itinerario, un plan de trabajo... que ahí, puede que haya orientación, o formación... entonces pues puedes plantearle conocer mejor el mercado de trabajo, o empiezas a hacerle sugerencias de búsqueda, que esa persona no ve, pues mira por qué no empiezas a hacer auto-candidatura... no.”

E-“¿Qué es para ti la orientación?”

JOSÉFA-hombre yo creo que... desde el servicio de Andalucía Orienta la orientación se ve como un proceso... individualizao de asesoramiento y de información para la búsqueda de empleo... no creo que el objetivo, el objetivo último sí es la consecución de un empleo, pero dentro de lo que es la orientación que se da en Andalucía Orienta yo no creo que eso sea exacto... pero yo creo que más que nada es un proceso de ... asesoramiento e información... un trabajo que se hace desde dos frentes...y esto mientras que Andalucía Orienta no vaya

aparejao a un servicio de intermediación laboral... nada más que podemos asesorar e informar para la búsqueda de empleo... yo te puedo dar a lo mejor cierta información que tú no tienes... o te puedo dar ciertos recursos que tú no tienes, para que investiguemos los dos, nos traemos información, yo tengo cierta experiencia, más que tú, en la búsqueda de empleo, y puedo asesorarte en los pasos a seguir... pero tú tienes que ser protagonista, pero si tú no eres el protagonista, de nada sirve... entonces la orientación yo pienso que es asesoramiento e información..."

Enfocados principal y necesariamente, hacia la empleabilidad más que hacia la colocación de los usuarios en el mercado de trabajo, una vez realizadas las primeras tomas de contacto y sus consecuentes procesos de evaluación de capitales de los usuarios, los orientadores ofrecen un repertorio de acciones y de herramientas a éstos, de las cuales se hará hincapié en unas o en otras en función de los consensos de trabajo que se determinen en el curso de la relación de servicio y su proceso de negociación. De ahí que servicios que tienen como población usuaria mayoritaria a un público con capital escolar alto, se centren más en el desarrollo de herramientas que tienen que ver con la información y el asesoramiento en la búsqueda de empleo, mientras que aquellos que trabajan con personas que disponen de escasos capitales tanto escolares como laborales (experiencias laborales previas frustradas, en mercados muy precarizados), puedan insistir en cuestiones como el desarrollo de habilidades sociales que serían previas al propio proceso de búsqueda de empleo, como las formas generales de presentación de sí en términos de relación laboral. Por otra parte, las herramientas que se utilizan, son exactamente las mismas en todo tipo de servicios, con independencia de que después en cada relación de servicio se *negocien* los acentos en unas u otras tareas u herramientas.

Más allá de declaraciones genéricas sobre el mercado de trabajo, los orientadores laborales, *se convierten en una especie de centros catalizadores de información sobre la búsqueda de empleo* (resaltar, que ni la tienen toda, ni les viene por vías estandarizadas), ya que al fin y al cabo están en el epicentro de la tríada: empresarios, entidad, usuario. Por lo tanto una de las cosas que hacen es ofrecer información que puede resultar de cierta utilidad para sus usuarios en búsqueda de empleo, en determinados momentos de sus trayectorias de acceso al empleo. Sirve esta herramienta de la información que ofrecen los orientadores para reparar en las particularidades expuestas de la relación de servicio en orientación. A diferencia de la información que un paciente puede recibir de un médico o que un cliente puede recibir de su abogado, en *el caso de la orientación la información que se recibe no es información especializada ni fruto de la aplicación de un conocimiento experto para la reparación de un objeto particular del cliente: su empleabilidad*. Se trata de un tipo de información a la que el cliente podría llegar, en lo sustancial, por sí mismo, pero que la encuentra, por parte del centro

de orientación, concentrada, categorizada y en alguna medida racionalizada, lo que puede suponer, en los casos en que resulta de utilidad, una ganancia de tiempo y una reducción de los costes personales en la búsqueda de empleo.

El *contenido de esta información* consiste en: listas de empresas de trabajo temporal donde poder extender el proceso de búsqueda, listas de grandes empresas o pequeñas y medianas empresas granadinas de las que los orientadores pueden entender que hay posibilidades de encontrar empleo, información sobre páginas Web donde puede uno inscribirse en listas donde le envían información sobre oposiciones, concursos, becas, ofertas de trabajo en el extranjero, etc.

Central en relación con los efectos que tiene sobre las personas atendidas son las tareas que ponen en marcha los orientadores laborales y que tienen como misión intentar mejorar o *ajustar* los capitales de empleabilidad y las actitudes que encuentran en sus usuarios.

En base al fuerte *realismo* del que están dotados los componentes del *habitus flexible* de los orientadores, los orientadores laborales ponen en marcha una serie de operaciones como son explicaciones sobre el mercado de trabajo, sobre las condiciones del trabajo actual, sobre la necesidad continua de la formación y de trabajar para no verse alejados y estigmatizados del mercado, que pueden tener un valor doble: *por una parte pueden funcionar como apaciguadores psicológicos del estrés vivido por algunos de sus usuarios más angustiados en el proceso y por otra parte llevan a incitar a los usuarios a la búsqueda y a la aceptación del trabajo, por encima de la calidad de éste o de la negociación de las condiciones en que va a realizarse.*

La *motivación*, como la llaman los orientadores laborales en su argot, funciona como una espoleta para empujar hacia el empleo en condiciones de flexibilidad y de aceptación de la relación de fuerzas existentes en el mercado, que se orienta sobre todo hacia aquellos usuarios que los orientadores juzgan que por sus distintos capitales no tienen más remedio que participar como mano de obra barata y subordinada en las franjas des-cualificadas del mercado de trabajo.

Echando mano en muchos casos de sus propias trayectorias y experiencias en relación con las actitudes y aptitudes que requiere ingresar en un mercado de trabajo flexibilizado, los orientadores laborales intentan así *ajustar* las actitudes que se encuentran en sus usuarios con respecto al empleo, de una situación que ellos juzgan de *pasividad* (desmoralización, apatía con el empleo, exigencia extrema que lleva a desmovilización en la búsqueda, etc.), hacia una

situación de *buscador activo*, propia del discurso de la empleabilidad en el que se mueven estas medidas.

Haciendo esto, y de manera no necesariamente consciente ni ideológica, simplemente *intentando cumplir y dar sentido a un trabajo carente objetivamente de mucho sentido, los orientadores laborales contribuyen, junto con otras instancias y operaciones, a la construcción de una categoría de parado diferente quizás a la que regía en la fase del fordismo y donde las cuestiones sociales relativas al empleo pasaban por el conflicto entre clases sociales.* Individualizado, solo ante su búsqueda de empleo, excepción hecha de estos leves mecanismos de asesoría que significan las políticas activas, la responsabilidad por la situación de paro o de carencia económico-laboral, acaba recayendo sobre aquellos mismos que la sufren. Exonerado el empresario de la responsabilidad de la colocación de los parados a través del concepto de empleabilidad, el peligro que este modelo laboral y de relaciones laborales encerraría (y en este sentido las políticas de empleo como la orientación laboral parecen tener un papel ideológico importante), es el de la generación de una clase obrera atomizada, fracturada, donde las víctimas se abandonen a su propia suerte, en función de la creencia colectiva de que han disfrutado de unas mismas oportunidades y ayudas a la inserción laboral (las políticas activas, por ejemplo) que no han sabido aprovechar.

JOSÉ- “a nivel de motivación, la persona te dice: es que llevo tres meses, moviéndome, estoy cansado, y no encuentro empleo, nadie me llama, pero una persona no sabe... que los procesos de selección de personal... duran poco tiempo cuando son para puestos muy concretos que se quieren, pero que en la mayoría de los casos duran entre tres y seis meses (...) y que una persona con cualificación como, educador social, por ejemplo, y hay bastante gente... que encuentre empleo en dos meses, desde que se mueve hasta que encuentre empleo, pues es rarísimo, y darle el punto de...! mira, lo que te está pasando es normal, y hay sitios y hay recursos donde buscar empleo..., te falta, este trocito..., tienes todo esto, andao, te falta este trocito..., si lo complementas yo creo que vas a aumentar tus posibilidades de encontrar empleo, y..., que... además... si aprendes a venderte... , que eso es algo que muchas veces en las situaciones de exclusión no se hace..., si aprendes a venderte tal vez vas a tener más posibilidades. Hay también una dinámica, y eso sí lo he visto yo bastante... en general, y es que el usuario cree que tú le vas a buscar el empleo, y... el cambio de chips, de pasar de eso a: “me vas a ayudar a encontrar un empleo”, marca... la diferencia en el proceso de inserción, de una forma impresionante...”

LUCÍA- me encontrao con gente, por ejemplo, albañiles, ¿no? que llegan y quieren, hacer un chapú, que ha llegao una mujer que , a lo mejor... quería un alicatao de un baño, y decían, pero es que también, es que me va a pagar ná más que esto, y yo le digo: pero vamos a ver... tú

tienes unas expectativas muy altas y tú no puedes ser un oficial de primera ya... tú eres un peoncillo, y a lo mucho un peón adelantaillo, y tú tienes que saber lo que tú puedes cobrar, y tú tienes que currártelo.”

El párrafo de José, casi se explica solo. Apaciguamiento psicológico, en definitiva, técnica de *calmar al pánfilo* explicada por Erving Goffman (Joseph y Goffman, 1990), cuando se le dice al usuario que lo que le está pasando es normal, que hay que tener paciencia, que a todos nos cuesta encontrar empleo, esto es que lleva unos meses, un tiempo, etc. Ahora bien, la segunda parte del párrafo también deja entrever tanto las tareas que el orientador puede poner en marcha para ajustar los capitales y actitudes de sus usuarios, que son tareas que llevan a mejorar la presentación de sí de los usuarios en términos de empleabilidad (este orientador lo define muy bien: se trata de conseguir que los usuarios hagan un marketing de sí mismos, y que sepan venderse), como las consecuencias que estos enfoques pueden tener para la imagen de sí del orientado, y los efectos de estos discursos sobre la formación de la categoría de parado: *el usuario debe de dejar de creer que se le va a buscar un empleo, debe de aprender a venderse a sí mismo, y en definitiva tiene que asumir toda responsabilidad en el proceso, como dice Lucía, “tiene que currárselo”. Si fracasa, será también responsabilidad suya por haber demostrado una incompetencia como empresario de sí mismo, vendedor de su imagen laboral.*

Hasta ahora hemos visto el proceso de ajuste de actitudes, de conminación de los orientadores laborales hacia sus usuarios en el sentido de que se flexibilicen de cara a la aceptación de la realidad laboral imperante. Pero en su tarea de intentar ajustar la empleabilidad de sus usuarios a las demandas (las que ellos creen que se dan) del empleador, que consigue dotar de cierto sentido a una relación de servicio que quedaría hueca confinada sólo a logros en la esfera de lo estrictamente laboral, los orientadores también intentan *mejorar, afinar, ajustar*,¹³⁵ ciertos capitales de sus usuarios que pueden instrumentalizarse en relación con la búsqueda de empleo.

¹³⁵ Nótese que todos ellos son verbos que implican una acción pedagógica extraordinaria que supone un proceso de socialización secundario ligero, acorde con la escasa autoridad pedagógica con que cuentan estos agentes y la escasa legitimidad que ha alcanzado la orientación laboral como actividad, desprovista de recursos que conectaran a los usuarios con lo que buscan: conseguir un empleo más o menos adecuado a sus expectativas. Estos mecanismos no pueden tener un impacto en sí mismos, más que leve, en la medida en que la asistencia a ellos es voluntaria, la duración de la relación no suele ser larga, los mecanismos de premio y de castigo apenas existen, a diferencia, por ejemplo de lo que sucedería en una institución total, donde realmente pueden inculcarse hábitos y transformar la visión del mundo de los afectados.

4.9.1 Las habilidades sociales y los ajustes de capitales instrumentalizables en la búsqueda de empleo. Un terreno abonado para afianzar la relación de servicio en orientación

Lo vimos en su momento: retraducir una demanda de empleo en una oferta de formación, es la mejor y más utilizada forma de *rutinizar*¹³⁶ una relación de servicio en orientación laboral. Por lo tanto, siempre que hay medios para ello (cursos de formación que ofrecer), y se coincide con la voluntad inicial del usuario o se puede reconvertir su intención en el sentido de la formación. El capital formativo de los públicos será el primer eje sobre el que los orientadores laborales intentarán producir operaciones de *ajuste*, para que sus usuarios salgan más empleables de la relación de servicio. Eso con todas las controversias que se abordaron. En definitiva cabe decir que el capital escolar, o más ampliamente el capital cultural que se tiene y que se puede instrumentalizar en la búsqueda de empleo, es poco mejorable con los cursos que desde las políticas activas de empleo se proponen, y mucho menos desde el estrecho marco de la *acción pedagógica extraordinaria* que supone una relación de servicio en orientación.

Serían actitudes, estrategias, capitales comunicacionales que mejoran la presentación de sí de los usuarios, y de alguna forma el capital social que se tiene (los contactos, información sobre fuentes y recursos de empleo) lo que puede intentar mejorarse con mayor efectividad. No parece, por otra parte, que los empleadores valoren mucho esta formación en sí misma, de modo que lo que se puede conseguir a través de los cursos parecen ser ajustes leves de mejora curricular para competir en algún segmento concreto (que por supuesto pueden tener, en algunos casos su importancia), pero no se modifica el capital cultural o escolar de manera relevante a efectos de empleo a través de estas de política activa.

Establecido básicamente el capital escolar y cultural del que dispone para enfrentarse al mercado de trabajo cuando el usuario se sienta enfrente de un orientador, los mediadores para el empleo estarán interesados, a fin de establecer relaciones de servicios con sus públicos, en detectar y señalar las carencias que éstos puedan observar en relación con habilidades comunicacionales que supuestamente resultan de gran trascendencia, en el discurso de la empleabilidad, en un mercado laboral marcado por largas colas de parados que compiten por los mismos puestos de trabajo. En este sentido todo parece indicar, que los orientadores laborales, a lo largo de su recorrido histórico en el ejercicio de esta función han descubierto un área donde pueden presentar sus servicios como algo útil para sus usuarios, y por lo tanto darle sentido a su propia función: se trata de lo que ellos llaman *las habilidades sociales*.

¹³⁶ En el sentido que Goffman (1981) concede al término *rutina*.

En el caso de relaciones de servicio que se establecen entre orientadores y públicos entre los que hay pocas homologías en capital escolar, la distancia que les separa en la forma de hablar, de comunicarse, la mayor dificultad para establecer consensos sobre cuestiones de trabajo en orientación en la relación cara a cara, puede ser muy bien solventada por los orientadores si consiguen enlazar a sus usuarios en talleres de habilidades sociales, que son muy comunes y empleados con profusión, según relatan. Hay muchas cuestiones que por el tacto que implica su puesta en juego en la relación, resultan más fáciles de abordar en estas dinámicas colectivas que en las relaciones cara a cara orientador usuario, aunque las habilidades sociales también formen parte de la interacción cara a cara, por supuesto. Parecería que lo que en muchos casos son cuestiones que tienen que ver con la cultura de clase, o con los hábitos comunicativos de determinados grupos de población, como los gitanos, inmigrantes, etc., tienden a ser percibidos inmediatamente por los orientadores como carencias en cuanto a los capitales lingüísticos, modales, formas de presentación de sí que hay que observar en el marco de las relaciones de trabajo, etc.

La violencia simbólica que supone la puesta en común de dos visiones de la comunicación, y de lo que hay que esperar del otro, parecería un prelude de las grandes dificultades con las que pueden encontrarse estos públicos en el ámbito de la búsqueda de empleo. Por lo tanto, para los usuarios estos talleres, superado el estigma que parecen sentir muchos de ellos cuando los orientadores les proponen participar, parecen recibir (según relatan los mediadores) en el transcurso de estas dinámicas una serie de *llamadas al orden comunicacional* y a la forma de presentación de sí, que no son inútiles en el ámbito del mercado de trabajo y de la búsqueda. Para abreviar, el siguiente ejemplo, resulta excelente de lo que son los talleres de habilidades sociales con los públicos de capitales más devaluados.

JOSÉFA-“por ejemplo, pues hay mucha gente que se plantea: ahora mismo no puedo buscar trabajo..., entonces la consigna sería..., las habilidades prelaborales... es decir, imagínate que hemos analizao...pues...después de realizar análisis de qué es lo que necesito yo..., hay también una serie de habilidades que la gente no las tiene..., que trabajamos mucho aquí en el servicio, en grupo..., que son habilidades... de requisitos prelaborales... puntualidad, higiene... hábitos de comunicación....aquí esta gente está acostumbrá a ir pegando voces a tos los sitios (riéndose), y yo siempre les digo, vienen siempre con la problemática..., no me han ingresao el salario..., vienen siempre, el trabajador social me ha retirao no se qué... y yo le digo: ¡chiquilla!, yo no te conozco de ná...a mí, yo no tengo culpa de lo que te pasa ahora mismo..., vamos a hablar de otras cosas, o comunicámelo de una forma un poquillo más ... asertiva..., no tan agresiva, porque yo me asustaría... yo siempre digo, es que yo..., me asusto cuando venís

así..., pero bueno ¿qué es lo que me quieres hacer? no mujer, yo... no..., y siempre se agarran a ...no es que vengo muy enfadada..., vengo muy cabreada..., es que los gitanos somos unos marginados, no nos entienden...digo bueno...pero cuando tú le vas a comentar una cosa a una persona que no te conoce de ná...pos le da miedo..."

Aunque pudieran tener más utilidad con públicos con capitales generales devaluados, las habilidades sociales se usan con relativa anterioridad en todo tipo de servicios de orientación. Resulta evidente que todo el mundo desconoce determinadas estrategias de comunicación que van asociadas a situaciones que no se han vivido ni se han estudiado. En ese sentido, las faltas, los errores en la comunicación, en la presentación de sí, ante un entrevista de trabajo, el control del estrés, de la ansiedad, el saber qué cosas omitir en la presentación de uno mismo, etc., resultarían una batería de pequeñas estrategias de las que puede estar desprovisto cualquier buscador de empleo con independencia de su capital cultural, y ahí es donde van a incidir los orientadores laborales, tanto en programas operativos como en el marco de los servicios de Andalucía Orienta

Existen también actividades de orientación colectiva donde se corrigen esas faltas comunicativas y de presentación de sí, en el marco de simulacros de acciones de búsqueda de empleo en la vida real: el ejemplo paradigmático y más usado es el *taller de entrevista (es igualmente un escenario donde se trabaja con y sobre habilidades sociales)*. En estos talleres se simulan las condiciones en las que van a desarrollarse las acciones de búsqueda de empleo en la realidad a la que tendrán que enfrentarse posteriormente los orientados. Si la dificultad de estas acciones colectivas de orientación para el orientador parece estar en conseguir su constitución (crear grupos suficientemente homogéneos de usuarios, pero que al mismo tiempo permitan ofrecer distintos ejemplos de trayectorias de acceso al empleo, unas más exitosas, otras más alejadas de la empleabilidad), todo indica por la información recabada que resulta de gran utilidad para la constitución de relaciones de servicio por parte del orientador. Estos talleres y actividades colectivos se presentan como acciones pedagógicas leves donde el orientador puede respaldar su falta de autoridad pedagógica y de conocimiento experto reconocido, en la experiencia y los relatos de parte de su público, consiguiendo así a través de una técnica de *división de auditorios*, una mayor legitimidad y efectividad en el planteamiento de cuestiones de ajuste de capitales y actitudes de sus públicos que en el cara a cara podrían ser tomadas por éstos como faltas de tacto o agresiones a sus fachadas (Goffman, 2001) lo que pondría en peligro la relación de orientación. Esto queda perfectamente expresado por María en el párrafo que reproducimos a continuación. Por otra parte también resulta excelentemente explicado el testimonio de Sofía, en relación con las carencias en habilidades sociales y el capital cultural, que ya abordamos. Como dice Sofía, “menos potentes”, pero se trabajan también con públicos

de capital escolar medio alto, con los públicos que asisten a los servicios de Andalucía Orienta son una herramienta importante en el proceso de orientación.

MARÍA- *“lo que aporta cada cosa... que cuando yo he estao en una sesión grupal, porque, vamos a ver, yo lo que intento es hacer..lo más dinámico posible..., entonces, yo no digo bueno vamos a ver...para trabajar lo que hace falta es ...ganar, (esto es lo que hace con las sesiones individuales, que son más teóricas, de inculcación explícita de valores) lo que hace falta es... formación..., no... yo pongo...hago técnicas y digo...que pensáis cada uno de vosotros que hace falta pa trabajar...y dice uno, y entonces la comentamos, entonces el aspecto físico sale siempre, y si no lo saco yo... una vez salta un muchacho: es que yo voy a trabajar... a mí me da igual...y entonces dice un muchacho que había al lao, si no es que a ti te da igual, si a Maria y a mí también nos da igual, pero al empresario no... entonces...hay unas normas...y si tú quieres trabajar tienes que irle al empresario de la otra manera (...), entonces él mismo dice: ya no me lo dice esta ná más, ya son mis propios compañeros los que me lo están diciendo, eso en cuanto a la grupal se enriquece mucho...”*

SOFIA- *“muchacha carece de ellas también, de habilidades sociales...bueno, a ver...todo el mundo tenemos habilidades sociales...en menor o mayor medida todo el mundo tenemos habilidades sociales...que a lo mejor tienen habilidades sociales de relacionarse con amigos, pero a nivel de relaciones interpersonales de trabajadores empleados, a nivel de una entrevista de trabajo, les falta mucha, mucho manejo...mucho práctica...y también a nivel de por ejemplo de...forma individual...”*

E- *“no, no he entendido eso muy bien...”*

SOFIA- *que, a lo mejor a nivel de hablar con una persona, que no la conoces...(...) y eso lo vas a tener que mantener a nivel de trabajo...a nivel de entrevista..., también es importante, ¿las habilidades sociales? pues mucha gente carece de ellas..., menos potentes, pero se trabajan, se trabajan mucho...”*

E- *“ incluso gente de la universidad, con buena formación...?”*

SOFIA- *sí, sí, no tiene que ser ningún ignorante, no tiene que ser...que no tengan la EGB, o gente sin estudios, gente con estudios..., que carecen de habilidades sociales de...de relación...sobre todo a nivel de personas que no conocen...y...todo eso, si hay introversión...”*

Es interesante destacar también, para comprender el marco y las relaciones de fuerza en las que tienen que intervenir desarrollando su trabajo los orientadores, que *frente al empleador y el mercado*, los agentes sólo pueden expresar una cierta pesadumbre por lo difícil que resulta encontrar empleo, partiendo de que han de aceptar con realismo el *estatus quo* de un mercado flexibilizado, que mayoritariamente entienden como un hecho dado, natural. Por lo tanto, si no es mucha la autoridad pedagógica que tienen frente a sus usuarios, frente a los empleadores

simplemente no disponen de ninguna. Su acción con los empleadores suele ser la de intentar conseguir que acepten a sus usuarios para los puestos de trabajo, normalmente muy precarios y en los sectores más descualificados y peor remunerados de la ciudad, tal como el servicio doméstico, la hostelería, la construcción, etc.

La acción que desarrolla el orientador con el empresario, es una acción, a lo sumo y cuando existe, *de sensibilización*, de intentar convencerles de que los usuarios que ellos les van a enviar no son peores ni menos competitivos en el trabajo que los que ellos pueden trabajar en el mercado normal, evidentemente siempre refiriéndonos a orientadores que trabajan en servicios que contemplan también la inserción laboral entre sus objetivos. En este sentido los orientadores, disponen en algunos casos, y para colectivos específicos, (para personas ex-drogodependientes, o para personas con minusvalías, por ejemplo) de herramientas como las subvenciones a la contratación que les sirven para hacer más *atractivo* su usuario a los empleadores. Lo interesante es ver, que si bien frente al empleador, lo que se hace es una labor de *sensibilización* y de *concienciación*, cuando se hace, frente al usuario, el intento es de hacer una labor de *reconversión de expectativas* y de *ajuste de capitales*, como explicaremos más adelante, y que supone como es natural un mayor grado de intento de manipulación de esos públicos.

4.10. LOS VALORES QUE SE TRANSMITEN A TRAVÉS DE LA ORIENTACIÓN LABORAL

Partiendo, como hemos explicado de un habitus flexible en su relación con el proceso de profesionalización y sus propios empleos, los valores que los orientadores laborales difunden en el marco de sus relaciones de servicio serían, en términos generales aquellos propios de un momento en la relación entre capital y trabajo donde predomina una visión empresarial y un auge del concepto de *mercado* y de *empresa* frente al de *trabajador*. En definitiva son *un conjunto de valores que podrían agruparse en torno al concepto de "empleabilidad", frente al concepto tradicional de trabajo*. Enumeraremos algunos de los valores que hemos detectado y que nos han sido relatados por los entrevistados, que de alguna forma han sido ya esgrimidos en unas u otras partes del trabajo.

- Asunción de la responsabilidad personal en la ubicación laboral de los sujetos. Los orientadores lo llaman en su discurso: hacer "*autónomos* a sus usuarios", aunque a tenor de la escasa envergadura de las acciones que pueden poner en marcha en las relaciones de servicio en orientación, y de la limitación de recursos efectivos que pueden poner a disposición de sus públicos, no parece que pueda hablarse de aumento de autonomía. Los orientadores muestran, en sus discursos, junto al realismo del que hemos hablado, una fuerte confianza en las

posibilidades individuales para salir del desempleo, a través de la activación de todos los capitales que el individuo posee. La confianza en el éxito individual en el mercado de trabajo, la llamada a la activación del individuo como fórmula de salvación, tiene su reverso perverso en términos ideológicos y de cohesión social: el parado de larga duración puede ser visto como pasivo, acomodaticio a las ayudas económicas del Estado del Bienestar, en definitiva un *pobre voluntario*, o un *falso pobre* en la terminología de Castel (1997). Este valor a escala macro supone la individualización, y la psicologización de una cuestión social como el paro, que hunde sus raíces en relaciones de carácter socio-estructural. En este sentido ya se ha señalado el gran peligro que estos valores implican: acabar culpando al parado de su propia situación social, *descargar de responsabilidad al Estado del Bienestar con respecto a los destinos laborales y sociales de los ciudadanos*.

- Promoción de una cultura laboral del *trabajo flexible*, donde lo que importa es salir de la situación de desempleo, y conseguir un trabajo, por encima de la calidad del mismo, de la negociación de las condiciones laborales, etc. En este sentido es necesario recalcar, ya que se ha señalado insuficientemente en el texto, que si bien los orientadores laborales entregan direcciones de ETTs a sus usuarios para que se apoyen en ellas en su acceso al empleo, por ejemplo, la existencia de sindicatos y la mención de éstos es un tema completamente tabú en el ámbito de la orientación laboral: no se habla de ellos, no se conocen, no se sabe, no se contesta. Cierto es que la necesidad del sindicato no parece encontrarse precisamente en el momento de la carrera moral de los parados en que intentan acceder al empleo, pero en cualquier caso ese tratamiento de lo sindical, no parece casual, sino que forma parte de esa cultura laboral del trabajo flexible que van difundiendo estos establecimientos.

- Dentro del realismo con el que se trabaja como principio, van aparejados valores de respeto y refuerzo del estatus quo laboral, en cuanto a cuestiones de jerarquía en la empresa. De esa especie de ideario empresarial que se difunde, es necesario recordar el aspecto del salario y la forma en que lo abordan los orientadores. Tanto en numerosos testimonios registrados, como en una gran cantidad de interacciones que pudimos observar en el servicio de orientación de la Universidad de Granada, la consigna que se propone a este respecto es clara: del precio no se debe hablar nunca hasta que se está trabajando, preferiblemente, y eso implica que hay que confiar en la jerarquía empresarial y en que ésta establecerá unas condiciones salariales que serán las del convenio, o que serán justas. Se diría por tanto que los orientadores laborales difunden unos valores que favorecen la individualización de la relación salarial de los trabajadores, y donde la negociación del salario en pie de igualdad empresario / trabajador, es entendida como un generador de estigma en el mercado que rápidamente puede arruinar la

estrategia de inserción laboral del buscador de empleo. Dejar que el empresario fije el precio, comenzar a trabajar, y después ya se verá cómo evolucionan las cuestiones salariales...

- Se difunden toda una serie de valores que suponen *docilidad* del trabajador en el ámbito de la búsqueda de empleo y las relaciones laborales: paciencia (resistencia ante la falta del estatus buscado, capacidad de adaptarse a universos de consolución laborales), resignación (muy útil por ejemplo, para que las personas acepten participar en un mercado de trabajo en condiciones de subempleo con respecto a los capitales que han forjado a través del sistema educativo, por ejemplo), capacidad para gestionar la frustración y reprimirla, exorcizarla de su presentación de sí ante los empleadores, etc.

- Valores relacionados con las competencias comunicacionales que tendrían como modelo ideal el de un individuo capaz de hacer una gestión de sus capacidades y actitudes de cara a convertir su imagen (tanto presencial, como diferida, que sería el currículum escrito) en un objeto a vender en el mercado de trabajo. Se diría que en un momento donde abunda la fuerza de trabajo, las personas tendrían que manipular de alguna forma algunos aspectos de su propio yo, frente a la aséptica venta de la fuerza de trabajo que caracteriza al contrato de la primera revolución industrial. Corregir faltas lingüísticas que muchas veces no son más que aspectos de la cultura de clase del individuo, ser conminado a observar determinadas formas de vestir que tal vez no se encuentran en el habitus de las personas, reprimir la espontaneidad en la comunicación y tener que comportarse de forma estratégica en la presentación de sí, en cierta forma puede implicar la renuncia a una visión de uno mismo a favor de una *fachada*, que aunque pueda presentarse con distancia al rol, no deja de poder ser dolorosa para algunos sujetos y públicos. De hecho María contaba el caso de un chaval que insistía en ir con gorra a las entrevistas de trabajo pese a repetidos fracasos que la orientadora achacaba a su forma de presentación. El chaval prefería no ceder, no corroer o corromper su carácter, Sennett (2000), incluso al riesgo de sufrir ciertas posibles desventajas en su búsqueda.

A continuación se exponen algunos párrafos que sirven para contrastar los valores que se transmiten en la orientación laboral.

E- "*¿y a qué crees que se debe eso?*"

ANA- *a muchas circunstancias, desde..., a ver, cómo decirte, mmmm, es que me estoy acordando ahora de una chica, que por sus características de...su forma de ser..., o sea, ella por ejemplo, eh!!!, tiene mucho genio...(se ríe al decirlo), y yo le digo en cachondeo: ¡en el trabajo hay que aguantar, que tol mundo tiene un cierto límite de...ósea no le digo que explote , ni mucho menos, porque nosotros siempre nos basamos en unos mínimos, pero que el tema*

de...porque cuando hablas de condiciones laborales bien, o sea le están pagando un sueldo correcto, según convenio, el número de horas es correcto...su alta en la seguridad social, etc., etc., pero ella, a nivel de relaciones con los que mandan no aguanta lo que supone ...la tensión en el trabajo, porque todo el mundo tiene una tensión, y hay que tener unas ciertas habilidades para hacer frente a las tensiones que causa un puesto de trabajo..”.

LUCÍA- “les hago la típica pregunta: ¿cuánto quieres cobrar? ...y yo le digo: es muy importante que no vayáis pensando en que yo es que quiero esto...que no digáis nunca a nivel económico que este dinero o este otro...sino que vosotros digáis lo que refleja el convenio...lo que un trabajador como yo...con un mismo perfil cobra o tal...”

ANTONIA-“ que cuando tú estás frente al empleador, a lo mejor, no...interesa la experiencia que tú tengas, le interesa otro tipo de competencias personales o transversales que tengas, y eso es lo que va a valorar, y bueno, y lo que tú tienes es que hacer marketing de ti mismo, venderte, tú vas vendiéndote a ti...no tengo(...), bueno, pero tengo otra serie de capacidades que...te pueden venir bien...ahí ya tienes que trabajar en lo que son las competencias personales...a falta de experiencia, competencias personales, formación y demás , y luego los procesos estos que hay...experiencia, formación y tal...por expediente te dan un máximo, por formación te dan otro...entonces...tú tienes más formación y a lo mejor tienes poca experiencia, pues a lo mejor lo puedes compensar...y luego ya tus competencias personales.”

Podríamos intentar sintetizar en qué aspectos de la personalidad, capitales y actitudes de sus usuarios intentan incidir los orientadores laborales a fin de conseguir ajustarlos y hacerlos más vendibles en un mercado laboral flexibilizado. Se trataría de esquematizar lo que hemos desarrollado en numerosos apartados de este capítulo, de modo que nos limitaremos a ser lo más esquemáticos posible, entendiendo que se conocen sobradamente las razones y supuestos en los que se basan las categorías que presenta este esquema.

Capitales sobre los que se intenta incidir:

- *Sobre el capital escolar.* Como dijimos el grueso del capital escolar está constituido cuando un usuario llega a la orientación laboral. Caso de ser enrolado en una relación de servicio que lo derive a cursos complementarios en formación profesional ocupacional, estos nuevos aportes que pueden adquirirse en estas medidas pedagógicas extraordinarias resultan escasamente formativos en términos de desempeño laboral, y parecen cada vez más devaluadas en el proceso de inflación de títulos que vivimos. Si alguien quiere mejorar de manera apreciable su capital escolar, finalizado su paso por el sistema educativo, tendrá más interés en realizar un master (en centros de enseñanza privados, especialmente, que resultan más valorados por los empleadores, como nos cuentan los relatos de los usuarios entrevistados,

sobre todo), o cursos de especialización diversos. Luego todo indica que la oferta formativa que se puede elegir en las políticas activas sirve, sobre todo, para mantener la *fachada diferida* del usuario (el currículum), mientras que la persona encuentra otras estrategias en su acceso al empleo o consigue ubicarse en el mercado laboral.

- *Sobre el capital cultural en relación con la búsqueda de empleo.* El conocimiento de una serie de herramientas que se utilizan para postularse en el mercado de trabajo constituye una especie de *capital específico en el campo de la búsqueda y acceso al empleo*, que siendo de mucha menos envergadura e importancia que el capital escolar que se posee (nadie contratará a alguien sin la titulación exigida por muy bien que sepa elaborar su currículum, por ejemplo), sin embargo, en un contexto especial de largas colas de paro, no deja de jugar un papel en los procedimientos de inclusión y exclusión laboral por parte de los empleadores, y cuyo conocimiento, por tanto, puede ser de ayuda para mejorar las opciones que se tienen de acceder a algún puesto. Redactar una carta de presentación para una empresa, elaborar un currículum, conocer ciertas estrategias y argucias para enfrentar mejor una entrevista de trabajo, son conocimientos generales que uno puede obtener por el simple desarrollo de su vida social, familiar, en el grupo de pares, etc., pero que en el centro de orientación se pueden encontrar hasta cierto punto sistematizados y racionalizados. Es sobre este capital, que podríamos llamar *capital menor*, donde los orientadores tienen más instrumentos para incidir y de hecho más influyen intentando su ajuste a lo que piden los empresarios.

- *Sobre el capital laboral de los usuarios.* En este sentido podemos entender aquí por capital laboral, la experiencia laboral previa de los usuarios y su cualificación para el desempeño de puestos de trabajo a los que optan. Aquí hay que distinguir entre programas operativos con inserción laboral, que pueden ofrecer una cierta promesa de empleo a sus usuarios, y los servicios enfocados exclusivamente a la empleabilidad. Así, todo indica que sería sólo en casos de públicos específicos, carecientes de capital escolar, y en cursos dirigidos a formar en capacidades básicas para el desempeño de puestos de trabajo en los segmentos más descualificados del mercado laboral granadino, donde los cursos de formación de las políticas activas, podrían presentar alguna incidencia en el ajuste del capital laboral de sus públicos. Por lo demás, y como los puestos que pueden ofrecerse a través de la orientación, incluso en el caso de programas con inserción laboral, son bastante limitados, *la incidencia de la orientación laboral sobre el capital laboral de sus públicos sería en general muy baja.*

- *Sobre el capital social.* Es interesante destacar que el capital social de los usuarios es un área que queda al margen de toda gestión, de todo intento de ajuste (explícito) por parte de los orientadores laborales. En principio esto puede parecer evidente, y cuesta tal vez imaginar

de qué forma los orientadores podrían intervenir sobre el capital social, que es algo que se adquiere por herencia familiar, normalmente, o se va construyendo de manera personal en el desarrollo de las estrategias de inserción que cada uno despliega. Sin embargo hemos visto como los propios cursos en los que participan les sirven fundamentalmente, para obtener información sobre oportunidades laborales y para gestar cierto capital social. En este sentido la hipótesis que se quiere lanzar aquí, es que para públicos cuyo principal obstáculo en el acceso al empleo está en relación con la posesión de una serie de estigmas adquiridos (ex-drogadicto, ex-prisionero, etc.), podrían idearse espacios de formación y orientación laboral destinados a permitir a estos usuarios salir de los círculos cotidianos que les marcan y empobrecen sus oportunidades de acceso al empleo. Sería algo así, como crear una *banca de capital simbólico* (en la terminología de Pierre Bourdieu) donde los públicos estigmatizados pudieran *blanquear*, de alguna forma sus capitales sociales.

- Sobre ciertos *capitales que forman parte de la presentación de sí, como el capital lingüístico*. Ciertamente los orientadores no pueden modificar el capital lingüístico de sus usuarios, ni hacer que compongan correctamente las frases o que enriquezcan sus posibilidades en el uso de sinónimos... Como siempre, intentan actuar corrigiendo las formas más hiperbolizadas del uso incorrecto en los usos lingüísticos en relación con la presentación de sí en el ámbito laboral. Se les llama la atención a los usuarios sobre el uso de palabras soeces, inconvenientes, sobre fórmulas para presentarse educadamente ante una entrevista de trabajo, etc.

Si el ajuste de capitales resulta, como vemos, tarea difícil para la orientación, es en el ajuste de actitudes y de comportamientos de los usuarios (muchos de ellos teniendo que ver con el habitus de clase de estos), donde los orientadores laborales encuentran más posibilidades de incidir sobre sus públicos y de dar sentido y contenido a las relaciones de servicio que tienen que mantener. Llegados a este punto resulta muy conveniente recordar el análisis que se efectuó sobre la naturaleza de las políticas de empleo y su relación con los cambios en las formas del bienestar social. Decíamos al principio, que al hilo de los rigores que exige el concepto de empleabilidad triunfante en el actual escenario de la intervención laboral y social, todo indica que se produce un giro en cuanto a las demandas sociales y empresariales en el acceso al empleo, que va *de los títulos* (siendo éstos condición necesaria pero cada vez menos suficientes), a las *competencias*. Esto es lo que podemos corroborar analizando el discurso de los orientadores laborales y viendo cuáles son los efectos de su práctica sobre los usuarios y sobre el mundo de las representaciones en relación con el empleo. De esta forma consiguen los orientadores dotar de una cierta utilidad y sentido a sus prácticas, en la medida en que lo que hacen es reproducir sobre la escena de la orientación algunas de las que consideran demandas

empresariales para acceder al trabajo. Siendo más fácil para ellos el ajuste o la incidencia relativa en estas cuestiones menores, y estando, como todo indica, cargadas de una importancia y significado dentro de las estrategias de selección y de exclusión practicadas a diario por los empresarios, los orientadores consiguen que el efecto de su práctica tenga cierta utilidad en algunos de los miembros de sus públicos.

Actitudes y comportamientos sobre los que se intenta producir procesos de ajuste por parte de los orientadores laborales, son fundamentalmente aquellos que tienen que ver con aspectos de la *presentación de sí* de sus usuarios:

- *Comunicación no verbal.* Las muestras de comunicación no verbal que representan excesos frente al *habitus flexible* de los orientadores, se intentarán ajustar en las sesiones de orientación. Parecen susceptibles de recibir llamadas al orden especialmente aquellas personas que dejan traslucir su frustración, impulsividad, etc., en el uso de su cuerpo. Todo aquello que pueda juzgarse como indicador de agresividad puede ser recriminado: movimientos fuertes y vehementes de manos y cuerpo en la expresión, invasión del espacio de trabajo del propio orientador en la interacción, etc.

- *La presentación física de la persona en cuanto al modo de vestir.* Aquí parece que los orientadores tienden a transmitir a sus usuarios la conveniencia de eliminar de la presentación física en el vestir, aquellos elementos que puedan resultar estridentes y que permitan funcionar como indicadores para catalogar al usuario dentro de una categoría social laboralmente estigmatizada: *hippie, porrero, sucio*, etc. Procurar ir vestido con normalidad, pero con la ropa más *formal* de que se disponga, cuando se vaya a una entrevista de trabajo, es una consigna común en este ámbito.

- La actitud general de los usuarios ante el trabajo y ante las condiciones de trabajo imperantes. *motivar, incitar, animar, activar*, son los verbos con los que pueden describirse las formas con las que intentan incidir sobre sus usuarios los orientadores laborales, de forma acorde con las disposiciones que han adquirido en sus propios procesos de profesionalización y con las propias posiciones laborales que ellos mismos ocupan en el mercado de trabajo. Con la distancia mayor o menor al rol y a la creencia en los valores y el *habitus flexible* de las disposiciones con las que trabajan y transmiten, parece requisito para la permanencia en ámbito laboral, que enfrentados a la relación de servicio con sus usuarios, tengan que esgrimir una confianza en el individuo, en las posibilidades de encontrar empleo, en la necesidad de formarse y perfeccionarse en cuestiones menores.

Debido a que *la tarea del orientador permite incidir más sobre los capitales menos valiosos a la hora de encontrar empleo, y más sobre actitudes que sobre capitales, esto nos permite entender una de las grandes paradojas de las que ya dimos cuenta con anterioridad: este tipo de medidas resultan más eficaces con aquellos públicos que menos las necesitan. Sería en aquellas personas que ya están predispuestas a ser ajustadas a los imperativos de este habitus laboral flexible con las que mejor se produce ese ajuste de capitales y actitudes descrito, como se comprueba también a través de las entrevistas efectuadas a los usuarios de la orientación.*

Por el contenido leve de las operaciones, de las acciones pedagógicas extraordinarias que ponen en marcha los orientadores, que podrían describirse en un abanico que iría desde meras ofertas de recetas y consejos para moverse en el mercado laboral calificables de *operaciones de calmar al pánfilo*, hasta acciones pedagógicas y de trabajo social de impacto leve, *nos atrevemos a sostener la hipótesis que no son tanto estas acciones y sus contenidos en cuanto a su importancia y necesidad con que son recibidas por los usuarios lo que permitiría que tuvieran ciertos efectos de ajuste, sobre sus públicos. Sería desde el propio agente o mediador para el empleo, y la relación de servicio que pueda crearse con el establecimiento de compromisos morales por ambas partes lo que parece que realmente está en la base del efecto que estas medidas pueden tener en sus usuarios.*

De ahí, que el tacto, se convierta efectivamente en una norma de oro que deben observar los profesionales a fin de no tener efectos perversos sobre sus usuarios. Si el empleo del tacto puede servir para motivar a una persona que comienza a desmoronarse en su proceso de búsqueda, o que se presenta al servicio con problemáticas más propias del trabajo social que del mundo del estricto empleo, *una mala gestión del tacto por parte del orientador puede tener efectos perversos y contrarios a los deseables y presumibles en su usuario: desmotivación en lugar de motivación, aumento de desánimo en lugar de provocar el ánimo para seguir en la lucha dentro de la cola del desempleo, etc.* Los orientadores están en contacto con el *tacto* como disposición desde sus procesos de profesionalización, lo ven en sus compañeros en su puesto de trabajo, pero no todos, es de suponer, tienen las mismas habilidades personales para ponerlo en práctica. En este sentido, se han relatado por parte de los usuarios, varios casos en los que la asistencia a una sesión de orientación por parte del usuario ha supuesto la ruptura inmediata de éste en su relación con el orientador y el servicio, añadiendo esto un aumento al coste personal y el sufrimiento que está en relación con el estatus de desposesión que manifiestan tener algunas personas en paro. Aquí un efecto perverso, por otra parte difícil de evitar, que tendrían estas medidas.

**CAPITULO V. UN ESTUDIO DE CASO. LAS TRAYECTORIAS DE ACCESO
AL EMPLEO DE LOS USUARIOS CON ALTO CAPITAL ESCOLAR Y SU
PASO POR LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN LABORAL**

5.1. LA OBSERVACIÓN DIRECTA EN EL SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA. CUESTIONES METODOLÓGICAS

Una vez realizadas buena parte de las entrevistas con orientadores, había dos tareas que se presentaban vitales en su carácter complementario para comprender de manera integral el discurso y las actividades que nos relataban los agentes: por un lado había que recurrir a entrevistas con usuarios de la orientación, para contrastar el significado que ellos atribuyen a esta práctica, y por otro, aunque no pareciera esencial, resultaba de gran interés poder asistir personalmente al visionado del trabajo cotidiano de los orientadores laborales, de la construcción de las interacciones cara a cara con sus usuarios. Ambas cuestiones constituyen el cuerpo de este capítulo.

En la tradición sociológica francesa se emplea el concepto de *observación directa*, que explicado de la forma en que se hace en varias obras que hemos usado como referencia, resulta completamente útil para ilustrar en qué ha consistido el trabajo de observación no participante, que durante tres meses se llevó a cabo en el servicio de orientación de la Universidad de Granada. Tres obras han resultado esenciales tanto para guiarme en el desarrollo del trabajo de campo en lo referente a la observación directa, como para la comprensión, desde un punto de vista epistemológico, de la naturaleza de la observación y su utilidad dentro de la caja de herramientas del sociólogo. El libro de Stephanie Beaud y Florence Weber, titulado: *Guide de l'enquête de terrain*, la obra de Anne Marie Arborio y Pierre Fournier: *L'enquête et ses méthodes: l'observation directe*, y el libro de Henri Peretz que lleva por título *Les méthodes en Sociologie: l'observation*.

Peretz (1998: 3) aporta una interesante reflexión sobre las distintas acepciones que pueden encontrarse del concepto de observación en ciencias sociales a fin de recalcar en la explicación de la observación directa. El término puede entenderse desde su acepción más amplia en el sentido de observación sociológica de los cambios y fenómenos sociales, hasta en su concreción como método específico de investigación. El autor da la siguiente definición de la *observación directa*, que se corresponde de manera muy fiel con el empleo de la observación no participante desarrollado en esta tesis: “En su sentido más restringido y más determinado, la observación consiste en encontrarse presente y mezclado en una situación social para registrarla e interpretarla, haciendo siempre un esfuerzo para no modificarla. Esta situación social es siempre el producto de las interacciones de los participantes entre sí, y, de una forma o de otra de los participantes y el observador...”, “En el tipo de observación estudiada aquí, el

investigador no tiene ningún interés en alterar el curso de la acción con respecto a su funcionamiento cotidiano, ni de implicar a los participantes en actos ajenos a sus perspectivas sobre la acción” (Peretz, 1998: 5).

Después de varios años inmerso en el conocimiento de las políticas activas de empleo, lo que facilita en gran medida que la observación así como otras formas de trabajo de campo como las entrevistas en profundidad, Beaud y Weber (1998), la observación directa del trabajo de los orientadores laborales y de la construcción de sus interacciones con los usuarios, ha resultado un complemento esencial para la comprensión de esta actividad, y muchos de los resultados del análisis efectuado a partir de la observación se encuentran ya contenidos en la explicación del trabajo de los orientadores laborales y de la red de orientación, efectuada en el capítulo precedente. Por lo tanto en este trabajo se ha podido comprobar y ratificar nuestra coincidencia con el criterio que presentan Arborio y Fournier (1999: 8) en cuanto a que no se trataría de defender la superioridad metodológica de la observación directa, sino más bien señalar su idoneidad como método de investigación combinado con otras herramientas, como pueden ser, en el caso de este trabajo, las entrevistas en profundidad.

Si las entrevistas en profundidad sirven para restituir mediante palabras, un conjunto de actos y de lógicas pasados que son evocados y traídos al presente para su análisis, siempre nos vemos enfrentados a la dificultad de poder desentrañar la forma en la que se desarrollan determinados aspectos de las interacciones humanas que son difícilmente evocables, teniendo en cuenta además que siempre pueda existir en toda actividad profesional un *región posterior* (a veces incluso subconsciente a la acción de los sujetos) sobre la que los agentes no pueden pronunciarse con veracidad, salvo en muy raras ocasiones. No es que los sujetos mientan, ni que digan siempre la verdad, sino que todo agente humano, más allá de las visiones esencialistas de sujeto, conforma sus hábitos para accionar en la práctica en escenarios escindidos que presuponen otros tantos elementos contextualizados de la acción al tener en cuenta su naturaleza. Habría dos posturas esencialistas y tradicionalmente opuestas, que podemos encontrar en teoría de la acción para explicar el comportamiento de los sujetos, tal y como nos explica magistralmente Martín Criado (1998: 68-69): la que produciría una ilusión de unicidad del sujeto y una continuidad lógica entre lo que dice, lo que piensa y lo que hace (el sujeto esencialmente *verdadero*, cuya práctica podría deducirse enteramente a partir de lo que dice, lo que el autor llama: *ilusión de transparencia*), y la que presupone la opacidad del sujeto (la *ilusión de opacidad*) que parte del axioma de un sujeto antropológico en el que el investigador tendría que estar siempre haciendo un ejercicio de adivinación de cuál es la verdad sobre las prácticas que el sujeto oculta (tanto intencionalmente como subconscientemente) tras su discurso, que no sería más que una máscara que el investigador a modo de policía tendría que

desenmascarar. Ambas visiones parecen suponer una simplificación de la naturaleza del sujeto y de la acción, que se construye y se actualiza en función de habitus que, de entrada son flexibles a los campos, a los marcos o contextos en que tiene que actuar, y que de hecho los sujetos han de vérselas en su devenir social en contextos de acción que les presuponen demandas diversas a satisfacer en su *démarche* cotidiana. Martín Criado (1998) propone una metodología muy razonable y saludable frente a la búsqueda de la técnica metodológica de la que puedan ser evacuados para siempre los sesgos discursivos que llevan al error interpretativo del investigador.

Frente a esta rutina, se trataría de aplicar un principio de vigilancia metodológica en relación con las situaciones que genera la investigación (y que por lo tanto han de tenerse en cuenta a la hora del análisis, a fin de que podamos hablar de la realidad y no de nuestro propio influjo sobre la realidad), con los contextos en los que el sujeto produce sus prácticas, con el contexto (tener en cuenta la censura estructural que produce lo que Pierre Bourdieu llama el *efecto de legitimidad* en las entrevistas, por ejemplo) en el que se desarrolla la propia entrevista como práctica entre investigador e informador que está sometida a una serie de condicionantes contextuales, según quién, cómo, cuando, se realice la entrevista, y a quién se le efectúe, etc. Como dice el autor: “vigilancia de la relación entre la producción de discurso y otras situaciones interrelacionadas en la economía comunicativa del grupo estudiado; vigilancia del papel del investigador en la construcción de los marcos a partir de los cuáles se dará sentido a la situación” (Martín Criado, 1998: 71). Esto presupone, lógicamente, y como también señala el autor, un tipo de investigación cualitativa que se aleje de las lógicas sincrónicas más propias de la encuesta, y que suponga una inmersión de *longue durée*, en el terreno, tal y como señalan también Beaud y Weber (1998), como dijimos en los apuntes metodológicos iniciales.

En este sentido la observación directa resulta muy útil como mecanismo de fortalecimiento de ese proceso de vigilancia metodológica del que hablamos, y nos permite confrontarnos con los contextos en que se produce la acción que hemos comenzado a conocer a través del discurso de la entrevista, por lo que su utilidad ha resultado complementaria de los datos procedentes de las entrevistas, y a la vez ha servido para comprender mejor incluso la acción social que presupone el discurso en la entrevista del orientador laboral (¿en qué aspectos se aprecia la necesidad de censura del orientador, qué comportamientos no pueden ser concitados en el seno de una entrevista porque están de tal forma incorporados en los habitus, que participan de mecanismos más o menos subconscientes de la acción del sujeto...?) Por ejemplo: ¿cómo entender que el orden comunicacional, las series de preguntas y respuestas que se dan en una interacción entre orientador y usuario, puede establecerse como una estrategia por parte de unos y otros agentes de cara a categorizar al usuario por un lado, o a salvar la cara del

orientador por otro, haciendo al mismo tiempo una evaluación del servicio con respecto a los intereses del que busca empleo? Resulta muy difícil comprender en qué consiste el orden comunicacional si no se asiste al desarrollo de interacciones cara a cara entre orientador y usuario. ¿Qué orientador podría contarnos, hacernos comprender a través de su discurso, que el atenerse más o menos a una serie de protocolos burocratizados puede constituir una estrategia de cara a confrontarse con un tipo de usuarios determinado, y puede incluso convertirse en un estilo de orientación, en función de la formación de un *habitus* en el orientador? En nuestro caso, desde luego, ver y escuchar, que forman en definitiva las dos actividades centrales que se ponen en juego en la observación (Arborio y Fournier, 1999: 60), ha resultado de decisiva utilidad para una comprensión más completa de los procesos de la orientación laboral, de la construcción de las relaciones de servicio en orientación, y de la comprensión del papel que juegan las entidades dentro del esquema de orientación de la ciudad que ya explicamos en su momento.

Una vez determinada y negociada la presencia en la escena, en la situación social que se quiere analizar, la cuestión del registro de la información que se considera pertinente para elaborar un diario de campo, presenta algunas problemáticas, tal y como analizan en detalle Arborio y Fournier (1999) y Beaud y Weber (1998). Se dan situaciones en las que, si la presencia del observador no viene acompañada de un rol que lo justifique suficientemente, el registro *in situ* de la actividad que se observa puede resultar contraproducente para los objetivos de la investigación (Arborio y Fournier, 1999: 52). Por varios motivos. Tomar notas en un cuaderno al mismo tiempo que se desarrolla la acción, dificulta la propia observación de lo que sucede, de la situación y de lo que está en juego entre los actores sociales. Tuve la ocasión de apreciar personalmente esta dificultad en mi trabajo, ya que mi primera idea al respecto era la de tomar notas sobre el terreno, idea que abandoné a las pocas horas de iniciar el trabajo de observación directa del servicio. El hecho de tomar notas sobre lo que sucede en el mismo lugar donde se producen los hechos sociales parece aumentar la inquietud que sienten los actores que conocen de la presencia del observador y por lo tanto es un elemento que incrementa el efecto, siempre existente, de alteración de lo observado por parte del observador.

En el caso de este trabajo de observación en el servicio de orientación de la Universidad de Granada hay que decir que si bien la aceptación de mi presencia como observador en el servicio fue acogida con entusiasmo por parte del director, no sucedió lo mismo entre los orientadores, algunos de los cuales manifestaron reticencias e incomodidad por mi presencia, sobre todo al principio de mi actividad. Esto me hizo comprender rápidamente que en lugar de tomar notas sobre el terreno, se trataba de observar y memorizar lo que me resultaba posible en cada sesión, notas que pasaba inmediatamente al cuaderno de campo una vez abandonado el

recinto. A veces me ausentaba durante minutos del lugar de la acción, a fin de tomar nota de fragmentos literales de conversaciones escuchadas, que me resultaban de interés para ejemplificar alguna categoría de hechos sociales, y que por su longitud me parecía difícil memorizar en su integridad.

Para resolver la problemática de observar y registrar sin producir colisión entre ambas tareas, mi plan inicial era el de proponerme como ayudante de alguno de los orientadores, o el de intentar cubrir algún espacio laboral del servicio, que me permitiera disponer de un rol propio (es decir, mi idea inicial era hacer una observación participante), pero esto no fue posible debido a las propias características del servicio, e incluso a la disposición física en que se encuentra ordenado, que impedía el colocar una mesa y una silla que simulara un puesto de trabajo propio, debido a la estrecha contigüidad con la que están situados los orientadores.

Sin embargo había factores que jugaban a favor de conseguir una observación con un impacto mínimo sobre el comportamiento de los agentes observados. El paso del tiempo fue un factor central. De hecho tanto Arborio y Fournier (1999: 30) como Peretz (1998: 26) coinciden en que no puede determinarse a priori el tiempo que ha de durar la observación directa, pero se entiende perfectamente de la lectura de estas obras que el tiempo a permanecer en el campo debe ser el suficiente como para que se consolide el propio rol de observador en éste, y podamos acceder a las claves sociales de lo que allí hay en juego en una situación lo más cercana posible a la que se produce en nuestra ausencia.

Frente a un empirismo exacerbado o a un empirismo fingido que pretenda dar un barniz a investigaciones que se forjan con la lógica cuantitativista de la sofisticación de los instrumentos sociológicos de investigación, como señalan Bourdieu y Passeron (1972), la observación directa en su correcto uso significa el “ejercicio de una atención sostenida para considerar un conjunto circunscrito de hechos, de objetos, de prácticas, con el fin de obtener una serie de constataciones destinadas a conocerlos mejor” (Arborio y Fournier, 1999: 7).

Ese es el interés de la observación directa en este estudio y de esa forma se ha procedido metodológicamente. Si las técnicas de investigación como la encuesta o la entrevista, tienen como lógica un razonamiento hipotético-deductivo, la observación directa procede mediante la inducción a la extracción de hipótesis sobre los procesos sociales que se estudian. En este caso se han complementado ambas lógicas de análisis ya que se habían realizado entrevistas ya con antelación a la observación y también se realizaron otras con posterioridad, para lo cual fueron útiles algunas hipótesis surgidas en la observación y retroalimentadas en las entrevistas ulteriores.

Una historia exhaustiva de la observación directa en ciencias sociales es presentada en las dos obras centrales que venimos citando: Arborio y Fournier (1999) y Peretz (1998). Los primeros trabajos se dan en la sociología americana, sobre todo en la Escuela de Chicago con los trabajos de Parck y de Hughes, principalmente, o los trabajos de Pennef en Francia. Pero lo que resulta interesante señalar aquí, es como este trabajo de observación de un servicio de orientación se sitúa dentro de la tendencia que señalan Arborio y Fournier (1999: 18), por la cuál los objetos centrales de la observación participante se han ido desplazando del trabajo y del mundo del trabajo (sobre todo la observación del mundo del trabajo industrial en sus comienzos) hacia las temáticas de la construcción de interacciones cara a cara que dominan en el mundo de los servicios. En este sentido esta tesis doctoral podría representar la primera vez que se realiza un estudio de observación no participante de las relaciones de servicio en el mundo del empleo, de la orientación laboral, en España.

Para concluir esta introducción metodológica pasamos a presentar cómo se desarrollaron las diferentes fases de la observación no participante en el servicio de orientación de la Universidad de Granada.

- Presentación del observador-investigador al servicio de orientación y negociación del estatus.

Primero se hizo una exposición de los objetivos del trabajo de observación ante el director del Centro de Orientación, Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada. La acogida del trabajo por parte de esta persona fue excelente, lo cual debo de agradecer en este trabajo. Hubo que esperar unas semanas para comenzar el trabajo de observación ya que se tuvo que pedir permiso a la Junta de Andalucía, puesto que el servicio de orientación depende de la red de Andalucía Orienta. Me fueron facilitados los pocos datos y documentos de los que dispone de manera pública el servicio, y en este sentido tuve una buena colaboración con su director. Posteriormente, acompañado de esta persona, se hizo la presentación del observador a los orientadores, que aunque se pretendía que hubiese sido con antelación al inicio del trabajo de orientación de éstos, tuvo que producirse mientras ellos trabajaban, lo que supuso ir haciendo una presentación individual de los objetivos de la investigación a cada orientador y personal del servicio, en los momentos en que no atendían a usuarios. Si el plan inicial era abrirse un lugar laboral, de apoyo en el servicio, esto no pudo hacerse, con lo cual mi posición física en el lugar fue justo a la entrada de éste, aparentando ser un usuario más, para resultar incógnito a éstos, posición que me permitía estar muy cerca de dos orientadores y percibir sus interacciones con los usuarios, además de poder visualizar todo lo que sucedía en el recinto.

- Negociación de la estancia en el centro y de la utilidad del trabajo para éste.

Se determinó entre el investigador y el director del centro la posibilidad de que algunos de los resultados de los análisis obtenidos, sobre todo en cuanto a tipologías de usuarios que pudieran detectarse podrían ser de utilidad para la propia reflexividad del personal orientador del centro. A este respecto el observador / investigador, se comprometió a entregar al director algún informe intermedio sobre lo aprendido en la observación, cosa que se hizo aproximadamente tres meses después de la finalización de la estancia. La negociación del tiempo de permanencia no se basó en la determinación de un periodo exacto, sino de un periodo aproximado que estaría sometido a los avatares del propio trabajo. En un principio se suponía que con un mes y medio aproximadamente se podría concluir el trabajo, mientras que la estancia observadora se extendió a tres meses, entre finales de noviembre del 2005 y principios de febrero del 2006. Tras comprobar que el trabajo propiamente de orientación tiene su pico normalmente entre las diez y media de la mañana y la una de la tarde, aproximadamente, la permanencia en el servicio se daba entre las diez y diez y media hasta las dos de la tarde aproximadamente, teniendo en cuenta que el servicio cierra a las tres.

- Tareas desarrolladas:

Observación, escucha y retención de entrevistas de orientación y de las actividades y relaciones que se dan entre los orientadores, entre el servicio de orientación y el servicio de intermediación laboral, entre el personal de apoyo y los orientadores, etc. Hay que señalar que en la segunda fase de la observación, cuando se creía haber comprendido bien la naturaleza del servicio y de las cuestiones en juego en las interacciones de orientación laboral, se comenzó a ir estableciendo mecanismos para seleccionar a los potenciales usuarios a los que posteriormente se harían las entrevistas en profundidad acerca de su paso por los servicios de orientación, y en especial de sus interacciones en el servicio de la universidad. Para ello, y en base a hipótesis previas que se habían extraído de la observación, se elaboró una especie de pre-test de entrevista, muy cortito, basado en diez preguntas, a fin de poder determinar las configuraciones en relación con el empleo que presentaban los usuarios a entrevistar, e intentar variar en lo posible, el conjunto de posibles que pueden darse: de trayectorias de inserción laboral en relación con los servicios de orientación. Se pasaron más de un centenar de pre-test, que se conservan, y que servían como vehículo para plantearle a los usuarios una posible y ulterior entrevista de orientación, y sondear sus posibilidades temporales para llevarla a cabo y obtener sus números de teléfono para la concertación definitiva de la entrevista. A raíz de los pre-test se realizaron dieciséis entrevistas en profundidad a usuarios del servicio. De éstas, serán expuestas

de manera pormenorizada un número de diez, que resultan suficientes para comprender el lugar que juegan los servicios de orientación en las estrategias de acceso al empleo de los usuarios que buscan un empleo en Granada, y que están dotados de un capital escolar alto, es decir todos ellos personas con titulaciones universitarias, como mínimo.

Para el trabajo de observación directa en el servicio de orientación del CPEP de la Universidad de Granada, se partió de una parrilla de observación que constaba de nueve ítem, que memorizados servían de guía para estructurar lo visto y lo oído así como para darle forma escrita posteriormente en el diario de campo. La “grille” como se dice en el argot de la sociología francesa es la siguiente:

1. Relaciones entre los agentes, interrelación de agentes.
2. Carga de trabajo de cada agente. Personas que atiende.
3. Cuestiones de coordinación entre agentes del servicio de intermediación, de orientación y entre orientación y bolsa de empleo.
4. Relación de servicio entre agente / usuario, relación orientador / usuario. *Hexis* corporal, entrada, despedida, desarrollo, etc.
5. Relaciones de poder-coordinación en el servicio. Entrada del coordinador en la sala, etc.
6. Disposición de espacio, objetos y uso de herramientas de orientación, en el contexto de la relación de servicio.
7. La distribución de los usuarios entre los orientadores. El papel de la recepción, y negociación con los agentes y de los agentes entre sí.
8. Referencias de los agentes a agentes externos, a competidores, a gente del SAE, etc.
9. Los usuarios en el servicio. Tiempo de espera, *hexis* corporal, discursos, lenguaje, etc.

Cabe hacerse la siguiente pregunta: ¿Qué resultados empíricos hemos obtenido de la observación no participante en la Universidad de Granada?

Más allá de lo ya dicho, extraemos una serie de constataciones a partir de la observación directa que se van a exponer a continuación. Como la observación del servicio de orientación de la Universidad de Granada no tiene como objetivo el hacer un análisis institucional de esta entidad, creemos conveniente ahorrarnos cierta información conseguida en el servicio, acerca de su trayectoria histórica y algunos indicadores cuantitativos de su actividad, para los cuales no cabe más que predicar lo que ya dijimos en su momento de la información cuantitativa en orientación: su falta de racionalización, de organización, de homogeneización para hacerla

comparable con lo que hacen otras entidades, su carácter triunfalista y literario más que objetivo y descriptivo de la realidad que pretende mostrar, y la imposibilidad de ser utilizada como indicador de la eficacia y la eficiencia de los centros.

5.2. ESPACIOS Y SERVICIOS EN EL CENTRO DE PROMOCIÓN DE EMPLEO Y PRÁCTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA. LA DISPOSICIÓN FÍSICA COMO METÁFORA DEL CARÁCTER CIRCULAR DE LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO

El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada está constituido por un conjunto de servicios que se le ofrecen a los usuarios de ésta, que son, casi exclusivamente, alumnos y ex-alumnos de la universidad, y que están situados físicamente en un mismo edificio, dispuestos en diferentes dependencias. El *servicio de orientación laboral* no es más que uno de estos dispositivos, que teóricamente tiene su independencia organizacional y funcional del resto (están todos, eso sí, bajo la misma dirección y coordinación), junto a los que se encuentra el *servicio de intermediación de la Universidad*, que en definitiva supone la existencia de una bolsa de colocación propia de la Universidad de Granada donde se hace mediación entre el empresariado y los buscadores de empleo. Existen también otros servicios relacionados con las políticas activas de empleo como por ejemplo el programa denominado *Univertecna*, que consiste en una especie de master en orientación laboral dirigido a chicas que habiendo terminado sus titulaciones en carreras que presumiblemente dan acceso rápido al empleo, sobre todo en carreras técnicas (arquitectura, ingeniería química, física, informática, etc.), están enfrentadas a desventajas en el acceso al empleo frente a sus homólogos varones, en razón de un mercado laboral marcado por la discriminación de género. Hay también un servicio de información sobre puestos de trabajo a nivel europeo, vinculado a la llamada red EURES, destinado a favorecer la movilidad internacional de los buscadores de empleo granadinos.

Pero, el servicio sin duda más popular y conocido entre los usuarios en los últimos años de carrera y al final de éstas, es la denominada *oficina de prácticas*, donde la universidad intenta ayudar a sus licenciados a gestionarse un primer aterrizaje laboral en una empresa, pública o privada, relacionada con el ámbito de actuación referido a la cualificación que se ha obtenido en la carrera. Terminar la carrera y conseguir, en pocos meses, un contrato en prácticas, a través de la universidad, en una empresa, en un ayuntamiento, etc., parece la vía soñada y la más rápida para todo licenciado que quiere imprimir resolución a su carrera en el acceso al empleo digno, relacionado con lo que ha estudiado en la universidad. Esto implica la existencia de diversas fuentes de financiación de los distintos dispositivos de políticas de empleo que se ofrecen en el CPEP. El curso de *Univertecna*, por ejemplo, está financiado con cargo a un proyecto del Fondo

Social Europeo, el servicio de orientación, sin embargo lo subvenciona el SAE ya que corresponde a la red de Andalucía Orienta, y las prácticas en empresas dependen en su financiación de la Universidad de Granada directamente.

La pluralidad de servicios, a la que hay que añadir también una importante oferta en cursos o talleres complementarios de orientación laboral, avala la idea del alto capital simbólico del que dispone la Universidad de Granada en sus funciones de intermediación en el mercado de trabajo, y en su capacidad de atracción de públicos para mantener la estructura de servicios que ofrece en políticas activas. De esta forma, el personal de intermediación no tiene por qué invertir un tiempo específico en la captación de ofertas de empleo ya que la trayectoria del CPEP hace que las empresas que buscan personal cualificado conozcan de la posibilidad de poder apoyarse en este servicio de la Universidad de Granada, que además les servirá como pre-selector de los candidatos, reduciendo sus costes de transacción en la contratación, como ya explicamos en otro lado. La oferta de esa cantidad de servicios, así como la existencia de una bolsa de empleo, hacen que los universitarios tengan distintas vías por las que acaban contactando con los servicios de orientación, y permiten que el servicio se nutra de usuarios suficientes para el mantenimiento de su actividad.

Ahora bien, los distintos servicios que en relación con las políticas activas se ofrecen están ordenados y diseñados de tal forma que favorecen un proceso de retroalimentación de sus usuarios entre sí, de forma que la entrada o la petición de uno de los servicios por parte de un usuario puede llevar, en muchos casos, a que el usuario se vea implicado en una panoplia de dispositivos de políticas activas, que muchas veces no responden a las necesidades que los usuarios sienten en sus procesos de acceso al empleo. Resulta además, que este proceso de retroalimentación recíproca¹³⁷ no es exclusivo de la universidad, como sabemos, pero en este caso se produce la situación de que la propia disposición física de los servicios ejemplifica de alguna forma la naturaleza de ese mecanismo circular de retroalimentación mencionado.

Tanto la oficina de prácticas como el servicio de orientación y el de intermediación se encuentran en la primera planta del edificio donde está ubicado el CPEP, un edificio antiguo adaptado en la medida de las posibilidades a las necesidades del trabajo funcionarial. Una vez rebasada la puerta de entrada, a mano derecha se encuentra la ventanilla desde la que se hace la atención al público de la oficina de prácticas, servicio que tal vez por su popularidad entre los

¹³⁷ El orientador, por ejemplo, diagnostica la falta de una formación complementaria, que se cubre con la inclusión de la persona en un curso de FPO que también imparte la misma entidad, y viceversa, los monitores de los cursos de formación envían a algunos de sus usuarios a sesiones de orientación laboral a propósito de alguna demanda de información que se efectúa, etc., tal y como se ha comprobado en muchas entrevistas, como en Forja XXI, FOREM, etc.

alumnos usuarios (cabe decir que una gran mayoría de los usuarios a los que se pasó el pre-test y que habían asistido al CPEP por primera vez lo hicieron en relación con la oficina de prácticas de la universidad) no dispone de rotulación indicativa de su función. En esta ventanilla hay una persona haciendo funciones de atención al público, y un personal que está entre las tres y cuatro personas trabajando y gestionando expedientes de prácticas en el interior.

No es infrecuente que se produzcan, en las horas centrales de la mañana, y en épocas de importante actividad, colas de siete a diez personas que por las características del espacio físico atraviesan casi todo ese pasillo de entrada, que a su vez es el pasillo para acceder a otras dependencias, entre ellas la sala donde está ubicado el servicio de orientación laboral y el de intermediación que se encuentran al fondo de esa primera planta, en la parte izquierda y en un espacio que resulta no muy intuitivo en cuanto a localización debido a la existencia de una especie de patio de luces acristalado en el centro de la planta que impide la visión inmediata de la puerta del servicio de orientación cuando se entra. Por ello encontramos unos indicadores del camino a seguir hacia el centro de orientación que consisten en unas fotocopias en blanco y negro con una flecha indicando el camino y el rótulo de orientación laboral.

Justo enfrente de la ventanilla de la oficina de prácticas, se exhibe un gran panel donde están colocadas (son colocadas por personal auxiliar y a veces por los propios agentes del servicio de intermediación) las ofertas laborales de las que dispone la universidad en cada momento. Los puestos son resaltados con rotuladores fosforescentes en colores llamativos que permiten a su vez la lectura del texto que subrayan: el color amarillo, el naranja, normalmente. Algún puesto en empresas multinacionales de los servicios que pretenden instalarse en la ciudad, puestos de contable, de administrativo en empresas, de formación en academias privadas alguna vez, técnicos medios en marketing en ventas, etc. Por lo general siempre hay alguna oferta que resulta realmente atractiva para quienes acaban de terminar sus estudios y quieren ingresar en el mercado laboral.

El caso es que si un usuario se interesa por una oferta de empleo descubierta en el panel de la entrada, será guiado por sus preguntas hasta llegar al servicio de intermediación laboral, que es el que gestiona la bolsa de empleo de la universidad y quienes dan la información relativa al puesto de trabajo y cómo postularse para éste. El servicio de intermediación, en el momento en que se hizo el trabajo de campo, se encontraba situado de una forma (parece que no intencional) casi estratégica, aproximadamente en el centro de la sala del servicio de orientación, y sus dos agentes o intermediadores laborales rodeados de los orientadores laborales del SAE, dos a la derecha, otras dos mesas de orientadores a su izquierda y otras dos mesas justo enfrente de las suyas propias.

Para poder optar a un puesto gestionado en el servicio de intermediación, un usuario que reúne los requisitos curriculares que pide el empresario no puede postularse directamente a través de la intermediadora laboral, sino que le es exigida la inscripción previa en la bolsa de empleo de la universidad lo que supone necesariamente el paso por una primera sesión de orientación con un orientador laboral del servicio de orientación, en el caso de no estar ya inscrito en la bolsa de empleo, situación en la que tendría que pasar también por una cita de orientación con el orientador a efectos de renovación de su estatus como buscador de empleo en la bolsa de la universidad, actualizar sus datos curriculares, etc. Nótese por lo tanto, que si a un usuario le interesa únicamente que el servicio de intermediación envíe su currículum al personal de selección de la empresa para optar al puesto, esto no podrá hacerlo de forma automática, sino que tendrá que iniciar todo un proceso burocrático que supone una cuestión esencial para la orientación laboral del servicio de orienta en la universidad: usuarios y horas de atención a esos usuarios, útiles para el mantenimiento de la *fachada estadística* del servicio (la primera entrevista, las sesiones de renovación, de comprobación documental de que se tienen todos los datos del currículum completos, etc., suponen horas que el usuario firma y que se utilizan para cumplir con los objetivos de cuatro horas de atención por usuario y año, que ya explicamos como constricción). De esta manera, *la forma en que está concebido el proceso burocrático del servicio de orientación permite un suministro continuo de usuarios a los servicios de orientación laboral, aún cuando muchas personas no están interesadas en la orientación en sí, sino simplemente en concurrir a los puestos de trabajo que se ofertan.*

Claro, una vez iniciada una relación de orientación a través de una primera entrevista, ésta puede conllevar que el orientador detecte una necesidad en el usuario en relación con sus déficit comunicacionales por ejemplo, y que lo derive a un taller de habilidades sociales, o a un taller de entrevista, que son otros tantos instrumentos de sostenimiento de las políticas activas de empleo que tiene el centro. Los orientadores laborales suministran y orientan a las candidatas para realizar los cursos de Univertecna, que al parecer suponen, entre otras cosas, una excelente fuente de financiación para el CPEP. Retroalimentación de políticas activas entre sí. Un solo usuario, una sola persona buscadora de empleo, puede de esta forma reconvertirse, por la lógica de estos dispositivos, en cliente de varios servicios a un mismo tiempo, e incluso experimentar procesos de circulación por las distintas estructuras de éste, sin que necesariamente se derive de ahí que ese usuario vaya a resolver su situación de desempleo en base a este itinerario. En ese aspecto, se ha podido entrevistar a muchos usuarios *quemados* de *circular* por las entrañas de este sistema, e incluso habiendo sufrido ese proceso en distintos centros. También se pudo observar cómo había muchos usuarios que posicionados frente a esta *estructura circular* que

hemos denominado metafóricamente, renunciaban a continuar en su proceso de postularse para el puesto y abandonaban el centro evitando pasar por el servicio de orientación laboral.

Podemos poner un ejemplo ficticio, que sin embargo puede darse perfectamente en la realidad, y que ilustraría de manera completa el círculo metafórico que empleamos para la explicación. Un usuario que desconoce la existencia del servicio de orientación de la Universidad de Granada entra en el edificio con la intención de informarse sobre las prácticas en empresa. Observa en el panel de anuncios que hay un puesto laboral que le interesa, se pone en contacto con la persona de intermediación que le informa del puesto y de la necesidad de inscribirse en la agencia de colocación, lo que implica pedir cita para el orientador laboral (esta trayectoria de toma de contacto con la orientación se da con mucha frecuencia en el CPEP). Recibe, algún día posterior una cita de orientación laboral, sostiene la entrevista de orientación y en el transcurso de ésta le manifiesta al orientador su deseo de hacer unas prácticas de empresa.

El orientador le hace ver a este usuario la conveniencia de hacer un taller de entrevista ya que resulta útil ante las perspectivas de enfrentarse a los empleadores, y lo envía a la oficina de prácticas (a la que había venido en primer lugar) para que continúe su proceso de acceso al empleo. Círculo completo. La persona habría descrito, por el orden en que están dispuestos los servicios en la Universidad de Granada, una trayectoria circular tanto en el espacio físico como en el orden temporal en el que se encadenan sus actos y estrategias de acceso al empleo. Después de invertir varios días haciendo fotocopias, rellenando documentos, contando sus expectativas y experiencias laborales a los técnicos en orientación, se encontraría en el mismo punto en el que estaba el primer día que entró en el CPEP: la ventanilla de la *oficina de prácticas*. Otra vez vuelta a empezar, sólo que en algunos, bastantes casos: más cansados, más desilusionados, *más quemados*, como suelen decir los propios usuarios y los orientadores. En otros no, hay quienes obtienen sus rentabilidades de estos circuitos, lo veremos, aunque parecen ser casos minoritarios. De cualquier forma no son pocos los usuarios que han expresado esa sensación que tienen al pasar por los servicios de orientación de “estar dando vueltas”, de girar en torno al empleo, de pasar junto a él, pero de no conseguirlo, de desgastar parte de sus fuerzas en las políticas activas. La sensación de estar dando vueltas en un círculo de inserción, de estar siempre insertándose pero de no terminar de insertarse nunca (el cursillista permanente, del que habla Gérard Mauger), parece estar muy vigente en muchos usuarios a los que se diría que la propia lógica de las políticas activas de empleo conduce a esta situación.

5.2.1. La escena donde se actualizan las relaciones de servicio en orientación. Breve puesta en situación

Utilizamos aquí el término *escena* de Erving Goffman para referirnos a las dependencias en las que trabajan los orientadores y al conjunto de relaciones y fenómenos sociales de interdependencia que allí concurren, que hemos podido observar y que constituyen los juegos diarios en los que se dirime la práctica de la orientación laboral en el servicio¹³⁸. Se tratará por lo tanto en este apartado de reconstruir la situación espacial y las lógicas temporales y relacionales con las que los orientadores y los usuarios construyen a diario sus interacciones. La intención es que el lector pueda “ambientarse” en una suerte de reproducción textual y resumida de las condiciones en las que los usuarios sostienen sus entrevistas, a fin de que la lectura de éstas con posterioridad quede suficientemente contextualizada para la completa comprensión de las cuestiones en juego en la orientación, así como el propio trabajo de los orientadores.

Como se ha mencionado ya, el servicio de orientación laboral en sí está formado por seis personas, los técnicos en orientación laboral, que en el caso de la Universidad de Granada llevaban trabajando seis años en el servicio cuando se efectuaba el trabajo de campo, habían sido contratados a la misma vez, y además tenían y tienen grandes perspectivas de estabilidad laboral frente a lo que sabemos que es común en el ejercicio de esta actividad. Esto es interesante tenerlo en cuenta a la hora de entender por ejemplo las relaciones que podían observarse entre ellos, ya que en este caso nos encontramos ante un equipo de personas que lleva mucho tiempo constituido, y del que cabe presumir tanto una sólida conformación de sus hábitos individuales y grupales de trabajo en el desarrollo de la orientación, como otras cuestiones que tienen que ver con una situación de cierta excepcionalidad (ya dijimos que la estabilidad del personal en orientación varía en función de los centros en que trabajen), en cuanto al estatuto laboral y la forma de trabajar en orientación.

Tampoco es un trabajo que exija ejercicios de solidaridad entre compañeros más bien impera una forma “individualista” de trabajo, precisamente porque el establecimiento de largo recorrido en su puesto hace que todos y cada uno de los agentes conozca bien el trabajo que tiene que realizar, que además está sometido a un alto grado de discrecionalidad personal, como sabemos. Estando cada uno de ellos ocupado en establecer sus orientaciones con los usuarios que le van siendo asignados, y exceptuando alguna pequeña incidencia que se pudo observar al

¹³⁸ Se trata de un análisis descriptivo de la *región anterior* del servicio de orientación que estudiamos y de algunos aspectos de la *región posterior*, Goffman (2001), ya que he podido compartir muchas horas de trabajo con los orientadores cuando éstos se encontraban solos y no había público que atender ya que el servicio queda cerrado al público normalmente a partir de la una de la tarde. En cualquier caso el acceso a cuestiones relativas a la región posterior siempre resulta más complejo de efectuar en observación directa que el de la región anterior, ya que algunos aspectos de las relaciones entre orientadores pueden verse afectados por la presencia del observador cuando se encuentran solos y sin público que atender, y por otra parte hay áreas de la región posterior que pueden ser vetadas a la observación, alegando que no resultan interesantes al observador, como las reuniones de coordinación, por ejemplo.

respecto de cargas de trabajo en la que alguno de los orientadores se quejaba algún día de estar recibiendo una carga desproporcionada frente a otros de sus compañeros (señalar que este pequeño incidente no se dirime directamente entre orientadores sino que se hace, como veremos, a través del personal de apoyo que hay situado a la entrada), el trato entre ellos es cordial, a veces distendido e incluso divertido en los momentos en los que no hay público presente. Básicamente se diría que hay un buen ambiente de trabajo entre orientadores, así como entre orientadores y personal de intermediación, formado por otros dos técnicos. La relación de los orientadores con las personas de la recepción, personas que sin ser orientadores profesionales se dedican a tareas burocráticas de apoyo a la actividad, también sería relativamente cordial, pero dentro de la observancia y la distancia que parece imponer la existencia de una diferencia de estatus profesional entre estos dos tipos de actores.

Las dos chicas que trabajaban como técnicas de intermediación laboral, acababan de ser contratadas por la agencia de colocación, para desempeñar sendos puestos de sustitución ya que las dos técnicas titulares de esos puestos se encontraban con la baja, una de ellas por maternidad. En este sentido, estas dos técnicas nos brindaron una buena oportunidad para observar el grado de autonomía con que cuentan los agentes para definir los perfiles de su función y de sus actividades, que ya conocíamos como muy amplio a través de las entrevistas. Efectivamente nos resultó incluso sorprendente el alto grado de autonomía con que iban completando el sentido de sus puestos, que básicamente hicieron ellas mismas, en un proceso de negociación entre las dos, recién llegadas al puesto y ambas sin experiencia laboral previa, sin intervención visible de otros agentes, ni desde luego, de los orientadores laborales del servicio. Las tareas a realizar no eran muy complejas: atender a llamadas telefónicas de los empresarios en las que se toma nota de las características de los puestos de trabajo que se ofertan, acceso a los archivos de currículum (bastante desorganizado por lo que pude observar, ya que a veces sí que tenían que preguntar a los orientadores donde se encontraban los currículum de este o aquel colectivo laboral, o de este usuario, etc., lo que no siempre resultaba fácil de encontrar, puesto que más que un sistema de archivo completamente sistematizado parecía regir un orden provisional de almacenamiento que era dependiente de las personas que habían hecho el trabajo hasta ese momento).

En definitiva había paquetes de currículum en carpetas aquí y allí en las estanterías, pero finalmente el trabajo se realizaba dentro de unos cauces de racionalidad documental, desde luego perfectible, en cuanto a velocidad, tiempo, seguridad, etc. El caso es que entre estas dos personas, chicas las dos, se creó una buena atmósfera de trabajo y se ayudaban la una a la otra cuando tenían ciertos escollos o situaciones más complicadas que resolver. Un indicador que apuntalaba el alto grado de autonomía de que disponían fue el hecho de que negociaban sus

vacaciones y tiempo de descanso entre ellas, de manera completamente particular, sin coordinación general o con los orientadores. Resultó sorprendente también, que el grado de armonía que desarrollaron estas dos técnicas llegara al punto en el que ambas salían a desayunar juntas, sobre las diez de la mañana, y durante muchos días seguidos, obedeciendo a sus propios criterios, lo que suponía una evidente falta de atención hacia los usuarios que cuando llegaban a preguntar por alguna oferta de trabajo tenían que esperar a que las dos técnicas volvieran del desayuno. Es un indicador muy gráfico, nos parece, como mostraremos después, de la importancia que tiene el usuario en estos servicios.

Las condiciones físicas de la sala donde se práctica la orientación y la intermediación laboral son de tal naturaleza que no permiten una adecuada intimidad de los usuarios en su exposición de problemáticas personales en cuanto al empleo, lo que sin duda resultó un gran aliado de mi función de observación directa de las interacciones. Las diez personas que allí trabajan lo hacen en una sala que tendrá unos cincuenta metros cuadrados. Las mesas de los distintos técnicos se encuentran separadas por un espacio muy escaso las unas de las otras, de modo que cuando se está atendiendo a una persona resulta imposible ignorar la conversación que a la vez está teniendo el orientador contiguo y el ruido de fondo de la actividad general, como sucede por otra parte en muchos lugares de la administración.

Cuando un usuario entra al servicio se encuentra, en primer lugar, con un pasillo descendente que le llevan al extremo izquierdo de la sala (extremo que es la parte más estrecha, angosta de la estancia, que se va ensanchando a medida que se penetra hacia la zona donde están posicionados los orientadores) donde se encuentra de frente con las dos personas auxiliares del servicio, que ven favorecida la función de recepción y filtro de los usuarios que realizan, por estas propias características del espacio. Para ser gráfico, no se puede acceder directamente a la mesa de ningún orientador sin pasar por delante de estas dos personas, a veces una sola ya que se turnan para los descansos pertinentes, sin embargo, nunca se les ocurrió irse juntos a desayunar...

Conozco bien lo que significa hacer una función de filtro, ya que con posterioridad a la estancia en la Universidad donde la había observado, asistí dos días por semana durante un mes al servicio de orientación y empleo de Cruz Roja en Granada, donde hice observación participante, ocupando precisamente, en calidad de voluntario, ese puesto auxiliar de recepción (y filtro) en la entrada. En Cruz Roja, por las características de los servicios que allí se ofrecen (orientación laboral de la red de Andalucía Orienta por un lado, y programa operativo con inmigrantes, por otro) las tareas de filtro se intensifican frente a lo que sucede en la Universidad. Mi puesto en la recepción estaba investido de un fuerte carácter de categorización de los

usuarios que venían al servicio, a fin de derivar a todos aquellos que llegaban buscando atenciones y que no entraban en las competencias del centro, como era el caso de muchos inmigrantes que creían ir a Cruz Roja para cuestiones generales, relacionadas con regularización de documentación, etc., y que por lo tanto suponen un cierto incordio para los orientadores. También estaba encargado, como en el caso del personal auxiliar de la universidad de concertarles citas a los orientadores laborales, según un esquema de atenciones que ellos tenían pactado y entregaban en blanco en la recepción para que se fuera tomando nota de los usuarios y se les diera cita. Como la entidad (Cruz Roja) tiene, por la gran cantidad de públicos a atender y la estructura de sus capitales, una importante cantidad de usuarios, el servir de escudo y de filtro para usuarios que exigen una atención precoz con respecto a las citas normalizadas, les resulta de gran utilidad (las citas que entregaba suponían demoras de una veintena de días, un mes, lo que para muchos inmigrantes, y también españoles, suponían unos plazos poco asumibles ante lo que había continuas quejas e intentos de rebasar la línea de atención que mi presencia pretendía delimitar). También la prevención frente a ciertos usuarios que podríamos llamar *recalcitrantes* para los orientadores del servicio, se me encomendaba, y fueron algunas las veces en que tuve incluso que ocultar la presencia de orientadores en la información a ciertos usuarios estigmatizados en el circuito del sistema.

En definitiva, el personal auxiliar de recepción en el servicio de la Universidad de Granada cumple las siguientes tareas, muy relevantes para el mantenimiento del servicio:

- Recepción, y categorización de los usuarios (un usuario puede venir a consultar una oferta de empleo, con lo que se le invita a pasar, a intentar entrevistarse con un orientador, con lo que se le dará cita y se le emplazará para un día y hora con un orientador). Puede venir otro usuario a hacer preguntas sobre cuestiones que no tienen relación directa con el servicio, con lo que se intentará que no pase al interior a molestar a los orientadores, o puede venir a pedir mayor celeridad con la tramitación de sus expedientes, o a quejarse de algún aspecto de sus interacciones, con lo que se aplican respuestas propia de *calmar al pánfilo*, evitando siempre que pase a hablar con los orientadores. Esta función les es exigida expresamente por el personal de orientación como se pudo observar en varias ocasiones en que el mecanismo de *filtro* no funcionó adecuadamente.

- Explicación somera de lo que se ofrece en el centro, y entrega de algunos folletos explicativos al respecto. Estos folletos ofrecen una panorámica de la panoplia o el circuito de políticas activas que allí se ofrecen, tal y como vimos.

- Mecanización de datos sobre los usuarios a fin de llevar al día los programas de orientación de Andalucía Orienta y otro sistema interno de registro que posee la propia bolsa de colocación de la universidad. Aunque los orientadores también realizan algunos trabajos de mecanización, aquellos que parecen más vinculados con sus interacciones, la mayoría del trabajo mecánico lo harían en este servicio los auxiliares de la recepción, evidentemente en las horas en que el servicio permanece cerrado al público.

- Concertación de las citas de orientación laboral de los orientadores, según los esquemas de atención que se van pactando entre ellos para cada ejercicio mensual (esto implica armonizar las diferentes actividades de los orientadores en cada periodo, los días de descanso, la redistribución de cargas de trabajo a fin de que en el largo plazo todos tengan una carga de trabajo similar y acorde a grandes rasgos con los objetivos de Andalucía Orienta). La concertación de la cita de orientación ya implica el explicar a las personas los procedimientos burocráticos a seguir, entrega de solicitudes que han de rellenarse, información sobre los requisitos documentales para entrar en bolsa de empleo, como es la aportación de fotocopias de título, de todos los méritos que se alegan en currículum, certificado compulsado de notas, etc. Hay que decir que se pudieron observar numerosas quejas en relación con la burocracia a que se somete el proceso de orientación en la universidad. Es cierto además, que en algunos casos estos requisitos burocráticos pueden emplearse con rigidez cuando se trata de usuarios que llegan al servicio fuera del horario de atención al público que los orientadores han establecido, y en otros casos donde el usuario no entra con buen pie, por decirlo de alguna forma, en el centro.

Es muy frecuente hacer que un usuario vuelva, solicite una nueva cita de orientación, después de haber asistido a la primera habiendo olvidado alguna de las fotocopias y documentos que se le piden, no existiendo en el lugar un espacio donde los usuarios pudiesen hacer fotocopias agilizando sus tiempos. Esto era uno de los motivos de mayores quejas abiertas entre algunos usuarios, que veían retrasarse su proceso de orientación (recordemos que situaciones de este tipo no repercuten negativamente en los orientadores, sino que al revés pueden favorecer su cumplimiento de objetivos, ya que sucesivas venidas de los usuarios al servicio cuentan después como horas de atención que los usuarios firman y en muchos casos en un monto de atención horaria muy superior al realmente recibido). También es cierto que dependiendo del orientador y de la relación orientador / usuario, se han podido observar muchos casos de mayor flexibilidad burocrática en los que el orientador ha dispensado de ciertas tareas a los usuarios, ha realizado él mismo las fotocopias que le faltaban al usuario para ahorrarle “echar otro viaje”, etc.

En cuanto a la carga de trabajo de los orientadores pueden hacerse algunas observaciones. En primer lugar, existe un principio tácito establecido entre orientadores y

usuarios (se ha observado que muchos usuarios así lo demandan), por el cual cada usuario que llega al servicio es asignado a un orientador laboral, lo cual favorecería tanto los objetivos de los orientadores como el interés del usuario en conseguir una atención lo más individualizada y personalizada posible. Este principio se respeta a grandes rasgos, aunque no se hace de forma sistemática. Hay muchos casos en los que por ausencia del orientador en el día en que se produce la cita, por cambios de agenda en las negociaciones internas entre orientadores, y por otros motivos, los orientados pasan de estar en una relación de orientación con un orientador para hacerlo con otro. Hay que destacar que no existe ningún principio de especialización o de división del trabajo a la hora de efectuar la distribución de cargas entre diferentes tipos de usuarios y orientadores laborales. Cabría imaginar, como ya propusimos en otro lugar, especializaciones de los orientadores por tipo de titulaciones de los usuarios por ejemplo (orientadores para usuarios con carreras técnicas, para usuarios con carreras de letras, etc., ya que presentan diferentes problemáticas de ajuste al mercado laboral), pero hoy por hoy no se dan en la realidad.

Destacar que esto, ni se da en el CPEP, ni en ningún servicio de orientación del que se tenga constancia en Granada. Los técnicos de orientación en general atienden a usuarios en general, con las diversas modalidades de acceso y problemáticas que puedan plantear cada uno de ellos. Las actividades cotidianas de los orientadores se repartirían entre:

- Atenciones e interacciones con usuarios (que se producen en el lugar que describimos).

- Mecanización de datos que no se han podido actualizar en el transcurso de interacciones.

- Desarrollo de actividades grupales de orientación como es la impartición de los diferentes y numerosos talleres que se dan en el servicio como: taller de entrevista, taller de habilidades sociales, taller de afrontamiento del estrés, taller de acceso al trabajo en la función pública, etc.

- Asistencia a seminarios y a talleres de presentación del CPEP en otros lugares del espacio universitario, como facultades, etc. Aunque no se hacen con mucha frecuencia se buscan acuerdos de colaboración con facultades para presentar los dispositivos de políticas de empleo en éstas, lo que da ocasión a los técnicos para efectuar un trabajo de difusión fuera de la escena habitual de su trabajo cotidiano.

En definitiva un día normal de trabajo implica unas horas de actividad en la atención a usuarios que van aproximadamente de las diez de la mañana a la una. Es muy raro que todos los orientadores se encuentren interviniendo en la escena a un mismo tiempo debido a la diversidad de actividades a las que atienden como hemos dicho antes. Lo normal es que haya entre tres y cinco orientadores atendiendo a sus usuarios. Salvo días excepcionales, en el caso de las dos personas de intermediación, éstas sí que se encuentran todos los días en el servicio. Dependiendo del tipo de orientador y del carácter de las interacciones, más burocratizadas o relaciones de servicio tendentes al trabajo social, las entrevistas que mantienen los orientadores con sus usuarios varían mucho en el tiempo. Hay interacciones breves, fugaces, casi mecánicas, muchas de ellas cuando se trata de citas para *actualizar* los datos de currículum en la bolsa de empleo, que duran cinco minutos. También hay intervenciones, sobre todo, de primera entrevista, que pueden llegar a durar hasta una hora, una hora y cuarto de duración. En cualquier caso, se ha solicitado a usuarios ver el parte de asistencia que firman, y no se ha podido ver nunca una asistencia firmada de menos de media hora, cuando muchas de las asistencias hacen figurar hora y media de atención (lo cual sólo sucedería muy, muy excepcionalmente).

Muchas de las entrevistas efectuadas a orientadores laborales se hicieron en sus lugares de trabajo por lo que ya se había podido observar una cuestión curiosa en la relación entre los agentes y los espacios físicos en los que actúan (sus *escenas goffmanianas*). No se da en este ámbito laboral, a diferencia de lo que parece ocurrir en otros trabajos que implican el disponer de mesa, ordenador, y a veces despacho propio para el trabajo (esto, cierto es, que muy infrecuente), indicadores de *familiarización del espacio* por parte del agente. Me refiero al hecho de que es frecuente en el ámbito de la función pública, por ejemplo, el ver cómo los agentes tienden a restar frialdad e impersonalidad a los espacios que se les asigna para el desempeño de sus tareas (y en los que las personas pasan buena parte del tiempo de sus vidas cotidianas), importando a la escena laboral objetos (fotos de familiares, recuerdos de viajes realizados, pisapapeles de la propiedad y afectos del agente, etc., que se colocan en paredes, paneles, a veces como *salva pantallas* del ordenador, etc.) que pertenecientes a sus ámbitos privados y afectivos, les sirven, presumiblemente, para hacer más comfortable su estancia laboral.

Ni en el caso de los orientadores de la Universidad de Granada, ni en los que he visitado en sus puestos de trabajo para hacer las entrevistas, se da este fenómeno, y sólo pude ver el caso de uno de los puestos de intermediación donde había alguna foto de los hijos de la técnica titular que estaba de baja. Ningún otro signo de importación de la vida familiar y afectiva a la escena laboral. Y mi pregunta es si esto no guardará alguna relación con el carácter provisional y de trampolín hacia otras posiciones laborales que estos agentes parecen darle a su trabajo (así lo

reconocen muchos en las entrevistas), visto el escaso reconocimiento e incluso conocimiento social que de él se tiene. Es como si los agentes no quisieran identificarse con unos lugares de trabajo en los que estarían como de paso, igual que un estudiante no amuebla un piso de estudiantes en el que reside de la misma forma que lo hace cuando ya compra su residencia, lugar en el que se supone que proyecta vivir estable un buen tramo de su vida. Es curioso que incluso en CPEP, donde se dan condiciones de estabilidad fáctica en el trabajo bastante buenas, reinara esta falta de personalización de la escena física de la actividad laboral.

Cuando los orientadores se quedan en la *región posterior de la escena*, es decir, cuando, a partir de la una de la tarde el servicio cierra su puerta de atención al público, se genera un clima de conversación, de distensión entre agentes, propio de compañeros de trabajo que no parecen tener áreas fuertes de conflictividad. Como en muchos lugares públicos, se hacen algún tipo de cosas en común que sirven para mantener un clima de equipo, en este caso lo que se hace, por ejemplo, es jugar juntos a la bono loto, lotería y juegos de azar de este tipo, que permiten alimentar una ilusión común, y que denotan ese cierto sentido de comunidad. Se mantienen conversaciones sobre temas diversos, sobre la familia, el cuidado de los hijos, alguna noticia de actualidad, lo normal en un espacio de trabajo de estas características. Ahora bien, hay una cuestión que se pudo observar y que parece relevante: nunca se produce una conversación en la que el tema sea el usuario de la orientación laboral en un sentido abstracto (por ejemplo, ¿será este taller positivo para el usuario, o esta herramienta o esta técnica?) y prácticamente nunca se habla de ningún usuario concreto salvo que este haya sido el motivo de alguna incidencia en el servicio, cosa que mereció comentarios sólo en dos ocasiones en los tres meses de observación. Por una parte creemos que esto se debería a la propia *carrera moral* de estos agentes concretos en un servicio en el que ya todos cuentan con gran experiencia y habitus personal para resolver sus relaciones de servicio e interacciones. Pero por otra parte también denota un aspecto que se pudo observar y certificar en numerosos indicadores: *el papel verdaderamente marginal que juega el concepto de usuario en la lógica del diseño y del desarrollo de la orientación laboral. Siendo la materia prima de estos servicios, no parece que los usuarios sean motivo de reflexividad de los agentes en cuanto a la actividad que con ellos despliegan.*

5.2.2. La importancia del usuario en los servicios de orientación

En este sentido una de las cuestiones que tendí a privilegiar en mi observación directa del servicio fue la de intentar buscar indicadores que nos mostraran cuál es el papel de los usuarios en la orientación, y si la importancia simbólica que a ellos se acuerda es alta o baja.

Todo indica, por lo que se pudo observar, que el trabajo realizado en el servicio de orientación de la universidad no viene más que a corroborar esta opinión casi unánime de técnicos, y también de orientadores en sus entrevistas, del nulo papel que juegan los usuarios en la fase de diseño, desarrollo, implantación de medidas de orientación laboral. Más allá de eso, el espacio y la importancia simbólica que se les concede a los usuarios en el servicio de orientación, quizás por la conciencia más o menos velada que albergan los orientadores con respecto al escaso impacto que estas intervenciones tienen sobre la relación de ajuste entre la oferta y la demanda de trabajo, es bastante marginal.

Habría varios indicadores que avalarían esta hipótesis. En primer lugar el hecho de que los propios técnicos de orientación disfruten de tan alto margen de maniobra en la delimitación de sus tareas, la ordenación de sus tiempos, e incluso la proposición de variaciones y pequeñas innovaciones en las formas de intervención, en las que no cuentan con asesoría ni apoyo experto superior a sus propios conocimientos y destrezas. Creemos que esto es un factor que juega a favor de que el servicio y las actividades que en él se llevan a cabo estén organizadas según una lógica general que favorece los intereses de los orientadores por encima de una atención al usuario que resulta mejorable.

El servicio cierra su atención al público sobre la una, mientras los técnicos permanecen en sus puestos hasta las tres, lo cierto es que son muchos los casos de usuarios que llegan sobre la una, que a veces, proceden del extrarradio de la ciudad, y que ven frustrada su visita por el carácter restrictivo de este horario. Parece por ejemplo, que una ampliación del horario de atención a la una y media, favorecería, de entrada una sustancial mejora en la satisfacción de los usuarios. De hecho, y debido a la problemática que la cuestión horario genera, ese horario de cierre de la una no es un horario que se cumpla de manera estricta cada día, es más bien una barrera orientativa que tienen las personas de recepción para cerrar la puerta por dentro y detener el flujo de usuarios, pero muchos días, y por imperativos de los usuarios que llegan y consiguen *colarse* en el servicio, éste puede prolongarse quince, veinte minutos, incluso media hora.

Es frecuente también, en los días en que hay una agenda relativamente fuerte de trabajo, que se pueda asistir a la siguiente escena: cuatro orientadores en la sala, sólo dos de ellos llevando a cabo sus interacciones con usuarios, y otros dos, habiendo cubierto su plan temporal de trabajo, y tal vez esperando una cita que ha de producirse en el transcurso de tres cuartos de hora, o una hora, sentados frente a su ordenador y en una situación en la que los usuarios percibirían que no se sienten atendidos por los técnicos. Al mismo tiempo cuatro a cinco

personas haciendo cola para recibir una primera entrevista de orientación, o una orientación con alguno de los orientadores presentes, y ocupados, etc.

Estas situaciones provocaron quejas en diversas ocasiones entre los usuarios, durante el tiempo que transcurrió la observación, quejas que no solían ir más allá de leves protestas verbales. Sin duda, la organización de los tiempos y la distribución de las cargas de trabajo, así como la gestión, muy autónoma de los tiempos de descanso y vacacionales entre orientadores, se hace de forma que no se tienen en cuenta, todo lo que tal vez se podría, las necesidades e intereses del usuario. Por lo que se pudo observar, *habría que decir que el usuario no es objeto de reflexividad sobre la acción y planificación por parte de los técnicos*. Desde luego uno de los indicadores más sorprendentes y flagrantes de este orden de cosas que describimos, es el hecho, ya mencionado, de que las dos personas de intermediación, que hacían un mismo trabajo (no reemplazable por el de los orientadores) de atención al público, saliesen todos los días juntas a desayunar. Nunca hubo, y que yo pudiera ver o tener constancia, ninguna llamada al orden en este sentido.

La no existencia de procesos de seguimiento de la trayectoria de inserción de los usuarios y de la propia trayectoria en el servicio, es un indicador del espacio simbólico que el usuario ocupa en estas acciones. Desde luego no existe ningún procedimiento formalizado de retroalimentación o de recogida de información de los usuarios de la orientación en relación con el propio servicio de orientación que reciben. Pero aún más, no existen tampoco procedimientos informales, que formando parte del habitus de los orientadores pudieran tener una utilidad en este sentido. Lo máximo que puede escucharse en una relación de servicio de orientación es el uso de frases genéricas, de cortesía y de tacto del estilo de: *¿cómo va eso? ¿va la cosa bien? ¿has encontrado ya algo...?* Preguntas que a veces se formulan cuando se está en contacto con un usuario conocido, que vuelve por renovación burocrática al servicio, etc. No sólo nunca se observó una conversación telefónica referida a un seguimiento del usuario, sino que tampoco se ha observado nunca que el hacer preguntas sobre el propio desarrollo y naturaleza y adaptación de las medidas activas al usuario forme parte de las herramientas comunicativas que hay en juego en el orden comunicacional entre orientador y usuario.

Parece muy plausible pensar que en la constitución de los habitus laborales de los orientadores y las formas generales de intervención de los servicios a lo largo del tiempo, los usuarios tengan un papel inevitable que jugar en la medida en que tanto usuario como servicio han de conformarse también a las constricciones que le imponen las tipologías de usuarios a los que se dirigen, pero este proceso se hace por ensayo y error con respecto a qué funciona y qué no para mantener una determinada relación de servicio como las explicadas aquí. Sin embargo

el usuario no dispone de un espacio de aportación explícita de su experiencia, de sus observaciones, etc., en el orden lógico de la orientación laboral, y por lo tanto el concepto usuario no es objeto de una acción de reflexividad de estos servicios, como hemos explicado. Todo funciona como si se tratara de que los orientadores pudieran hacer su trabajo en las condiciones más óptimas posibles desde la óptica de su comodidad, dando por descontada la acción y la calidad de la intervención con el usuario.

La disposición física de los orientadores y de las mesas donde se realiza la orientación laboral también puede resultar indicativa de la distancia que puede haber entre el papel central del usuario que se le concede en las formulaciones teóricas y oficiales sobre esta actividad y el desarrollo de la misma en la vida cotidiana. Si la atención personalizada de la orientación laboral, y en general el diseño de lo que se llama *itinerarios personalizados al empleo* se reclama como una de las virtudes de las políticas activas de empleo para resolver las cuestiones sociales planteadas en nuestros tiempos, no vemos de qué forma puede casar esa personalización de la orientación, con una dedicación y gestión efectiva de recursos dedicados a la orientación que suponen tal grado de hacinamiento de los orientadores y los usuarios, que hacen inviable una relación de orientación con privacidad entre ambos. Aunque intentando separar mediante mamparas los espacios de intervención de cada orientador (como sucede, por ejemplo en Forja XXI, o en Arcaempleo), la regla general de la disposición de espacios en todos los lugares que he visitado en los que se hace orientación laboral, es la de concentrar mesas de orientación en poco espacio, lo que dificulta mucho que puedan darse conversaciones aisladas de las del resto de orientadores y usuarios presentes.

Esto forma parte de la constricción de recursos con la que deben operar los orientadores, pero más allá de ello también puede entenderse como un ejemplo de la importancia real que se acuerda al usuario en estas medidas de empleo, y por otra parte es una restricción que favorece que los orientadores se instalen en una lógica de trabajo donde la forja de su habitus cotidiano puede alejarse (de manera justificada para ellos) de los objetivos que deberían de perseguir estas políticas, como es un ejemplo claro el de tratar a los usuarios más como categorías que como individuos, tal y como demostramos en este trabajo.

5.3. EL ORDEN COMUNICACIONAL Y EL USO DE HERRAMIENTAS EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERACCIÓN Y LA RELACIÓN DE SERVICIO

Una de las preguntas que nos hicimos al comenzar el trabajo de observación era la de comprender de qué forma se instauraba un orden y una serie de relaciones de poder comunicacional en las interacciones. Igual que presuponemos que un médico tiene todo el poder

comunicacional frente al enfermo para elaborar su diagnóstico, para decidir en qué momento se aplica éste u otro tratamiento, cuándo han de comunicarse determinadas noticias favorables o desfavorables al enfermo...

Nos intrigaba comprender de qué forma podían establecerse determinadas relaciones de poder comunicacional entre orientadores y usuarios, habida cuenta de la escasa legitimidad científico-social con que parece contar esta función de la orientación. Observar cómo se producían las interacciones, quién solía hacer la mayoría de las preguntas y quién las respondía, etc., fue uno de los ejes que se privilegiaron en la estancia en el servicio. También se formularon este tipo de preguntas a todos los usuarios de orientación que se entrevistó a fin de complementar las observaciones con los criterios que expresaban los usuarios.

Se intentará aportar aquí un esquema breve sobre la forma en que pueden transcurrir las interacciones. No vamos a profundizar mucho en ello ya que en los relatos sobre usuarios del servicio se da buena cuenta de numerosos ejemplos que analizan esta cuestión con bastante detalle.

1) El comienzo de una interacción o posible relación de servicio.

Una vez solicitada y concertada una cita de orientación, llega el momento en que se produce el inicio de la relación cara a cara. No hay mucho que destacar en cuanto a los primeros intercambios que se producen entre los dos agentes que buscan su presentación de sí, y la presentación de sí del servicio de orientación en el caso del orientador. Sí es importante señalar que todo indica que mucho de lo que suceda en estos primeros intercambios, debido sobre todo a que se produce el inicio de la presentación de sí del usuario, es tenido en cuenta por el orientador en el proceso de evaluación de capitales que hace al respecto de la persona que tiene enfrente. Indicadores que significan para el orientador *descuido en la presentación de sí*, se tendrían en cuenta en cuanto al juicio que se va haciendo con respecto a qué tipo de relación de orientación cabe poner en marcha, y hasta dónde puede llegarse con ese usuario.

El tener una presentación de sí alejada de la discreción que se encuentra en la media de los usuarios (aparentar una normalidad en el vestir, por ejemplo) puede resultar especialmente perjudicial. Ir vestido en chándal, con prendas deportivas, por ejemplo, que presuponen no haber previsto una presentación adecuada para la situación, puede ser percibido por el orientador (como pude observar y certificar con los orientadores) como un estado general de desorientación de la persona usuaria que llevaría a juzgar a estas personas como casos en los que la orientación se mostraría poco capaz de reconducir actitudes que se salen de su marco de

empleabilidad. En general todo indica que las primeras impresiones que el orientador pueda extraer del usuario, tienen un fuerte peso en su proceso de evaluación de capitales y actitudes de la persona, ya que se trata de relaciones que están predispuestas sobre una fugacidad temporal que favorece esta psicologización y arbitrariedad de los juicios.

2) El orden comunicacional en la interacción

Las interacciones se construyen en base a una serie de intercambios verbales (entre otros elementos) cuya uni-direccionalidad (una de las partes interviene más, imponiendo básicamente el orden de la comunicación) o bi-direccionalidad (se da una mayor simetría en ese orden de preguntas respuestas) puede advertirse a partir del indicador de la formulación de preguntas y la generación de respuestas, así como en base a quién propone la extensión temporal de las interacciones y las nuevas sesiones de orientación, fundamentalmente. Es evidente que la naturaleza última de cada interacción depende también de aspectos generales de las personalidades de cada una de las partes que la componen (así como de las tipologías de necesidades que presenten los usuarios y del estilo de orientación que posea el agente de mediación), y que no pueden ser aprendidas sociológicamente. Pero también las interacciones suponen la actualización de una serie de habitus comunicacionales y laborales entre orientador y usuarios, de los que pueden señalarse algunas reglas generales que parecen regir en este campo.

En términos generales, y con independencia del tipo de usuario ante el que nos encontremos (usuarios que sólo buscan una relación escueta destinada a inscribirse en alguna política activa, o usuarios en busca, de un trato más personalizado), todo indica que los usuarios, confrontados al orientador laboral, tienden a dejar que sea éste el que marque fundamentalmente el orden de la comunicación, el que formule las preguntas necesarias a fin de poder obtener del servicio aquello que ellos puedan ir buscando, ya sea porque tienen confianza en el carácter profesional de la orientación (hay casos, parecen pocos, de usuarios en los que se da la creencia de que el orientador está ahí porque posee unos conocimientos especializados en la búsqueda de empleo de los que se carece como usuario, lo veremos en las trayectorias que relataremos más adelante), ya sea porque ante la desconfianza, los usuarios tienden a sostener una posición de expectación ante lo que el orientador les ofrece, que significa también la evaluación de la utilidad o inutilidad de la orientación dentro de sus estrategias de acceso al empleo.

Por lo tanto, son los orientadores los que disponen, en principio, tanto de un habitus formado en el trato comunicativo con personas como de una serie de protocolos y de herramientas de orientación que les permiten mantener el orden comunicacional de la interacción dentro de los parámetros que satisfacen sus requerimientos. Las interacciones

comienzan casi siempre, en una primera entrevista por una presentación del servicio, como ya sabemos, que permite al orientador, al mismo tiempo, el ir planteando diversas herramientas de orientación, que serán susceptibles o no de servir para la construcción de la intervención según la valoración que se haga de la utilidad y posibilidad de poder emplearse con cada usuario. Todo orientador sabe que ante determinados usuarios desprovistos de capital escolar y confinados a los márgenes descualificados del mercado de trabajo, de poco sirve plantear una sesión de trabajo en torno a cómo se hace un currículum. Obtendrían un rechazo inmediato y un abandono del usuario: relación de servicio truncada.

Pero llevar básicamente el peso del orden comunicacional no significa siempre y necesariamente disponer de todo el poder en la comunicación frente a un usuario que sería pasivo e inerte ante lo que sucede. El usuario, por lo general se deja conducir (este dejarse conducir será mayor o menor dependiendo del tipo de usuario y de la claridad que tenga en cuanto a sus expectativas frente al empleo y frente al servicio de orientación contactado), en el orden comunicacional, en la medida en que esto resulte funcional al desarrollo de la interacción de la que pretende obtener algún tipo de beneficio (cumplir con algún requisito en relación con las políticas activas, como inscribirse en bolsa, obtener información concreta sobre algún proceso de búsqueda de empleo en el que quiere participar, o simplemente recibir ayuda en su proceso general de adquisición de competencias de empleabilidad, si fuese el caso). Pero no debemos confundir aquí esta conducción de la interacción con una situación de arrastre comunicativo donde el usuario acabaría sólo por responder a los intereses del orientador y del servicio de orientación. Disponer de mayores elementos para conducir el orden comunicacional no equivale a despojar de poder comunicacional al usuario.

El usuario también dispone de poder en el orden comunicacional. En primer lugar puede juzgar inadecuada o innecesaria la información que está recibiendo, o puede pensar que el orden comunicacional tiende a encajonar sus problemáticas en un marco de categorías en las que no se siente representado, lo que supone en muchos casos la aparición de actos de rebeldía comunicativa, de intentos de alteración del orden comunicacional que se quiere imponer por parte del orientador (discrepar sobre la forma adecuada de hacer un currículum, por ejemplo, poner en duda la legitimidad del conocimiento experto del orientado, confrontándolo con información obtenida de otros agentes o políticas de empleo: ¡es que en este servicio me dijeron lo contrario!) intentar imponer una agenda de temas que le interesan al usuario aunque el orientador intente centrarse en otros asuntos por falta de respuesta a las preguntas que plantea su orientado, etc. Por supuesto, el usuario dispone de un poder central: el de interrumpir, con mayor o menos dosis de tacto, la interacción y poner fin a la posibilidad de que se establezca una relación de servicio entre orientador y orientado. En estos casos el orden comunicativo

acabaría desembocando en interacciones abocadas a un final prematuro, con respecto a las posibilidades de una verdadera relación de servicio en orientación.

Como sabemos, las relaciones de servicio en orientación se establecen en base a la creación de una empatía entre orientador y usuario que depende en buena medida de que se establezca una bi-direccionalidad en la comunicación y una cierta simetría en los poderes del orden comunicativo. Tanto en el modelo de orientador burocratizado, como en el modelo de orientador-trabajador social, que practica la escucha activa, el permitir que el usuario vaya introduciendo sus demandas, sus preguntas y sus inquietudes en un orden comunicacional cuyo esqueleto suele ser trazado por el orientador, se convierte en crucial para que se establezca la empatía y la relación de servicio. Mostrarse comprensivo, y tener tacto con un usuario, que plantea una duda sobre la forma de hacer el currículum que le está exponiendo el orientador, no pretender imponer un supuesto conocimiento experto y permitir una comunicación más horizontal, basada en preguntas y repuestas de manera bi-direccional donde el usuario tiene indicios de sentirse escuchado, es una de las formas de comunicación que hemos podido observar que habilitan el surgimiento, o más bien la facilitación del surgimiento de relaciones de servicio.

En este orden comunicativo que sería el característico de una relación de servicio, el orientador no deja de conducir la entrevista en cuanto a aspectos técnicos, pero no hay una imposición de agenda que sea artificial a los temas y a la sensibilidad que el usuario muestra ante unos y otros asuntos. La flexibilidad comunicativa y la capacidad para escuchar, son así, como sabemos, competencias comunicacionales de gran valor en los orientadores para propiciar este tipo de órdenes comunicativos. El orientador, pregunta y responde según las necesidades del usuario, y reconduce sus herramientas de trabajo según las peticiones del usuario, manteniendo un respeto y una comprensión hacia la situación que se le está relatando y hacia los criterios profanos pero experimentados que pueda expresar el orientado. En varias de las entrevistas realizadas hemos podido comprobar, que ante la carencia básica de un conocimiento experto que sea inexpugnable por el usuario, es el tacto del orientador y la competencia comunicativa que muestra lo que es valorado por los usuarios en la relación de servicio, pudiendo llegar a decir, como veremos, que *tacto y profesionalidad son interpretados como una misma cosa por los usuarios.*

Cabe pensar en la existencia de distintas formas de desarrollo del orden comunicacional en base a la combinación de estilos de orientación y tipos de usuarios: 1) orientador burocrático / usuario que busca relación burocratizada, 2) orientador burocrático / usuario que busca orientación y encontrar una relación de servicio, 3) orientador tipo trabajador social / usuario

que busca una relación burocrática, 4) orientador trabajador social / usuario que busca orientación y encontrar una relación de servicio. Por supuesto esto son tipos ideales de interacción que podrían dar lugar a diferentes órdenes comunicativos, y en la realidad las interacciones son variantes que incorporan elementos de modelos mixtos de interacción, ya que un orientador con estilo y tendencia burocráticas no se comporta siempre de forma burocratizada, ni lo hace así ante diferentes tipos de usuario, e incluso ante un mismo usuario, se han observado comportamientos en los que la aparición durante la interacción entre orientador y usuario, de alguna homología inesperada ha hecho que el estilo comunicacional burocratizado se flexibilizara y diera lugar a un trato más basado en la empatía. En definitiva, como hemos recalcado, *un orientador burocrático también mantiene relaciones de servicio*, lo que sucede es que por lo que se pudo observar estas relaciones parecen tener unas peculiaridades en sus órdenes comunicacionales que las hacen más asimétricas en la comunicación y menos bidireccionales que en los casos de orientadores tendentes a la escucha activa. Desde luego la combinación que parece más favorable al surgimiento de relaciones de servicio extendidas y fértiles entre orientador y usuario son las que confrontan a orientador y usuario según las tipologías del cuarto modelo expuesto con anterioridad. Pero evidentemente se trataría sólo de una categorización basada en tipos ideales en el sentido weberiano.

Una de las cuestiones que introducen diferencias visibles entre unos estilos de orientación y otros y que marcan los órdenes comunicacionales de las interacciones es la preferencia por el uso de unas u otras herramientas en la construcción de la interacción, así como la forma en que pueden usarse estas herramientas, el énfasis que puede ponerse o no en el uso de determinadas herramientas que proporcionan oportunidades de poder comunicacional a los inter-actantes.

Vamos a señalar sólo las observaciones que se han hecho vinculadas al uso de tres herramientas de trabajo en orientación laboral, que pueden sugerir algunas hipótesis para una mejor reconstrucción de los *posibles* que se dan en el ámbito de las interacciones. *Estas herramientas son: el currículum, las técnicas de auto-conocimiento (técnicas DAFO¹³⁹), y el uso de la pantalla del ordenador.*

Lo interesante del *uso del currículum*, es que si bien es una herramienta clave, teóricamente decisiva en la búsqueda de empleo, la información que sobre su elaboración pueden dar los orientadores está basada en la arbitrariedad y en la aleatoriedad del propio agente que hace la orientación. Esto no es más que *una prueba de la falta de un conocimiento experto*

¹³⁹ Es lo que en el argot de los mediadores para el empleo llaman *diagnóstico de debilidades y fortalezas* de la empleabilidad del sujeto.

objetivo que el orientador pueda convocar en su función. Sin embargo, como es una de las herramientas de búsqueda de empleo relativamente más sofisticadas sobre las que el orientador puede formar a sus usuarios, no han sido pocas las ocasiones que se han podido observar, en las que confrontados a usuarios que presentaban una fuerte desorientación en cuanto a las modalidades y formas de hacer el currículum, éste fue empleado por los orientadores para hacer recargar su legitimidad y dar ciertas muestras de autoridad pedagógica ante sus usuarios. No existe una forma consensuada de hacer el currículum, de disposición de sus bloques internos, de uso o no de fotografías, etc. No hay manuales consensuados sobre el currículum que usar por parte del orientador y menos que recomendar a los usuarios, pero el orientador no deja de ser un nudo central en la circulación de información sobre la búsqueda de empleo, que si no supone conocimiento experto en sentido estricto, sí que le permite conocer el estado general de la cuestión, las formas que parecen más aceptadas en un determinado espacio y tiempo laboral, que puede esgrimir como autoridad pedagógica ante el incipiente buscador de empleo.

Hay que decir que el uso del currículum como herramienta constructora de interacciones se produce de manera indistinta entre los usuarios, con independencia de un estilo burocratizado o más empático de orientación. Eso sí, se ha podido apreciar una forma diferente de tratamiento de las cuestiones que tienen que ver con el currículum en unos y otros casos. Los orientadores de estilo burocratizado que se han observado en la Universidad de Granada tienden a abordar el currículum como una herramienta más dentro de sus protocolos de intervención con el usuario y de mecanización de datos en el ordenador. Raramente aprovechan el currículum para traspasar la raya de la relación basada en intercambios verbales relativos a la puesta a disposición de ésta u otra fotocopia. Es normalmente a petición del usuario que puedan producirse llamadas al orden en cuanto a valoraciones sobre la forma de mejorar la presentación diferida de sí que supone el currículum.

Sin embargo todo indica que los orientadores de estilo empático, tipo trabajador social, hacen del currículum una de las oportunidades más destacadas para ir mejorando el conocimiento que tienen de sus usuarios, traspasando las líneas de una comunicación distante, y por lo tanto favoreciendo la aparición de la empatía entre las partes, y además se ha podido observar cómo el currículum resulta en muchos casos (sobre todo entre este modelo de orientador) una excelente oportunidad para comenzar a hablar de la vida laboral de los usuarios, para irlos guiando a la ejecución de un auto análisis verbalizado de sus trayectorias de empleo, y sobre todo para conectarlos, a través de las cuestiones que plantea el currículum, al circuito de las políticas de empleo que en el servicio se promocionan. A una persona que llega al capítulo *experiencia* del currículum, se le puede plantear, que a tenor de la gran demanda de experiencia que hacen los empresarios y ante las dificultades de conseguirla, existe la posibilidad de realizar

cursos de FPO que resultan una suerte de alternativas a la experiencia en la búsqueda de empleo. Se ha podido constatar el empleo de esta técnica en numerosas ocasiones. En definitiva, el currículum es una herramienta de interacción que permite ir de los aspectos más públicos de la persona hacia pequeñas exploraciones de cuestiones más íntimas de éstas, y que permite que se creen *lazos de empatía*, surgimiento de *homologías* y demás cuestiones que generan un orden comunicacional más bi-direccional.

Normalmente los valores y consignas que se difunden en torno al currículum son:

- El currículum es una herramienta de *presentación de la persona en diferido* que sirve para poder *venderse* mejor. No se trata de mentir o de exagerar los méritos en el currículum, lo que se desaconseja expresamente, pero sí el saber presentar lo que se ha hecho de forma favorable, saber ocultar algún posible estigma como un periodo de la vida en que se ha tenido menos actividad laboral, etc.

- Ese venderse, está en relación con una recomendación archirepetida en los escenarios de orientación: en el currículum hay que intentar distinguirse positivamente de los demás.

- La capacidad de síntesis y el saber concentrar lo que se ha hecho y lo que se tiene en poco espacio, ya que al parecer, un currículum físicamente extenso tiene menos probabilidades, según los orientadores, de recibir atención en una situación de inflación curricular.

- La falta de conocimientos consensuados en torno al currículum encuentra su paradigma ejemplificado en el uso de la fotografía, recomendada por unos, no recomendada por otros, orientadores que lo dejan al libre albedrío del usuario...

Especialmente entre aquellos orientadores que tienen un estilo de trabajo que rebasa el modelo burocratizado de la mera suministración y demanda de documentación, hay una herramienta de interacción que se emplea con mucha frecuencia y que permite, favorece, un orden comunicacional más tendente al surgimiento de la empatía entre los sujetos. El uso de técnicas de comunicación basadas en favorecer un orden comunicacional centrado en que el usuario haga una *reflexión en voz alta* sobre su *carrera moral en el empleo*, es muy acorde con el papel teórico que desempeña un trabajador social, tal y como puede desprenderse de Verdés-Leroux (1978). Se negocia un consenso de trabajo entre orientador y usuario en el que se construye una especie de balance de los capitales positivos, las fuerzas con las que cuenta el usuario en su búsqueda de empleo, así como lo que pueden considerarse rémoras, y se motiva al usuario para que clarifique sus objetivos profesionales. Sin duda el uso de estas herramientas,

presupone o establece la fase inicial de un proceso de sinceridad del usuario y el orientador que se encuentra dentro del más puro orden comunicacional de una relación de servicio que suele tener buenas dosis de empatía como fundamento, por eso he podido observar que son casi siempre los orientadores no burocráticos los que la usan con gran frecuencia.

La utilización de *la pantalla del ordenador* en el transcurso de la interacción es un comportamiento que tiene sus implicaciones sobre el orden comunicacional y que se ha podido comprobar que se emplea con bastante frecuencia por los orientadores. Si bien en el caso de la Universidad de Granada, al menos, puede afirmarse que se usa mucho más en el caso de orientadores con estilo burocrático que en el otro modelo descrito. Se diría que en interacciones basadas en intercambios de corta duración y que reposan muy importantemente sobre un orden comunicacional protocolario (el caso típico sería el de una persona que viene al servicio a pedir información sobre unas oposiciones, las características de un tipo de trabajo que tiene claro, actualizar su currículum en la bolsa de empleo), el uso de la pantalla de ordenador resulta un facilitador de la comunicación con los usuarios para orientadores que han evaluado la necesidad de no salirse del guión que tienen previsto.

Apoyar la petición de esta u otra fotocopia del currículum que se está actualizando con la exhibición de la pantalla del ordenador donde viene mostrado el orden lógico de la información que se está pidiendo, parece reforzar los raíles de esta relación y por lo tanto permite al orientador mantener el poder y el orden comunicacional dentro de los cauces que tiene más o menos previstos. Ante determinados intentos de rebelión en el orden comunicacional, puestas en entredicho de capitales y autoridad pedagógica del orientador y otros casos de alteración del orden comunicacional, el recurrir a la pantalla del ordenador, para mostrar un decreto por el que se regula determinada norma en las políticas activas, o donde se señalan las opiniones coincidentes del orientador con determinada información sobre la que el orientado muestra discrepancia, es un mecanismo que tiende a dotar de objetividad a una actividad que como sabemos discurre en buena medida en el terreno de lo aleatorio y de la incertidumbre. Si puede convocarse una certeza reforzada por el poder que ofrece la tecnología, el manejo de ésta, y el conocimiento de determinada información sobre la búsqueda de empleo de la que el usuario está huérfano, el orientador no dudará en imponer su poder e invertir una toma de fuerza en el orden comunicacional a través del uso de la pantalla del ordenador.

Una forma frecuente en la que los orientadores cierran sus interacciones, sobre todo aquellos que tienen incorporado a su hábitus cotidiano el uso intensivo de la pantalla de ordenador, es abrir la página web del servicio de orientación del CPEP, y mostrarle al usuario los dos o tres pasos esenciales para acceder al panel de ofertas telemáticas de empleo, lo que les

sirve para plantearles que posiblemente no van a recibir un seguimiento de su búsqueda de empleo debido a la gran cantidad de usuarios, y además les asegura el retorno de un porcentaje de usuarios que volverán atraídos por algún puesto ofertado en el que tengan interés y al que algún día pueden llegar a través de la interfaz del servicio en internet.

2) El cierre o la finalización de la interacción

Aquí sería más destacable lo que no sucede que lo que sucede. Intercambios de cortesía propios de cualquier ámbito comunicacional y de trabajo con personas, pero a destacar que no se hace nunca, por parte del orientador, observancia del mantenimiento de un seguimiento en la dirección orientador / usuario. Por el contrario suele ser una forma de cerrar la relación, el recordar al usuario la conveniencia de pasar por la agencia de colocación si se producen modificaciones esenciales de su currículum, de cara a su actualización, y la necesidad de renovar la vigencia de la demanda cada seis meses para permanecer inscritos en bolsa. Como hemos señalado, el apoyo cibernético a la pantalla del ordenador es en muchos casos un vehículo facilitador para elaborar este cierre de interacción y de sesión. Quisiera destacar algunas frases que se usan comúnmente por parte del orientador para dar fin a la sesión, y que sin explicarlas, creo que refuerzan la idea sobre la naturaleza de este tipo de medidas que estamos analizando aquí: *“bueno, espero que lo que hemos hecho te sirva de algo”*, *“ a ver si ahora tienes más suerte con el trabajo”* y frases por el estilo, que suelen repetirse, casi inconscientemente, como muletillas que creo que denotan el conocimiento estadístico o intuitivo que el orientador tiene sobre el impacto real de su acción en el mercado laboral.

5.4. INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LAS TRAYECTORIAS DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO

Las trayectorias de usuarios de la orientación que han pasado por el servicio de orientación de la Universidad de Granada complementan con sus relatos y testimonios, los resultados empíricos obtenidos de las entrevistas efectuadas con orientadores laborales y de la observación directa de los ejercicios de orientación en el CPEP de la universidad, que venimos de abordar.

Expondremos de manera telegráfica algunas cuestiones metodológicas e introductorias a fin de efectuar una correcta lectura de los relatos que se expondrán. En principio se efectuaron dieciséis entrevistas en profundidad a usuarios de la orientación contactados en el servicio de orientación de la Universidad. Se descartaron dos de ellas para su tratamiento debido a que presentaban problemas como material empírico, no eran válidas (una de ellas se realizó sin grabadora por negación de la entrevistada). Las otras cuatro que han quedado fuera de los

relatos eran válidas para trabajar sobre ellas, pero sus perfiles de trayectoria y sus implicaciones con respecto a la comprensión de la orientación laboral resultaban completamente redundantes con casos de los abordados entre las diez trayectorias que aquí presentamos. Por lo tanto han sido de utilidad en la medida en que han servido al investigador para comprender mejor las trayectorias y explicarlas con mayor profundidad, pero su inclusión habría sido un trabajo estéril, repetitivo, y que no hubiera hecho más que sobrecargar la extensión del texto que se presenta. La certeza de la existencia de una redundancia entre trayectorias (siempre hay matices personales, de individualización, pero no significativos sociológicamente para nuestro objeto de estudio), se consigue debido a que toda entrevista desarrollada iba sucedida de una reproducción de los esquemas centrales de lo escuchado (el investigador tomaba notas a bolígrafo de las cuestiones clave de las trayectorias a la vez que se hacía el registro en grabadora de las entrevistas), notas que se pasaban al procesador de textos, constituyendo, con extensiones de unos cinco folios por entrevista, el núcleo sobre el que después se efectuó la base del análisis de las trayectorias, a la vez que permitía, recopilado todo el material de campo, comprobar donde existía tal homología entre trayectorias que no merecía la pena la transcripción de todo el material.

Como ya se dijo se pasaron un centenar de pre-test en el servicio de orientación, a partir de los cuales se iba aprendiendo sobre las variables que podían ser útiles para estructurar las trayectorias y obtener un suficiente grado de diversidad entre trayectorias a fin de que la comparación entre ellas nos permitiera obtener conclusiones relevantes sobre lo que supone la orientación laboral en sus estrategias de acceso para el público de alto capital escolar. En el *pre-test* realizado se tomaron tres temas como variables indicadoras de variación en las trayectorias a analizar: el capital escolar de las familias (alto o bajo), el apoyo económico de las familias a los hijos (existente o inexistente), y el momento de la carrera moral en que se encontraban los sujetos a entrevistar (más o menos de seis meses de búsqueda fue el criterio elegido para diferenciar). Por supuesto estas variables pretenden introducir la mayor variedad posible entre trayectorias elegidas con un criterio central: *su éxito o su fracaso en el paso por la orientación laboral en el servicio de la Universidad de Granada*.

Hemos considerado que podía hablarse de un paso exitoso de los servicios cuando los usuarios nos relataban una relación con la orientación consistente en haber asistido en varias ocasiones al servicio de orientación de la Universidad de Granada o el tener proyectado asistir a alguna sesión más, y además el hacerlo mostrando un aprovechamiento o rentabilización de lo desplegado en esas sesiones de orientación. Se trataba por lo tanto de entrevistar aproximadamente a un cincuenta por ciento de las personas, que supusieran el haber sostenido o estar sosteniendo una *relación de servicio extendida en orientación*, y otro cincuenta por ciento

de los casos que representaran el discurso de aquellos que pasan fugazmente por el servicio y sin aprovechamiento destacable ni sostenimiento en el tiempo de la relación de orientación. Es lo que también llamamos en el estudio, *usuarios asistibles* en términos de orientación y usuarios *no asistibles o infra-asistibles*. En los relatos reconstruidos sociológicamente se da cuenta de los factores que llevan al paso por el servicio como *asistibles o infra-asistibles*, de los usuarios, entroncando la explicación de lo que supone la orientación laboral en la trayectoria global de los buscadores de empleo.

Las dos primeras entrevistas, las de Elena y Cecilia, se realizaron a dos personas que fueron preseleccionadas por el servicio de orientación, ya que ambas habían conseguido un empleo a través de éste y de la agencia de intermediación de la universidad. Una de ellas, Elena, se corresponde con un perfil de persona que sostiene una relación de servicio extendida con los orientadores con antelación a la consecución del trabajo, relación que no es ajena a esta propia consecución laboral. En el segundo caso, la chica pasa por el servicio de orientación de la universidad como persona infra-asistible pero su filiación a un sector laboral en auge está en la base de su inserción profesional a través de la intermediación laboral de la universidad, sin que la orientación laboral le haya servido, como veremos con detalle, para gran cosa. Las ocho trayectorias restantes están expuestas en el siguiente orden: cuatro trayectorias de *usuarios asistibles*, que desarrollan relaciones de servicio en orientación laboral, seguidas de cuatro trayectorias finales en las que se expresan las dificultades de comprender, entender, rentabilizar de alguna forma la orientación laboral: en definitiva *usuarios infra-asistibles* que pasan por el servicio o bien de manera burocrática, fugaz, o a veces acudiendo en más de una ocasión pero sin aprovechamiento de la orientación laboral, y por razones diversas que se explicarán pero que no satisfacen los contenidos de lo que en su momento se definió como una *relación de servicio en orientación laboral*.

Cinco son los temas centrales sobre los que se ha estructurado la reconstrucción sociológica de los relatos de los entrevistados, y se han explicado los avatares de sus trayectorias de búsqueda de empleo:

1) Las relaciones entre las configuraciones familiares y la conformación de los objetivos educativos y profesionales de los buscadores de empleo.

2) La *carrera moral* del buscador de empleo. Momento de la trayectoria en que se encuentran las personas cuando se les entrevista, fases de la búsqueda por las que se ha pasado...expectativas de futuro.

3) El conjunto de tareas que los buscadores de empleo describen a lo largo de las fases o etapas de su carrera moral en la búsqueda.

4) El papel que juegan las políticas activas de empleo dentro de las estrategias de búsqueda de empleo de los entrevistados. El papel de los cursos de FPO, y especialmente el papel de la orientación laboral.

5) Los procesos de constitución (existente o inexistente) de relaciones de servicio en orientación laboral.

Como se habrá podido apreciar, si la variable que se retenía en el pre-test era la del capital escolar y económico de las familias, en la reconstrucción sociológica de las trayectorias de los buscadores ya no hablamos en términos de capital escolar, sino de *configuraciones familiares*, término que adoptamos del libro de Bernard Lahire que lleva por título *Tableaux de familles*¹⁴⁰. El autor previene muy bien de las simplificaciones que supone en la investigación el abordar por separado las relaciones entre variables, al hilo de su interés en la comprensión del éxito y el fracaso escolar y su relación con el escenario familiar y otras variables causales clásicas. La novedad que consideramos importante intentar observar en este trabajo, es la de la utilización del concepto de *configuración familiar*¹⁴¹ que nos presenta Bernard Lahire.

El concepto de configuración familiar presupone el estudio de las variables que se dan en el medio familiar (capital económico, capital social, cultural, relaciones entre los miembros de la familia frente a determinado objetivo...) como un conjunto de interrelaciones y de interdependencias que conducen a *estilos de vida familiares* o a la conformación de *habitus familiares* (Lahire, 1995: 28), que en el caso de nuestra tesis concernirían al objetivo profesional y al mercado de trabajo. Como explicaremos detalladamente más adelante, nuestro objetivo no es establecer tipologías de configuraciones familiares que permitan establecer relaciones causales (que no se dan de forma directa) entre configuración familiar y éxito o fracaso en el paso por la orientación laboral y acceso al empleo. Sin embargo el abordaje metodológico en términos de configuración familiar se ha revelado muy fértil para comprender las relaciones que se dan entre la familia y los buscadores de empleo a la hora de la formación de objetivos educativos y profesionales y la toma de decisiones de los sujetos. En este sentido la configuración familiar enriquece la comprensión y la explicación de la *carrera moral*¹⁴² de los

¹⁴⁰ En la sociología española existe un libro que creemos sería también un buen ejemplo de la aplicación de el proceder metodológico que se deriva del concepto de configuración, Martín Criado (2000).

¹⁴¹ Recordar que el concepto sociológico de *Configuración* procede de la sociología de Norbert Elías (Giner, Lamo de Espinosa y Torres, 1998: 140), de donde el autor francés recibe su influencia.

¹⁴² Como sabemos el término se extrae de la obra de Goffman (2001) y resulta de enorme fertilidad en la

buscadores de empleo, que está en la base de la comprensión de la función que la orientación laboral supone para los públicos entrevistados.

Indicar dos cuestiones antes de pasar a la exposición de los relatos. Aunque las entrevistas inciden fundamentalmente en las relaciones de orientación mantenidas por los usuarios con el servicio de orientación del CPEP, pueden extraerse conclusiones generales sobre la orientación laboral ya que se ha hecho una reconstrucción retrospectiva de las relaciones de los usuarios con otros servicios de orientación por los que han pasado, en muchos casos, antes de llegar a la Universidad de Granada. También indicar que se ha hecho un seguimiento de las trayectorias de los usuarios entrevistados para la reconstrucción de sus trayectorias, seguimiento que ha consistido en hacerles unas preguntas clave sobre evolución y resultados de la búsqueda de empleo y su relación con el servicio de orientación. Esto se hizo, a los tres meses de la entrevista, a los seis meses en una segunda ocasión, y aproximadamente a los dos años de las entrevistas, con ocasión de la redacción y ultimación del presente texto. El seguimiento no ha sido posible en todos los casos por imposibilidades derivadas de cambios de teléfono móvil de los usuarios u otros factores que no han permitido contactar con ellos.

5.4.1. El caso de Elena: espíritu de ganadora en la ciudad por proyectos: las claves del éxito y el uso de la orientación

Elena fue avisada por una de las chicas de la agencia de colocación de la Universidad de Granada, y se presenta a la entrevista con un afán de colaboración, muy comprensiva con los objetivos de mi estudio. Va vestida de forma poco llamativa, con unos pantalones vaqueros normales, y una camisa azul de manga larga ancha, va vestida de forma un tanto clásica, apenas va pintada, no hace una especial presentación de sí misma en la forma de vestir.

Su forma de hablar denota una persona que tiene una gran seguridad en sí misma, una de las primeras cosas que me dice en la entrevista, es: “*si eres buena en algo, vas a encontrar trabajo en ese algo*”. Sus padres han estudiado derecho y filosofía, en el caso del padre, que es técnico en la administración del Estado. Su madre trabajó como secretaria de una empresa privada. A sus padres les gustaría que fuera funcionaria, pero tampoco esta divergencia en los objetivos profesionales presenta problemas en el ámbito familiar, ya que ella goza de toda clase de apoyos en su casa, situación de apoyo familiar distinta a la que presenta Aurelia, por ejemplo, quizás provocada por el hecho de que Elena está *triunfando* en su apuesta por un tipo de carrera laboral más propia de la *ciudad por proyectos* que nos describen Boltanski y Chiapello (2002), mientras que Aurelia no consigue que sus objetivos de trabajar en pedagogía

se vean realizados, de ahí la distancia entre las pretensiones familiares y lo obtenido por Aurelia, que al final se irá convirtiendo en un foso, que llevará a conflictos en esa área, como veremos.

En ambos casos se trata de un tipo muy similar de configuración familiar: familia *exigente en términos de éxito profesional, sin capacidad de intervención directa* (con su capital social) en el ámbito en que sus hijos pretenden ubicarse, y familia enfocada a que los hijos sigan preferentemente una carrera profesional propia del fordismo en el que ellos se instalaron. En este sentido, como sucede con muchas familias, es la posición de funcionario la que se quiere para los hijos y a la que se incita. El hecho de que Elena no tenga problemas con sus padres, a pesar de que ella rechaza el estudio de oposiciones, al menos por el momento, y se vea más atraída por el mundo de la empresa (donde dice que se puede aprender mucho más que en el estancamiento funcional), puede deberse al éxito que presenta la chica con sus estrategias de ubicación laboral, y a que como ella dice, la educación de sus padres siempre ha sido muy “democrática”. Sus padres le han permitido siempre cometer sus propios errores, pero sin retirarle nunca su apoyo y su confianza, lo que en nuestra opinión resulta un buen caldo de cultivo familiar para conseguir tener la *flexibilidad* y el espíritu de un ganador en la *ciudad por proyectos*. Evidentemente, la chica, que como veremos adelante, es buena conocedora de cómo han cambiado las condiciones de acceso a la carrera fordista, especialmente a la función pública (debido a la inflación de los títulos, que hace que miles de personas se presenten a unas pocas plazas), prefiere ensayar la opción de la empresa privada, que además le resulta más estimulante en términos de aprendizaje (¿necesidad hecha virtud?). En este sentido, su capacidad de adaptación y su flexibilidad, la convierten en una buena representante de ese *nuevo espíritu del capitalismo*, al que hacen referencia Boltanski y Chiapello (2002)¹⁴³.

¹⁴³ Recordemos algunas hipótesis clave que se plantean en este libro de Boltanski y Chiapello (2002), ya que lo utilizaremos para la explicación de varias trayectorias en este apartado. En la ciudad por proyectos que plantean como hipótesis estos autores, *flexibilidad* y *adaptabilidad* consisten en la necesidad de los sujetos de traducir sus personalidades para hacerlas operar en distintos ámbitos... El ser se convierte en un ser heterogéneo, escindido, fragmentado, algo similar a lo que describe Sennett (2001). Además, flexibilidad y adaptabilidad no bastan, uno tiene que ser algo por sí mismo, tiene que ser portador de un proyecto o un valor original, capaz de aportar valor añadido a los proyectos en los que pretenda vincularse (inserción social y laboral). Es lo que Boltanski y Chiapello (2002) llaman exigencias contradictorias de *adaptabilidad* y *exigencia transaccional*. El triunfador de la *ciudad por proyectos* tiene que estar dispuesto a involucrarse en un proyecto, pero sin hacerse prisionero de él. Utilizar el proyecto para hacer otros contactos y nuevas colaboraciones para otros proyectos. Hace falta respeto por los compromisos, y capacidad de desplazarse con los nuevos contactos, lo que de nuevo parecen exigencias contradictorias del sistema. En definitiva, en términos de mercado laboral nos encontramos con que las nuevas filosofías de la empresa, de la calidad, de la participación, etc., aumentan el poder de las empresas, y hacen que sean explotables aspectos de los trabajadores que no lo eran antes, como el honor, la vida íntima, etc.

ELENA- “ellos me asesoran..., me ayudan desde siempre, desde mi madre, su experiencia en haber trabajado en la empresa privada..., es un poco reticente a que yo esté trabajando en la empresa privada... y le encantaría que fuera funcionaria, y mi padre pues igual..., porque mi hermano se sacó las oposiciones el año pasado, de profesor de música, entonces... y todos quieren..., es que tu hermano..., es distinto, les gustaría que yo fuera funcionaria... cosa que yo no..., no estoy por la labor..., pero vaya...”

Aunque lo más frecuente, como hemos visto en la mayoría de las entrevistas, es que las personas decidan la carrera que van a estudiar en función de sus *gustos*, y de cara a hacer del estudio un acto en sí mismo de aprendizaje, más que una estrategia de ubicación social, todo indica, como corroboramos en otras trayectorias, que ese concepto de *gusto* hay que entenderlo como parte de un conjunto de disposiciones que se adquieren en el seno familiar. En el caso de Elena, vemos que aunque tenía una primera vocación por las letras, por estudiar bellas artes, pues al final, desincentivada en esa elección por familiares y amigos, decide estudiar química, donde, transcurridos dos años en los que no le gusta mucho la carrera, hace de la necesidad virtud, y acaba adaptándose con aprovechamiento a esta formación. Podría decirse, por lo tanto, que acaba por hacer que le guste, (de una forma que en cierta manera evoca las constricciones del habitus, que lleva a que los sujetos acaben *eligiendo* aquello que tienen que elegir objetivamente de acuerdo con su posición de clase), en definitiva, lo que es necesario: *“La necesidad impone un gusto de necesidad que implica una forma de adaptación a la necesidad, y con ello, de aceptación de lo necesario, de resignación a lo inevitable...”* (Bourdieu, 1999: 379).

E- “¿qué carrera has estudiado?”

ELENA- ingeniería química, y la terminé en diciembre del 2002.”

E- “¿recuerdas por qué estudiaste esa carrera?”

ELENA- lo mío es una cosa más o menos por azar, yo... quería hacer bellas artes, y tol mundo, mis padres... no..., si eso no tiene salidas, ¡tonterías!, si eres buena en algo... al fin y al cabo vas a encontrar trabajo..., pero bueno.... que al final deseché bellas artes, y bueno, yo también había tenido siempre la ilusión de medicina..., y en COU vino el director de departamento de ingeniería química..., y me interesó bastante.”

Siguiendo, con esa estrategia, poco frecuente, como veremos en los casos analizados, de ir modelando ya la estrategia de ubicación laboral, desde el momento en que se comienzan los estudios, Elena, ya desde tercero de carrera, se metió en una asociación de ingenieros químicos, lo que le sirvió para conocer a mucha gente, aumentar su capital social, y enterarse de muchas cosas que tenían que ver con estrategias de ubicación laboral: como becas Erasmus. Ya sabía de

la existencia de las prácticas en empresa, y del programa Univertecna desde la primera edición que se produjo de éste. Dice que el estar en estas asociaciones sirve para coger “desparpajo”, para aprender a hablar en público, para tener un cierto carisma de liderazgo, cosas que luego le han resultado útiles a la hora de ir al mercado laboral, como ella misma nos explica.

A pesar de haber ido pensando en términos laborales antes de terminar la carrera, e incluso desde el principio en algún sentido, dice que al terminar ésta, no sabía muy bien qué hacer, y al final, tras consultar con amigos, y con su padre, y sin recibir orientación laboral, decidió optar por hacerse un currículum de formación complementaria en *prevención de riesgos laborales*, alternando con cursos de *gestión de calidad*. Las dificultades de acceso al mercado laboral en una ciudad con muy poco empleo como Granada hacen que incluso en los casos como el de Elena, donde la persona se enfrenta al mercado con años de acumulación de conocimientos útiles para la búsqueda y de experiencias que mejoran la empleabilidad; hacen que resulte inevitable la existencia de una fase de incertidumbre, de confusión, *de no saber hacia dónde ir* en términos de estrategia de búsqueda de empleo, esto exceptuada la existencia de algunas, muy pocas titulaciones, donde la posibilidad de ubicarse laboralmente es tan alta, que las personas pueden intentar ser reclutadas antes incluso de haber terminado la carrera. Por lo que hemos visto en las entrevistas efectuadas, esto puede suceder en odontología, con menos intensidad en fisioterapia, en informática, pero en pocas titulaciones más.

ELENA-“yo empecé, en septiembre del 2001, antes de finalizar mis estudios, yo ya... me empecé, desde la facultad, siempre me he movido mucho en el tema de asociacionismo.. y entonces desde siempre he estado muy formada... porque al principio de la carrera se creó la asociación de ingenieros químicos, entonces... desde primero yo era consciente de la asociación, pero entonces en tercero un compañero mío era presidente y yo era tesorera..., entonces te enteras ahí..., del mundo... del mercado laboral..., ofertas de trabajo, cursillos, y entonces te abre un mundo, muchos contactos... conoces gente, y luego tú misma..., te ayuda a tener un desparpajo... (se ríe un poco) que luego a la hora de búsqueda de empleo... te ayuda un montón, porque a lo mejor desarrollas así, habilidades sociales..., que es muy importante..., porque yo vamos he dao mis primeros mítines (en otro tono) políticos, no políticos, pero vamos..., promocionando... dentro de..., no me sale ahora, organismos, de representación en la Universidad, entonces tenías que ir convenciendo a los alumnos..., entonces tenías que ir... y yo que sé, te ayuda mucho, desarrollas mucho de liderazgo..., y yo que sé, y está muy bien, y aparte te enteras de muchas cosas de la función laboral... a partir de ahí, gracias a haber estado metida en asociaciones y en representación y en todo..., conocí también gente..., conocí el primer año de Univertecna, conocí los cursos de FPO, a partir de ahí... ya también me apunté a la oficina de empleo..., o sea que todo ha sido gracias a la asociación, yo me he ido enterando

de todas estas cosas porque yo estaba dentro de una asociación... y me movía dentro de ese mundo...”

Aquí se expresa perfectamente la utilidad que supone el estar en entornos asociativos para la búsqueda de empleo, especialmente en la universidad. Así se cultiva el capital social, y se teje una red de contactos que luego sirve para tener preferencia en el acceso a puestos, por eso cuando va a hablar del conocimiento de cursos como Univertecna, o la bolsa de empleo, lo que hace es empezar hablando de personas, ya que personas, contactos, y servicios, serían una misma cosa para ella, y también explica bien, como el ejercicio de estas actividades asociativas dotan de un conjunto de *competencias comunicacionales*, que sirven luego como aptitudes y homologías que se tienen con los orientadores, con los servicios, y que en definitiva pueden permitir entrar con más facilidad en el terreno del empleo. Este tipo de actividades irían en consonancia con la adquisición de un conjunto de disposiciones que predisponen a un *habitus flexible*, que parece ser una de las condiciones o requisitos que se le piden al triunfador de la ciudad por proyectos, y que además son de la misma naturaleza y están muy cerca de las que aprenden los orientadores laborales, lo que facilita el paso de estas personas por los servicios de orientación, como personas *asistibles*, que rentabilizan plenamente lo que les ofrecen estos servicios, por la sencilla razón de que son personas en las que *el proceso de mejora de la empleabilidad* ya ha sido iniciado y casi completado por ellas mismas.

Con respecto a los cursos de FPO que ha hecho, Elena dice que le han sido muy útiles, que ha salido muy satisfecha, y los compara con los que hace la gente en academias privadas, pagando, y piensa que estos son mucho mejores, ya que en los lugares donde la gente paga por hacer los cursos, esos cursos se los regalan a los alumnos. Aquí podríamos bien comparar la opinión sobre los cursos de FPO que tiene Elena, que es una triunfadora en el ámbito del empleo, con las que tienen, dentro de las trayectorias vistas, por ejemplo: Jesús, o Josefa. Hay que avanzar que Josefa (cuya trayectoria veremos más adelante), considera que los cursos de FPO no sirven prácticamente para nada. Ella los considera una forma de mantener a la gente entretenida, un engaño bobos, en términos de Erving Goffman: una política para *calmar al páñfilo*, (Joseph y Goffman, 1990). Josefa llevaba mucho tiempo en la búsqueda de empleo, y con poco éxito, habiendo pasado por un par de cursos de FPO, donde no pudo incrementar a través de ellos, su capital social, con el resultado de que no le fueron útiles en su estrategia de ubicación laboral. Tanto es así, que a pesar de su penuria económica, acaba recurriendo a una academia privada para hacer un curso de recepcionista de hotel, porque por lo menos la academia le prometía la conexión con una bolsa de empleo (promesa de capital social en el ámbito laboral). Este caso, el de Elena, que analizamos ahora, es el caso inverso, una persona que ya tiene una buena red de contactos, puede utilizar estos cursos, primero: escogiendo

aquellos que le van a resultar más útiles y coherentes con su currículum, en segundo lugar como forma de extensión de su capital social, de sus redes, y en tercer lugar, y tal vez lo más importante, disponiendo ya de una buena red de contactos que pudieran servirle a los efectos de rentabilizar estos cursos una vez realizados.

En este caso concretamente, los conocimientos que ha adquirido en relación con el ámbito del empleo, los contactos que ha conseguido (dice que es gracias a unas amigas de la asociación, que se orientó por la prevención de riesgos laborales), le orientaron con acierto hacia el trabajo en prevención y en *calidad*. De modo que su historia anterior de asociacionismo y de auto mejora de su empleabilidad, le lleva a hacer una elección en términos de formación complementaria, que le ha resultado una estrategia muy adecuada, consiguiendo construir un currículum coherente y demandado en el mercado, como nos explicará más adelante con su tono meritocrático.

E- “¿y qué grado de utilidad para conseguir un empleo le ves a estos cursos?

ELENA- a mí me han servío, a lo mejor ahora mismo piden más o lo que sea..., pero, si ven que has hecho un curso de esa duración... pues ahora mismo a mí es lo que me han mirao, a lo mejor es porque a mí me pedían una cosa mu específica..., y yo he sabío encontrar esa cosa... .que no suelo hacer cursos por hacerlos por tener puntos para prepararme unas oposiciones... no..., yo he ido porque aparte de que eran gratuitos..., y luego aparte, que te lo valoran mucho, porque tú tienes que ir, no hacer un curso y ahora otro, y que no tengan nada que ver, tú tienes que ir orientándolo a tu formación... si yo he hecho ingeniería química..., tengo que ir por la prevención y la calidad...”

En el párrafo anterior la persona exhibe la ideología del triunfador (el ganador de la ciudad por proyectos), de la persona exitosa con las políticas de empleo. La idea es: “el campo del empleo está difícil, pero si sabes orientarte, y no das palos de ciego, puedes conseguirlo”. Esto desemboca en una forma de ver el empleo básicamente *meritocrática*, y que reposa sobre el esfuerzo individual. Los cursos pueden ser una trampa, un lugar donde pasar el tiempo, y olvidarse de que se está en paro; pero si se saben utilizar, *si se tienen las competencias del empleable, podrás hacerte empleable*, como diría Ebersold. Entonces hay que saber orientarse, hay que hacer cosas que sean útiles para el currículum...

Termina la carrera en verano del 2004 y en octubre empieza a buscar empleo, pero contando con que parte con una experiencia previa de acrecentamiento personal de su propia

empleabilidad. Es interesante destacar aquí, que si la fase de *búsqueda determinada*¹⁴⁴ coincide con el uso de las herramientas como la orientación laboral, los cursos tal y como vemos en la mayoría de entrevistas, en el caso de Elena ni siquiera se da una *fase de tanteo* previa, de envío de currículum por internet, etc. Hay que considerar, que perteneciendo a una familia de alto capital económico y escolar, Elena no ha tenido experiencias previas en el empleo vinculadas a procesos de independencia económica. En cierto modo, las trayectorias que hemos visto, marcadas por la pertenencia a familias de capital escolar bajo, son trayectorias en las que se fusiona la carrera con pequeños trabajos marginales, para sacarse un dinero, etc. En este caso, el aprendizaje del empleo, la persona no lo hace trabajando, sino que utiliza la carrera, para conocer mejor el propio proceso de búsqueda y de acceso al empleo, de modo que una vez terminada ésta se dispone directamente a buscar estrategias y una salida para trabajar en el ámbito de lo que ha estudiado.

Elena sabe muy bien lo que quiere, conoce ya los servicios de orientación y el programa Univertecna, desde que tuvo su origen, y recurre a explotar directamente todas las oportunidades que tiene de diferenciarse de los demás en su proceso de búsqueda de empleo, como podemos ver en el párrafo que se muestra a continuación.

ELENA- “yo la primera vez que fui a la universidad, yo pedí orientación, porque yo una vez que acabé yo tenía claro que yo quería trabajar, y lo pedí, el tener orientación..., entonces fui a que me orientaron, y entonces fui a la oficina de colocación que sabía que se hacían talleres, a que me apuntaran, yo pedía orientación individual para que me orientaran a mí, en mi caso específico de mi currículum... y me dijeron las posibilidades que había, las salidas de mi carrera, y estuvo muy bien... duró hora y media... o dos horas...”

Elena, que ya ha comenzado su proceso de construcción de la empleabilidad, se muestra ante el servicio de la universidad no solamente como un usuario asistible, sino como alguien que demanda de forma clara que se pongan a su servicio todos los mecanismos formales e informales que existen en la agencia de colocación para mejorar sus posibilidades de acceder al empleo. En este sentido la persona se presentaba ante el servicio, como alguien empleable, en cierto modo el tipo ideal de persona con la que los orientadores pueden trabajar *una relación de servicio* basada en la empatía, que en este caso, ha desembocado, especialmente por su paso por el programa Univertecna, en su éxito en el acceso al empleo. El párrafo siguiente, donde la persona nos relata algunos de los contenidos de la primera entrevista de orientación que tuvo en

¹⁴⁴ Uno de los hallazgos que se han hecho en este trabajo es que pueden diferenciarse dos fases en la búsqueda de empleo, la fase de *tanteo* y la fase de *búsqueda determinada*, fases que serán descritas y explicadas con profundidad a lo largo de este trabajo.

la Universidad de Granada, nos dan el perfil de una persona asistible, alguien que tiene ya bastante claros sus objetivos profesionales, y que precisa de cierta información, algunos consejos sobre la búsqueda, la presentación de sí, cómo hacer el currículum, etc. Parece claro que el proceso de evaluación de capitales que hace el orientador confrontado a una persona que presenta una fuerte homología con su propio discurso, es favorable en términos de poder trabar con él una relación de servicio. Otro aspecto interesante a destacar es que su conocimiento de los servicios de orientación, que se prueba en el hecho que se dirige directamente a la agencia de colocación de la universidad, porque sabe que es donde se gestiona el acceso al empleo en los mercados primarios como aquellos a los que ella opta, (a diferencia de la mayoría de usuarios que muestran trayectorias más dispersas, pasando primero por Arcaempleo, o por el Centro de Referencia de Andalucía Orienta). Sería un signo de que esta persona sabe lo que quiere y está ya muy orientada antes de ir al orientador. Como ya sabemos el resultado final de este proceso es que Elena consigue un empleo a través de la Agencia de colocación de la universidad.

E- “¿en qué consistió la entrevista, lo recuerdas?”

ELENA- vieron mi currículum, para ver por lo que me había decantao... y me dijeron: la principal cosa en la búsqueda de empleo es saber lo que quieres hacer, tener un objetivo claro..., y como lo tienes claro, pos eso ya lo tenemos avanzaao, lo principal no es abarcar mucho..., sino... centrarte en lo fundamental que es una línea o dos líneas de búsqueda de empleo, y a partir de ahí ver las empresas que están dedicadas a eso, y sobre esas, preguntar, informarte y mandar tu currículum, me revisaron el currículum y me enseñaron cómo hacerlo..”

Otra cosa que hace Elena en su proceso de búsqueda es echar el currículum en bolsas de trabajo diversas, una de ellas en el campo de la enseñanza a través de CCOO, sindicato al que está afiliado su propio hermano. Su perfecto conocimiento de la asimetría de poder en el mercado laboral, y su pragmatismo en este campo, se demuestran cuando, fuera ya de micrófono y acabada la entrevista, me pide que sea discreto con ese tema, ya que ella trabaja para una multinacional con sede en los EEUU y cree que a sus jefes no les haría ninguna gracia conocer estos pormenores¹⁴⁵.

Considera claramente que ha sido el programa Univertecna el que explica su fulgurante inserción laboral, ya que en principio, en Univertecna les dicen que ellas tienen prioridad para los puestos de trabajo que salgan de sus perfiles, cosa que se ha cumplido perfectamente en su

¹⁴⁵ Esta información ha podido referirse aquí una vez explicado y asegurado a la persona informante el carácter anónimo de la entrevista y el uso de nombres fingidos en caso de su utilización entre el material a utilizar, como por otra parte es norma común en investigación social.

caso ya que la han avisado dos veces, y la segunda vez ha conseguido el puesto. La chica estableció una muy buena relación con una de las técnicas que llevan este programa, y que a su vez son las que trabajan en la agencia de colocación, y por lo tanto están encargadas de seleccionar candidatos para enviarlos a las ofertas de empleo que les envían las empresas. De hecho, atribuye en parte su éxito en la entrada al empleo al hecho de que esta mediadora, por ser una chica que está poco tiempo en la agencia, ha puesto mucho interés en colocar a chicas de Univertecna para acrecentar su capital simbólico ante su entidad, y además tenía una relación de empatía personal con ella.

El relato siguiente termina de corroborar el perfil de *persona asistible*, que dispone de competencias comunicacionales parecidas a las de los orientadores, que sabe que es el *capital social* el que hay que cultivar, para acceder con rapidez al empleo, y que es en este sentido, en el que ella misma se convierte en el principal factor de su relación de servicio extendida.

ELENA- “pues, tuve una con... (...), pero ya era también, aparte de para... aparte de ver mi currículum y para comprobarlo, a parte de ver cómo iba... tengo ya muchas etiquetas de esas..., de las que dan..., yo es que... tengo mucha facilidad, porque me abro mucho... yo mi facilidad que tengo es que cuando quiero algo voy en busca de ese algo, no? entonces yo..., dudas que me surgían, dudas que iba y me presentaba allí..., tengo que hacer una carta de presentación..., o para explicarles mi orientación la que era y mi evolución... es inquietudes, que te van surgiendo, y tú vas allí y preguntas, y entonces es tener esa capacidad de abusar (con un tono) de esos servicios que te ofrecen... utilizarlo, usarlo, porque si están allí es por algo...”

Aquí tenemos claro el ejemplo de una persona que construye una relación de servicio, porque ya tiene y conoce la competencias de los orientadores, y luego, despliega una estrategia de *empatía*, y de *diferenciación* frente al resto de buscadores de empleo, llegando a hacerse no sólo amiga de un orientador, sino de todos los del servicio, creando con ellos un *compromiso moral*, para estar mejor situada en el “*pool*” de la búsqueda de empleo.

Veamos a continuación cómo valora ella las tareas de los orientadores, y en qué sentido considera que le han sido útiles en su estrategia de búsqueda de empleo.

E- “¿qué conjunto de cosas de la orientación crees que te han ayudao?”

ELENA- el currículum, en principio te asesoran sobre la formación..., es que es como paso a paso, te asesoran sobre la formación, luego sobre las empresas a las que puedes ir, luego sobre el currículum, ¿cómo tienes el currículum hecho? bien... te hacen el currículum y la carta, como los tienes que llevar, ellos también te sirven de puente, entre la empresa y tú... que ya no

es que eres un desconocido, que es ... como unas referencias, en el caso de Univertecna es...las referencias que yo he pasao un proceso de selección... entonces ya no tengo que ser mala, entonces te dan referencias... en este caso me han dao unas referencias muy buenas, que to hay que decirlo..., entonces te dan herramientas para desarrollar con éxito una entrevista de trabajo, etc... Te lo dan todo, entonces, tú eso por ti mismo no lo tienes...”

En el párrafo anterior, Elena expone, por un lado, la actividad de los orientadores como algo científico, que está basado en unas fases estructuradas, pero al mismo tiempo reconoce de manera implícita la importancia de la *empatía*, de la creación de capital social..., cuando habla de las “referencias”. No es tanto la elaboración del currículum, lo que ella valora, como persona asistible que es, sino el hecho de que en torno al servicio de colocación de la universidad se ha forjado una red de contactos y posibilidades de acceder al empleo, que son las referencias de que ella habla, y que ella reconoce que son las que le han llevado a ese éxito.

Como sabemos, Univertecna es una especie de master en búsqueda de empleo, para mujeres que han estudiado determinadas carreras. Todo parece indicar, como la chica nos explica, así como hemos podido rescatar de otros testimonios, que las personas que pasan por Univertecna, tienen la oportunidad de forjar mayores relaciones de *empatía*, relaciones de servicio extendidas y fructíferas, con el personal de la agencia de colocación, y acrecentar así sus posibilidades de conseguir un empleo, ello reforzado por el interés institucional que tiene el propio programa en la colocación de estas mujeres, ya que la permanencia de la subvención que recibe está sujeta a unos índices de inserción laboral de sus participantes. Eso no quiere decir que todas las chicas que pasen por Univertecna, van a ser llamadas de la agencia de colocación, pero como Elena nos cuenta, al inicio del propio curso, los monitores les explican que ellas van a ser un objetivo de inserción privilegiado para la agencia de colocación, en consonancia con las políticas de discriminación positiva hacia la mujer en el trabajo.

ELENA- “sí, sí, claro... y gracias a eso, a Univertecna he encontrado el trabajo..., no sólo por el tema de la agencia de colocación, porque a nosotras también nos dijeron que teníamos que echar a la bolsa de colocación, y entonces, las muchachas de ahí, si salen las ofertas de trabajo que se puede ajustar el perfil a... muchachas Univertecna, tienen prioridad las muchachas Univertecna, antes que cualquier otra persona, y el primer currículum... que envían es el tuyo, y tú tienes preferencia al resto de las personas, y entonces gracias a eso... pues estoy ahora mismo yo, como estoy...”

E- “y eso ¿cómo lo sabes? ¿te lo dicen en el curso?”

ELENA- sí te lo dan a entender más o menos en el curso..., o sea que tú tienes prioridad, que tú sabes por primera persona que está esa oferta, y tu currículum, a lo mejor lo envían antes...

pero que vamos, que también envían el de los demás..., pero que te enteras, y envían tu currículum personalmente...”

En definitiva, Elena ha sido asistible en el servicio, está muy cercana al mundo de las propias competencias comunicacionales de los orientadores, tiene ya una *homología* con respecto al conjunto de enseñanzas que éstos producen, y esta homología le ha servido para trabar una buena relación de servicio, que le había llevado al éxito en la inserción. Habla muy bien de la orientación laboral, la cual considera muy útil, pero sí que hace una crítica curiosa. Mostrándose casi consciente de la estrategia de *personalización* que ella ha seguido con el servicio, y preguntada por los déficit de la orientación, expresa que tal vez funcionarían mejor estos servicios si fueran más personalizados, si cada persona en búsqueda mantuviera una relación con un solo orientador, que se ocupara de hacerle un seguimiento, un itinerario, ya que ella confiesa, que si ha tenido un cierto seguimiento en el servicio se debe a que ella misma se lo ha sabido buscar, pero presume que no todas las personas llevan a cabo esa estrategia de personalización.

E- “alguna cosa que tú harías de otra forma en orientación...”

ELENA- pues hombre un orientador es que sea tu orientador, que te oriente a tí...y que te conozca por tu nombre... y que te conozca tu evolución, y que te llame a tu casa, bueno, fulanito, ¿cómo vas?, pero claro en mi caso no se ha dao eso, porque ellos tienen contacto conmigo y me conocen... yo no sé en otras personas si pasados seis meses ellos van a llamarlos a preguntarles, ¡oye!, ¿cómo llevas tú tu proceso de selección? o de búsqueda, a lo mejor eso es lo que veo, que tal vez tendrían que tener un proceso más personalizado, en vez de que tengas que ir tú, entonces a lo mejor tendría que ser, esta persona va a tener esta cartera de clientes..., y son, estos..., para que tú como orientador, conozcas siempre su proceso como lo llevan...”

De modo que en el párrafo anterior ella reconoce que en su caso la relación ha funcionado porque ella misma ha facilitado y propiciado su creación, pero que la clave de la orientación está en la relación de confianza, empatía y seguimiento, que tal vez no se da de manera general en estos servicios. En este sentido su opinión sobre la necesidad de que estos servicios sean personalizados, para que puedan tener utilidad, es, como veremos en el resto de entrevistas, absolutamente generalizada. De hecho, todos los entrevistados, con independencia de su éxito y aprovechamiento en el paso por el servicio, relatan tanto esta necesidad de personalización, como un cierto déficit de ésta que es señalado con mayor o menor énfasis por ellos, en función de que les haya ido mejor o peor en su paso por los servicios.

5.4.2. Cecilia: la precocidad en el acceso al empleo de una usuaria infra-asistible. Irrelevancia de la orientación laboral en segmentos laborales florecientes

Cecilia llega a la entrevista a la hora convenida, justo en punto. Va vestida de forma muy elegante, con ropas que denotan un poder adquisitivo elevado, va muy bien pintada, es lo que popularmente llamamos vestirse a lo “pijo”. Se comporta con mucha educación conmigo, guardando cierta distancia, pero con mucha amabilidad, no muestra gran interés por mi trabajo, pero me dice que espera que la entrevista me sirva para algo, comportamiento básicamente muy formal y educado hacia la persona entrevistadora.

Estudió fisioterapia, que era la carrera que le gustaba desde el principio, después de que su madre tuviera un accidente de coche y ella conociera de la existencia de esta profesión, por la que comenzó a sentirse atraída. Aquí, posiblemente que un acontecimiento fortuito como el accidente de su madre, es el que le pone en contacto con la existencia de la profesión, y un gusto, como vemos en la mayoría de los entrevistados, por hacer carreras de tipo práctico por parte de los hijos de las familias con capital escolar medio-alto, pueden estar en la base de su deseo de estudiar la carrera de fisioterapia, que después le ha dado excelentes resultados en términos de inserción laboral.

Lo que más le ha gustado de la carrera es que tiene un componente práctico muy fuerte. Casi un 40% de la carrera son prácticas y eso le ha parecido de gran interés, ya que se saldría de ella bastante preparado para el trabajo. Dice que cuando se hacen prácticas, se está trabajando con personas y eso obliga “*más que un examen*”. Por lo tanto lo que es señalado por la mayoría de los entrevistados: la falta de prácticas, y que siendo un déficit en las carreras luego también influye muy decisivamente en los primeros pasos profesionales y en las carreras morales de los buscadores de empleo, pues aquí es señalado, confirmando ese veredicto general, como algo clave de la carrera, y que ha ayudado a la persona a coger confianza en sí misma y salir al mercado profesional.

Su madre es maestra de escuela y su padre es psicólogo y se gana la vida ejerciendo en un bufete psicológico. Existe un clima de pleno apoyo y colaboración de los padres con sus objetivos profesionales. El modelo educativo de los padres es darle plena libertad e independencia para que ella elija, y después apoyarle en sus decisiones. En este sentido se trata de un tipo de *configuración familiar basada en un modelo de relaciones familiares presididas por el carácter democrático con fomento de la autonomía de los hijos, apoyo total a la hija y además coincidencia de expectativas, y con una capacidad, por parte de la familia, de intervenir en sus objetivos profesionales*, tanto en términos de capital social en el campo, ya que

tiene un primo que también ha estudiado fisioterapia (y que fue uno de los motivos para que ella trasladara su ciudad de búsqueda de empleo a Granada, proviniendo de Sevilla, que fue la ciudad en la que hizo la carrera), como en términos de intervención de la familia más directa, de los padres, a través del capital económico. De hecho, una de las posibilidades que los padres le ofrecen y le comentan a la chica es la de montar su propia clínica de fisioterapia, situación en la que ella, recién terminada la carrera, no se muestra muy interesada.

E- “¿cómo influye el tema de tus estudios, de lo que tú quieres hacer en la búsqueda de empleo, etc., en tu ámbito familiar?”

CECILIA- mis objetivos profesionales? que si los he comentao con ellos? sí, siempre... desde siempre me han asesorao, to lo que he hecho, yo además les he explicao el concepto de la fisio., y en fin que ellos lo saben todo y siempre me han aconsejao..., en el tema de objetivos laborales me han preguntao que si quiero montar mi clínica, que si prefiero trabajar en hospitales, me han dejao libertad... para decidirme y para todo, pero siempre han escuchao mis conclusiones, mis objetivos y mis ideas y han intentao... aconsejarme, ordenármelas, animarme, tranquilizarme cuando estaba agobiada... y nunca he tenido un conflicto, y que sé que si me equivoco me voy a equivocar yo, y ellos, me van a apoyar..., son de los que prefieren que me equivoque sola y aprenda de... ello.

CECILIA- aquí en Granada hay una cosa que en Sevilla no hay, que son las becas de prácticas..., entonces vine aquí, porque mi primo ha hecho fisio aquí, y él iba a pedir una beca de esas, y me lo dijo, y vine.”

Todo indicaría que la fisioterapia parece una profesión reciente y en auge, mostrándose un área de trabajo donde, teniendo cierto capital social, se pueden tener experiencias profesionales rápidas, una vez terminada la formación de la carrera en mejores o peores condiciones, como veremos en el caso de Ramón, donde a través del *enchufe* de unos amigos conseguía trabajar unas horas a la semana en una clínica de fisioterapia, pero en unas condiciones de explotación que rechazó al poco tiempo. El relato de la experiencia laboral de Cecilia, también nos muestra un caso similar, pero mientras que en el caso de Ramón la fisioterapia es un objetivo secundario dentro del abanico de caminos laborales que tenía trazados, aquí, Cecilia tiene una determinación clara de trabajar en este campo, y además, posee, como Ramón, una serie de contactos, como su primo y amigas que también le ayudan en la búsqueda de empleo. De modo que movilizándolo el capital social, consigue una inserción muy rápida en el mundo del empleo, aunque comenzando por trabajos en condiciones de precariedad, pocas horas, contratos en prácticas, lo cual es una situación común, por lo que hemos podido ver, en todos los ámbitos.

CECILIA- “y resulta que el primer día que voy a esta clínica en plan prácticas, pa ver lo que pasaba, y mientras ir poniendo carteles pa encontrar algún trabajo aunque fuera a domicilio, pos me dicen que si me quiero quedar pa por la mañana porque la otra chavala ya se iba..., y entonces empecé, por las mañanas en noviembre, y estuve yendo unos dos meses... me gustaba el trabajo pero empecé a ver cosas que no me gustaban, por ejemplo yo no tuve contrato..., no me hicieron contrato..., cobraba por horas y una miseria, y en fin, que yo les planteé estas cosas al principio, pero como iba viendo que yo no me iba a quedar allí mucho tiempo, porque no congeniaba bien..., con la jefa, pos ya lo dejé.”

El párrafo anterior expresa bien como la existencia de campos laborales con posibilidades de colocación, hacen que la fase de búsqueda de empleo llegue con suma rapidez, muchas veces antes incluso de que la persona se disponga realmente a trabajar, y cuando se encuentra justo haciendo un tanteo, de lo que puede ofrecerle el mercado de trabajo, el intento de realizar alguna práctica laboral en trabajos reales, etc. En cualquier caso, el acceso al empleo en esta fase del capitalismo informacional y globalizado (Castells,2000), incluso en estas áreas laborales que permiten un acceso rápido, sería un acceso en condiciones de precariedad laboral, de explotación, que llevan a la gente a rotar hacia otros trabajos, como sucede con Cecilia.

En cuanto a la formación en un contexto laboral de competitividad como el que existe, se haría siempre imprescindible el seguir algún tipo de formación complementaria, incluso para el caso de trayectorias donde se hace posible una entrada rápida en el mundo del trabajo, ahora bien, haciendo una salvedad. En muchos casos los cursos de FPO que se ofertan no están lo suficientemente especializados para satisfacer el complemento de formación que necesitan las personas que han estudiado carreras del estilo de fisioterapia, como ha hecho Cecilia. En este sentido nos hemos encontrado con muchos testimonios de gente que realiza un master, cursos complementarios, a través del colegio profesional de su especialidad, lo que parece dar más garantías a estas personas de la calidad de esa formación recibida y de la posibilidad de que esta formación produzca resultados laborales. Este parece ser el caso de Cecilia.

CECILIA- “no..., tengo hechos de..., tengo hechos otros, ahora estoy haciendo este de osteopatía..., algunos cursos de... que no son de la carrera, jornadas... y cosas así... pero no de FPO.”

El gusto por formarse, el aprendizaje como un valor en sí mismo se une al conocimiento de que en una situación de inflación de títulos, la presentación de uno ante una empresa se mejora sustancialmente si posee más conocimientos que demostrar con un título. Las personas estudian cosas que pueden rentabilizar, cuando el capital escolar base que tienen lo hace posible,

pero todo indica, aquí y en las entrevistas realizadas en general, que las personas se forman más allá de la burda explicación del cálculo coste-beneficio en la relación formación / empleo posterior, como sugieren las teorías de los recursos humanos de Gary Becker y de Stigler que hemos refutado en diferentes ocasiones.

Nos encontramos por tanto ante una trayectoria de búsqueda de empleo en la cual una persona moviliza su red de contactos y consigue una inserción profesional muy rápida en su campo, aunque eso sí, haciendo gala de lo que es norma general, a través de pequeños trabajos, precarios, a tiempo parcial, con contratos en prácticas, en su *tanteo del mercado de trabajo*. Pero en el mismo ámbito de trabajo que se corresponde con su formación y aspiraciones profesionales, sin haber trabajado con anterioridad en trabajos descualificados, como hostelería o nada por el estilo, que suele ser frecuente, sobre todo en familias de poco capital económico y cultural. Por lo tanto la de Cecilia resulta una trayectoria muy peculiar con respecto a los trazos generales de las trayectorias vistas, más marcadas por la confusión, la incertidumbre, y sobre todo el alargamiento de los tiempos en el acceso al campo.

CECILIA- “pues entonces, como esta chica me lo había comentao, me presenté en la clínica de Salobreña un viernes, pasé una entrevista y me cogieron el lunes de la semana siguiente, y eso era por las tardes a tiempo parcial...”

E- “¿te acuerdas cómo fue la entrevista?”

CECILIA- pues en total estuve como una hora y media.. primero me pasé a hablar con la fisio, que me lo había dicho...me enseñó los aparatos que tenían, y luego me preguntaron que dónde había estudiado, que qué partes de la fisio me gustaba más..., me preguntó que yo qué haría con un paciente, basándose en la descripción de un paciente que entró, que qué haría yo, teniendo en cuenta el material que me había enseñado... y fue todo una conversación distendida, pero de repente me planteó, eso, porque ella tenía que hacer la primera criba, digamos, conmigo, y luego tuve la entrevista con el médico, y le expliqué cómo organizaría yo mi tratamiento..., porque yo no me esperaba que iba a tener una entrevista ese día, y bueno que le dije bastantes cosas y estuve muy tranquila.”

En el párrafo anterior podemos ver cómo una entrevista de trabajo en un área laboral donde los buscadores de empleo (aquellos que tienen la cualificación y el título necesario para acceder a ese campo) no son excedentarios, es decir, donde hay una demanda razonable de empleo, se atiene a unos parámetros diferentes a lo que nos han relatado otras personas, que acuden a entrevistas de trabajo donde se presentan “treinta” para optar a un puesto. En el libro de Lope y otros (2000: 24), por ejemplo, se ha estudiado el comportamiento de las empresas a la hora de reclutar a los buscadores de empleo. En este libro se citan trabajos que diferencian entre

las formas de reclutamiento en el sector industrial con las que se dan, en el sector servicios. En el sector servicios, para estos autores, se valoran más los valores actitudinales y comportamentales, más allá de la cualificación que la persona pueda demostrar formalmente a través de su currículum.

Lo que nosotros hemos podido ver, es que en sectores de demanda de empleo, las entrevistas de trabajo que nos relatan, suelen atenerse a criterios objetivos, sobre qué es lo que se va a hacer en el puesto, cómo lo haría el candidato, etc. Sin embargo cuando se trata de trabajos para los cuales existe una cola mayor de personas con los requisitos requeridos, las entrevistas se relatan como algo más centrado en aspectos subjetivos, en intentar conocer cuál es la personalidad de los candidatos, cómo responderían a las políticas de las empresas, no siempre transparentes en términos de salarios, horarios, etc. En el caso de Cecilia vemos cómo, tras ir recomendada por una amiga (lo que ya supone para la empresa una mínima garantía en cuanto a los rasgos comportamentales que va a tener en el trabajo), la entrevista se atiene bastante a criterios objetivos, de currículum, de sondear la capacidad efectiva que tendrá la persona para realizar las tareas que se le encomiendan. A la persona se le hacen unas cuantas preguntas relevantes un viernes y el lunes siguiente es contratada. Destacar que se nos han relatado casos muy similares, concretamente el caso de una chica odontóloga, sector con mucha demanda, caso en el que llaman a la persona para hacerle una entrevista incluso antes de terminar la carrera, entrevista basada exclusivamente en cuestiones curriculares, si bien esta trayectoria no forma parte del corpus empírico analizado aquí, ya que la trayectoria resultaba muy redundante con la presente, así como por el hecho de que la chica no aceptó la grabación de su discurso, y por lo tanto el material de que se disponía era de menor calidad para reconstruir toda su historia.

De modo que si tenemos que hablar de la carrera moral de Cecilia en su proceso de búsqueda de empleo, hay que decir que si las trayectorias más comunes, como vemos, incluyen una *primera fase de búsqueda de empleo*, que coincide con los primeros tanteos y conocimientos del mercado laboral, en ámbitos descualificados con respecto a la formación que se tiene o se está siguiendo (trabajos en los veranos, en el campo, en la hostelería, los fines de semana, etc.), en el caso de Cecilia, por la claridad de sus objetivos profesionales y por el apoyo familiar y económico que tiene, esta fase no se da, y una vez terminada la carrera comienza directamente su fase de *búsqueda determinada*, con un objetivo profesional muy claro: trabajar en el campo de la fisioterapia para el cual se ha formado.

Encontrándose en un ámbito profesional que tiene ciertas salidas profesionales, y disponiendo de una pequeña red de amigos y familiares en el campo, Cecilia nos describe un comportamiento en el que ella organiza por sí misma todas las operaciones de búsqueda de

empleo..., dentro de las cuales entra su paso, casi casual, por un servicio de orientación, en concreto el INEM de Úbeda que es el pueblo donde residen sus padres. Hay que destacar que la autosuficiencia que la persona siente, y su seguridad en que encontrará algún empleo en su sector, le hacen desistir de asistir a una segunda cita de orientación que le es ofrecida por el orientador del INEM. Cecilia, más cercana del modelo de persona no asistible por el orientador (porque no reconoce necesidad alguna de orientación en su trayectoria), se presenta como alguien que por su claridad de objetivos profesionales y por la apertura del campo al que opta, hace un uso mínimo, pero suficiente, y eficiente para ella, de la orientación laboral, la cual tiende a confundir, *a fuerza de no necesitarla*, con las simples bolsas de empleo (podría ser uno de los ejemplos de que estas medidas pueden ser más útiles para quienes menos las necesitan). En su paso por la orientación del INEM de Úbeda, Cecilia acepta algún consejo, como la modificación del currículum, la información sobre algunas páginas de búsqueda de empleo que desconocía, etc., pero prefiere una *relación burocrática* y fugaz a una *relación de servicio en orientación*, ya que no considera que le puedan ofrecer más de lo que ella es capaz de hacer, y que ya está ejecutando en su búsqueda. Cecilia no busca orientación, a la que considera en su mayor parte como *redundante* con las tareas de búsqueda que ella ha definido (extracción de direcciones de empresas de fisioterapia por Internet, preparación de un *planning* con una cronología para echar los currículum, etc.).

CECILIA- “ya el siguiente paso fue, pos, echar currículum, bueno yo más o menos tenía mi currículum hecho, pero fui a actualizarlo, meter todos los... cursos y esas cosas y..., y hacerme un planning, pues eso, donde voy a echarlo, qué días voy..., entonces, lo primero que hice fue llevarlo al INEM, bueno..., me saqué la tarjeta de... del paro y esas cosas, y eso fue en Úbeda, y entonces en esto del INEM, hay una... vamos que te aconsejan, no? sobre la búsqueda de empleo... y yo fui... y una vez allí dentro del INEM, pues subí a ver qué era, y pasé..., y nada... me dijeron que asesoraban un poco sobre la búsqueda de empleo por internet, el currículum, la entrevista, entonces yo les llevé mi currículum, le hicieron una serie de correcciones... y me dieron cita para otro día, yo ya no fui más..., porque yo lo de internet, ya lo controlaba, y me dieron una página de direcciones y yo eso lo iba haciendo desde mi casa..., más o menos miraba, por ejemplo de fisioterapia, hay dos o tres páginas que son de fisio, nada más, y... y yo todas estas páginas las consultaba a diario y si salían ofertas que me interesaban pues yo mandaba el currículum por internet, y esas cosas así, pero vamos... y yo tenía poca esperanza en esas cosas, vamos, porque todo el mundo te dice que o echas el currículum en el momento adecuado, o pasas desapercibida...”

¿Por qué acude Cecilia a la agencia de colocación de la universidad? Pues como vemos en otros casos, ella acude sin ningún tipo de interés en recibir una relación de orientación o de

asesoramiento en la búsqueda, que no necesita. Acude simplemente como un lugar más en el que dejar su currículum, para *estar presente* en espacios donde existen posibilidades virtuales de conseguir empleo. Una apuesta más en su sistemática búsqueda de empleo y de entrega de currículum, pero la persona confiesa que ni siquiera tenía mucha confianza en ello. Preguntada por las esperanzas que tenía en conseguir un empleo a través de la agencia de colocación de la universidad, Cecilia responde lo siguiente:

CECILIA-“y luego sinceramente dije, estoy en un sitio más, pensé yo... y luego pues tu currículum pasaba al fondo de un cajón y ahí se quedaba... que no tenía mucho la confianza de si iba a servir o no iba a servir pa algo, dije, bueno, pues en un sitio más que he estao..., algo es algo... y la verdad que me olvidé un poco de aquello, yo sólo sabía que cabía la posibilidad....”

De modo que su paso por la agencia de colocación de la universidad, se produce en términos de una entrevista rápida, de tipo burocrático con el orientador, que responde a las necesidades que la persona plantea al servicio.

E-“y esa entrevista termina y tú vuelves al servicio alguna vez, no vuelves...”

CECILIA- no...yo volví cuando me llamaron..., de allí de la agencia de colocación... me llaman y me dicen: tenemos una oferta de trabajo que se ajusta a su perfil... profesional..., no? me dijo las condiciones de trabajo, qué empresa era y todo, y me dijeron que tenía que ir allí a la a firmar, como que ellos me habían avisao... y a entregar..., pues creo que fue otra vez el currículum, y los cursos nuevos que había realizao.”

En el párrafo anterior podemos ver como una persona que no demanda más sesiones de orientación que la primera entrevista, y que sólo pretende figurar en la bolsa de empleo para optar a puestos es reconvertida administrativamente (de cara a la justificación burocrática de los objetivos del servicio) en alguien a quien se ha asistido en dos ocasiones, a través de la estrategia de la actualización del currículum, y del propio proceso de enviarle su currículum a la empresa demandante.

Finalmente, Cecilia, que pasa por el servicio de orientación de la universidad con el único interés, y la vana esperanza de que la llamen para conseguir un empleo, y sin buscar una relación de orientación, consigue, debido al perfil de su currículum, que la contraten en una residencia de ancianos, con un contrato en prácticas y a tiempo parcial, trabajo que no le convence demasiado pero que alterna con su trabajo en una clínica de fisioterapia, que ya había conseguido con anterioridad, a través de contactos personales. Consultada seis meses más tarde, Cecilia nos cuenta que finalmente dejó este pequeño trabajo que había conseguido a través de la

agencia de colocación de la universidad, ya que no se encontraba muy cómoda en él, y que seguía alternando varios trabajos de diferente precariedad, pero todos en el ámbito de la fisioterapia, aunque en uno de ellos ya albergaba esperanzas de que le hicieran un contrato indefinido, en mejores condiciones jurídicas y salariales.

5.4.3. Ramón: los herederos también tienen que esforzarse. La conclusión de un perfecto buscador de empleo: “el empleo está en casa”

Conozco a Ramón en la universidad, en el servicio de colocación, al que llega y en el que se pone a hablar con las chicas del servicio de intermediación, para actualizar algún documento de la bolsa de empleo, para aportar datos sobre el nuevo trabajo de sustitución que estaba haciendo en un colegio como suplente. Antes incluso de llegar a hablar con la agente de intermediación, saluda a la orientadora, quien le saluda también muy cariñosa y efusivamente, de forma que se podía intuir que ya se conocían y mantenían una buena relación entre ellos. Rosa le pregunta por el empleo, que cómo va la cosa, y él le dice que bueno, que va regular. Le cuenta que ahora está contento porque ha conseguido hacer un trabajo de sustitución en un colegio, que aunque es algo poco estable le sirve para ir entrando en contacto con el trabajo. Ella le dice algo así como: “*bueno, por algo se empieza, eso ya es muy positivo, vas por el buen camino*”. Intercambian unas cuantas frases, mantienen una conversación en la que se nota que han tenido contacto anterior.

La familia es una institución central en el progresivo proceso de consolidación de un objetivo profesional por parte de una persona que está en la fase de su vida en que aspira a su incorporación al estatus de persona trabajadora-productiva. Vemos como en la mayoría de los casos entrevistados, frente a lo que dicen las teorías del capital humano, las personas eligen estudiar una u otra carrera en función de los gustos que sienten en ese momento, gustos que están afectados por la cultura de clase a que pertenecen, por el grupo de pares, en definitiva por aquellos estudios en que *verse a sí mismos* no supone una contradicción con el habitus del que forman parte.

En el caso de Ramón, persona que está perfectamente integrada en la *cultura legítima* de la universidad, para decirlo en los términos de Pierre Bourdieu, la cosa es parcialmente distinta. No es que Ramón haya estudiado algo que haya ido en contra de sus gustos, o que a la hora de elegir una carrera haya primado exclusivamente su posterior utilidad en términos laborales. Sin embargo puede apreciarse perfectamente de su discurso, que la influencia de sus padres ha sido determinante en la configuración de sus gustos electivos, y que éstos han ido en el sentido de desechar opciones con menor posibilidades laborales a priori, a favor de una

recomposición de lo que a él le gustaba y no le gustaba, para acabar haciendo tres carreras, donde la impronta paterna y materna resultan indudables, ya que por una parte estudia pedagogía y educación física, como su propio padre, y por otra fisioterapia, acercándose aquí a los contenidos de la carrera que ha estudiado su madre, que es enfermera, siendo su madre enfermera en activo así como su padre es profesor de universidad¹⁴⁶.

RAMÓN- “hombre... a ver. Llegas a tercero de BUP, ¿ciencias o letras? yo... soy de letras... pero cogí ciencias puras, porque lo que me gustaba era educación física... y la otra carrera que me gustaba era periodismo, pero periodismo... la tienes fuera de Granada..., INEF la tienes aquí en Granada, entonces... me queda la cosa de decir... me hubiese gustado estudiar periodismo, historia... que eran las... carreras bonitas, pero después... qué salida tiene eso... vale , o sea llega un momento que dice uno: estudias, ¿y después qué?”

Parece, por lo tanto, que al ser hijo de personas con alto capital escolar le ha llevado a configurar sus gustos en la elección de carreras de forma que ha hecho de la *necesidad virtud*, aunque confiesa que le hubiera gustado estudiar otras carreras más bonitas como periodismo, o historia, que realmente constituyen vías cerradas en términos de empleo, se acaba declinando, en lo que parece ser el triunfo del principio de realidad sobre el principio de placer¹⁴⁷ por carreras que coinciden con lo que han estudiado sus padres, que sin duda están en la base de su orientación hacia materias que posteriormente tendrían más salidas en el mercado laboral. Es de destacar, que Ramón hace referencia en el párrafo citado a consideraciones de tipo utilidad laboral de las carreras, cosa que no es frecuente en los entrevistados cuando se les está preguntando por los motivos por los que elegían uno u otro estudio.

En definitiva, perteneciente a un ámbito familiar inserto en las prerrogativas de la cultura legítima¹⁴⁸ (al menos en cuanto que hijo de dominados entre los dominantes, que podrían

¹⁴⁶ Este caso sería una buena ilustración de algunas ideas que desarrolla Bourdieu (1991), como la tendencia de los sujetos en ciertas posiciones de clase a *hacer de la necesidad virtud* en términos de conformación de sus hábitos, o también la idea de que *nobleza obliga*, que se corresponde muy bien con los dilemas de un heredero que analizamos en esta trayectoria.

¹⁴⁷ Tal y como estos términos, son empleados en Bourdieu (2003).

¹⁴⁸ Este concepto de *cultura legítima* es una importación adaptada del concepto de *gusto legítimo* que emplea Bourdieu (1991), a fin de reconstruir las homologías entre posición y trayectoria de clase y prácticas en materia de gusto estético, objeto que le permite mostrar el potencial de la explicación sociológica ante objetos de estudio como el *gusto*, que teóricamente escaparían de su campo de acción para entrar en la psicología social. Se utilizarán algunos conceptos en este capítulo provenientes e inspirados en la mencionada obra. Podríamos entender en este trabajo por *cultura legítima* como el conjunto de valores que difunden las fracciones dominantes en capital cultural a través del sistema educativo, y que culminan preponderantemente en el sistema universitario. Valores como el individualismo, el mérito personal, la capacidad y el esfuerzo, gratificación diferida de las recompensas, serían predisposiciones que se tiende a inculcar en el ámbito universitario, y que nunca son mejor

considerarse, según Pierre Bourdieu, a los profesores de universidad), Ramón dispone de muchas de las opciones para heredar la situación laboral paterna, de hecho nos confiesa más adelante que su objetivo profesional es ser profesor de universidad (objetivo profesional que no está construyendo al margen de una buena inversión afectiva, ya que confiesa que sube a estudiar a diario al despacho que su padre utiliza en la universidad a pesar de no tener, por el momento, vinculación estatutaria alguna con ésta). Opción, la de heredar una posición laboral de buen estatus socio-profesional, que no está exenta de riesgos, y que por otra parte también se hace a costa de sufrir una doble presión que el discurso de Ramón deja aparecer con claridad: por una parte está el proceso de inflación de los títulos, que como veremos con más detalle en adelante, hace que ni un “heredero” las tenga todas consigo en el proceso de ascenso y mantenimiento de una posición social (Ramón, por ejemplo, se declarara abiertamente “racista” ante aquellos extranjeros que pretenden instalarse en España con sus titulaciones universitarias, con los que habría que competir, lo que denota un cierto miedo a consolidar una posición a la que se aspira). Otro elemento de presión que ha sufrido Ramón, es la propia insistencia familiar en la necesidad de transitar por las vías de la excelencia universitaria, presión que por otra parte hoy agradece, y que está en la base de sus magníficas posibilidades de acceder a conseguir sus objetivos profesionales, como podemos ver en el párrafo siguiente:

RAMÓN- “hombre, son muy exigentes... sí, bueno más mi madre, yo... si te cuento... hasta tercero de BUP era un estudiante penoso... de los que nunca salía una evaluación limpia..., nunca, nunca, mis castigos, como a cualquier crío... estaban siempre encima, y ya en tercero empecé a cambiar, y en la carrera... todo como la seda... y la verdad es que yo ninguna de las tres carreras la he visto complicada...”

E- “¿tus padres alguna vez te han sugerido urgencia laboral, por ejemplo...?”

RAMÓN- nunca... al revés... mi padre con el tema de la sierra me dijo: si te hace falta dinero tienes aquí a tu padre que te lo da cuando te haga falta... si no sale ahora trabajo ya verás tú como sale más adelante... la verdad es que para todo eso he tenido muchísimo apoyo...”

Los padres rechazan cualquier amago en el itinerario de éxito formativo y laboral que están *co-fabricando* con su hijo: heredar, no es sólo una seria posibilidad, parece que se convierte también en una necesidad, necesidad hecha virtud, en la medida en que Ramón se muestra encantado con lo que ha estudiado, a pesar de que le hubiera gustado hacer otras cosas. Además ha concluido con éxito las carreras que ha realizado, a las que defiende con mucho ahínco, exhibiendo una fuerte creencia en la titulación como valor insoslayable hoy en día en el mercado de trabajo, (más allá de la propia cualificación que pueda tenerse, que reconoce que

incorporadas por los alumnos que cuando vienen a reforzar un proceso de incorporación que procede del propio habitus familiar, como sucede en el caso de Ramón que tratamos.

existe, y que se da en muchos casos), como correlato a la fuerte inversión que él mismo ha hecho en el campo de la obtención de titulaciones universitarias, y como defensa de un mundo que es en cierta manera su mundo familiar.

R- “pos la formación hoy en día es... que la formación es todo... no es la formación que tú tengas, sino que lo que importa es el título que tengas, lo que vale hoy en día es títulos, a nivel personal..., de las tres carreras que he hecho, pero que al fin y al cabo lo que más te cuenta es eso, un papel que ponga tu nombre y apellidos y diciendo que eres diplomao o licenciao... no te cuenta otra cosa, ni cursos, ni master..., yo creo que no tienen ninguna importancia, en lo que a mí se refiere... que hay gente que no tiene esa titulación específica, esa titulación... y llámalo revanchismo o lo que sea... que se quieren poner a tu altura... sí la hay...”

Para él, en el mercado laboral, la ley absoluta que tendría que regir es el título: es el sistema del título, el que asegura la posición del heredero esforzado, lo que demostraría también que en momentos de flexibilidad laboral, heredar tampoco es tarea completamente fácil. En este sentido el valor que se le da a los cursos complementarios, como los cursos de FPO, es escaso, teniendo en cuenta que la persona, a pesar, de que como veremos ha tenido ciertas incursiones en el campo del trabajo donde ha certificado la dificultad del acceso al empleo, sigue confiando plenamente en la vía de conseguir trabajo como profesor de universidad, camino legítimo donde los cursos tienen para él poco sentido, ya que en la universidad existirían otras instancias de rito y de acceso al empleo, que no pasan por este tipo de formación...

El objetivo profesional de Ramón, y con respecto al cual posee unas importantes expectativas, es llegar a ser docente en la universidad, como su padre. En ese sentido, su carrera moral en términos de empleo, le ha servido para complementar, desde el ámbito de la realidad laboral, lo que ya sabía en el ámbito de lo educativo: *existe una fuerte competencia, y por lo tanto, ante la dificultad de ingresar de manera sencilla en el ámbito del trabajo por cuenta privada, una vez más se corrobora la idoneidad de la vía de excelencia escolar a la que le han conducido sus circunstancias y apoyo familiar*. Si el mercado se presenta como un lugar donde resulta muy difícil ingresar, donde se pagan todos los peajes de la situación de aprendiz, donde se trabaja en condiciones de fuerte precariedad jurídica y económica, esto reafirma la necesidad y la conveniencia de continuar la vía de la formación y complementación de la trayectoria universitaria. No existen atajos: aquí la persona comprueba que aunque el camino del heredero sea difícil, resulta el más fácil de todos los que puede emprender.

No nos extenderemos en el relato de los diferentes trabajos que de manera complementaria a sus estudios universitarios ha realizado Ramón, que aunque no muy

numerosos, y en épocas veraniegas, así como al final de su tercera carrera, le han servido para comprobar que el mundo del trabajo está en una situación complicada.

RAMÓN- “yo condiciones laborales allí no tenía ninguna, porque yo no tenía ni un seguro... y yo se lo dije tres veces, y a mí no me gusta trabajar así, porque yo puedo provocar un problema a una persona donde no lo tiene... y si se produce, ¿tú crees que ese grupo empresarial o esas personas me van a respaldar a mí? de aquí.... (un gesto).”

Ramón terminó su última carrera unos tres meses antes de realizarse la entrevista, tiempo en el cual llevó a cabo algunos trabajos y también construyó un proceso de búsqueda de empleo de forma intensiva. Al tener tres carreras, y siendo una de ellas la de fisioterapia, Ramón relata haber echado currículum en ETTs y en empresas de ese sector por toda la ciudad, con la ayuda de los consejos de la orientadora laboral, que delimitaremos a lo largo de la entrevista con todo detalle. Puesto que su objetivo profesional es doble, digamos, se apoya en dos posibilidades: el ingresar como docente en la universidad, y/o el montar una clínica de fisioterapia. Sus primeros intentos en la búsqueda de empleo han ido dirigidos a dotarse de experiencia laboral en el campo de la fisioterapia, a aprender a trabajar y a conocer este medio. Intentos, que por lo que ha relatado han sido bastante infructuosos, habiendo conseguido tan sólo un pequeño trabajo en Sierra Nevada a través de un amigo, donde relata unas condiciones laborales pésimas y un escaso aprendizaje, lo que hace que su estrategia de búsqueda le lleve reforzar más, si cabe, su primer objetivo, de entrar en la universidad, como iremos viendo.

Una cosa de enorme importancia en el proceso de búsqueda de empleo, que ha podido certificar Ramón, a través de los pequeños trabajos realizados, es que la necesidad de tener *contactos*, de estar *enchufado*, para decirlo en el lenguaje de los buscadores de empleo, resulta vital para conseguir un empleo. Ramón, no habla de oídas, y en este sentido es muy de agradecer en este trabajo la sinceridad que manifiesta cuando confiesa que algunos de los mejores trabajos que ha conseguido le han llegado a través de sus padres, especialmente un trabajo de sustitución en un colegio concertado de enseñanzas medias, que consiguió a través de su madre, que resulta ser muy amiga de las monjas que regentan este centro educativo.

E- “¿qué factores crees tú que son claves para que una persona encuentre con éxito un buen empleo, el empleo que busca...?”

RAMÓN- desde mi experiencia personal... me he recorrió los sitios habidos y por haber, y te lo puedo decir... es tener contactos, que tengo la agenda, y con mi amigo, y nos hemos recorrió mas de cincuenta sitios, entre empresas de cualquier índole, agencias de colocación... el SAE, el INEM, y lo único que me ha funcionado, ha sido lo de Sierra Nevada, a través de un contacto

de un amigo mío, el colegio a través de mi madre..., dos clínicas de fisioterapia que las tengo... por ahí... a través, de mis padres, un equipo ciclista que a lo mejor me sale a través de un amigo..., lo demás... internet te puedo decir que estoy metío en todas las páginas... Laboris, Infojob...”

En este párrafo Ramón reconoce claramente cómo de todas las actividades que se pueden llevar a cabo para conseguir un empleo, la más rentable es tener capital social útil en términos laborales, que te “conecten”, como a él le sucede con sus propios padres.

En este sentido, Ramón, a pesar de sus titulaciones, de la red de contactos que puede movilizar y que le han dado la mayoría de trabajos de pequeña envergadura que hasta ahora ha conseguido, no representa un buscador pasivo de empleo, sino todo lo contrario. Ramón complementa todos los capitales que de manera adscrita, podríamos decir, posee, con una serie de actividades que le convierten en un *buscador muy activo de empleo*, que le hacen estar siempre en el intento de mejorar su empleabilidad, como ya se ha desprendido de los párrafos anteriores.

Parece un tanto contradictorio, que una persona que posee el fuerte capital escolar y el apoyo familiar de Ramón, pueda hacer un uso tan intensivo de centros de empleo y orientación, como el que él ha hecho, ya que se ha dirigido a varios centros de la ciudad, como Arcaempleo, los servicios de orientación y bolsa de empleo del IMFE, la Universidad, e incluso en los servicios de Cáritas, que sin duda se encuentran alejados del perfil laboral y de los objetivos profesionales de Ramón, cosa que dice que comprobó, evidentemente, a posteriori.

Sin embargo todo parece indicar, que sus primeros intentos de trabajar en el ámbito del mercado, con las frustraciones consecuentes, así como la dificultad de conseguir un trabajo estable a través de sus contactos, como en el caso de las sustituciones, le llevan precisamente a iniciar una segunda fase en su búsqueda de empleo, en la que decide utilizar de manera intensiva un recurso más, que hasta ese momento no se había planteado, en parte porque no había llegado el momento, y tal vez porque no suponía que la búsqueda de empleo le iba a resultar de la forma en que después se desarrolló. Es entonces, es en esta segunda fase, o fase más *intensiva de búsqueda*, que aquí hemos denominado sociológicamente de *búsqueda determinada*, en la que Ramón se dispone a explotar los mecanismos de orientación laboral y las bolsas de empleo de que tiene conocimiento, que resultan para él cercanas, como una complementación más de una serie de predisposiciones lingüísticas y de formas de relación con los demás, que adquiridas en la cultura familiar, le pueden servir para mejorar su proceso de

búsqueda. Las predisposiciones de Ramón ante los valores de la formación y el trabajo parecen resultar muy homologables con los que exhiben los orientadores laborales.

Podría decirse que su *carrera moral en la búsqueda de empleo*, le resulta una especie de ensayo, para conocer los rigores del mercado, los requisitos que se piden, etc., y para fortificar su objetivo profesional de proseguir en su esfuerzo formativo, que puede llevarle a heredar una buena posición en términos de estatus profesional. Experimenta, por tanto, un paso rápido de una primera fase de búsqueda, que está centrada en el contacto con amigos, las candidaturas informales, la red familiar, etc., que sin abandonar, y haciendo de ella el pilar de su proceso de búsqueda de empleo, complementa con el recurso a centros de orientación donde perfecciona sus estrategias de búsqueda y de presentación de sí...

Se diría que utiliza estos servicios, como extensión lógica de una cultura universitaria que conoce muy bien, y prueba de ello, es que su primer contacto con los servicios de orientación le viene de parte de su propio padre, que le trae a casa un folleto donde se describen los servicios de la universidad.

E- “¿y cómo empiezas a realizar esa búsqueda?”

RAMÓN- pues, después de la entrevista de lo de la sierra, que no me gustó mucho ..., al día siguiente recuerdo que llegó mi padre y me trajo un folleto de lo de la Fundación Empresa Universidad..., ese fue el primer sitio... ese, y Arcaempleo, que me lo dijo mi hermano, porque había visto que buscaban fisioterapeutas, me lo dijo, y ya por ahí, me derivaron a todos los sitios, la verdad es que..., la chavala ésta... de la universidad, Lidia, yo creo que esa mujer se ha portado conmigo, como poquita gente se ha podido portar, o sea, me ha dado... todo... desde listados de internet... hasta la dirección de cada una de las ETTs de Granada, me ha dao teléfonos de interés de aquí de Granada...”

Ramón va los servicios de orientación, con la intención, por una parte, de formar parte de la bolsa de empleo que allí existe, de cara a poder formar parte de algún proceso de selección que le conecte con el trabajo especializado que quiere conseguir, pero no es ese su único objetivo. Ramón quiere explotar todos aquellos consejos, apoyos y oportunidades que puedan derivarse del contacto con los orientadores laborales, con las entrevistas de orientación, reconociendo, desde su cultura universitaria el papel *profesionalizado* que estos agentes ofrecen, y estando dispuesto, sin minusvalorarlo ni supervalorarlo (este podría ser un “tipo ideal de persona asistible”) a rentabilizarlo de la mejor forma posible.

Por eso, Ramón, desde su primer contacto se muestra como una persona en búsqueda de una *relación de servicio de orientación*, que de hecho consigue, no siendo esta circunstancia, como él explica, un proceso ajeno a su propia actitud. La persona explica, como en el desarrollo de la primera entrevista de orientación que tuvo en la Universidad, hubo un principio en que la entrevista discurría por unos cauces en los que él no sentía que podía obtener lo que estaba buscando, encontrando una cierta resistencia o indiferencia por parte de la orientadora de cara a crear esa relación de servicio que él parece que buscaba. Sin embargo, llega un momento, que Ramón atribuye al azar, a una especie de empatía que de repente surgió entre ambas personas, en base a alguna cosa que él le dijo a la orientadora, y que despertó en ella un mayor interés por abordar su caso. A partir de ahí se despliega lo que él describe como toda una auténtica *relación de servicio de orientación extendida*, donde el usuario asiste hasta cuatro veces al servicio..., recibe toda una serie de consejos sobre cómo elaborar el currículum, carta de presentación, listados de direcciones de interés, que él utiliza de la forma convenida con la orientadora. En el siguiente párrafo podemos rastrear el inicio de esa relación de orientación:

RAMÓN- “ yo entré allí con la idea de buscar información y de dejar el vitae... sabía que dejaban unos modelos de currículum que era por cada titulación universitaria, y yo iba allí a dejar tres currículum, llegué allí, y me atendió un chaval que había a mano izquierda y me remitió a una orientadora..., y llegué allí y me dijo que iban a tener una reunión, y no sé, y ella, empezó, con una actitud, no sé como decirte..., un poco rara... una actitud bastante... muy distante conmigo... pero, no sé lo que cambió, o sea, hubo en un momento un lapsus, en el que cambió el chip totalmente... y... dijo, no... venga siéntate ahí...”

Ramón describe muy bien el contenido de las tareas y trabajos que se despliegan en una entrevista de orientación laboral con una persona que es evaluada por el orientador como *asistible*, es decir, susceptible de poder entablar una relación de servicio. Las sesiones se van sucediendo, en este caso hasta cuatro, y se abordan cuestiones de objetivo profesional, con lo que el orientador procede a poner en marcha una serie de herramientas que enseña a utilizar al orientado, o a ayudarle a perfeccionar, ya que en la mayoría de los casos, como éste, se trata de herramientas que son conocidas y empleadas en el uso cotidiano del buscador de empleo, como el currículum, la carta de presentación, la búsqueda por internet a partir de determinadas páginas de empleo que existen a tales fines, entrega de listados de empresas de trabajo temporal, consejos sobre presentación de sí, habilidades sociales, etc.

RAMÓN-“pues elaborar un currículum, la carta de presentación... y de lo de las ETTs y la búsqueda por internet, es que yo pienso que todo, no podemos decir... yo que sé, esta parte es más importante que ésta... considero que todas las partes son... y que van interrelacionas entre

sí... que da igual tener... el mejor currículum del mundo, si no lo presentas, y que da igual tener cuarenta mil direcciones si tienes un currículum de mierda...”

En el párrafo anterior, Ramón, preguntado por aquellas actividades que le habían parecido de mayor utilidad en su posterior proceso de búsqueda de empleo, en lugar de señalar una u otra actividad, de las distintas cosas aprendidas con su orientador, señala el conjunto de la orientación recibida como lo útil en sí mismo.

Una vez más, puede corroborarse, que es esa empatía que se crea entre orientador y usuario, la que proporciona los mejores instrumentos o aprendizajes que luego el buscador de empleo puede hacer valer en su proceso de búsqueda: la seguridad en sí mismo, por ejemplo, difícil de generar sin un proceso de *escucha activa*, cercano al trabajo social:

RAMÓN- “yo es que he aprendió, mucho, he aprendió hasta, de saber estar en una entrevista... elaborar un currículum, y sobre todo una cosa que me ha dao, ha sío seguridad... pero seguridad de llegar y saber llegar a un sitio... y decir buahhh!, a no estar inseguro, a no divagar..., a tener las ideas muy claras.”

Por lo tanto, cuando una persona *asistible*, recibe una relación fructífera de orientación, aprende a elaborar de forma más sistemática una serie de herramientas, que si bien se encuentran ya a su disposición, en muchos casos¹⁴⁹, con la movilización de sus recursos cotidianos (familia, internet, amigos), suponen el enfrentarse en las condiciones más óptimas al proceso de selección en una entrevista de trabajo, o más ampliamente al abordaje de ciertas estrategias en sus búsquedas de empleo. Aunque los orientadores puedan sostener criterios dispares (como hemos visto en otras entrevistas) sobre la forma adecuada de hacer un currículum o una carta de presentación, el paso y aprovechamiento de unos puntos de información como son los orientadores laborales, que funcionan a modo de *acción pedagógica extraordinaria*, suponen el *estar pendientes de una serie de cuestiones sobre las que los orientadores, si se ha creado una relación de empatía, pueden efectuar ciertas llamadas al orden: no cometer ciertos errores en la presentación de sí, y demás cuestiones que ya explicamos en su momento.*

De hecho en el párrafo siguiente, Ramón expresa muy bien los que considera los contenidos de la orientación, para qué puede ésta servir, para qué es útil, y los límites de la misma, en cuyo reconocimiento podemos entender el perfil de una persona asistible, que

¹⁴⁹ Especialmente cuando hablamos de usuarios de alto capital escolar como es el caso.

impone al servicio las constricciones justas que el servicio necesita para desarrollar una relación de servicio: que el usuario sea una persona *empleable*, que valore los consejos y técnicas de búsqueda de empleo que allí se elaboran y/o perfeccionan, sin albergar muchas expectativas de que de ahí ha de surgir el empleo:

RAMÓN- “pues la orientación es... que se crean unas relaciones personales..., en las que te van orientando... en lo que... son campos que tú a lo mejor sabes que existen..., pero que no los tienes a lo mejor muy delimitados, tú sabes que el currículum es importante..., tú sabes que una carta de presentación es importante... tú sabes que la forma de ir a una entrevista es importante, pero son tantas cosas importantes..., que siempre alguna la dejas de lado... y ellos son los que te advierten... de que no tienes un currículum bien hecho, una carta de presentación, el de cuarenta detalles que tú no los conoces, el de como tú, no... la búsqueda de empleo no la haces correctamente... te ofrecen un montón de servicios como son talleres, que supongo, porque yo no he ido a ninguno, pero que son muy importantes...”

En nuestra opinión no puede estar mejor expresado. La orientación es una relación de servicio que, más que un corpus de saberes profesionales, como los que nos encontramos cuando vamos a un psicólogo, por ejemplo, consiste ante todo en que se establezca una empatía entre orientador y orientado, lo que Ramón llama, *“que se creen buenas relaciones personales”*. En lo esencial, y como avanzábamos antes, lo que recibe una persona en orientación es un conjunto de llamadas de atención sobre una serie de cuestiones, pertenecientes al sentido común, que sirven para afinar mejor la búsqueda de empleo, y cometer menos errores, en el escenario competitivo de la búsqueda. Podríamos decir que de la misma forma que existe la inflación de los títulos, existe también la inflación de las estrategias de distinción de los buscadores de empleo en el proceso de búsqueda, de modo que es una condición que puede ayudar el asesorarse con unos profesionales, que si no disponen de conocimientos muy profesionalizados sobre la búsqueda o las empresas en donde encontrar empleo, al menos son un punto nodal en la red de informaciones sobre búsqueda de empleo. Por eso dice Ramón: *“ellos son los que te advierten..., de que no tienes el currículum bien hecho...”*. Las llamadas de atención parecen útiles especialmente para aquellos, que siendo asistibles, quieren poner en pleno funcionamiento su maquinaria personal de búsqueda de empleo, para no dejar pasar ni una sola oportunidad que pueda servirles para acceder al estatus deseado: contrato, beca para seguir haciendo el doctorado, etc., como en este caso. En definitiva para aquellos como Ramón, predispuestos en los valores de la empleabilidad.

Ramón, perteneciente al seno de la cultura universitaria y buen conocedor de los códigos que ésta crea, ha hecho de la búsqueda de empleo todo un conjunto de actividades

plenamente racionalizadas, habiendo recurrido a muchos de los centros de orientación laboral que hay en la ciudad, y habiendo desarrollado una relación especialmente fecunda con una orientadora laboral del servicio de orientación de la universidad, con la que se ha establecido una relación de servicio orientador-usuario. Este usuario comprende perfectamente el conjunto de propuestas que le hacen desde el servicio de orientación, y se muestra un usuario exitoso en su relación con el servicio.

Entendemos que esta visión de Ramón con respecto a lo que son los servicios de orientación laboral, hay que explicarla en la *homología*¹⁵⁰ que hay entre los valores y disposiciones de la *cultura legítima* de la universidad, en los que él está inmerso, y en los que ha hecho una fuerte inversión, y los valores y disposiciones que difunden los orientadores laborales, que no son más que un conjunto de recetas, que constituyen una especie de prolongación del sistema educativo, en la forma que hemos definido de *acción pedagógica extraordinaria* de leve impronta. Pero Ramón explicita perfectamente los límites de la utilidad que tiene la orientación laboral para un usuario. Preguntado por si cree que la orientación laboral sirve para encontrar empleo, Ramón, a pesar de que ha recibido alguna oferta a partir de bolsas de colocación de los servicios de orientación de la universidad, resulta claro en varios pasajes: “*no, la orientación laboral no sirve para encontrar empleo*”, para encontrar empleo lo único que sirve, y dice que puede afirmarlo por propia experiencia, es el *tener contactos*, el que alguien te *enchufe* en el trabajo.

E- “*entonces, para encontrar empleo, ¿tú dirías que sirve la orientación laboral?*”

RAMÓN- “*yo creo que no... o sea puede... es que no... ¿entonces por qué van las empresas a los servicios esos de empleo?... ¿te lo cuento? porque reciben ayuda de la Junta de Andalucía... y es un círculo vicioso...*”

Contactado a los dos años y medio de la entrevista, Ramón seguía en paro y estaba a unas semanas de la lectura de su tesis doctoral, confirmando así plenamente el análisis que hacíamos sobre su trayectoria en el momento de la entrevista. Dice que mantuvo algún contacto esporádico, de forma decreciente, con el centro de orientación de la Universidad de Granada, del que recibió en una ocasión una oferta de empleo que no le interesó.

5.4.4. Eloisa, un caso poco previsible de relación de servicio de orientación forjada sobre homologías azarosas

¹⁵⁰ Este concepto ha sido importado para este trabajo de la obra de Bourdieu (2003: 202-205), y explicado con cierto detenimiento en capítulos precedentes.

Eloisa estudió filología inglesa, y dice que su carrera sola no tiene salidas laborales, no tiene tantas como se puede pensar, pero cree que complementando su formación reglada, es decir, su capital escolar, con cursos de FPO y otras formas de formación complementaria, eso aumenta las posibilidades de encontrar empleo. Eloisa se muestra como una persona muy inquieta en términos de adquisición de una *cultura legítima*, en el sentido de la que proporcionan las carreras de humanidades del sistema universitario, de la que en cierto modo se siente huérfana en función de su origen familiar, ya que su padre es agricultor y su madre ama de casa, y son personas que apenas tienen estudios, más allá de saber leer y escribir, “*para defenderse*”, como dice ella.

ELOISA- “bueno, en realidad a mí me gustaba derecho, yo empecé derecho... y luego lo dejé, bueno iba bastante bien pero lo dejé a mitad del curso porque no me gustaba porque echaba de menos la cuestión creativa.”

Son varios momentos a través de la entrevista en que expresa que su objetivo profesional pasaría por hacer *trabajos creativos*, lo que implica trabajar en el ámbito de la enseñanza, del trabajo social, trabajo con personas, etc; trabajos que supondrían sin duda un ascenso de clase frente a la cultura laboral y el destino implícito que como mujer de clases populares podría tener reservado. Eloisa inicia una estrategia de formación y de independencia del hogar, de forma muy precoz, a los veinte años, y dice que nunca ha recurrido a la familia, ni la familia le presta apoyo económico. Cuando habla con sus padres sobre la cuestión del empleo, se encuentra con una actitud de falta de comprensión por parte de ellos, que le repiten una y otra vez que estudie sus oposiciones y que clarifique su vida laboral y su futuro. Ella se niega a estudiar unas oposiciones, porque sería como claudicar ante sí misma, y reconocer que su forma de vida y de ver la vida son *idealistas*, tal y como en cierto modo le hacen ver sus padres con sus comentarios. La cosa es todavía peor con la familia más lejana, la cual no entiende en absoluto qué ha hecho una mujer tantos años fuera de su casa, estudiando, y que no tenga ningún trabajo.

Hay momentos en los que dice: “*es que yo he gestionado mal mi vida*”, “*porque yo siempre me interesé por aprender a ser persona*”, es que siempre “*he vivido a mi manera*”, etc. Se presenta por tanto, como alguien que ha antepuesto siempre su libertad, su sentido de la independencia y de la construcción individual de su trayectoria, frente a las normas del contexto familiar, institucional, etc. De hecho, preguntada por la cuestión del asociacionismo, de si ha participado alguna vez en alguna asociación, dice que ella nunca ha soportado las normas, que ella ha ido siempre por libre.

Puesto que emprende una independencia económica muy precoz, sin apoyo económico familiar, Eloisa ha hecho trabajos descualificados de todo tipo desde el comienzo de su carrera, habiendo trabajado de camarera, en el campo, en la vendimia, cuidando niños, etc. Sin embargo, su vuelta de Francia, donde ha vivido casi dos años, desde que terminó la carrera de filología inglesa, y a donde se fue por razones de pareja, ha marcado un punto de inflexión en el que ha decidido apostar por encontrar un trabajo más cualificado y acorde con el capital escolar que tiene. Aspira a la realización de trabajos cercanos a su formación, por eso piensa que en el momento de la entrevista un trabajo de monitora de cursos de FPO, sería para ella ideal y lo ve además posible. Expresa que en ese contexto se sentiría realizada, ya que estos cursos se dan para mejorar las posibilidades de los excluidos, tal y como ella comenta, de modo que así conseguiría aunar dos claves de su búsqueda de empleo: la educación y el trabajo social.

Por lo tanto su trayectoria podría representar bien algunos de los dilemas de la *individualización* de los que habla Beck (2002), con los consecuentes riesgos sociales que conlleva el construir la identidad con patrones en los que la tradición social y familiar en la que uno se halla inserto no resultan de gran utilidad, sino que son más bien contrarios a los nuevos marcos valorativos que la persona quiere fijarse. Este riesgo se ejemplifica sobre todo en la inseguridad laboral, que también conlleva un miedo de la persona a la pérdida del vínculo social¹⁵¹, ya que muchas veces en la entrevista declara sentirse sola desde que regresó de Francia. El hecho de no tener empleo le dificulta enormemente, dice, el conocer gente nueva y contactar con ellos. La tendencia que manifiesta la persona en muchos momentos de la entrevista, como a culpabilizarse por tener una edad y no tener todavía un futuro laboral resuelto, podría bien entenderse como una especie de *corrosión del carácter* de las personas que se encuentran en paro, al modo en que Sennett (2000) describe la situación para los trabajadores de un capitalismo desregulado.

Hay un elemento central que explica que Eloisa opte en este momento de su vida (Eloisa tiene 33 años) por la vía de formarse en la FPO, como intento de rentabilizar sus estudios por ese campo: y es el hecho de que no quiere hacer oposiciones a inglés en parte por la escasez de plazas que dice que hay, y por otra parte porque resulta una vía que colisiona de alguna forma con su filosofía de la vida, y con el enfoque que ha tenido ante el trabajo y la formación hasta el momento presente. Así, preguntada por cuándo se plantea iniciarse en la vía de la formación ocupacional, responde:

¹⁵¹ Estos son los riesgos de la *vulnerabilización de las masas* a través de la nueva desregulación del trabajo en el paso de una sociedad salarial a una sociedad postfordista, Castel (1997).

ELOISA- “cuando me lo he planteado, es cuando he visto que yo no quiero hacer oposiciones... creo que es un tema que me interesa, puesto que es ocupacional y adaptado a mi propio trabajo y al colectivo que tienes delante... y que veo una gran rentabilidad, aunque sé que uno o dos años lo van a quitar, se que subvencionan... no sé qué, y lo van a quitar...”

De modo que Eloisa, perteneciente a una cultura de clase obrera en la que consiguió, con mucho esfuerzo, una independencia económica muy precoz, y después de haber vivido dos años en el extranjero, en Francia, por razones de pareja, se encuentra de nuevo en Granada, en una situación poco disimulada de relativa soledad o aislamiento social. Deshechos los pocos contactos que en términos laborales podían resultarle útiles, se encuentra, en el momento de la entrevista, intentando recomponer su objetivo profesional, en lo que considera una nueva fase de su vida a efectos laborales, porque como ella misma dice, ha decidido volverse más “elitista” en cuanto al empleo. “Elitismo” que explica ni más ni menos que con el argumento de que ella ha luchado con dureza por una formación, ha estudiado su carrera de filología inglesa, está haciendo cursos de FPO, en concreto uno de metodología didáctica, que supuestamente le abriría el camino a dar clases como monitora en cursos de FPO, y por lo tanto se considera ya muy bien preparada y formada para trabajar en el ámbito de estos empleos, que le resultan una vía digna frente a la oposición que se le presenta como indeseable.

En ese sentido, y en cuanto a su objetivo profesional en el momento de la entrevista se muestra como una persona que está en vías de definición de dos o tres alternativas, por un lado la enseñanza, a través de los cursos de FPO, por otro, el campo de la recepción de hoteles, en la explotación de los idiomas que domina, que son el francés y el inglés. Se trata de huir de trabajos descualificados, de ascender laboralmente, para dar un sentido al paso por la formación y el sistema educativo. Podemos ver, en el párrafo que sigue que aun cuando se habla con efusión cuando hace referencia a la FPO, (lo cual posiblemente fuera un efecto inducido de su participación en los mismos cursos ya que en el momento de la entrevista acababa de terminar el curso realizado), como si fuera la vía principal, elegida por vocación, podemos apreciar como la persona está *haciendo de la necesidad virtud*, ya que más adelante reconoce que si pudiera trabajar en institutos de lenguas, lo haría, lo que sucede es que no piensa tener opción alguna a ese campo.

E- “¿tu objetivo profesional está en el ámbito de la enseñanza?”

ELOISA- no, y también en el ámbito de la atención al público, todo lo que tenga que ver con hostelería, con recepción...”

E-“ defíneme, si quieres, los trabajos ideales a los que estás optando ahora mismo, el trabajo que te gustaría conseguir...”

ELOISA- ¿los ideales?... lo de monitor de FPO me gusta muchísimo, porque como es una cosa muy... a la sociedad, muy de la problemática social, me gusta muchísimo..., me gusta mucho el tema de dar clases de español para extranjeros... y fíjate, aquí no me importaría hacerlo en una ONG, ya te digo... ese tema de dar clases para pobreticos marginaos me encanta..., pero claro, a mí el asociacionismo, pos ya..., y luego ya, pues por la cuestión de mantenerme, sería dar cursos de inglés... de turismo... pues a desempleados, en el Instituto de la Mujer... todas estas cosas... eso en la rama de la formación... hombre, si me cogieran en un instituto de formación también lo daría, claro...¿pero dónde me van a coger a mí... si no me conoce nadie? en uno privado... no creo.”

En cuanto a su paso por los cursos de FPO, aparte de ser un espacio donde ella informa en varias ocasiones que le ha resultado de gran utilidad para aprender a *darse valor a sí misma*, ya que a veces se considera un poco negativa, vemos como estos cursos suponen una inyección de moral laboral en épocas en que las personas no saben hacia donde dirigirse curricularmente. Todo parece indicar, por el discurso de la persona entrevistada y por la mayoría de discursos estudiados, que mientras se realiza el curso, se mejora la percepción que la persona tiene de conseguir un empleo, el curso ofrece expectativas en el ámbito simbólico, y en cierto modo apacigua la ansiedad que siente el buscador de empleo a medida que avanza el transcurso temporal de su carrera laboral en ese estatus. Se confirma lo que sabíamos.

E- “¿entonces crees que te va a servir este curso de FPO para conseguir empleo?

M- yo creo que me van a servir para encontrar empleo, y me lo quiero creer, porque... he aprendió muchísimo en estos cursos y ha sido muy, muy aprovechao... porque es para poder ser monitor, y entonces yo lo veo muy adaptao a las necesidades de la sociedad y al colectivo del desempleo, que es un gran colectivo, los veo muy adaptaos, sí...”

Desde que volvió de su estancia en el extranjero, coincidiendo su decisión de intentar reducir al mínimo su presencia en trabajos descualificados como los que realizaba antes, Eloisa se muestra como una persona que busca activamente empleo, que realiza una inversión afectiva en un conjunto de actividades que piensa le van a sacar de su situación, y que en cierto modo define como una actividad laboral en sí misma a lo largo de la entrevista. Llegados a este punto quisiéramos ilustrar una contradicción que parece emerger del discurso de la orientación laboral, y que ejemplifica bien el caso de Eloisa, y también el de Juana, sobre todo, de los casos tratados aquí. Hemos indicado como la *movilidad laboral* es preconizada como uno de los valores de la empleabilidad y una solución efectiva a las problemáticas de empleo en los mercados flexibles. Sin embargo este principio parece estar lejos de cumplirse como regla general. Todo indica, que desprovistos de otros capitales (como el capital económico, por ejemplo, que favorece mucho la

puesta en marcha de la movilidad laboral de forma efectiva, o el capital social), parecen existir casos de buscadores de empleo en los que la movilidad laboral se ha convertido en causa de descalificación, de pérdida de capitales en la carrera competitiva por el empleo, que en definitiva acaba adquiriendo una forma local y concreta a la hora de la contratación. Eloisa ha viajado, ha intentado ubicarse laboralmente en el extranjero (donde no le ha resultada nada fácil conseguir trabajos, sobre todo cualificados), y esto le ha supuesto una rémora a su vuelta al mercado laboral granadino, donde ha perdido currículum, de alguna forma, frente a sus competidores (por eso se pone a hacer cursos de FPO, con la esperanza de remediar esto), y sobre todo se ha desconectado de la gente y de los lugares donde se forjan contactos para acceder a los trabajos. En este sentido sugerimos aquí que lo que los orientadores laborales consideran como una axioma en la mejora de las posibilidades de emplearse: *la movilidad geográfica en lo laboral* (y a la que la mayoría de los buscadores de empleo entrevistados se muestran muy voluntarios) podría ser objeto de estudio específico por las ciencias sociales, a fin de comprender realmente el papel que juega este elemento dentro de los discursos y las realidades de los actuales mercados de trabajo.

La búsqueda de empleo es en principio, una actividad con un coste fundamental en tiempo, además de dinero. Una actividad donde el agente de alguna forma intenta racionalizar muchos aspectos que no son muy racionalizables, cosas que escapan a un ejercicio de reflexividad sobre lo que hacer, pero, que debido a la gran incertidumbre reinante en el mercado, se convierten en pequeñas cosas que el buscador no puede descuidar, porque ahí, en lo inesperado, en lo aleatorio, en ese lugar al que no se fue a dejar el currículum, puede estar una de las claves de conseguir un empleo.

Entre las actividades que Eloisa relata dentro de su búsqueda de empleo, está el haber echado currículum, fundamentalmente a todas las academias que ha podido conocer a través de los orientadores, y donde cree que podrían contratarla, y también destaca mucho el empleo de internet, que ha conocido, y sobre todo perfeccionado también a través de la orientación, y que le resulta de mucho interés aunque no ha encontrado ningún empleo a través de esa vía, lo cual podría indicar, que en una fase de su vida donde ha decidido poner todas sus energías en la búsqueda de empleo para cambiar de estatus laboral (de trabajos descalificados, a trabajos más acordes con su formación), parecería, que aún cuando no ha conseguido todavía un empleo, el simple hecho de abrir vías en este sentido, recién estrenada su *fase de búsqueda intensiva o determinada*, le sirve como soporte y le aporta moral para continuar en su carrera moral en la búsqueda.

Es en este mismo sentido en el que la persona incorpora la orientación laboral en su proceso de búsqueda de empleo, en esta fase de *búsqueda intensiva y determinada*. Eloisa no está dispuesta a dejar perder ni una sola oportunidad, ni un solo recurso, ni una sola baza que pueda servirle en su objetivo. Si bien es cierto que el proceso de búsqueda de empleo es largo en el caso de Eloisa, ya que tiene treinta y tres años y ha trabajado en diferentes trabajos descualificados, su carrera moral en la búsqueda de empleo se encuentra en el inicio de esa segunda fase, que muchos de los usuarios llaman de “*búsqueda en serio*” de empleo, que consiste en optar a los objetivos profesionales más deseados por la persona, cuando ya consideran que tienen una formación lo suficientemente completa para hacerlo. Además, frente a trayectorias similares en las que la persona se encuentra ya desmoralizada por la infinita elasticidad del acceso al estatus deseado, y por los sucesivos fracasos y frustraciones encajadas, Eloisa muestra una actitud de confianza renovada en sí misma, que le permite alejarse de los rasgos de una persona no asistible por la orientación.

Otra cosa distinta es que Eloisa, viniendo ya del paso por distintos mecanismos de búsqueda de empleo como las ETTs, donde no describe muy buenas relaciones, y teniendo en cuenta la experiencia que relata en los trabajos que ha hecho, siempre bastante frustrantes, tampoco parece que albergara muchas esperanzas en que la orientación laboral sería una experiencia de ayuda decisiva como parece que al final nos ha relatado. Frustrada del paso por distintos ámbitos del mundo laboral y de la búsqueda, Eloisa llega a los servicios de orientación, en una situación que presenta un perfil indeciso entre persona infra-asistible y persona asistible, quedando la resolución final de la relación de servicio al desarrollo de un conjunto de variables, que como las situaciones de empatía que puedan darse con el orientador concreto, no dejan de tener componentes de naturaleza azarosa.

Dispuesta por una parte a recibir, a captar, lo que los servicios pudieran ofrecerle, se encuentra en una fase de la búsqueda en la que no está dispuesta a dejar pasar oportunidades. Recelosa, precavida, polemizadora por otra parte, siempre agazapada ante medidas de justificación y de protección personal de los “fracasos” debidos a una carrera moral bien trufada de frustraciones y desencantos, Eloisa también tenía muchas posibilidades de bascular en la evaluación del orientador como persona poco asistible. Por su relativa avanzada edad y sus escasos resultados en la consecución de objetivos profesionales, por su aparente indefinición de estrategias de acceso al empleo y de objetivo profesional, por los elementos erráticos de su trayectoria...

Creemos que este es un buen caso que demuestra que la relación de servicio que se establece en el marco de la orientación, a pesar de que los orientadores tengan sus protocolos de

actuación, sus discursos estandarizados con los que enfrentarse a la construcción de la entrevista y de la relación con el usuario, y sus varas de medir para la evaluación de capitales, en última instancia, estas relaciones de servicio están sometidas a un proceso conjunto (muchas veces basado en cuestiones fortuitas o azarosas, como la homología de proceder de una misma comarca geográfica, como en este caso, o incluso cuestiones más aleatorias como la *hexis corporal*, el *caer bien*, etc.) de definición de la situación, de construcción de los afectos y efectos que habrán de ser intercambiables, donde el usuario impone y negocia una serie de restricciones a la acción del mediador u orientador, al igual que éste parte de un habitus, de un conjunto de estrategias estandarizadas que se intentan usar en un determinado sentido en la interacción.

En este caso, Eloisa, que parece llegar al servicio sin muchas pretensiones o esperanzas, pero con una actitud de búsqueda de empleo activa, aprovecha una serie de incidencias para ir entablando una relación de servicio empática con la orientadora, como vamos a ver. Todo parece indicar que si Eloisa consigue entablar una relación de servicio, es también, porque juega una estrategia consciente o inconsciente de personalización de su trayectoria desde los inicios de su presentación de sí. Por parte de la orientadora, podemos suponer que ha efectuado una evaluación de capitales en la que ha reconocido, en primer lugar, que la persona se presenta cada vez más dispuesta a recibir sus consejos, ya que acepta venir a diferentes citas, valora su trabajo, su ayuda profesional, y además se establecen ciertos lazos afectivos que describe bien Eloisa, todo lo cual crea el caldo de cultivo en el que se va dando la relación de orientación basada en la empatía y en la afectividad.

E- “pues hablemos, si te parece de tu paso por el servicio de la universidad, ¿qué expectativas tenías tú de este servicio? ¿qué es lo que ibas buscando tú por allí?”

ELOISA- yo no me podía imaginar un trato tan humano..., y no me imaginaba, me imaginaba un trato más pesao, y que no me lo esperaba tan humano, y como mu concienciás... y bueno..., que de repente llegaran y te dijeran, pues mira: tal tal tal, te lo saco, toma, tienes que hacer tal, tal, tal, tienes que reordenar el currículo de tal tal manera... yo me quedé... aluciná... digo no me lo puedo creer, digo esto que será la persona... pero ahora me he dao cuenta que no, los han formao para eso (con énfasis), unos te dan más y otros te dan menos, hombre es la personalidad también, hombre yo en la universidad, yo no los conozco a todos, pero lo único que te puedo decir es que son maravillosos..., es que de verdad, ¡que arte tienen!”

En nuestra opinión, en este párrafo puede verse cómo las condiciones de una relación de servicio basadas en la empatía que se ha creado entre una orientadora y una usuaria, en base a ciertas homologías, como la geográfico-lingüística, que dijimos al principio, son interpretadas

por la persona en el sentido de dotar al conjunto del servicio de un carácter profesional. Eloisa describe por lo tanto un servicio compuesto por profesionales, donde la orientación va más allá de la empatía personal. Es una *profesión* donde el profesional tiene unas competencias que necesita el usuario, aunque ya matiza esto, como vemos más adelante, con la cuestión de que pueden existir orientadores con distintas personalidades, y esto también influye en el servicio.

El desarrollo de una relación de empatía con la orientadora del servicio de la universidad, que es procedente de un pueblo que está a diez kilómetros del suyo, de la zona de Baza, ha sido básica para el establecimiento de una relación de servicio extendida:

E- “bueno...¿y cómo pasasteis de una cita de orientación, la primera, a la segunda cita?

ELOISA- es que me pilló, me pilló las vacaciones de agosto... y yo que sé, yo le cogí cariño a Marta (la orientadora) y esperé a que viniera Marta, eso ya por... cuestión personal... (con risillas), y ya pos quizás me retrasé un poco más por eso..., porque ya en septiembre, el veintidós de septiembre, si la primera cita fue en agosto, la otra... primera de septiembre, y ya el curso ya... lo tenía y (se refiere al taller de orientación, o técnica desorientación grupal a la que también se había apuntado por recomendación de Sara) cogió pal veinte y dos, y ya me habían enseñao a hacer los currículum, no pude verlos porque empecé ya... en..., la segunda cita pues fue... darme listados de empresas de trabajo temporal, de centros homologaos, hablarme del EURES, hablarme del INEM, lo que me puede ofrecer, etc., yo lo vi muy bien... muy estructurao...”

¿Y en qué consiste la ayuda que recibe una persona que rentabiliza un servicio de orientación, que estando desorientada aprovecha los consejos y enseñanzas que recibe en una acción pedagógica extraordinaria como es la orientación laboral? Pues a continuación podemos extraer algunas conclusiones en este sentido, que se derivan del análisis del propio discurso de Eloisa.

E- “¿qué ideas centrales sacas tú de las entrevistas de orientación que has tenido, qué has aprendido de ellas...?

ELOISA- así...? pos que lo de buscar trabajo hay que ser mu ordenao y mu metódico... y no sé como decírtelo... hay que currárselo bien y tener las ideas muy claras, han sido ellos muy claros... vamos a ver, no es que yo sólo sea muy ordenada... sino que ellos han sido muy ordenados, porque... de toda la lista que tienen, me han señalao donde... mi perfil corresponde, donde debería de echar yo..., en vez de darme la lista , que yo me volvería loca echando sin saber si eso tiene lógica o no tiene lógica... pos me han dicho... pos esta no vale porque es pa ingenieros, tal, me han señalao con el lápiz, y eso a mí me ha parecido de una eficacia

increíble..., pos sí, porque así no son cien currículum que tengo que mandar, sino ya... pos a un sitio específico que me corresponde, por mi perfil..."

En principio uno aprende a elaborar y a perfeccionar la elaboración de una serie de herramientas que se utilizan en la búsqueda de empleo, como hemos desarrollado con otros informantes y como puede verse en el párrafo de más arriba (currículum, carta de presentación, etc.).

Ante la cantidad de información con la que se ve confrontada una persona que busca empleo, el proceso de recorte, y de fijación de unos *objetivos diana* donde entregar el currículum es una ayuda, un ahorro en términos de coste temporal, y sobre todo una reducción de la incertidumbre, o un traslado de la incertidumbre del ámbito de la exclusiva responsabilidad personal al ámbito compartido de un profesional de la orientación en quien se confía (evidentemente no se externaliza en sí la responsabilidad, que sigue recayendo completamente en uno, pero parece suponer en estos casos una especie de apaciguamiento y acompañamiento psicológico para el usuario).

Vemos, por el conjunto de entrevistas realizadas, como los orientadores, más allá de poder ofrecer instrumentos muy personalizados de búsqueda a sus usuarios, han de manejarse con listas de empresas de trabajo temporal, listas de empresas de determinados sectores, en el caso de que haya una relación de mayor personalización, pero que no suponen el disponer de información abundante, suficiente y especializada para conectar con las diferentes salidas laborales que tienen los distintos perfiles formativos y profesionales que acuden al centro. Eso no quiere decir, que con el trabajo y las competencias comunicacionales de un orientador, en el proceso de construcción de la relación de empatía, un usuario no pueda sentir que se ha efectuado un proceso de ajuste individualizado de la información recibida a sus características, como sucede con Eloisa, que reconoce que se hubiera vuelto loca si no hubiera dispuesto de cierto asesoramiento informativo sobre dónde y dónde no echar el currículum. Esto demostraría una vez más, como en otros casos vistos, *que personalización y profesionalidad son dos procesos que corren muy paralelos en la orientación laboral y que los usuarios tienden a percibir el uno por el otro.*

En el caso de la relación de orientación que nos presenta Eloisa es, como en otros casos, algún tipo de hechos fortuitos, como el caso de esta homología que narramos, lo que suele estar en la base de la construcción de una relación de servicio ampliada, que implica el intercambio de elementos afectivos entre ambas personas que permite que algunas de las ayudas más tácitas del trabajo social (escucha activa) puedan fructificar.

E- “¿a ti te ha ayudao?”

ELOISA- *a mí me ha ayudao muchísimo..., me ha ayudao a definir... qué es verdaderamente lo que me gusta..., y otra cosa... y ella me animó mucho a darme valor, a decir: tú tienes valor, ¡yo puedo hacer esto...!, Y yo valgo!, bueno estaba supercontenta, Antonio y ella, cuando encontré, me hicieron la selección del curso de FPO, que parecen que se van a matar por entrar allí, y me dijo: ¡es que tú puedes!, y eso a mí me gustó mucho, que te digan eso... que sí que puedes, ¡no ves que vales? pero bueno si estábamos trescientos y me han cogío a mí... oye a mí eso me..., eso me gustó mucho.”*

E- “o sea, ¿que sentiste una ayuda, un apoyo ahí, personal (...)?

ELOISA- *sí, sí... personal, sí...”*

Tenemos aquí bien descrito un tipo de relación de servicio de orientación, con componentes empático-afectivos, que permite que el número de sesiones de orientación se extiendan hasta tres, y que la persona, además se vea reforzada en su idea de hacer un curso de FPO, que es una política activa, cuestión por la cual deja de asistir a la totalidad del curso sobre orientación que imparte la propia universidad y en el que se había enrolado. La base del desarrollo de una entrevista de tipo extendido, donde la orientadora va trazando un plan de toma de decisiones con el orientado, implica de alguna forma la afectividad del orientado, y por lo tanto es difícil de desarrollar sin su voluntad y sin la empatía manifiesta. La soledad y la desorientación de la orientada, favorecen esta relación, donde el orientador consigue poner en marcha un proceso de apoyos que son de varios tipos: *informativos (listas, direcciones), psicológicos y relacionados con la escucha activa propia de los puestos con contenido de trabajo social: ayudarle a definir una estrategia, que la mayoría de las veces se hace de forma personal, y morales: ayudarle a darse valor a sí misma.*

Luego todo parece indicar que partiendo de una situación de desorientación relativa, y con un perfil bajo de empleabilidad y asistencia en orientación, es en base a la aparición de elementos comunicacionales (homologías como la geográfica), y en un proceso en el que dos agentes prescriben de manera mutua y conjunta un conjunto de contenidos que constituyen una relación de servicio, como ésta acaba aflorando. En el siguiente párrafo comprendemos perfectamente cómo una persona que ha construido una *relación de servicio* con su orientadora, entiende perfectamente los límites a los que está sometida la acción del orientador, lo que significa en muchos casos, tener a priori una tendencia a movilizar elementos de empleabilidad, entendiendo por ello alguien que está dispuesto a rentabilizar una serie de consejos, pero desde el *realismo* que implica asumir que de un servicio de orientación no se pueden albergar esperanzas de obtener un empleo. Es precisamente la función de *infundir realismo* que tantas

veces nos ha sido relatada por los orientadores en las entrevistas, la que define de manera bastante clara nuestra usuaria:

ELOISA- “pues la orientación profesional... o laboral, yo creo que es... definir lo que quieres... lo que quieres hacer y... y... ajustar tu perfil, porque muchas veces no es lo que tú quieres hacer sino ver si tu perfil responde realmente a la realidad que se demanda, y creo que ahí, te pueden ayudar a entenderlo...”

En cualquier caso, y si bien Eloisa corresponde bien al perfil de persona que llega con dudosas expectativas al servicio, y obtiene una excelente rentabilización de éste, la persona no deja de señalar algunas de las deficiencias que ve en la orientación en general, y en la recibida en la universidad en particular, en lo que curiosamente, resulta una denuncia que se hace en el caso de muchos usuarios. La falta de *personalización*, de *individualización*, de los contenidos puramente técnicos, de las informaciones que se reciben en el servicio, lo señala la usuaria como algo que no es garantía general de la orientación, aunque sí haya funcionado bien en su caso específico y en el servicio de la Universidad de Granada, ya que ha estado en otros donde no ha encontrado ese tratamiento.

E- “explica eso, ¿qué quiere decir que sea más individual?”

ELOISA- pues que una cosa es que te digan: define objetivos, en general, y otra cosa es que te digan... pues vamos a ver... tú como filóloga inglesa puedes hacer tal tal tal, tienes tal formación, tienes tal formación complementaria y puedes acceder a tal tal y tal, y no que sea muy general... y la gente, un grupo muy heterogéneo... que sea de empresariales, filología, ehh! , derecho, claro... eso es lo que...”

Pero en general Eloísa valora muy positivamente la orientación laboral y dice haber recibido un trato muy humano en la Universidad, así como en otros lugares como el SOIL, aunque se queja de servicios de orientación donde no se sintió reconocida. En ellos ha encontrado un buen apoyo para *orientarse*, en un momento de gran desasosiego y de desorientación vital, provocada por la impaciencia ante su situación de falta de empleo y de importante capital escolar acumulado con mucho esfuerzo y en situación de bastante soledad. Estando en una situación de creencia en sí misma, en un momento de su vida en la que se ha centrado con todas sus fuerzas en traducir su capital escolar en capital laboral, y habiendo venido de fuera, encontrándose sola, los servicios de orientación le han servido de ayuda, en ellos ha encontrado la oportunidad de *compartir* en cierto modo, los avatares de una trayectoria, excesivamente individualizada y que la persona no parece estar viviendo sin cierta *corrosión psicológica*. De hecho confiesa sus baches, sus días malos, sus momentos en que no ve las cosas

claras. En ese contexto, el trazar, como le ha sucedido, una relación personalizada con el orientador, parece suponer un *apoyo psicológico*, y una *fuerza de moral* que le ha dado fuerza para enfrentar con más decisión a unas oposiciones de tipo formativo y laboral, que por otra parte ya estaba barajando por sí misma.

Si el orientador no te busca un empleo, puede tener *tacto* con la situación en la que está el desempleado, puede inscribirlo en un orden de *normalidad* del cual la propia persona individualizada puede dudar en algunos momentos, sobre todo cuando su trayectoria consiste en haberse apartado de ciertas rigideces sociales y familiares que aunque confinan las posibilidades vitales a un abanico de opciones más reducido, ofrecen una seguridad que se pierde en esa búsqueda individualizada de la identidad. El caso de Eloisa también explica bien cómo una persona se convierte en asistible, no tanto por los contenidos profesionales que la relación de servicio que un orientador ofrece, sino porque se crean una serie de vínculos afectivos entre orientador y orientado (“*volví al servicio porque le cogí cariño a Marta*”), posiblemente fruto de la situación de desorientación y de aislamiento de la persona desempleada, lo cual no excluye que la persona conceda un valor profesional a la información y los consejos que recibe del orientador.

De las cosas que destaca como más importantes que ha aprendido en los servicios de orientación, está el que le han enseñado a buscar información sobre empleo por internet, ya que dice que aunque ella ya hacía eso, lo hacía con poca efectividad antes de pasar por los servicios. También valora que le hayan dado direcciones y lugares en los que focalizar su búsqueda de empleo, y especialmente, está contenta con la orientación en el sentido del curso de FPO que está haciendo.

Contactada a los dos años y algunos meses después de la entrevista, Eloisa nos confiesa un periplo plagado de infortunios en su tenaz lucha por el empleo. Primeramente consiguió trabajar unos meses en verano, en un servicio de información dentro de la *operación de regreso de vacaciones* de trabajadores magrebíes en Almería. Parece que tuvo conocimiento de esto a través de una amiga, por lo que cuenta. Más tarde, y utilizando las ofertas de empleo de los periódicos contacta telefónicamente con un hotel donde se le asegura que se le va a hacer una entrevista para contratarla, le demandan sus datos personales, etc., la chica queda a la espera y la entrevista y el trabajo no llegan a producirse. El hotel cierra al año aproximadamente de eso, pero sin embargo se entera después que ha estado cotizando durante un año a la seguridad social en base a este hotel fantasma que no ha llegado a ver nunca físicamente. Una peripecia cuyo significado no sabemos desentrañar aquí. Hace chapuzas variadas, como ella las llama, y actualmente está en paro, a la espera de poder irse a Inglaterra como auxiliar de conversación,

donde piensa que hay posibilidades. No volvió a mantener contacto con la orientación laboral finalizada su relación de servicio, ni recibió ofertas. Básicamente se sumergió en el mundo de la rotación empleo-paro de los mercados flexibles.

5.4.5. Juana: pasar por los servicios para quedarse. Un caso típico de reconversión de un usuario de bolsa de empleo en una relación de servicio en orientación

Juana se confiesa a lo largo de la entrevista como una persona tímida, lo que reconoce como una especie de desventaja en el proceso de búsqueda de empleo en el mercado laboral, ya que piensa que los empleadores suelen seleccionar a personas que dan una imagen de sí mismas basada en criterios como la seguridad, la autoafirmación, el dinamismo, etc. La timidez que Juana reconoce la demuestra a lo largo de la entrevista, sobre todo al principio, donde a las preguntas que se le formulan va respondiendo de forma más bien escueta, de modo que resulta necesario intervenir relanzando a veces las preguntas, para facilitar una explicación más detallada que ella propone, pero de manera muy sintética. La timidez también puede apreciarse en un tono bajo de la voz, en su tendencia a esquivar la mirada sobre todo al principio de la entrevista

Estudió farmacia, pero no le gustaba. Entró en esta carrera porque fue descartada para hacer medicina por falta de nota, y todo parece indicar que el hecho de haber tenido que estudiar una carrera sin tener mucha inclinación hacia ésta, ha repercutido en la visión que Juana manifiesta sobre su propia relación con el estudio. Son varias las veces a lo largo de la entrevista en las que se confiesa como una *persona vaga* para estudiar, que no ha sido muy buena estudiante, que no sacaba muy buenas notas, lo que parece indicar la internalización de una visión de sí misma influida por su paso por el sistema educativo y que tendrá su relación, como veremos, en su forma de entender el paro y de posicionarse ante la búsqueda de empleo.

E- “y ¿por qué estudiaste esta carrera?”

JUANA- yo no quería hacer farmacia, yo quería hacer fisioterapia, o veterinaria, pero no me llegaba la nota... entonces me cogí farmacia, entonces.... como soy un poco vaga estudiando pos he alargao un poco... de toas formas el año pasao hice un master en análisis clínico y laboratorio... que es lo que más me gusta...”

Juana pertenece a una familia de capital escolar alto, su padre es psicólogo y su madre estudió geografía e historia, ambos son funcionarios del Estado, y todo parece indicar que su intento de decantarse por carreras de ciencias como medicina, que no estudió por falta de notas

en selectividad, o farmacia (que aunque no le guste, abre más las puertas a un empleo que las carreras de humanidades, la pedagogía, etc.) está influida por su pertenencia a ese ámbito familiar. En familias del tipo de las descritas, con capital escolar medio-alto, ambos progenitores habiendo estudiado carrera y teniendo dos hermanos, como tiene Juana, uno de ellos funcionario, es muy probable que la orientación y la ayuda de tipo económico y moral que la persona recibe, vaya normalmente acompañada de ciertas formas de presión por la consecución de unos objetivos académicos y laborales que supongan, al menos, el mantenimiento del estatus familiar. Hemos visto que esto sucedía así en el caso de Ramón, donde, siendo la procedencia familiar muy similar a la que describe Juana, veíamos como Ramón había sufrido una ayuda-presión bastante constante de su familia, desde el bachiller, para que encontrara el *buen camino*, relación que Ramón describía en ocasiones como una *presión externa* sufrida de parte de una institución de socialización como es la familia, que con el tiempo agradecía, ya que al final parece dar sus frutos.

Pero también parece que se dan casos como el de Juana, donde lo que se relata es sobre todo la historia de una *internalización poco conflictiva*, una incorporación de un habitus familiar, que parece que se ejerce con bastante naturalidad por parte de la persona. De hecho, podemos ver a continuación, como su familia se presenta en todo momento como un apoyo económico y moral en positivo, sin hacer referencia a ningún tipo de presiones, ni en el calendario del éxito escolar, que la persona reconoce que se ha alargado, ni tampoco en términos de la necesidad de aceptación de empleos descualificados, o de llamadas al orden en términos de independencia económica, etc. Juana puede disfrutar, sin aparentes constricciones externas, de toda una serie de ventajas propias de la pertenencia a una familia de capital escolar y económico medio-alto, en un momento de transiciones alargadas hacia el mundo laboral, y que por el conocimiento de la situación laboral que tienen los padres, es de suponer que son vistas con cierta naturalidad y comprensión.

En este sentido, si en trayectorias más cercanas a las culturas laborales de la clase obrera, como hemos visto, por parte de Eloisa, por ejemplo, o también, por parte de Josefa, donde los padres parecen representar el *principio de la realidad* (Bourdieu, 2003: 205), efectuando sus llamadas al orden a los hijos, en el sentido de resolver el capital académico acumulado en capital laboral, en el caso de Juana es ella misma la que intenta imponerse la necesidad de una independencia que nadie le exige, pero que ella parece sentir como una cuestión de dignidad, y una forma de demostrar que se encuentra a la altura de la comprensión que recibe en términos familiares. Por ello Juana se auto impone una ética de la independencia, del conseguir las cosas por sí misma.

Las políticas activas, en estos casos, cuando no se puede conseguir trabajo por uno mismo, cuando los trabajos a los que se ha accedido han sido a través de la utilización o rentabilización del capital social de la familia (como vamos a tener ocasión de relatar en este caso, más adelante), pueden operar, más allá de ser mecanismos que se inscriben en la lógica de lo económico y de lo laboral, como espacios de auto justificación, y de justificación de que la persona es capaz de conseguir cosas por sí misma, más allá del apoyo contextual en el que está inscrito, que no por ello deja de usarse. El caso ilustrado antes, de Ramón, vuelve aquí a ser pertinente como punto de comparación. Los cursos, el ir a bolsas de empleo, a orientadores laborales, podrían servir, en estos casos, para que los padres (preocupados, y ocupados en el proceso de búsqueda de empleo del hijo/a), vean que el hijo hace sus esfuerzos para rentabilizar la posición social por cuya herencia se trabaja de forma colectiva a nivel familiar. Como dice Juana: *“también han visto que yo no he dejao de moverme... y ven que estoy haciendo el curso por la mañana...”*

E- “¿y qué relación tiene tu proceso de búsqueda de empleo a nivel familiar? ¿se habla del tema de la búsqueda de empleo, con tus padres, por ejemplo, no se habla...?”

JUANA- hombre, ahora mismo no se habla mucho, con mi hermano dice que me busque un trabajo en la administración que se gana más dinero, y a mis padres les digo pos he echao trabajo en no se qué, he echao..., pero a mi no me dicen...¡busca trabajo..., que si no no te pago...!, ¡ que no me lo están exigiendo ahora mismo...!, como también han visto que yo no he dejao de moverme..., que yo he estao haciendo el curso por la mañana... y ven... en verdad que yo estoy moviéndome para buscar trabajo, aunque ahora mismo no lo encuentre..., pos no me... ahora mismo no me lo exigen, y luego tengo a un amigo de mi padre que también me está buscando trabajo, pero que él me está buscando en farmacia...”

Juana ha hecho varios cursos de FPO, entre ellos un master de analítica clínica, para intentar diversificar su currículum, y sobre todo para escapar del trabajo en el exclusivo ámbito de farmacia, ya que dice que no le gusta porque piensa que se realiza en malas condiciones, y que sólo lo haría durante un tiempo, si encontrara algo en ese campo, pero por razones económicas, hasta que encontrara algo en el ámbito del análisis de laboratorio. En general valora positivamente estas medidas de políticas activas de empleo en las que se ha desempeñado.

En cuanto a la carrera laboral de Juana, está marcada por la realización de pequeños trabajos en épocas de vacaciones estivales, y siempre trabajos conseguidos a través de *contactos familiares*, en negocios de la familia, etc., que de alguna forma le sirven a la persona para no sentirse tan dependiente de los padres, pero que no supondrían en modo alguno un conocimiento

del mundo laboral exterior, de la empresa, y de los rigores del trabajo más allá de esos ámbitos de cierta protección, que al mismo tiempo son de ensayo de la emancipación. El hecho de que Juana, a pesar de su relativa juventud, ya que tiene veintiséis años, tenga claro que desea una independencia pronta que pasa por lo laboral, no significa que vaya a insertarse o tenga como objetivo profesional el trabajar en cualquier cosa. Fiel a su propia cultura laboral, Juana aspira a un trabajo que suponga el mantenimiento de un estatus alto en cuanto a capital escolar, y no es en farmacia en lo que quiere trabajar preferentemente, sino en análisis de laboratorio, opción, que reconoce el día de la entrevista que es muy complicada en Granada, donde apenas existen empresas que puedan contratar en ese área.

Está dispuesta a trabajar en distintos trabajos descualificados mientras que llega la oportunidad de trabajar en el ámbito para el que se está formando, y preguntada por sus expectativas profesionales a corto plazo, en espacio de unos meses, responde que cree que encontrará algún trabajo en una farmacia (trabajo que no desea hacer, salvo en el caso de que ella pudiera ser la dueña de la farmacia, lo que es difícil), con lo que piensa ahorrar (de nuevo es importante resaltar el tema de la independencia que la persona quiere mantener frente a la ayuda familiar) dinero y poder mejorar los dos obstáculos centrales que ella ve en ese momento en su proceso de búsqueda de empleo: que no posee el permiso de conducción (lo que le impide una movilidad geográfica de medio alcance, por los alrededores de Granada) y que no tiene un nivel de inglés suficiente, lo que le fuerza a una movilidad geográfica de largo alcance, excluyendo posibilidades de movilidad de corto recorrido. Está dispuesta a irse a Inglaterra o Escocia, según confiesa, en cuanto se den las circunstancias favorables. En este sentido, podemos decir que las declaraciones de la entrevistada coinciden con algunas de las hipótesis del estudio de Simonin (2000). En el sentido de que las personas en proceso de búsqueda de empleo se encuentran a veces confrontadas al dilema de variar sus objetivos profesionales o variar su ámbito geográfico de búsqueda, y en el caso de Juana, su objetivo profesional es a largo plazo, y para conseguirlo está dispuesta a una plena movilidad geográfica tal y como declara. Sin embargo, a lo que no parece estar muy dispuesta es a cambiar sus objetivos profesionales a largo plazo, de forma que puedan suponer sub-cualificación y descenso de estatus socio-profesional.

E- “¿cuáles son tus expectativas en tener algo de lo tuyo?”

JUANA- ahora, en este año, mal... a no ser que eche la bolsa de correos y que me llamen pa los sábados... pa trabajar los sábados o en verano o algo de eso, o que el amigo este de mis padres.... me llame pa trabajar en verano...”

E- “¿cuándo crees tú que conseguirás el trabajo bueno al que aspiras?”

JUANA- pues, puede ser que cuando aprenda inglés y me vaya... a Edimburgo... por ejemplo, o a Inglaterra, allí encontraría yo trabajo de farmacia..., si me dan la beca, que también he echao una beca... si me la dan por ahí..”

En cuanto a la búsqueda de empleo, Juana no comienza a buscar empleo en el sentido de confrontarse con una serie de tareas que le acercan al mercado laboral, hasta el último mes en que está terminando su carrera, tal y como nos dice, cuando comienza a hacer una serie de actividades que ella no considera propiamente de búsqueda, y que podrían considerarse como de *tanteo*, de ir comenzando a *escuchar en su entorno ampliado, a través de internet, etc., las salidas, las posibilidades de lo que se estudia, el tipo de empresas a las que se podría ir a buscar*, etc. La persona destaca de esta fase, que llama como fase anterior a la que se pone a buscar “*en serio*” (lo que nosotros llamamos aquí la fase de *búsqueda determinada*), la búsqueda por internet, que le ha supuesto de gran ayuda, le ha servido para conocer empresas, etc...

En cualquier caso, cuando la persona llega al servicio de orientación de la universidad, lleva poco tiempo buscando empleo, unos tres meses, que es también el momento en el que se realiza la entrevista que analizamos. Se trata por tanto de una persona con una *carrera moral incipiente en la búsqueda de empleo*, que tiene unos objetivos parcialmente definidos, y que hasta ahora ha realizado actividades espontáneas de búsqueda de empleo, no habiendo tenido aún oportunidad de participar en entrevistas de trabajo, o en la entrega de candidaturas espontáneas.

Juana representa un tipo de usuario, que no encontrándose muy desorientado con respecto a sus objetivos profesionales, disponiendo de apoyos familiares enriquecidos, digamos, (que llegan a materializarse en la consecución de un empleo como empleada de farmacia, dos meses después de la entrevista realizada, empleo que consigue a través de su tía, de una hermana de su madre) en su entorno de búsqueda de empleo, se dirige a las distintas bolsas de trabajo de las que tiene constancia, una vez que decide pasar a esa segunda fase, o fase de *búsqueda determinada*, en la que coinciden los relatos de los buscadores. Cuando llega al servicio de la universidad, se trata de su primer contacto con la orientación laboral, de la cual no tenía constancia como servicio independiente de las propias bolsas de empleo, y se encuentra en un momento en el que está acudiendo activamente a las distintas bolsas de empleo que conoce a través de amigos, de los cursos, como el curso de FPO en el que participa, etc.

E- “¿qué estás haciendo ahora mismo en la búsqueda?”

JUANA- pues ahora mismo, pues fui a la agencia de colocación de la Universidad de Granada..., fuimos... al SAS, con el curso, a ver si había bolsa de trabajo pa mí, pero he visto que no hay... a la confederación de empresas granadinas..., que tengo la solicitud y tengo que llevarla..., a la cámara de comercio también tengo que llevar la solicitud...”

Es pertinente ahora intentar reconstruir el proceso por el cual, esta persona, que en principio no se dirige a los servicios de orientación laboral en sí mismos, sino que está inmersa en una estrategia de dirigirse a bolsas de empleo, acaba desembocando en una relación de servicio de orientación, consistente en tres entrevistas consecutivas de orientación, con más de cuatro horas oficiales de atención por parte del servicio (es decir, objetivo de orientación plenamente cumplido por parte del servicio).

E- “¿y cómo surgió el tema de que empecéis a hablar de tu currículum? ¿Tú le preguntas... ?

JUANA- no, él empezó a hablar, y dice, ahhhh! Yo normalmente empiezo por la orientación..., entonces él dijo algo del currículum, entonces yo pos lo saqué de mi carpeta... se lo enseñé... y entonces él dijo, ahhh!, pos mira, vamos a empezar por aquí, es que yo saqué el currículum porque no sabía que me tenía que hablar de otra cosa..., hombre sabía que me tenía que hablar de... cosas a parte del currículum, pero no sabía que se tenía que hablar de otra cosa, que a lo mejor el tenía ya un plan de empezar ya por...”

Del párrafo anterior, así como de numerosas declaraciones efectuadas por la entrevistada se desprende que la persona no buscaba el recibir un conjunto de consejos de orientación que a la postre se acabaron convirtiendo en una *relación de servicio*. Podemos ver, como la cuestión del currículum aparece a instancias del orientador y que ella casualmente lo saca del bolso y se lo entrega, pero que no estaba en su intención el hacerle preguntas al respecto, o el suponer que sobre ese tema podría versar el contenido de casi toda la primera entrevista de orientación, tal y como relata Juana. Por lo tanto podemos pensar que la relación de orientación que se establece entre Juana y su orientador, ha estado en buena parte influida, construida, en base a las competencias comunicacionales de este último, que tras efectuar una evaluación de capitales de la usuaria, y comprobar que se encontraba en la fase inicial de su proceso de búsqueda, que no había ido a otros servicios de orientación por el momento, podía estar necesitada de un conjunto de consejos y recetas en base a los cuales el orientador construye su relación de servicio, y que también le sirven para justificar su labor ante las instituciones financieras. Juana se había presentado ante el orientador como una *potencial* usuaria asistible, y lo habría hecho ante un orientador que dispone de las competencias comunicacionales necesarias para transformar esa potencialidad en asistencia...

Juana en algunas de sus declaraciones nos dice, que a pesar de que la orientación está muy bien, en términos generales, y que a ella le parece de utilidad, reconoce que tiene mucho que ver con que te toque una persona que “ponga interés en ayudarte o no”, lo cual denota, que las competencias comunicacionales del orientador, a través de las cuales se genera también empatía, son claves en estos proceso de construcción de la relación de servicio.

E- “¿y qué valor le daba el orientador a las opiniones que tú emitías sobre los consejos que te daba, a esos pequeños debates de los que me has hablado?”

JUANA- hombre... yo le decía que me resultaba un poco raro..., dice bueno pues..., entonces él me explicó que lo ponía porque el empresario se quedaba con el nombre, pero no prepotente, porque me dijo ..., millones de veces, que el currículum es personal, que cada uno tiene su personalidad y cada uno lo pone como...”

Pensamos que el párrafo anterior es de importancia para comprender por qué una persona en las condiciones que hemos descrito se hace asistible en términos de orientación. Se diría que cuando en una profesión se trabaja con contenidos y herramientas frente a las cuales no puede convocarse un saber *legítimo, o científico*, el tacto que tenga el orientador en el planteamiento de sus consejos, se convierte en clave para que la otra persona llegue a considerarlo un buen profesional, porque profesión y relación de empatía van muy juntas. Si el orientador no deja participar al usuario en la negociación de algún consejo, que no es más que la negociación de la interacción y del estatuto de cada uno de los agentes, lo más probable que puede producirse es que esa persona se sienta alejada de la relación de servicio de orientación y no volviera a una segunda cita. Se han rescatado testimonios de usuarios que hablan de “*prepotencia de los orientadores*”, cuando en realidad podría tratarse en muchos casos de falta de tacto en la presentación de una serie de cuestiones que serían casi de sentido común. No abundaremos más en este proceso esencial, que ha sido ya explicado y ejemplificado en diversas ocasiones.

En cuanto a las actividades de orientación que la persona relata haber tenido con el orientador, destaca el currículum que ocupó casi toda la primera entrevista, así como la más protocolaria definición de los múltiples servicios que se ofrecen en la universidad, en el centro de promoción de empleo y prácticas...En este sentido el relato de Juana resulta crucial para comprender algunas de las funciones que desarrollan los orientadores a través del empleo de una de las herramientas claves de la orientación, y de la búsqueda de empleo: el currículum.

E- “¿qué cosas te contó sobre el currículum?”

JUANA- pues mira... mi currículum, el primero que hice era sin foto, el segundo que hice le puse una foto de la orla... del master, la escaneé, y en vez de sacarla en color la saqué en blanco y negro..., entonces ese fue el currículum que yo le enseñé, y él me dijo que la foto tenía que ser en color, también me dijo que al compañero suyo de la mesa de al lado le gustaba más que fuera original y pegá, pero que a él le gustaba más que fuera escaneada... porque así el seleccionador sabía que sabía usar el ordenador, que tenía que ser un buen folio... él me aconsejó que en el encabezamiento que yo fuera a utilizar que pusiera mi nombre y ya se vería mi nombre y mi foto... pa que el empresario lo viera y no se le olvidara... y que tenía que poner la foto... porque el empresario se queda siempre con la imagen ... y luego también me dijo que como tengo muchas cosas destacadas..., que no destacase muchas cosas (...) que resaltara, lo que yo quiero resaltar, entonces también me dijo, pos pon la fecha de inicio porque si no se van a creer que has tardado mucho en hacerla... pero entonces le dije que es verdad, que he tardado mucho en hacerla (se ríe), dice , pos ah! , bueno, pos como has hecho el master con la carrera si te dicen algo dices que... la compatibilizaste con el master, (...) que la experiencia laboral de la cafetería y la confitería que lo ponga en una línea... sólo, pero que ahora mismo, como pa rellenar currículum, y los empresarios vean que te mueves... y que has trabajado cara al público y eso..., pos que lo deje...”

Tal vez sea a través del currículum, del manejo que de él hacen los orientadores, y de los consejos que sobre él producen, como mejor pueda verse la difícil posición que ocupan como mediadores laborales en un mercado de trabajo que se encuentra fuertemente desequilibrado. El párrafo anterior es un magnífico ejemplo, donde podemos ver cómo el currículum es una herramienta sobre la cual puede construirse una entrevista de orientación de larga duración, hora y media en este caso, donde una persona asistible, que valora el consejo del profesional, aunque pueda discutir alguno de los extremos en juego, valora esta información y la incorpora en su estrategia de búsqueda. Por otra parte, el orientador reconoce que su opinión no es absoluta, que no existe una ciencia al respecto, cuando le ofrece la opinión de su compañero con respecto a la foto, esto es un elemento que en cierto modo proporcionaría confianza y empatía en la usuaria.

Los consejos que el orientador le da con respecto al currículum son cuestiones de sentido común, pero con respecto a las cuales el profesional tiene una mayor cantidad de información, como sabemos.

Para los usuarios estos consejos pueden convertirse en un conjunto de pequeñas argucias que les permiten no errar en sus estrategias de presentación en la búsqueda de empleo, pero que no pasan de ser cuestiones secundarias, ante los requisitos que exigen los empleadores

en una ciudad donde no hay empleos: no hay que olvidar que a esta chica la *colocan* finalmente unos familiares suyos en una farmacia, donde poco tuvo que ver la foto del currículum. Esta persona, como persona desorientada en ciertas cuestiones de la búsqueda, como la elaboración de un currículum, acepta casi a “pies juntillos” los consejos que le dan, y les da validez...En última instancia, todos los consejos que el orientador ofrece al usuario están pensados desde una misma óptica: ¿qué es lo que el seleccionador está buscando, qué va a pensar, qué podemos hacer para agradaarle con nuestra presentación? Y eso es lo que puede hacer por su usuario, enseñarle a que agrade a su seleccionador, por eso hay usuarios, como Jesús, el usuario que estudió derecho y cuya trayectoria analizaremos en último lugar, que no pueden entrar en una relación de servicio, porque sienten una cierta humillación en términos del desequilibrio oferta-demanda, que verían detrás de esta relación.

En los párrafos posteriores Juana hace una descripción muy interesante de lo que ella percibe como orientación laboral. Se trata de un conjunto de actividades y consejos que si uno quiere incorporar, si se convierte o busca convertirse en una persona asistible en esos términos, funcionan como una serie de “truquillos”, como dice ella, una serie de *llamadas al orden*, de cara a no cometer grandes errores en el proceso de búsqueda.

E- “¿qué utilidades le ves tú a la orientación laboral?”

JUANA- pues para que sea más fácil buscar trabajo..., pa tú, saber los trucos, secretos... o... si los truquillos que tú tienes que saber pa..., o..., lo de hacer una entrevista..., pa saber cómo te tienes que comportar..., to eso...”

Para una persona tímida, como se muestra y parece ser Juana, y que se encuentra en una fase de búsqueda inicial en el mercado de trabajo, donde lleva sólo unos meses, acostumbrada a haber accedido a pequeños empleos a través de la red de contactos, y en busca de una cierta *independencia de acción*, pues el aprendizaje de determinadas estrategias (lo que los orientadores laborales llaman “habilidades sociales”) como las formas de hablar y de comportarse en público, de cara a una entrevista, cuestiones que ha aprendido en el módulo de orientación de un curso de FPO, parecen resultar contenidos que ella puede rentabilizar, aunque lo haga más allá de su valor en el mercado de trabajo, y tal vez como prueba de autoafirmación personal.

E- “¿qué crees que pierde una persona que no pase por estas medidas? ¿Qué crees tú que no sabrías si no hubieras pasado por la orientación?”

JUANA- pues, cómo utilizar las manos, pos no lo sabía, que tienes que estar relajá... eso ya lo sabía... pos lo del currículum... que tampoco tenía yo eso dominao..., poner lo poco que tenga

focalizao a que... el entrevistador lo vea bien..., no mentir..., pero exagerando..., entonces así ya se ve..., es lo mismo que yo hubiera puesto pero mejor...”

Como persona *asistible* en términos de orientación en la que ha llegado a convertirse Juana a través de su interacción con el orientador, la persona reúne una de las características que hemos encontrado centrales en las personas que manifiestan esta trayectoria de asistencia o éxito con el servicio: comprender los límites de la acción de los orientadores, y no pedir de ellos más de lo que éstos pueden darle: *empleabilidad*. El escueto párrafo que ponemos a continuación, contiene la condensación de ese principio de asistencia, los orientadores dan lo que tienen (que no es precisamente empleo, hacen lo que pueden, según el tipo de persona con quien uno caiga...).

E- *“¿qué cosas crees que le faltaría a la orientación para ser más efectiva?”*

JUANA- *que den trabajo..., no..., pero eso ya no es orientación, eso ya depende de los trabajos que tengan...”*

Pero tanto en personas asistibles como no asistibles, lo que la gente busca cuando se dirige a un servicio de orientación es trabajo, o como mínimo acercarse más al mundo de la empresa, conseguir contactos con el campo empresarial, llegar a tener alguna entrevista de empleo con algún seleccionador..., para ir acercándose al estatus que se busca. Además, el caso de Juana es claramente el caso de una persona que llega al servicio de orientación de la universidad con la única intención de quedar inscrita en la agencia de colocación como demandante de empleo, y luego posteriormente, y en el transcurso de su interacción con el orientador, se convierte en una persona interesada en incorporar los consejos de una actividad que ni conocía: *la orientación*. Lo que a ella le interesaba antes de iniciar su relación, era quedar inscrita, sujeta a la *esperanza en términos de empleo*, que supone la bolsa de colocación de la universidad, o cualquier otra bolsa de las distintas a las que se estaba dirigiendo...

E- *“y ¿por qué recurriste a ellas?”*

JUANA- *porque daba esperanza, de encontrarlo..., de que te llamen..., de decirte oye!, pero yo creo que se consigue antes trabajo que allí, en otro lao... vamos con las posibilidades que hay...”*

E- *“¿qué significa en otro lao?”*

JUANA- *pues ya sea vía enchufe..., ya sea..., llevar currículum directamente que yo lo veo más efectivo...”*

Aquí se ve bien como para una persona, aunque pueda ser asistible en términos de orientación, su confianza en la efectividad de estos mecanismos para la búsqueda de empleo es poca, reducida, ella sabe que *es sobre todo a través de los contactos como se consigue empleo*, ya que su propia experiencia personal así se lo ha demostrado. Pero eso no impide que ante un orientador que procede con competencias comunicacionales, la persona intente rentabilizar al máximo los consejos que éste pueda darle, aunque el interés principal de la persona en acudir al servicio, en este caso de persona que se convierte en asistible, como en el de otros muchos vistos, es quedar vinculada a la esperanza de conseguir un empleo, como ella bien dice, en la bolsa de colocación.

Contactada en última ocasión algo más de dos años después de realizada la entrevista, Juana se encontraba en ese momento en paro, pero con fuertes expectativas de conseguir un trabajo en el ámbito de farmacia (parece ajustarse al principio de realidad) ya que estaba a la espera de realizar una entrevista con el propietario de un establecimiento, de la que tenía casi la seguridad que iba a ser seleccionada debido a que su padre mantiene relación de conocido con el empresario en cuestión. En cualquier caso la oferta de empleo le llegó a través de la bolsa de empleo del Colegio de Farmacéuticos donde había dejado su currículum. Confiesa que con posterioridad a la entrevista sostenida conmigo, realizó una actividad más en el centro de orientación y no volvió a él, ni volvió a mantener contacto con éste (ni recibió ofertas ni llamadas de ningún tipo por parte del servicio), debido, por lo que cuenta, a que trabajó durante un tiempo en una farmacia, fuera de la localidad, como ya sabíamos a los pocos meses de entrevistarla. Su objetivo profesional ahora dice estar muy claramente definido: trabajar para su mantenimiento económico mientras se va a preparar muy en serio unas oposiciones para ingresar en el ámbito del trabajo en laboratorio.

5.4.6. Adrián: un jugador práctico en la ciudad por proyectos. Jugar con efectividad pero sin convencimiento, porque más pierde el que no juega...

Adrián llega a la cita con quince minutos de retraso, y en su bicicleta, va vestido de una forma muy alternativa, viste como un “hippie”, ropas viejas, de poco valor económico, chaqueta verde tipo ejército, bufanda de colorines, jersey de lana gorda con cremallera, pantalones negros cortos por encima de los tobillos. Lleva un pendiente debajo del labio, encima de la barbilla, tiene una estética que podría percibirse como cierta forma de disconformidad social. Digamos que tiene una estética *rebelde*, y de hecho dice que en una entrevista en una gran superficie, le preguntaron que si era *revolucionario*, lo que parece que se produjo en base al juicio que hizo el seleccionador sobre su presentación estética.

Dice que estudió psicología por derivación, ya que en principio quería estudiar medicina, pero no tenía nota suficiente para entrar en esa carrera y entonces entró en Psicología. A lo largo de la carrera le gustó cada vez más lo que estudiaba y aprendía.

E- *“¿qué carrera ha estudiao?”*

ADRIÁN- *yo he estudiado psicología, yo en principio quería estudiar medicina, no tenía notas, para fisio tampoco tenía notas, y al final ya dije... y luego pos a medida que he ido estudiándola, pos me ha ido gustando, encantando, y me ha gustao bastante, aunque no haya trabajao todavía de psicólogo....”*

Con respecto a su carrera presenta la misma queja que viene siendo generalizada en la gente que estudia ciencias sociales, es demasiado teórica, no se hacen prácticas, de forma que luego ofrece pocas oportunidades para encontrar empleo. Piensa que su carrera tiene pocas expectativas laborales. De hecho constata en la entrevista, sin lamentación, que las oposiciones son una de las pocas salidas realistas que hay para trabajar como psicólogo, sin embargo es una salida, una opción profesional que él se niega a considerar, ya que va en contra de los principios con los que ha enfocado su vida y las actividades que ha llevado a cabo desde que acabó la carrera. A pesar de que recibe apoyo económico de la familia, así como apoyo moral, y que por lo tanto no se encuentra abandonado a su suerte, el cambio generacional que hay de sus padres a él, se traduce en una fosa que les separa y que se convierte en fuente de discrepancias en torno al que debería ser su objetivo profesional. Sus padres, ambos funcionarios, aunque trabajando en la escala baja de las clases funcionariales, tienen una visión claramente “fordista” del mundo y del futuro para su hijo. Los dos le instan a que estudie unas oposiciones, se haga funcionario, y tenga una carrera laboral estable, siguiendo el modelo que ellos mismos han transitado, unas pretensiones familiares muy parecidas a las que tiene la familia de Juana, entre otros casos. Todo indica por tanto que estaríamos ante un tipo de configuración familiar marcada por un conjunto de factores: *capital escolar bajo-medio de los padres unido a un ascenso social paralelo al avance del sistema fordista en España*. La familia, ante las incertidumbres del nuevo escenario laboral, podría temer un descenso de estatus socio-profesional para el hijo, por lo que muestra hacia él un *apoyo sin comprensión de sus objetivos profesionales*, que está preñado de los conflictos propios de la falla generacional que les separa en términos de transformaciones sufridas por los sistemas educativos y de acceso al empleo en estas últimas décadas.

Pero por los pasos que Adrián describe en los últimos años de su carrera, y las actividades a las que se dedica una vez terminada ésta, podemos ver que el chico rechaza, de entrada, el modelo fordista de *carrera para toda la vida*, o lo rechaza al menos en unos años en los que no siente aún la fuerza opresiva de la inseguridad. Hay que tener en cuenta que Adrián

termina la carrera en el año 2001, y ni se plantea el trabajar como psicólogo, decidiendo extender..., prolongar voluntariamente ese periodo que se da entre la formación y el empleo, siguiendo el modelo de la *individualización de las trayectorias*, que está en la base de los nuevos cambios en las relaciones laborales, de los que habla Gautier (2003b) llevando también esta individualización a la creación de riesgos en relación con el empleo, como sabemos a partir de Beck (2002).

De modo que este caso representa bien el paso de una socialización en un esquema de representaciones de sociedad fordista, como el que tienen los padres de Adrián, a una visión del mundo más cercana a la ciudad por proyectos de Boltanski y Chiapello (2002), lo cual es un elemento clave a tener en cuenta en su proceso de búsqueda de empleo. Adrián relata, como una vez terminada la carrera en el año 2001, decide tomarse un “año sabático” con respecto al estudio, y vivir *nuevas experiencias*, dedicándose al aprendizaje de la albañilería, aunque lo hacía en un proyecto de construcción de nueva residencia familiar. Como dicen Boltanski y Chiapello (2002: 167-176), la *ciudad por proyectos* presenta toda una serie de contradicciones para sus ciudadanos, entre ellas, fundamentalmente, la falta de seguridad en el ámbito laboral. Pero al mismo tiempo, la organización de la vida por proyectos supone la extensión de un conjunto nuevo de posibilidades para los individuos, de conexiones nuevas con otras personas con las que se elaboran los proyectos, siempre transitorios y renovables, de vivir nuevas experiencias, y de ir, de esta forma, estratificando su experiencia y conociéndose a sí mismos. En este sentido, Adrián se presenta como un chico, que proveniente de una cultura obrera (de la que emergería un discurso antipolítico y antisistema que aflora en muchos pasajes de la entrevista). Acepta, sin gran entusiasmo, el juego de la ciudad por proyectos, ante una realidad en la que hacerse funcionario, como sus padres quieren, ni le atrae, ni resulta nada fácil objetivamente.

De hecho Adrián ha realizado un master sobre *terapia con animales*, master que ha convertido en un proyecto personal, con el que se va dirigiendo a las entidades y empresas susceptibles de contratarle. Luego se trata de un buscador de empleo que aporta algo de sí mismo, a las empresas donde propone y busca una colaboración laboral: *un proyecto*. Ese master en gerontología del que hablábamos antes, supone un intento de especialización y de diversificación de su currículum, para facilitar su acceso al empleo a través de este campo.

E- “¿perteneces a algún tipo de asociación, sindicato, etc...?”

ADRIÁN- no, colaboro con ANITAS, la asociación de terapia con animales, en Madrid... ahí he estado, hemos hecho un par de periódicos... ahora menos..”

E- “y esto tiene alguna relación con lo laboral?”

ADRIÁN- sí, yo estuve haciendo un master aquí en Granada que se titula, terapia asistida por animales... de compañía, y cuatro meses he estado en una residencia de ancianos aplicando... el programa, evaluándolo, vamos investigando un poco en esa línea... y eso ha sido la conexión con esta asociación lo que ma..."

Del relato anterior también podemos extraer un ejemplo de cómo el trabajo y la búsqueda de trabajo en una sociedad cada vez más terciarizada, tiende a romper con la clásica separación entre el mundo del trabajo y el mundo de la vida, como dan bien cuenta numerosos autores como Sennett (2001), Gautier (2003b), o el libro del Boltanski y Chiapello (2002) al que nos hemos referido. El trabajo voluntario en una ONG, que entraría, en una época fordista, dentro de las actividades de la esfera del ocio, en un momento de incertidumbre laboral, se sitúa a caballo entre la solidaridad y las estrategias personales de ubicación en el mercado laboral. Como bien nos dice Adrián, él colaboraba con la ONG por su inclinación ética hacia el trabajo social y la ayuda a los demás, pero no era desconocedor de que esa colaboración podía resultarle útil, en algún momento, en términos de empleo. De hecho confiesa en la entrevista que piensa retomar ese contacto con la ONG, que tenía un tiempo descuidado, aparcado por razones laborales, de cara a mejorar sus vías para encontrar empleo (recordemos la enorme importancia de las redes, del capital social y su cultivo, de las *conexiones del grande* en la ciudad por proyectos). El trabajo voluntario, por lo tanto, como hemos explicado, es una mezcla de altruismo y de ensayo de una estrategia de mejora de la posición de empleo, de construcción de capital social, contactos para poder encontrar un trabajo, en un contexto donde la persona no cuenta con un capital de contactos familiares para ubicarse en el área laboral donde quiere hacerlo.

En cuanto al empleo, Adrián presenta un discurso de crítica política generalizada, anticapitalista, podría decirse. Piensa que el problema del paro está en la base de las relaciones laborales, es un problema político, que los políticos no tienen interés alguno en resolver. También es un problema de naturaleza empresarial, ya que dice que a los empresarios lo único que les interesa es ganar más dinero y explotar a los trabajadores. En los últimos meses ha trabajado en una empresa de atención a domicilio, de la que acaba de marcharse, porque las condiciones laborales se le hacían cada vez más insostenibles. Denuncia incumplimientos de contrato y de pactos por parte de los empresarios, explotación, etc. Se firman unas condiciones laborales en el papel y luego se trabaja con otras, y denuncia que cuando él ha intentado negociar sus condiciones y ajustarlas a derecho, se le acusaba por parte de los jefes, de insolidario con la empresa y con el resto de los compañeros, por plantear cosas que no plantea "nadie". Aparece por tanto reflejado aquí el discurso de las nuevas formas de control empresarial, inspiradas en la filosofía de la calidad, del trabajador que ya no es un obrero sino

que ha de implicarse con la empresa y ser partícipe de sus mismos objetivos, etc., que representa un ejemplo muy claro de lo que Boltanski y Chiapello (2002: 385) denominan y explican como *nuevas prácticas de gestión empresarial*, que no hacen más que “pillar” con el pie cambiado a los sindicatos y a los mecanismos tradicionales de defensa colectiva de los trabajadores.

Tal y como dice Ebersold (2004), el discurso de la *flexibilidad en la empresa, y de la calidad*, está muy ligado al concepto de *empleabilidad*, a los requisitos nuevos que las empresas exigen de los trabajadores para contratarlos y mantenerlos en el puesto. De forma que la explotación se disuelve en una especie de auto explotación en la que los obreros han de incurrir por sí mismos, para demostrar identificación con la empresa, tal y como nos describe Adrián. Hay que decir llegados a este punto que de las dieciséis entrevistas realizadas a buscadores de empleo con capital escolar alto, ninguno de ellos se encuentra afiliado a un sindicato (exceptuando la relación descrita de Elena con lo sindical). En cierto modo el caso de Adrián, *jugador realista de la ciudad por proyectos*, podría servirnos de botón de muestra del crédito del que podrían gozar los sindicatos entre las nuevas clases de jóvenes buscadores de empleo. Nos encontramos ante una persona que, mostrando un discurso de clase trabajadora, no ha tenido nunca una relación sindical ni está afiliado actualmente a ningún sindicato, y ni siquiera pensaba en una solución sindical para el caso de litigio que tenía planteado con la empresa a que nos hemos referido. Simplemente no confiaba en los sindicatos, en que fueran capaces de intervenir en su problema de manera efectiva. Según él la empresa para la que trabajó ya ha recibido muchas denuncias y continúa “*haciendo lo que quiere, como Pedro por su casa*”, nos dice.

Adrián, ha trabajado en diversos empleos descualificados, como hamburgueserías, ha trabajado en el extranjero, etc., dentro de esa búsqueda personalizada de experiencias. Trabajos que ha conseguido a través de conocimientos personales, amigos, o simplemente andando por la calle y leyendo una oferta de empleo en una hamburguesería. Los trabajos descualificados y mal pagados, los que se hacen en esa *primera fase* que los buscadores de empleo describen, son relativamente fáciles de conseguir, y se suelen conseguir a través de amigos, familiares, etc.

E- “¿has trabajado con anterioridad?”

ADRIÁN- *sí he trabajado, ahora el contrato (omito nombre de empresa) me cumplió el cinco de febrero..., el año pasao estuve ocho meses y medio en un burger, trabajando de repartidor... el verano estuve en Inglaterra tres meses de cocinero, recogiendo aceitunas...*”

E- “¿por qué hacías estos trabajos?”

ADRIÁN- *independencia económica... salir de la casa vaya..., y poco más*”

Con respecto a su proceso de búsqueda de empleo, en el momento justo en que le hacemos la entrevista, Adrián lleva instalado aproximadamente un mes en un proceso de *búsqueda intensiva o determinada*, que implica que la actividad de búsqueda de empleo se convierte en el centro de la vida del individuo, y que además, en los casos entrevistados, suele coincidir con el momento en que la persona apuesta con fuerza por conseguir un empleo en el ámbito laboral para el cual se ha formado. El mismo usuario diferencia entre estas dos fases de la búsqueda: *la fase más difusa, y dispersa*, donde se busca con menos intensidad y se utilizan un tipo de estrategias, y esa fase más intensiva, que él nos relata. En la primera fase ha buscado los empleos precarios en los que ha trabajado (que se citan en su testimonio de más arriba), para los cuales preparaba un currículum, tal y como encontró en una plantilla de internet, y lo echaba en los lugares que creía conveniente, además de apoyarse mucho en familiares y conocidos, en su red de contactos, que le permitió conseguir algunos trabajos descualificados.

En la época de la entrevista, Adrián se encuentra en un momento en el que ha decidido buscar de lo suyo, una vez experimentado el trabajo descualificado y vivida la independencia, Adrián ha decidido que quiere traducir su capital académico en capital laboral, y está buscando trabajo intensamente a ese respecto, a pesar de que lo ve difícil, y está dispuesto a alternar algún trabajo descualificado, dentro de unos meses (si no ha encontrado un buen trabajo) con la búsqueda de un trabajo que se adecue a su objetivo profesional. La falta de expectativas que le ofrece la ciudad de Granada de cara a conseguir el tipo de empleo que busca (Adrián señala que no hay nadie en Granada que haya hecho nunca el proyecto sobre terapias con animales de compañía que él propone), llevan a Adrián a plantearse el abandonar Granada en unos meses si no consigue empleo, y no le importaría irse a trabajar y vivir en otro lugar de España o incluso en el extranjero. En este sentido Adrián cumple bastante bien con el perfil de persona empleable, con el que trabajan estos servicios de orientación, ya que es flexible y está dispuesto a la movilidad geográfica, *lo importante no es el lugar dónde realizar el proyecto, lo importante es realizar el proyecto*. Aún así, parece que las personas intentan poder realizar el proyecto por los lugares más cercanos a su origen geográfico, por lo que se ha podido ver del conjunto de entrevistas realizadas.

ADRIÁN- “en este mes voy a buscar trabajo de lo mío, todo lo que pueda, y si no me sale, pos ya buscaré otra vez algún trabajo de estos, para salir, que son más fáciles de encontrar a corto plazo... y mi objetivo profesional ahora mismo es trabajar en una residencia de ancianos, en un centro de día, trabajar de psicólogo..., me da igual trabajar con niños, drogodependientes, pero trabajar de psicólogo y si puede ser con personas mayores, mejor... que es donde más formación y más experiencia tengo..., el sueldo tampoco necesito mucho en este campo, lo que me del convenio, para vivir..., no me importa mucho”

Como vemos a partir del párrafo anterior, su objetivo profesional se encuentra enfocado a trabajar en un puesto de trabajo que le permita “*ayudar a la gente*”, y valora la calidad humana y la utilidad del trabajo por encima del sueldo que éste ofrezca, ya que dice que no necesita muchas cosas en lo material, en este sentido se acercaría al perfil de los jóvenes postmaterialistas de los que habla Inglehart (1994). Además la fase intensiva de la búsqueda, coincide con un momento en el que, después de haber peregrinando por distintos trabajos descualificados, se opta decididamente por conseguir un trabajo en el sector para el cual uno se ha formado universitariamente, y donde se hacen algunos cursos complementarios o master, para reforzar la posición entre los buscadores y *diferenciarse* en el mercado.

Con respecto a cómo utiliza la orientación laboral en su proceso de búsqueda de empleo, dice, que ha sido ahora, cuando se ha planteado el forzar la máquina para conseguir trabajo de lo suyo, cuando ha conocido la existencia de los servicios de orientación, los cuales considera útiles para las personas que están en proceso de búsqueda de empleo. En este sentido, el caso de Adrián así como el de numerosos casos estudiados, como el de Eloisa, por poner un ejemplo, reflejan la utilización y la incorporación de la orientación laboral por personas con capital escolar, en un momento clave de la búsqueda de empleo: el momento de la *búsqueda intensiva o determinada* que hemos definido. Bien es cierto que como dicen Gautier (2003b) y otros autores que hemos citado y explicado, las fases de transición son cada vez más borrosas, sin embargo si que podemos distinguir, dentro de la búsqueda de empleo, y a partir de nuestros datos etnográficos, esas dos fases de las que hablamos, que aunque a veces puedan solaparse en el caso de ciertos usuarios, tienen sin embargo perfiles y contornos propios.

Es normalmente, cuando se lleva poco tiempo en la búsqueda determinada de empleo, cuando se tiene la intención de insistir en la búsqueda del objetivo profesional propio, cuando se acude a los centros de orientación, cuando se rentabiliza de alguna forma lo que éstos ofrecen. Esa pauta se repite con ciertas variaciones en los casos de personas *asistibles*, que estamos relatando en esta tesis. Simonin (2000), en un estudio que hace en Francia sobre las actividades y las trayectorias de búsqueda de empleo, llega a la conclusión de que la desmoralización de los buscadores de empleo, les lleva a dejar de contactar con instancias intermediarias, y a recurrir exclusivamente a la auto candidatura como forma casi exclusiva de búsqueda laboral. Esto parece confirmarse también con los casos que nosotros estamos estudiando, en el sentido de que cuando las personas llevan ya un cierto tiempo en la búsqueda de empleo, y llega la desmoralización (los *usuarios quemados*), su paso por los servicios de orientación, si es que se produce, es muy fugaz, y a efectos sólo de quedar inscritos, o renovar su inscripción en la bolsa de empleo, pero pasan sin *escuchar*, *sin interesarse* por lo que éstos puedan contarle (en el caso

de las personas que nosotros entrevistamos, Josefa sería un caso paradigmático), tendiendo a percibir estos servicios como inútiles, y destinados a generar una “fachada” en la ayuda a la búsqueda de empleo, pero sin contenidos ni sin soluciones. No es éste el caso de Adrián, que llevando poco tiempo en su fase de búsqueda intensiva o determinada, sí que valora los servicios, aunque lo hace, desde el realismo de lo que éstos pueden ofrecerle, que él a priori ya considera que no es mucho, como veremos más adelante.

De hecho nos explica que los servicios de orientación ayudan a mejorar las posibilidades de encontrar un empleo, te dan mucha información sobre las salidas, las ofertas de empleo que hay, y por otra parte considera que es importante estar inscrito en toda bolsa de empleo que suponga *una posibilidad* de que alguien te llame para un trabajo.

E- “¿qué ideas centrales sacaste tú de esta entrevista?”

ADRIÁN- pues..., que sé hacer un currículum, y que de ahí no me llaman para hacer un trabajo ni de coña... es que es lo que he sacao... yo lo que saqué, digo por lo menos he aprendí a hacer el currículum y esto me sirve, ¿vale? y no creo que me llamen porque los perfiles que me dijeron no iban relacionaos con el tema de psicólogo ni na de eso”

Como persona empleable y asistible en términos de orientación que se muestra ante el servicio, este hombre básicamente se da por satisfecho con el hecho de que le han enseñado a hacer mejor el currículum, y por lo tanto puede ofrecerse mejor a las empresas. A pesar de que confirma que es muy difícil que le llamen para un trabajo en la bolsa de empleo, ni les pide eso a los orientadores, lo que hace que funcione su relación de orientación, que aunque en este caso no parece estar marcada por una gran empatía, al menos cumple con los requisitos de que la persona asiste a dos entrevistas de orientación y obtiene rentabilidad de ellas, especialmente en el aprendizaje de la mejor confección del currículum, que de forma práctica (y una vez más sin convencimiento, como veremos más adelante), incorpora en sus estrategias de búsqueda de empleo.

Como jugador realista en la carrera por el empleo, constata sin ningún entusiasmo personal, que en el mundo de la búsqueda de empleo cuenta mucho la imagen, y por eso reconoce y advierte que es muy importante la primera impresión que uno dé a un empresario, y es importante saber hacer un currículum.

E- “¿sobre el currículum recuerdas lo que te dijo?”

ADRIÁN- vale, lo primero que el currículum lo tienes que adaptar según la empresa a la que lo vayas a llevar, no pueden ser currículum generales... ¿vale? la foto tiene que estar clara..., no

sé qué... tampoco (sonriendo mucho), eso me hizo mucha gracia... digo bueno..., según él, a la hora de los seleccionadores, según para qué puestos, tú tienes que dar una imagen... de... seriedad, o de menos serio, etc., otras cosas (...), pero entonces que eso..., que yo le doy importancia, pero que flipé un montón..., lo de las fotos, que luego también me dijo que cada currículum tenía su toque personal, que se podía variar un poco”

ADRIÁN- “yo básicamente me limité a seguir lo que él iba planteando, aunque le saqué un par de cosillas que me interesaban, esto hay que ponerlo antes, esto después, dos folios de máximo... entonces entendí lo que es la estructura del currículum y porqué se hace, que más que na es... por tener trabajo., porque resalte..., por... cosas que tampoco, que le veo lógica hasta cierto punto, que son más cosas de forma que de contenido...”

Del corpus del relato anterior podemos obtener una serie de ideas muy representativas, de por qué este hombre se convierte en una persona asistible para los servicios de orientación, por un lado, así como algunas enseñanzas sobre las actividades que despliegan los orientadores laborales, en función de la definición de la situación que se va creando de manera conjunta con el usuario y con las peticiones y restricciones que éste les impone.

El retrato muestra las predisposiciones de una persona *empleable*, que por ello se convierte en *asistible*. Es una persona que tiene tacto con los orientadores, ya que en el fondo no le gusta que los consejos sobre el currículum versen sobre *la forma* de manera casi exclusiva. De hecho él quisiera ir a lo más esencial, al contenido, pero la búsqueda de empleo es difícil, hay mucha competencia y hay que ser prácticos. Adrián en la medida en que lo es, se convierte en persona empleable, está dispuesto a mejorar su empleabilidad, a costa de malear parte de su pensamiento y su ideología, por eso en lugar de criticar lo que hacen los orientadores, intenta utilizarlo de forma práctica en su beneficio. Es un jugador eficaz de la ciudad por proyectos, en la que (¿paradójicamente?) no cree.

En definitiva, parece que la propia formación que ha recibido en su carrera de psicología, donde se tratan muchas cuestiones de habilidades sociales, y buena parte del lenguaje psicologizante¹⁵² que rige en el ámbito de la orientación laboral, puede estar en la base del tacto que Adrián muestra hacia el trabajo y la utilidad que tiene la orientación, así como su propio proceso de creación de expectativas con respecto a encontrar un trabajo en relación con su carrera, a mejorar su posición laboral, ya que parece que la creación y el mantenimiento de

¹⁵² Recordar que es común entre los autores que trabajan en el campo de las políticas activas de empleo, el considerar que éstas tienen un efecto de *psicologización* de las causas del paro, que tiende a ocultar las variables estructurales y de clase que rigen en el acceso y el tipo de empleos que se ofrecen en las actuales sociedades, en este sentido podemos hablar de las obras de los autores que venimos citando, como Antonio Santos , Jérôme Gautier, Serge Ebersold, etc.

expectativas laborales va asociada a sostener una confianza en las posibilidades individuales de la inserción laboral, que resultan muy homologables con los criterios de la empleabilidad en los que está basada la filosofía de trabajo de la orientación laboral. Enfrascado en su intento de ser *jugador de la ciudad por proyectos*, Adrián exhibe un habitus lo suficientemente flexible como para entender los requerimientos del actual mercado de trabajo, e intentar jugar sus cartas con ellos, aunque no haga esto con entusiasmo, debido a la situación de inseguridad que se encuentra en el momento de la búsqueda, y a la que parece ser su propia visión del mundo. Prueba de esta flexibilidad, es que preguntado por su proceso de búsqueda de empleo, su evolución, seis meses después de efectuada la entrevista, Adrián describe el paso por distintas experiencias de trabajos cortos (hizo de modelo, para un proyecto de bellas artes, y algunos trabajos menores), y la flexibilización de su objetivo profesional, en el sentido de hacerlo más realista y acercarlo a los requerimientos del mercado de trabajo.

Además nos cuenta que está intentando entrar a trabajar en el mundo de la cocina profesional, que está pasando entrevistas en hoteles, y que se propone iniciar un ciclo superior de restauración (esto probaría el diagnóstico acertado que hicimos con este usuario al suponerle un perfil acorde con los valores de la empleabilidad, que demuestra en la propia flexibilización que acuerda para sus metas y objetivos profesionales). Ante la imposibilidad de poder triunfar (hasta ese momento) en el marco de un proyecto en el que se había implicado bastante (terapia ocupacional con animales de compañía), el jugador, lejos de quedarse pegado emocionalmente a un proyecto, lo que supondría, en el esquema de Boltanski y Chiapello (2002: 167) el jugar el papel de perdedor en la ciudad por proyectos, vuelve a sacar fuerza de su deseo de *experimentar*, y reconstruye un nuevo proyecto que sea más cercano al mercado laboral, intentando evitar caer en la situación de ser un *anormal de empresa*, como dirían Mauger (2002) o Ebersold (2004), acercándose (aunque no comparta ideológicamente sus principios) a los requisitos de empleabilidad que piden los empresarios. En esos seis meses, vuelve regularmente a la agencia de colocación de la universidad, cuando tiene algún nuevo título que aportar a su currículum, ya que no se puede perder la esperanza de que a uno le llamen un día para un empleo.

De hecho, cuando yo conozco a Adrián para hacerle la entrevista, justo acababa de asistir a una segunda cita de orientación que tuvo en la universidad, para actualizar su currículum en bolsa, una entrevista, que a diferencia de la primera duró unos 20 minutos (mientras que la primera duró una hora), entrevista de corte típicamente burocrático y de certificación documental. A excepción de que Adrián llegó a ella con su currículum, reelaborado en función de lo que había aprendido en su primera entrevista, se lo enseñó al orientador, que era otra persona distinta a la de la primera vez, y éste le recomendó que

cambiara el orden que se le daba a la experiencia en el currículum, sosteniendo por tanto una teoría sobre el currículum diferente a la del primer orientador, explicación que a Adrián le parece más razonable y con la que se queda finalmente.

En definitiva, Adrián parece un usuario que rentabiliza sin entusiasmo, aquellos aspectos que encuentra de mayor utilidad en los servicios de orientación. Pero consultado aproximadamente dos años después de haber hecho la entrevista comprobamos como la “*creencia*” en la orientación laboral no es una variable que guarda mucha relación con el acceso al empleo (como sucedía en el caso de Cecilia), sobre todo cuando en un campo laboral se abren posibilidades laborales que aumentan la demanda de profesionales en el mercado. Resulta que Adrián fue contratado como responsable de servicios sanitarios en una *cooperativa social*, dentro del marco de medidas que se han comenzado a aplicar en relación con la reciente Ley de Dependencia. Nos cuenta que llegó a estar muy desmoralizado porque transcurrieron casi tres años entre el inicio de su búsqueda determinada en algún trabajo relacionado con la psicología y la consecución de este empleo que por el momento está incluso por encima de las expectativas que se había planteado.

Se muestra muy contento con su ubicación social y laboral actual. El proyecto de terapia con animales que había construido sufrió los tambaleos de pasear por toda la ciudad y finalmente no consiguió que ninguna entidad lo pusiese en marcha. El origen de su trabajo, en este caso, sí está vinculado al centro de orientación de la Universidad de Granada, tal y como nos cuenta. Acudió a los seis meses de la entrevista a renovar su demanda de empleo, y a raíz de eso realizó por sugerencia del orientador, un curso de formador de formadores, a partir del cual, y dejando currículum en diferentes entidades, consiguió dar algunos cursos como monitor en talleres de memoria con personas mayores, dentro también del marco de la mencionada ley, lo cual se presenta como antesala directa (construcción de capital social) del empleo y del logro profesional finalmente alcanzado. Desde luego, aunque sea sin mucho convencimiento, entrar en el juego permite ganar, en algunas ocasiones, en la ciudad por proyectos.

5.4.7. Aurelia: la pretendiente humillada por la orientadora instalada

Aurelia se presenta tarde a la entrevista, he de esperarla más de media hora, ha tenido algún problemilla para venir. Va vestida con una chaquetilla negra de lana, un jersey de lana gruesa de color gris y azul, unos pantalones vaqueros ajustadillos, podría decirse que va vestida con un *look alternativo*.

Aurelia estudió pedagogía primero en Granada y luego se fue a hacer el primer curso de psicopedagogía a Jaén, regresando a Granada a terminar psicopedagogía, por razones de comodidad residencial. En general ambas carreras le han parecido muy teóricas, excesivamente desconectadas de la realidad laboral, aunque ha visto algo más práctica psicopedagogía. Las prácticas en empresa que ha hecho y los cursos de FPO, le han servido para comprender que la carrera estudiada era en su opinión, una entelequia, que al terminar no sabía hacer nada, no le habían enseñado cuestiones prácticas para salir al mercado laboral.

AURELIA- “el problema fundamental de la carrera es que es como separar una base teórica ahí pero que realmente no te estabas enterando de nada... porque como era tan poco práctica, entonces es mentira que haya créditos prácticos, yo no he aprendido nada práctico..., y llegas a las oposiciones, por ejemplo, y dices: dios mío, ¡pero esto qué es!;! si yo no sé como hacer esto!”

E- “¿qué perspectivas laborales crees que tiene ahora mismo, psicopedagogía, o pedagogía, lo que has estudiado?”

AURELIA- pues..., unas oposiciones o puestos de trabajo que puedan llevar a cabo pedagogos o psicólogos, los mismos, en toda oferta de empleo que he visto psicopedagogía, ha ido acompañada de pedagogía o psicología, siempre han ido juntas, nunca he visto yo..., ofertas específicas para psicopedagogos...”

Comienza a darse cuenta de los déficit de conocimiento práctico de los que sale de la carrera cuando hace las oposiciones al año siguiente de terminar psicopedagogía. Hizo oposiciones a los departamentos de orientación vocacional y profesional de las enseñanzas secundarias, con el resultado de que suspendió la oposición, lo que le supuso un fuerte impacto emocional, que le llevó a estar unos meses bloqueada en términos de su búsqueda de empleo y sus objetivos profesionales.

Antes de estudiar oposiciones y en el transcurso de sus años de carrera, Aurelia experimenta con varios trabajos descualificados como trabajar los veranos en la hostelería, vender camisetas, pequeños “curros”, como ella los llama, con los que, en cierto modo, mantenía un pulso por su independencia y por hacer valer su forma de vivir (que hasta se reflejaría en su forma de vestir, como describíamos al principio), frente a sus padres, que poseedores de una situación de alto estatus social, han estado siempre en contra de que se inmiscuya en trabajos descualificados, exigiéndole una carrera rápida y exitosa en lo educativo, propia de la época fordista en la que ellos mismos se insertaron en el mercado, y que ella, ni ha querido seguir en un principio, ni le ha sido fácil seguir cuando ha optado por intentar adaptarse a ello: como es el caso de su intento de aprobar las oposiciones a enseñanzas medias.

En el momento de la entrevista su relación con su familia, con sus padres concretamente, es muy distante. Los padres apenas hablan con ella de cuestiones profesionales o laborales porque el asunto de su vida laboral y profesional es fuente de conflicto, aunque mantienen un cierto apoyo económico hacia ella, apoyo que por otra parte ha ido decreciendo y se encuentra en sus últimos tramos, según cuenta. Esto hace que sus padres se hayan mostrado, en los últimos tiempos antes a la entrevista, como más indiferentes a que trabaje en una cosa u otra, a que tenga más o menos éxito en su carrera profesional. Parece que el objetivo de los padres después de un periodo de desgaste y disputa familiar es que se independice plenamente de la forma más rápida, ya que su padre se encuentra cerca de la jubilación, y no parece estar dispuesto a seguir siempre sosteniendo económicamente a los hijos por mucho más tiempo.

E- “¿el papel de tu entorno familiar en la búsqueda de empleo?”

AURELIA- una hermana que tengo, sí me ayuda...

E- tus padres ¿no viven aquí...?

AURELIA- ellos pasan... no se enteran, yo creo que no se enteran mucho...

E- ¿y tienes conflictos a veces con tu familia a raíz de esto...?

AURELIA- sí, no les gusta que trabaje en cosas que no estén relacionadas con la educación

E- ¿qué han estudiado tus padres?

AURELIA- algo pareció a empresariales... o algo así... y mi padre es director de una sucursal de la Caixa”

Hay que tener en cuenta que las oposiciones marcan un punto de inflexión, suponen un momento clave en su trayectoria, en su *carrera moral* con respecto a la formación y al empleo. En términos de formación, las oposiciones son el momento en que la persona ratifica los déficit que siente en su formación, ya que comprueba en su experiencia, que en la carrera no ha adquirido los conocimientos prácticos necesarios para enfrentarse a la competición en términos de carrera profesional en el mundo del trabajo y de la búsqueda de empleo. La mujer tiene un título, lo defiende, porque una vez realizado no hay más remedio que defenderlo, pero se hace más consciente que antes de su falta de cualificación real para el empleo.

Por otra parte las oposiciones también suponen un claro momento de transición en su trayectoria con respecto al empleo, es a partir de suspender las oposiciones, y cuando se recupera del *chock* descrito, cuando rebaja sus expectativas de trabajar como funcionaria, y comienza a *echar currículum*, como ella nos explica, comenzando también a plantearse la necesidad de complementar su formación con otras cuestiones que pudieran abrirle al empleo en algún *universo de consolación*, como puede ser el de monitor en FPO, tal y como veremos

más adelante. Este momento en su búsqueda de empleo, coincidiría, con el momento de *desmoralización*, del que habla Simonin (2000), que los buscadores de empleo utilizan para variar los objetivos profesionales y hacerse más *realistas* con respecto a sus posibilidades.

AURELIA- “cuando llegué a las oposiciones sí me di cuenta de lo que es hacer un informe, lo que es ser un orientador... entonces yo me preguntaba: si la principal salida son las oposiciones, ¿a mí me han dicho alguna vez qué tiene que hacer un psicopedagogo en un instituto? Entonces ¿yo sé realmente qué tengo que hacer?, ¿entonces yo he estado siete años estudiando esto y no tengo ni idea...? qué fuerte, tío...”

Bloqueada la vía del acceso al trabajo en el campo de lo educativo, y en el ámbito de la administración, del funcionariado, que es su campo de formación y el trabajo que le apasiona y le gustaría hacer, Aurelia decide, aconsejada también por una amiga, abrirse a una vía secundaria y menos *legítima* del trabajo en el campo de la educación: la de trabajar como orientadora laboral o monitora en cursos de FPO, en definitiva como mediadora para el empleo.

Hay que decir que en el momento en el que se le hace la entrevista, hace dos años que terminó la carrera de psicopedagogía, y había pasado por varias experiencias de trabajos descalificados, trabajos en prácticas de lo suyo, no consiguiendo su ubicación profesional.

Es justo una semana antes de realizar la entrevista, cuando Aurelia ha terminado el curso de FPO de monitor ocupacional, que le da tanto la *oportunidad* en términos de requisitos formativos, para acceder al trabajo como monitora de cursos de FPO, como la *voluntad* y la *creencia en sí misma*, y en que esto será posible, en que encontrará trabajo en el ámbito de las políticas activas de empleo (aquí se muestra en idénticas condiciones el efecto de persuasión que ejerce el curso en los alumnos que lo siguen con el caso de Eloisa). Su paso por el curso de *formador de formadores* le ha supuesto un fuerte impacto en relación con sus creencias sobre la formación y sobre el valor real de mercado que tiene su formación: ha descubierto que con un curso de trescientas horas, cualquier persona, con independencia de lo que haya estudiado, queda habilitada para dar cursos como monitora de FPO, lo cual amenaza su posición como psicopedagoga, y devalúa el conjunto de sus duros años formándose para ser profesora o educadora. Todo esto le lleva a estar en una fase como de fuerte *desencantamiento* (de desmoronamiento coyuntural de la *Illusio* en el sistema educativo, como podríamos decir siguiendo la conceptualización de Pierre Bourdieu) frente a los discursos oficiales. Aurelia muestra abiertamente descontento y desconfianza hacia las instituciones como la universidad, a pesar de que no puede abandonarlas, sino muy al contrario: se ve obligada a proseguir en ellas, acumulando títulos con el fin de intentar sobrepasar ese estado de *continua devaluación*

curricular al que se ve sometida. De hecho, de manera paralela a su estudio de la oposición, la chica se inscribió en los cursos de doctorado en psicopedagogía, aunque con pocas intenciones de que eso le abriera una nueva vía laboral, dice, pero para aprender más, para formarme mejor...

AURELIA- “pues yo comencé el curso de formador ocupacional, sin tener ni idea de lo que se iba a dar... y ya allí me enteré que te daban a ti clases para enseñarte a dar clases, yo al principio pensé que a cada uno se le enseñaba a dar clases de su... especialidad..., luego me entero, que todo el grupo que estaba aquí, de farmacia..., de estética..., (esto en un tono jocoso y de frustración) estaban capacitados para dar cursos... de cualquier tipo, no sé, de cualquier cosa..., con lo que me he quedado alucinada... alucinada porque yo digo: a ver..., yo que he estado años para aprender todo esto... y de repente que en 350 horas te encuentres a gente que da clases, que ya puede dedicarse a formar... a otras personas, me parece muy pobre, me parece impresionantemente pobre..., yo que sé, yo lo veo tan difícil... de enfrentarse a una clase que tienes que dominar a la vez tantas variables, que se puedan escapar...”

AURELIA- “pues ahora mismo estoy centrando mi objetivo profesional en los cursos de FPO, porque claro que pueden llamar antes que... en fin que quisiera trabajar dando cursos.. .orientación (lo dice muy débilmente), en fin como formador, o monitor de FPO... ese es mi objetivo profesional ahora, y te cuento porqué... bueno..., pues mucha culpa de que yo me haya centrao sólo en esto, es que... yo quería entrar en la orientación profesional, orientación laboral..., pero se me han quitao las ganas, porque veo que la gente se están dando patadas, y que... la gente que está entrando dentro es... enchufada, así de claro... y gente no preparada...”

Nos encontramos con una persona, que tras dos años de intentar ubicarse laboralmente, se encuentra en una fase de su búsqueda de empleo en la que decide apostar prioritariamente por una vía secundaria, la de ser monitora de cursos de FPO, en la que decide invertir todas sus fuerzas de búsqueda de empleo en ese momento. De hecho, cuando se realiza la entrevista ya ha comenzado a echar currículum a las entidades donde cree que la pueden contratar como monitora para dar cursos, y eso es lo que dice que piensa hacer en los siguientes meses, hasta dar con ese objetivo.

Pero no sólo lo anterior influye en que la chica se decante por una segunda vía, sino también, y éste es un caso muy interesante, su propio paso por los dispositivos de orientación laboral. Este es descrito por Aurelia, como un paso conflictivo, y que *lejos de motivarla y ayudarla* en la consecución de sus objetivos profesionales (que eran el de dedicarse ella misma a orientadora profesional, tal y como está formada para ello), lo que ha hecho es *distanciarla* de ellos, como nos relata.

No es que la orientación laboral simplemente le haya resultado inútil, y que apenas le haya ayudado casi nada en la búsqueda de empleo, sino que además parece haber actuado en el sentido contrario de lo que está previsto en orientación. Aurelia nos informa de una relación de orientación laboral que mantuvo en dos ocasiones con una orientadora de Arcaempleo, cuyo resultado para ella fue muy contraproducente. En lugar de recibir una ayuda por parte de esta persona, lo que sucedió es que la orientadora la desmotivaba profundamente, y se sentía humillada por el conjunto de consejos que se le dieron, que iban, según relata, más dirigidos a desmoralizarla que a orientarla en la consecución de su objetivo profesional. Ella dice que acudió a esta orientadora laboral porque quería saber qué estrategias desplegar para poder acceder a trabajar en el campo de la orientación laboral, y piensa Aurelia, que esta chica la veía como una posible rival, más que como una usuaria en busca de asesoramiento y consejo para conocer mejor sus posibilidades laborales y formativas. Tomando como base el currículum, y las cuestiones de clarificación de objetivos profesional, Aurelia relata dos entrevistas de orientación en las que sufrió numerosas humillaciones (o al menos así lo vivió ella), como la de ver desautorizadas por la orientadora laboral las vías formativas que Aurelia había cogido, por ejemplo, al comentar la existencia de los cursos de doctorado que Aurelia ha realizado:

AURELIA- “yo salí de ese sitio con la sensación de que esa persona lo único que quiere es que le firme su hojita... y poner el tiempo máximo posible, y encima te citan para otro día, y además ese segundo día no haces nada..., te dan largas, me enseña una página de internet, yo no vengo aquí media hora para que me enseñes esta página en internet, me la dice y ya miro yo en mi casa, de verdad fue deprimente, mi primera vez, voy la segunda vez allí y lloro, y me puse a llorar al salir por la puerta, pero a llorar de verdad.”

E- “ y ¿por qué llorabas?

AURELIA- me desmotivaba, es que yo pensaba que esa mujer no tenía que estar allí sentada, por eso te digo que pienso que son enchufes, porque no estaba preparada para estar allí ni nada..., vamos que yo veía que todo lo que hacía era matar el tiempo, para que después yo le firmara el papelito.

AURELIA- y entonces en la segunda..., yo le comento que estoy echando los cursos de... lo de FPO, a ver si me cogen, y me dice: que para entrar en el mundo mío, es una de las pocas opciones, y después me dice que el periodo de docencia, que para qué lo quiero, que eso no me servía para nada, y no iba a encontrar ningún trabajo a partir de eso... entonces yo le digo que ese DEA me habilita para dar clases..., se lo digo, y se ríe de mí...”

Todo parece indicar que siendo Aurelia una aspirante al campo, se ha producido un choque de evidente falta de tacto entre ella y la orientadora, de modo que ella, frustrada porque

piensa que tiene más formación que la persona que teóricamente va a orientarle, se siente presa de una serie de dispositivos que hacen de ella un *objeto de intervención*, lo cual no aceptaría en absoluto ya que Aurelia quiere ser sujeto de la propia orientación. De ahí, creemos, su discurso crítico con la orientación, con los orientadores, discurso que no conlleva sin embargo, un rechazo a su existencia, incluso asiste en varias ocasiones a ellos, porque en el fondo quiere ingresar en el campo, y no quiere perder las esperanzas de trabajar en ello, como nos relata en otros lugares de la entrevista.

Defensora a ultranza como es, del valor de los títulos que ha conseguido en el sistema universitario y que considera que tendrían que ser requisitos de orden superior e imprescindible para acceder a trabajos con contenidos educativos como la orientación laboral (en esto su visión es la misma que la que nos presentaba el relato de Ramón) es posible, como se desprende de la lectura del segundo párrafo del relato anterior de Aurelia, que ésta fuera percibida por la orientadora, como alguien *orgullosa* de su currículum académico, o “*prepotente*”, como suelen decir los orientadores, y tal vez, como Aurelia misma piensa, como una potencial rival teniendo en cuenta las condiciones de precariedad laboral en las que trabajan los orientadores. En cualquier caso parece claro que se habría producido un choque entre orientadora y orientada, no por falta de homologías (que en este caso existen ya que ambas están formadas en el mismo tipo de cursos, etc.), sino precisamente por lo contrario, porque la impaciencia o el *ímpetu de legitimidad* para entrar en el campo que pudo mostrar Aurelia ante la orientadora, pudo ser contestado con una estrategia de desmotivación por parte de ésta, algo que puede perfectamente darse cuando son confrontadas dos personas en las situaciones objetivas en las que cada una se encuentra, y que quedan a expensas de cuestiones azarosas, como el *caerse bien*, en sus respectivas estrategias de presentación de sí.

Por eso, en parte, la fuerte crítica de Aurelia a la orientación, que considera que está basada sobre un conjunto de protocolos destinados a justificar la intervención del orientador sobre su usuario, a extender de manera artificial la relación de orientación en el tiempo, sin que esto se traduzca en herramientas útiles que mejoren la empleabilidad de las personas. Análisis crítico que la persona efectúa, además, empleando la propia jerga del mundo de la orientación laboral al que pertenece como *aspirante o postulante*, tal y como hemos explicado.

Hay que resaltar, que tal y como decíamos, para considerar que un usuario ha recibido una relación de servicio de orientación extendida, no basta con que acuda varias veces a un servicio, sino que tiene que producirse una rentabilización por parte de esa persona de lo que sucede en las entrevistas de orientación, cosa que no sucede en este caso, como tampoco sucede por razones diversas, en el caso de Elías (que acude una y otra vez a los orientadores, por hacer

algo, por encontrarse en puro estado de desorientación), o como en el caso de Jesús, que sigue asistiendo a una segunda cita de orientación, con la esperanza de encontrar la información que le sacara de su estado de *abandono* en la búsqueda de empleo.

Y ¿por qué acude Aurelia, a una segunda, e incluso a una tercera cita de orientación con una persona con la que ha desarrollado una relación que es la antítesis de lo que podemos considerar una relación de servicio de orientación, basada en la empatía? Pues nuestra hipótesis es que la persona asiste hasta a tres entrevistas por el motivo contrario al de una persona asistible, para comprobar que está siendo el objeto de una intervención, y no sentirse así fracasada como persona que no es capaz de rentabilizar la orientación que se le ofrece. La orientadora la desmotiva, y ella quiere conocer bien todo su entramado, para no culpabilizarse así misma de la falta de éxito en la relación de orientación.

AURELIA- “primero fui para decirle que no iba a volver a ir más, pues ya fui para ver lo que me decía, lo que hacía, como para estudiarla yo a ella, porque es que como veo tanto montaje... la firmita..., y el tiempo, y ahora... vamos con esto, pos ya quería yo ver... y vamos a estar más tiempo, y no se qué, y el interés de la cita y la hora y la firmita... gente que va a hacer el trabajo ni le gusta ni nada, sino al contrario..., te están desmotivando..., y lo pasé muy fuerte, además cuando es de la universidad... porque si es pa una persona mayor pos mira... pero para alguien de la universidad...”

La frustración que Aurelia siente por el trato recibido por parte de esta orientadora, le hace ser muy clara en la descripción de ciertas prácticas, que también nos han sido confirmadas por otros usuarios, e incluso reconocidas por parte de los orientadores, como es la práctica común de *justificar* el trabajo de orientación, por el procedimiento de *engordar el tiempo de dedicado a la entrevista*, y por supuesto el intento de hacer volver a la persona a siguientes entrevistas de orientación, posteriores a la primera, incluso cuando el caso no parece abocado a una relación fértil donde el contenido de esas entrevistas pueda ser de utilidad al usuario, como es el que describimos.

E- “¿recuerdas el tiempo que firmaste en las entrevistas?”

AURELIA- sí, por lo menos una hora y media en cada una... pero siempre ponen más, en la última mucho más, eso te lo digo yo... y aún me dijo que cuando acabara el curso de FPO, que me pasara para una cuarta entrevista, para ver cómo iba en la búsqueda... y ya le dije, que ya veríamos a ver, si pasaría.”

Al mismo tiempo, dice que en otro lugar recibió un par de sesiones de orientación, en el marco del curso de FPO que hace, en el que las chicas orientadoras, una de ellas de Cádiz como Aurelia (recordemos que muchas veces es la aparición de homologías de manera fortuita, como las homologías geográficas, lo que puede ayudar a que se cree una relación de empatía, como sucedía con el caso de Eloisa), se portaron muy bien, fueron muy humanas y comprensivas, y le explicaban la situación que tiene el empleo en su campo, preocupándose por ella, personalizando más, y respetando sus decisiones y el contenido de su itinerario, aunque confiesa que tampoco le han podido ayudar mucho, porque es que ellas no tienen la “*llave para solucionar los problemas de empleo*”, como reconoce.

Se explica perfectamente la situación: *un mismo cuerpo de herramientas, de advertencias, hecho con tacto, y con competencias comunicacionales puede tener un efecto positivo en la moral del buscador de empleo, y eso sería la orientación profesional, más que una ayuda real para llegar al empleo sería algo que puede dar un pequeño apoyo moral, unas llamadas de atención efectuadas con tacto...*

En definitiva considera que los servicios de orientación son básicamente inútiles, que una de las cosas que fallan es la mala formación de los orientadores. Ella piensa que se podría hacer una orientación más eficaz, lo cual está evidentemente provocado por su propia posición de *aspirante legítima* al campo de la orientación, en esa valoración del título universitario que ella antepone como estrategia para su acceso, y que le ha producido, como hemos visto, resultados contraproducentes en el caso de su primera relación de orientación.

Su paso por la universidad fue una entrevista de cinco minutos, burocrática, aunque ella quería obtener una relación de orientación más extendida y continuada, ya que venía recomendada por su amiga la orientadora de Cádiz a la que nos referimos antes, sin embargo observó en la orientadora laboral de la universidad una cierta prisa, a lo que ella atribuye el carácter de *entrevista burocrática* en que quedó esa relación de orientación. Hay que decir que a los dos meses de realizar la entrevista, tenemos conocimiento de que estuvo algún tiempo más echando currículum en el ámbito de las entidades que trabajan en la FPO, sin resultado, pero fue contratada finalmente para trabajar como orientadora profesional en el SAE, en una de las divisiones administrativas de éste, contrato que resulta que se produjo a partir de su inscripción en una bolsa de trabajo tras participar en unas pruebas que dicha institución hizo para cubrir puestos en el ámbito de la orientación, y entre especialistas del tema, como los psicopedagogos. De modo que la carrera que ha estudiado, ha resultado abrirle la puerta a posibilidades laborales por encima de las expectativas que ella tenía ya puestas en ella.

5.4.8. Josefa: las rigideces de las carreras profesionales reales en el capitalismo de la flexibilidad y el precio a pagar por salirse del sendero: el “des-clasamiento” inevitable

Josefa se presenta en el lugar en el que hemos quedado a su hora en punto, es decir un par de minutos antes de que yo llegara, ya que tuve que ir a hacer fotocopias, y luego la llaman por teléfono, y me comenta que a ella nunca la llama nadie (tiene un fuerte sentimiento de soledad en parte provocado por la situación de desempleo prolongado ante la que se muestra como bastante indefensa), pero que si queda con alguien le gusta quedar a su hora, no le gusta hacer esperar. Josefa tiene treinta y tres años, un factor que no deja de inquietarle de forma cada vez más acentuada, ante su panorama laboral, que detallaremos.

Va vestida de una forma sencilla, pero se nota que con ropas pobres, propias de clases populares por decirlo de algún modo, en el sentido de que no lleva marcas, ni ropas muy vistosas. Se diría que una presentación de sí alejada de toda suntuosidad o pretensión estatutaria, más enfocada a la discreción que ha hacerse notar. Llevaba un pantalón de color negro vaquero (se notaba que era antiguo, al menos más de un año se diría), un jersey rojo-granate de lana, unos zapatos normales y una chaqueta gruesa de color marrón, de forma que su forma de vestir podría calificarse de humilde y discreta.

El comienzo de la entrevista fue difícil, desde antes de encender la grabadora, donde estuvimos hablando de cosas generales, se mostraba ante mí como una persona que podía tener poco interés para un estudio de las características del que se le proponía, como si ella no tuviera cosas interesantes que contar. Su presentación inicial de trayectoria podría sintetizarse en unas frases: *“lo mío se resume a que no encuentro empleo, llevo mucho tiempo buscando empleo, no me salen bien las cosas, y ya está, no hay nada que contar...”*. Cuando se le explicó un poco en lo que consistían las entrevistas, y que normalmente tenían una hora y media o más de duración, se inquietó un poco, como diciendo: *“pues yo no tengo nada que contarte para estar hablando contigo durante una hora y media”*. Al final la entrevista tuvo una duración de dos horas.

Lo cierto es que Josefa es una persona parca en palabras, tiende a decir lo que piensa de una forma sintética, y al principio de la entrevista, durante la primera media hora, la situación era un tanto incómoda, ya que a ciertas preguntas que se le hacían, sobre todo a las de tipo general, preguntas que normalmente usamos para *“romper el hielo”*, ella respondía con respuestas muy escuetas, pero poco a poco fue construyendo su discurso, descendiendo a la explicación de sus experiencias en la formación y el empleo, y el tono de la conversación se hizo más fluido y dinámico, también hubo varias ocasiones en las que pudimos reír, y creemos

que se trabó una empatía muy suficiente e incluso inesperada para ambos en la que transcurrió finalmente la entrevista.

Uno de los aspectos centrales de su trayectoria, y que parece estar en la base de ésta, está en la relación personal que Josefa mantuvo con una pareja durante los años centrales de su vida laboral, después de terminar la carrera, y cuando ella ya había comenzado a trabajar haciendo sustituciones en enseñanzas medias. Puesto que éste era un tema muy doloroso para ella, no quería hablar de él, y hubo que volver a él varias veces para poder reconstruir la importancia de esta relación en su conexión con su itinerario laboral. Resulta que después de estudiar filología hispánica, que acabó hace diez años, a los dos años aproximadamente la llamaron de una bolsa de empleo de enseñanzas medias, y empezó a hacer sustituciones, pero en unas condiciones de gran precariedad, trabajaba un mes y paraba cuatro, trabajaba una semana y paraba seis, luego dos meses, etc. El tiempo en que no trabajaba se dedicaba a preparar las oposiciones, y llegó a aprobar en una de las convocatorias los dos primeros exámenes, con lo cual, con los exámenes aprobados y los puntos que iba acumulando por la experiencia docente, poco a poco iba mejorando su posición en la bolsa de empleo de su especialidad. En ese tiempo vivía en Barcelona, a la vez que rotaba por varias provincias andaluzas donde iba haciendo las sustituciones, en una situación general de penuria económica y mucha movilidad geográfica, etc. Nos explica que tanta inestabilidad le resultaba compleja hasta para el desarrollo de su trabajo docente, de su profesión, no se adaptaba bien a los alumnos tan deprisa, y tampoco le favorecía el dedicarse de pleno al estudio de la oposición.

Por lo tanto un aspecto central que explica la dilatada trayectoria de Josefa buscando empleo, (con todas las consecuencias que esto tiene en la *carrera moral del buscador*), está precisamente en esa decisión que la persona toma en un momento de su vida, que le supone el perder el capital laboral que había acumulado con mucha dureza, haciendo sustituciones como profesora de literatura en enseñanzas medias. Como ella bien explica, hubo dos razones clave para que tomara esa decisión: por una parte, la propia precariedad laboral en la que se ejercen este tipo de actividades de sustitución, o de interinidad, basada en pequeños contratos de meses o semanas, donde las personas encuentran dificultades de adaptación a las propias tareas educativas que deben de realizar.

Por otra parte, en el momento en que decide no presentarse a una de las sustituciones para la que es requerida, Josefa se encuentra viviendo con su pareja en Barcelona y decide no desplazarse a la provincia andaluza donde es requerida, a efectos de no separarse físicamente de su compañero. La inseguridad en la que venía desarrollando las sustituciones, el haber aprobado con anterioridad dos exámenes de la oposición (lo cual le daba confianza en sí misma y

esperanza de aprobar completamente la siguiente convocatoria, y obtener así una plaza fija), y la decisión de permanecer junto a su compañero son las claves para tomar la decisión de desistir del que había sido su itinerario laboral, su carrera en la enseñanza hasta ese momento.

JOSEFA- “tuvo influencia quizás... las propias características de esas sustituciones... porque...no te encuentras.... bien, pero insisto en que en mi caso no era sólo eso, sino que mi caso... influía... un cúmulo de cosas, no...?, pero esa era una de ellas... el que estabas una semana aquí..., un mes allí, no llegabas a... ubicarte en ningún sitio, a acabar de adaptarte... a tomarlo, quizás, con el entusiasmo que se siente, pos decir, pos es que yo voy a estar aquí tiempo, porque es que los niños mismos, los nenes eran un cachondeo, y eso te hundía mucho... eeeeehhhhhh! ¡La sustituta!, te tomaban por el pito el sereno, influye eso mucho...”

Esta decisión que puede considerarse a modo de una especie de *accidente social* en el desarrollo de la carrera laboral de Josefa, ayuda a explicar la situación presente en la que se encuentra la persona en su proceso de búsqueda de empleo. Con posterioridad a esa decisión de truncamiento de las sustituciones, Josefa no consigue aprobar nunca más una convocatoria de oposición de las sucesivas a las que se va presentando, con lo cual queda relegada a puestos muy inferiores en las listas de sustituciones. Esto introduce cambios sustanciales en sus objetivos profesionales, y si bien en los primeros años de búsqueda de empleo la oposición y la enseñanza eran su objetivo laboral prioritario y casi único. Con la frustración progresiva de esta vía, llegamos a la situación en la que se encuentra la persona en la entrevista, en la cual su objetivo profesional es conseguir cualquier tipo de empleo para poder mantenerse económicamente, aunque cuenta con la ayuda de sus padres (la poca ayuda económica y residencial que pueden acordarle), con los cuales convive ahora, terminada ya la relación con el chico que estaba en el origen de la decisión de abandonar las sustituciones.

Sus padres son personas de clases populares, ninguno de los dos tiene estudios, el padre es agricultor y la madre es ama de casa, mantiene una buena relación con ellos, quienes le apoyan económica y moralmente, aunque para sus padres resulta difícil comprender la situación laboral y profesional de su hija:

E- “y con respecto a tu familia, tú por ejemplo hablas con tus padres de estas cosas...?”

JOSEFA- claro que hablo..., y a ellos les pesa digamos... entre comillas, jolín, que es que llevas toa la vida estudiando digamos... o... preparándote... mi padre hace poco me lo comentaba, me acuerdo, y lo dijo con toas palabras : toa la vida estudiando... y ahora... y qué... digamos...”

La situación de desempleo prolongado resulta un proceso de quiebra de expectativas con la consiguiente ruptura de un ascenso de estatus socio-profesional que se tenía casi en la mano, proceso doloroso no sólo a nivel personal sino también a nivel familiar. La pertenencia de Josefa a una generación que ha pasado con éxito por el sistema educativo hace que sus padres, personas de clase obrera y con escaso capital escolar, no puedan entender bien las dificultades que encuentra la hija para conseguir empleo, y eso después de haber sido profesora de instituto. Sin duda la orfandad de capital escolar familiar, hace que itinerarios como el de Josefa estén marcados por un fuerte riesgo de individualización, donde la persona no puede echar mano de la tradición familiar para adoptar estrategias de salida del estatus laboral de parado. La familia, incluso aunque sostenga un apoyo económico y moral al hijo en desempleo, puede ser un factor que aumente la *corrosión del carácter* de la persona, al no encontrar en los padres una plena comprensión de las dificultades de su itinerario.

Evidentemente la formación que se tiene, es un aspecto central de cara al futuro éxito en el proceso de búsqueda de empleo. Las carreras de humanidades, como filología hispánica, que es la que estudió Josefa, cuentan con escasas salidas en el mercado laboral, más allá del proceso de oposición a la enseñanza en lo público. El paso del tiempo le ha mostrado con claridad que sus gustos por una carrera clásica de humanidades, le cierran hoy casi todo ensayo de diversificación del currículum sin recurrir a la aceptación del subempleo y el descenso de estatus social.

Josefa dice que las carreras universitarias como la que ha estudiado, son muy teóricas, no tienen conexión alguna con la realidad del mundo laboral, y que eso es lo principal que le reprocha a la formación universitaria: es poco *práctica*. Práctico es, en la trayectoria de Josefa y otras muchas vistas, algo que se puede rentabilizar después en términos laborales. Los cursos de FPO, serían más interesantes porque aprendes cosas que están más cerca de las experiencias del trabajo cotidiano en el mercado, pero tienen un defecto fundamental: no contienen una parte práctica que se pueda exhibir como *experiencia* ante las empresas, y los empresarios siempre te excluyen de los puestos por falta de experiencia, en lo que ella define como una pescadilla que se muerde la cola: *no tienes experiencia no trabajas, no trabajas no tienes experiencia*. En ese sentido para ella, que ha hecho varios cursos de FPO en los últimos dos años, en ese intento de *diversificar* el currículum, tampoco estos cursos resuelven el problema que plantea la formación universitaria: *desconexión con el mundo laboral*. Hizo un curso de FPO de casi un año de duración de *auxiliar administrativo* (en este curso puso muchas esperanzas al principio, porque pensaba que abría a trabajos de no mucha envergadura, pero muy aceptables como estrategia transitoria hacia la recuperación de su estatus en la formación), y otro de *metodología didáctica*. Pero no ha podido ser: su *inversión y su illusio* en este intento de diversificación se han visto

truncadas enfrentadas a la realidad laboral de Granada. Nunca ha podido encontrar trabajo en estos campos. Otro problema que denuncia con los cursos de FPO, es que unos remiten a la necesidad de otros y otros a la necesidad de otros, que es lo que denuncia en el ámbito del curso de metodología didáctica que hizo.

JOSEFA- “sí, pero es que ya estoy harta de los cursos de FPO... de acumular ahí, cursos y cursos, y al final para qué..., hombre al menos este que he hecho tenía unas prácticas, y ya quieras que no..., eso te abre un poco más, el hecho de hacer unas prácticas... por pocas que sean... ya te hace entrar un poco más en el mundo laboral, digamos... ¿los de FPO?, pos quizás les falte eso... unas prácticas, o un seguimiento después de acabados, un seguimiento en que... yo que sé, que te pongan en contacto con empresas, o una bolsa de trabajo... que ellos tengan de ofertas... que puedas, pos que es que luego, tú te sigues quedando a tu libre albedrío... búscate la vida”

JOSEFA- “negativa lo de las prácticas... que les faltan prácticas, y algunos... ¿por qué tiene que ser complementarios de otros? Por ejemplo, el de introducción a la metodología didáctica..., y ahora yo no puedo optar con eso a formador... de... y pa impartir un curso de FPO..., ¿es que tendrías que tener el de gestor de formación, que no sé ya como se llama, hay que tener el otro también...!”

No explotaremos la riqueza del párrafo, porque ya se ha trabajado el tema de forma detallada, simplemente la chica explica bien cómo las políticas activas construyen la figura del *cursillista*.

Para compensar este déficit en términos de prácticas, lo último que ha hecho Josefa fue un curso de dos meses sobre *repcionista de hotel*, curso que recibió en una academia privada y que le ha costado dinero, a diferencia de los cursos de FPO que son gratuitos. Dice que vio el curso a través de estos anuncios que te dicen: “consiga su trabajo ya”, y que en ese momento se autoengañó, y hasta pensó durante unos días que aquel curso le iba a solucionar su problema de empleo. En cualquier caso el curso incluye prácticas en empresas, y es una de las experiencias profesionales que ahora intenta defender ante los empleadores. Tiene ciertas esperanzas de que por ahí se le pueda abrir algún campo laboral. Pero los cursos son también espacios donde las personas pueden certificar en qué estado se encuentra la competencia con la que tienen que enfrentarse en el mercado laboral, y donde uno puede comprobar o descubrir que posee una serie de déficit a la hora de enfrentarse a la búsqueda de empleo, déficit que no se conocían con anterioridad. Esto es lo que le ha pasado a Josefa con los cursos de FPO, donde se ha dado cuenta que tiene un nivel muy bajo de informática, y con el curso de recepcionista, donde ha comprobado la importancia del inglés para trabajar en estos ámbitos, inglés que ella sólo conoce

de lo que ha podido aprender en dos meses, lo que la hace consciente también en esta vía laboral nueva que intenta abrir, de la posición retardada que ostenta frente a otras personas que han fijado este campo como su objetivo profesional único desde el principio.

Atrapada en la situación en la que su carrera en el mundo educativo se ha visto cortada, y se hace cada vez más lejana, por la dificultad de aprobar unas oposiciones y por la casi imposibilidad de trabajar en el ámbito educativo más allá de lo público. Josefa se ve forzada a intentar diversificar su currículum, a variar las vías por las que poder acceder al empleo. Pero en esa estrategia se encuentra también con otro problema: *confinarse a la cola en cualificación de las distintas nuevas vías a las que quiere abrirse, y subemplearse con respecto al que era su objetivo profesional primero, su carrera en la formación.*

Pero su dilatada *carrera moral* en la búsqueda, con las numerosas frustraciones de objetivos sufridas, le lleva como hemos dicho, a una situación en la que al día de la entrevista se muestra dispuesta a trabajar en lo que sea: de camarera de pisos, estaba también echando su currículum a bolsas de limpieza, etc., intentando optar a los trabajos más descualificados de la ciudad, desde una no muy disimulada desesperación. De hecho a los veinte días de realizar la entrevista Josefa consigue un trabajo de *camarera de pisos* en un hotel, donde dos meses más tarde dice albergar la esperanza de ser contratada más adelante como recepcionista. Pero consultada de nuevo a los casi dos años transcurridos desde la entrevista, me confiesa que se ha estabilizado en el puesto de camarera de pisos al que parece irse resignando.

Si al principio echaba currículum sólo en academias, y en empresas donde era susceptible de realizarse un trabajo de tipo educativo, ahora ha diversificado y ampliado su objetivo profesional, como hemos explicado, aceptando una fuerte descualificación con tal de conseguir un empleo. Durante los años en que hacía sustituciones en las enseñanzas medias, el estudio de la oposición era el *centro de su actividad* y el trabajo se realizaba como actividad complementaria, para apoyarse económicamente y para ir adquiriendo si se podía, un poco de experiencia. Ahora *Josefa ha invertido el orden de estos dos factores en su búsqueda de empleo*: se mantiene la oposición como objetivo a conseguir, pero la persona ha perdido muchas esperanzas de aprobar, *de modo que el centro de su interés ahora es conseguir un empleo, trabajar, mantenerse económicamente, y procurar no dilapidar el posible capital en conocimientos y currículum que ha acumulado durante estos años en que ha intentado trazar una carrera en lo educativo.* Por lo tanto en el momento de la entrevista, la oposición, el estudio, la formación, es la opción secundaria, complementaria: *“estoy harta de cursos, harta de estudiar”*, me dice.

JOSEFA- “sí al principio ya te digo... yo dejé en colegios privados, en academias, pero claro intentas centrarte en lo tuyo... y luego cuando ya ves que... que no,..., dices, bueno, vamos a ampliar aquí terreno, y yo he dejao en grandes superficies, en grandes centros comerciales he dejado, que tú mismo te preguntas, que porqué nunca de ahí me llamarán o me han llamado... y en qué más sitios... y ahora ya con esto de las nuevas tecnologías pues intentas un poco abrirte, y tener acceso a internet y a todas estas páginas de empleo, no quedarse estancada... en definitiva...”

Josefa expresa bien el sufrimiento psicológico que suponen estas situaciones de paro prolongado, y dice que muchas veces piensa que algo estará haciendo mal, que posiblemente ella sea la culpable de esta situación (recordemos que Eloisa hace declaraciones de similar calibre en su entrevista). Al estar en paro con su edad y sin pareja, tal y como se encuentra actualmente, habiendo vivido también muchas temporadas y años fuera de Granada, dice que se encuentra bastante sola, y una de las cosas que echa de menos de tener un empleo es que te inscribe en una red de amistades, de *sociabilidad* que ella dice echar en falta. El trabajo no es sólo el aspecto económico, que también lo refleja cuando se le pregunta al respecto, el tener un trabajo es también el *sentirse útil, reconocida* por los demás. Pero sobre todo es estar en una situación de “normalidad”, ser percibido por los demás como uno más, y no sentirse en ese limbo o tierra de nadie que parecen suponer esas situaciones y trayectorias de desempleo prologando.

E- “¿tú ves una correspondencia entre el esfuerzo en la búsqueda y el resultado?”

JOSEFA- pos no, o será..., yo a veces lo pienso, pos será a lo mejor fallo mío, yo no sé lo que me pasa, eh?

E- ¿tú has llegado a pensar que es fallo tuyo?

JOSEFA- sí, porque puede ser, que no busco adecuadamente, sí... que lo pienso todo... porque no me... jolín, que llevo en el INEM inscrita yo qué sé cuánto...”

Esta corrosión del carácter, este sufrimiento psicológico que provoca la vivencia de una situación y de un estatus que el individuo siente como ilegítimo con respecto a los esfuerzos que ha hecho para merecerse otro, lo manifestaba Josefa en algunos indicadores, como era el empleo de una expresión que repite muchas veces a lo largo de la entrevista: “*si a lo mejor es por culpa mía, si es que yo soy muy negativa*”, tal y como se ha podido apreciar en el párrafo anterior.

Josefa, parece representar así un caso bastante arquetípico de persona que se presenta como una persona *infra-asistible* ante los servicios de orientación. El haber pasado por distintos mecanismos de políticas activas de empleo como varios cursos de FPO, entrevistas de

orientación en un par de servicios de orientación de Granada, la ha convertido en una persona que dice estar “quemada”, frente a este tipo de recursos, que ella encuentra como una serie de discursos que carecen de eficacia en términos de empleo.

E- “¿has estado en otros servicios donde tuvieras entrevista de orientación?”

JOSEFA- en el IMFE, estuve en diciembre... esa sí recuerdo que tuve que entregar todos los títulos que tienes relacionaos con la carrera, pero que son toas iguales...

E- y la idea que tú tenías de estas entrevistas y lo que luego fueron...

JOSEFA- no... yo sabía que iba a ser eso, vaya... que tampoco hay sorpresas...

E- y ¿qué quieres decir tú con eso de que los servicios son redundantes...?

JOSEFA- pues sí, que todos siguen, digamos, la misma trayectoria, pos tu dejas el currículum, presentas los títulos, dices las categorías que quieres desempeñar, o a qué estás tú dispuesto a... o en qué estás dispuesto a trabajar... el servicio que ellos ofrecen... pos en tal página puedes ver las ofertas que haya, y nosotros también pues te enviaremos alguna oferta que veamos que se adecua a tu perfil... y ya está... en esa dirección de la página web puedes contactar con nosotros, principalmente es eso...”

Estando en una situación en la que una relación de servicio de orientación podría teóricamente servirle de ayuda, ya que se encuentra desorientada en el ensayo de distintas estrategias de diversificación de su currículum, Josefa acude a los centros de orientación, (ha acudido a dos, al IMFE y al centro de la Universidad de Granada), de forma pasiva sin efectuar preguntas que le sirvan para ayudarse a construir su itinerario de búsqueda, y teniendo un paso puramente burocratizado por estos servicios. La desmoralización de Josefa en el campo de la búsqueda de empleo se hace sin duda extensible a su confianza o esperanza en que este tipo de servicios como la orientación laboral puedan servirle para algo, de hecho ella va a los centros sabiendo que le van a contar una serie de cuestiones burocratizadas, que son *redundantes*, en los diferentes sitios en los que ha ido y que no se va a encontrar sorpresas con la orientación, como dice en el párrafo anterior. Y aquí reside una de las paradojas de la orientación laboral, ya mencionada, que parece resultar menos útil para aquellos que más la necesitarían, lo que se correspondería con las hipótesis de Simonin (2000) al respecto de que la desmoralización en la búsqueda de empleo lleva a una polarización de las tareas y herramientas que se usan y a un recurso cada vez más centrado en la autocandidatura, en la explotación de las propias fuerzas del buscador de empleo.

Por el contenido de las actividades que relata en el transcurso de las dos entrevistas de orientación laboral que ha tenido, en este caso muy similares (en el IMFE y en la agencia de colocación de la Universidad de Granada), podemos colegir con mucha fidelidad la forma en la

que los profesionales de la orientación se enfrentan a una entrevista con una persona que se presenta, en principio, como *infra-asistible al servicio*. Todo parece indicar, que el orientador efectúa una evaluación de capitales de la persona, en base a ciertos indicadores como el largo periodo de tiempo en búsqueda de empleo, la actitud de la persona que no muestra interés, o apenas lo muestra (ella confiesa a veces que está como apática frente a estos servicios) por los cursos o talleres de orientación que se le ofrecen, por su actitud de espera en la comunicación, como ha declarado varias veces, más allá de la proposición de cuestiones de orientación o de itinerario a los profesionales, etc.

E- “¿y cómo era el orden de la comunicación en la entrevista?”

JOSEFA- *yo creo que el orden un poco ellos, porque yo también me dejo un poco, digo a ver lo que me dicen...*”

De modo, que el orientador, enfrentado a las restricciones que le impone un usuario que acude al servicio de orientación con un enfoque a priori *infra-asistible*, acaba produciendo una entrevista de orientación de tipo burocratizado como se describían en los párrafos anteriores, consistente básicamente en la descripción somera del servicio de orientación y de sus distintas funciones, en la petición de los distintos documentos que avalan el currículum que la persona presenta en la bolsa de empleo, para quedar allí inscrita, ahorrándose, por lo que cuenta la entrevistada, el entrar en el ámbito de las cuestiones más personalizadas del currículum de la persona, de efectuar con ella un proceso de explicación-escucha activa de su itinerario, que posiblemente resultaría hasta doloroso para una persona que ha experimentado una carrera moral como la suya en el empleo y la búsqueda. Una entrevista burocratizada del tipo que describimos, donde están ampliamente ausentes los componentes de trabajo social, que en otras ocasiones puede desencadenar la orientación laboral, podría aunque parezca paradójico entenderse como un ejercicio de tacto en el sentido de Goffman, del profesional hacia el usuario y viceversa.

El tacto del orientador estriba en que no se fuerza a la persona a que mantenga una relación de orientación extendida, con componentes de trabajo social, cuando se ha comprendido que la persona está *quemada* en términos de dispositivos de empleo como la orientación laboral. En este sentido el orientador evita tener que entrar en una relación de servicio que podría resultar compleja de cara a su éxito. Esto no quiere decir que siempre que una persona se muestre reacia a proseguir una relación de orientación, los orientadores han de reaccionar de esta misma forma, resolviendo la cuestión con una entrevista burocratizada. Del contraste de las entrevistas efectuadas a orientadores y a usuarios, podemos inferir que el hecho de que el orientador intente profundizar o no en la relación extendida de orientación, va a

depender de las constricciones que le ponga el tipo de usuario y de la propia necesidad que tenga el orientador de conseguir personas a las que entrevistar en tres o cuatro ocasiones, para poder así justificar su trabajo ante el servicio y ante la agencia subvencionadora, y también de elementos azarosos vinculados al propio desarrollo de la interacción.

Pero la hipótesis que lanzamos a partir de los casos entrevistados, entre ellos el presente, es que en condiciones normales en las que el orientador va cumpliendo sus objetivos, los casos de personas que se presentan ante el servicio como infra-asistibles son normalmente evaluados como casos donde resulta difícil y no querida la orientación, y en consecuencia podrían acabar obteniendo un trato burocratizado, como es el caso que abordamos. Este *consenso de trabajo* que parece instalarse en estos casos difíciles entre orientador y usuario, salva relativamente ambas fachadas, hace más fácil el trabajo del orientador permitiéndole centrarse en usuarios con quien el habitus indica que hay más posibilidades de éxito: pero *deja huérfanos de orientación a los más desmoralizados de los parados*.

JOSEFA- “referido a esos servicios, pos dices, si son todos iguales, total pos yo voy y dejo el currículum y ya está, pero más orientación laboral... ahora qué... ¿cómo hacer un currículum? hombre yo no descarto que yo aprendería cosas, porque no lo descarto... porque seguro que el mío no está bien, alguna cosa se podría mejorar, eso por supuesto... tú se lo llevas a uno de estos... y seguro que te dice, esto ponlo así, ponlo asao, de aquella manera... pero que no me apetece a mí eso ya tampoco, llámalo actitud negativa o como quieras, mira que tampoco, la forma en la que está el currículum, yo que sé, va a ser determinante pa que te den un trabajo, jolín... o cómo hacer una carta de presentación, pos teniendo un modelo ya tienes bastante... yo ya sé más o menos eso cómo, vamos que si tengo que hacerla la hago y punto, (risas), que yo ya no quiero más orientación laboral, que yo lo que quiero es un trabajo y punto... que yo con eso no estoy culpando a los orientadores, ni mucho menos, ellos hacen su trabajo y punto... igual que si yo estuviera ahí... que quizás sea culpa de la actitud mía... que yo ya voy... ya te digo , que ya voy quemá...”

Josefa considera que el hecho de que estas personas puedan orientar en asuntos como el currículum o una carta de presentación, son cuestiones menores en la búsqueda de empleo, un tanto aleatorias, y para las que no es muy necesaria la orientación. De todas formas, reconoce que tal vez sea por su actitud, y que por ello quizás no aproveche bien unos servicios que tal vez podrían ayudarle en algo, ya que piensa que su currículum es mejorable. Se va alternando en la explicación, una crítica a las políticas de empleo con un ejercicio de auto culpabilización por su situación laboral. En cierto modo, para estas personas infra-asistibles y que ya han pasado por varios servicios, la orientación es algo a lo que no recurren por sí mismos, algo de lo que

desconfían y donde piensan que no van a obtener lo que están buscando: un empleo. *La cuestión central, de la necesidad de un empleo, desplazaría la cuestión secundaria de precisar en el uso de todos los mecanismos que hay a disposición del buscador para que se enfrente a la búsqueda.*

Todo parece indicar que para que las políticas activas de empleo resultaran más útiles para públicos infra-asistibles, estos servicios tendrían que estar mucho más personalizados, y conectados, si no a un empleo, sí al menos a una oportunidad real de prácticas en empresa o de construcción de un capital social por parte del buscador, cosas que ni la orientación laboral ni los cursos llevan a cabo actualmente.

¿Qué va buscando Josefa cuando se dirige a un servicio de orientación como el de la Universidad de Granada, u otro servicio? A este respecto Josefa ha sido meridianamente clara. Ella echa el currículum en todas las bolsas de empleo de que tiene constancia, de las que se entera. El currículum se deja en principio, porque es lo único y lo menos que se puede hacer para cumplir con las tareas que se piensa que se deben de llevar a cabo en relación con la búsqueda de empleo.

E- “¿qué esperanza tienes de que te llamen de la bolsa de trabajo de la Universidad?”

JOSEFA- poca, pero siempre... es un punto más de enlace... con el trabajo, y con el tener conocimiento de algún puesto...

E- ¿piensas acudir más a algún orientador laboral?

JOSEFA- sí, yo por dejar datos y currículum, no hay problema... pero que ya te digo voy por dejarlos y por decir... pos quién sabe...”

A pesar de que no existen muchas esperanzas en encontrar un empleo a través de la bolsa de empleo de un servicio de colocación, en este caso es preguntada por el de la universidad, una persona infra-asistible en términos de orientación laboral, puede tener y de hecho muchas de ellas lo tienen, un interés en pasar por un servicio de orientación laboral. En cuanto que éste se encuentra institucionalmente vinculado a una bolsa de empleo, porque lo que la persona lo que realmente busca no es orientación, sino quedar inscrita en un espacio de intermediación laboral donde se supone que se tiene una posibilidad, por remota que sea, de conectar con un puesto de trabajo, de ser llamado para una entrevista de empleo, como vemos que se produce en la mayoría de las trayectorias que estamos analizando.

A los dos años de la entrevista contactamos con Josefa, que nos cuenta que trabaja con contratos de seis meses, normalmente como camarera de pisos, y en una ocasión consiguió

hacer una sustitución como recepcionista ya que tenía un conocido que conocía a la dueña del hotel. No ha mantenido contacto alguno con la orientación laboral por su parte después de la entrevista, ni ha recibido ningún tipo de llamada, seguimiento, oferta de empleo, etc., por parte de los servicios. Sigue pensando en las oposiciones y dice que no abandona su objetivo de preparárselas y de concurrir a éstas, eso sí dentro de las dificultades y las fatigas que expresa por el propio trabajo que realiza. Desde luego todo indica que resulta extremadamente duro abandonar definitivamente, tanto objetiva como subjetivamente, un estatus laboral que se alcanzó y que era mucho más deseable que el que se tiene en realidad. La valentía y la fuerza de Josefa no merecen, análisis sociológicos aparte, más que mi más profunda admiración.

5.4.9. El caso de Elías: desorientación laboral, potencial de asistencia y paso frustrado por los servicios de orientación

Elías llega a la cita de la entrevista que había establecido conmigo en la universidad con diez minutos de retraso. La entrevista se desarrolla en un ambiente de jovialidad, de amabilidad, parece presentarse a la entrevista como a uno más de los *juegos* en los que está inmerso en su búsqueda de empleo. Hay que tener en cuenta que cuando yo conozco a este hombre, de unos 29 años, lleva ya un par de meses asistiendo a distintos centros de orientación, a talleres grupales sobre búsqueda de empleo, de los que dice, como veremos, obtener poca ayuda, pero a los que acude como si fuera casi una cosa *inevitable, natural*, según el estatus de desempleado y buscador de empleo en el que ha ingresado después de haber terminado la carrera. En ese sentido, parece que la entrevista es usada por la persona como una actividad más que realizar en ese momento en que no tiene muy claro su futuro profesional, entrevista que aprovecha un poco para denunciar la falta de trabajo en la ciudad, y también para colaborar con el proyecto, ya que le pareció interesante que alguien estudiara las cuestiones del desempleo y la orientación laboral cuando se le propuso hacer la entrevista.

Elías nos cuenta cómo estudió derecho, y hace esa elección sin convencimiento, porque algunos de sus compañeros de instituto apuntaban a matricularse en esa dirección, confiando en que con el paso del tiempo le iba a gustar la carrera, y sobre todo movido por la *necesidad de estudiar algo*. Elías no se considera un buen estudiante, no le gusta “*empollar*”, en este sentido a pesar de que su padre es médico, no parece que la familia le haya presionado mucho en el sentido de exigirle resultados escolares. El chico presenta un discurso, que como veremos parece haber inspirado su trayectoria, más movido por *el principio del placer* que por la obtención de gratificaciones diferidas que caracteriza al sistema escolar y universitario. El caso es que un elemento clave para entender la trayectoria en el trabajo y en la búsqueda de empleo de Elías es su paso un tanto decepcionante por el sistema universitario, donde tarda nueve años en terminar la carrera de derecho, lo que le hace presentar una imagen de sí mismo como mal

estudiante. Pero a la vez, estudiante que ha internalizado los valores de la competitividad que difunde la *cultura legítima universitaria*, lo que le sirve para tener aspiraciones modestas en el mercado de trabajo, en un ejemplo al que podría aplicarse el concepto de *reconocimiento* que desarrolla Bourdieu (1998: 165) para explicar la traslación de la forma de la lucha de clases clásica al modelo actual de *lucha competitiva*, donde el reconocimiento y la aceptación de las reglas del juego por parte de los atomizados perdedores es la clave de su perdición. ¿Hay algún espacio no estrictamente productivo como es el *sistema educativo*, donde puedan visibilizarse con mayor claridad los juegos propios de esta *lucha competitiva*?

E- “y ¿por qué te ha costao tanto tiempo sacarla, cuéntame?”

ELÍAS- *porque no me gusta... simplemente...*

ELÍAS- *hay dos opciones, lo que te he dicho antes, u oposiciones o ejercer..., y si no te gusta... ninguna de las dos... pues... la cosa está mal, porque después he estao yo echando para asesoría jurídica, y tampoco... porque a mí realmente... algo que me gustaría sería trabajar en una gestoría o en una asesoría...*”

La universidad le ha enseñado a Elías que los que sacan el mejor currículum, las *mejores notas*, sí pueden optar con más facilidad a los buenos puestos. Por lo tanto, la hipótesis que puede sostenerse aquí es que la persona ha incorporado la *cultura legítima universitaria* que le hace ver más razonable el juego de la selección del mercado, en el que él mismo acepta de antemano la posibilidad de jugar un papel de perdedor, o devaluado frente al valor nominal del título obtenido. Elías no se considera un alumno brillante, por eso asume que le resulte difícil encontrar empleo (recordemos que algo muy similar le sucedía a Juana). Parecería que la difusión de valores de competitividad en la cúspide del sistema educativo pueda trasladarse por cierto tipo de individuos en el sentido de *naturalizar* lo que sucede en el mercado de trabajo. El sistema educativo funcionaría en parte como un apaciguador social.

E- “¿y por qué crees tú que es tan difícil buscar empleo...?”

ELÍAS- *pues, porque cada vez hay más gente con carrera..., digo yo, y buscan gente más prepará, con buen currículum, y que tengan cursos... expediente académico y cosas de esas. Que hay cada vez más competencia entre los alumnos... eso es lo que yo creo...*

E- y ¿dónde has sentido tú esa competitividad, que dices?

ELÍAS- *pues a la hora de los exámenes es la hostia, pues éste ha sacao un notable, pues este...*”

La carrera, que no le gusta ni después de haberla terminado, le parece excesivamente teórica y sobre todo muy desconectada del mundo real del trabajo, tanto en los contenidos que se abordan como en el papel que él encuentra en la relación universidad-sociedad. De hecho

bajo la propuesta que Elías efectúa de que la universidad tendría que tener más contactos con las empresas o con organismos que llevaran a los alumnos licenciados directamente al empleo subyace, en nuestra opinión, como en la mayoría de los casos vistos, toda una crítica a un sistema universitario muchas veces desconectado del mercado de trabajo, tal y como lo han estudiado y demostrado autores como Lope y otros (2000).

Como hemos podido comprobar a partir de otros discursos de entrevistados, en el estatuto de persona desempleada, una vez que la gente va certificando que el acceso al empleo necesita de una serie de formaciones complementarias como los idiomas o la informática (que no se abordan como contenidos en las carreras que se estudian), los buscadores de empleo, emplean parte de su tiempo en intentar mejorar esas condiciones de formación para acceder al trabajo. En este sentido Elías ha realizado un curso de FPO de ofimática porque sentía que tenía un déficit en esa área. A pesar de que como veremos más adelante, Elías no se muestra como un buscador de empleo muy activo, sino que ralentiza los procesos y no parece echar mano de todos los recursos que tiene, como por ejemplo su capital social.

E- “¿tú crees que estos cursos son útiles pa encontrar empleo...?”

ELÍAS- pa encontrar empleo no, porque hay... hombre, sí, de manera indirecta, sí.... porque de esa manera pos sabes..., pero me refiero que haces ese curso, y eso no te va a dar acceso directo a trabajar..., que no... que ese curso no tiene acceso directo, pero bueno... te puede ayudar...”

En un contexto en el que no recibe mucha presión familiar por acceder a un empleo, y sin haber tenido contacto anterior con el mundo laboral, Elías se encuentra desorientado en su proceso de búsqueda de empleo, donde todo resulta novedoso para la persona, lo que se traduce en que posee una disparidad de objetivos profesionales que no puede concretar a la luz de la escasez de señales que le manda el mercado laboral, e incluso los propios orientadores, quienes no parecen como se ve más adelante, haberle resultado muy útiles en su proceso de definición de objetivos profesionales. De hecho nos comenta como objetivo profesional primordial el *trabajar en una asesoría jurídica*, ya que piensa que esto es más realista que aprobar unas oposiciones, aunque dice que si pasa un tiempo y no consigue trabajo en ese área se presentaría a unas oposiciones en la ciudad, o incluso está dispuesto a comenzar a hacer ciertos trabajos descualificados, en un intento personal de hacer primar el principio de realidad sobre el del placer, que parece una especie de auto llamada al orden de las cosas existente en su búsqueda.

E- “¿cuánto tiempo llevas ahora mismo en proceso de búsqueda de empleo?”

ELÍAS- en búsqueda, búsqueda, un mes aproximadamente...

E- con anterioridad, ¿nunca habías hecho búsqueda de empleo?

ELÍAS- sí, en septiembre, hice un par de entrevistas o tres... entrevistas de trabajo, pero que fue na más que esa semana, pero que después no busqué, que vi en el Almoneda, dos anuncios que me interesaban... y llamé y me hicieron la entrevista, pero después ya no me han hecho más, hasta ahora”

Por lo tanto nos encontramos ante el caso de una persona, que en función de su trayectoria laboral anterior (ya hemos dicho que nunca ha trabajado con anterioridad), pues tiene algunas dificultades para plantear un plan de *búsqueda determinada* de empleo (de búsqueda activa...), le falta constancia en las actividades a realizar. Emprende por un lado y abandona por otro, para retomar después pero de una forma insegura, propia de alguien en la situación descrita. Si en la mayoría de los casos que hemos estudiado en este apartado, la gente transita entre una primera fase de búsqueda de empleo, que coincide con la realización de trabajos precarios y que suele durar unos meses o años, coincidiendo con los años finales de carrera, los veranos, etc. En el caso de Elías, esta fase apenas existe ya que no ha realizado trabajos descualificados, e ingresa casi directamente en la fase de búsqueda de empleo, en la que mezcla el intento de trabajar en su campo, su objetivo profesional, con otras alternativas de una forma borrosa, difusa, acorde con las posibilidades que ve en el campo laboral. Podría decirse que el momento específico de búsqueda de empleo en que está Elías no puede ser asignado propiamente ni como fase de *búsqueda de tanteo*, ni tampoco como de *búsqueda determinada*, según el modelo de categorización sociológica que hemos elaborado al hilo de esta tesis, representando las dificultades propias de las transiciones del sistema educativo al mercado laboral, marcado por la individualización de trayectorias, el carácter borroso entre las fases y líneas de separación que puedan trazarse (Gautier, 2003b).

E- “¿qué has hecho pa buscar trabajo en ese campo?

ELÍAS- pos nada, irme a la oficina del vicerrectorado y apuntarme a la bolsa de trabajo..., y también he ido a otra oficina de trabajo temporal y lo mismo..., que no he ido por gestoría gestoría...

E-¿tú conoces gestorías?

ELÍAS- aquí en Granada no..., tengo unos amigos míos... que tienen una gestoría en Baza, y estoy esperando a ver si me dicen algo, pero todavía no me dicen ná...”

Del testimonio anterior también, se puede observar como dijimos, que la desorientación de Elías le lleva a no explotar con suficiente ahínco algunos de los recursos que tiene para su búsqueda de empleo. Resulta llamativo en este caso su incapacidad para intentar rentabilizar el capital social del que dice disponer, adoptando una posición pasiva ante éste que se evidencia

en el hecho de quedar a la espera de que sus amigos poseedores de una gestoría cuenten con él para trabajar, en lugar de proceder de manera inversa, concitando su capital social, activándolo, como suelen hacer la mayoría de los buscadores de empleo entrevistados.

Por lo tanto la trayectoria de este hombre resulta interesante para plantear algunas de las paradojas de la orientación laboral. En primer lugar está la dificultad de catalogación de su trayectoria dentro de los conceptos de *persona asistible*, o *persona no asistible*, en términos de orientación. Como explicábamos al principio de este capítulo, la mayoría de las personas se encuentran entre ambos polos, actuando estas definiciones del asistible y del infra-asistible como tipos ideales. Desde el punto de vista de la recurrencia a los centros de orientación y a los orientadores, Elías es una persona asistible, ya que ha pasado como podemos ver, por varios de ellos, algunas veces ha ido en repetidas ocasiones al orientador, y además está, en el momento de la entrevista, dispuesto a asistir a un taller de orientación laboral grupal, lo cual dice hacer sin grandes esperanzas, un poco como para pasar el tiempo pero seducido en cierta forma por el discurso de los orientadores y de la necesidad de mejorar la empleabilidad personal.

En el siguiente párrafo vemos como lo esencial de su búsqueda de empleo, ha sido el dirigirse a agencias de colocación, a servicios de orientación laboral, e incluso a ETTs, lugares que en su relato llega a confundir entre sí, debido a que él va esperando lo mismo de ellos: que le ofrezcan un trabajo, o que le den una orientación de cómo actuar en el ámbito de la búsqueda.

E- “¿entonces, a qué agencias de colocación has ido?”

ELÍAS- pues a la de la universidad..., y luego en una agencia que se llama Alta Gestión..., y he ido también a una que está cerca de la Caleta, era ETT, me parece, y también he ido a la de Cáritas, una que está aquí al lao de derecho...

E- y ¿qué diferencia ves entre los servicios de orientación que has visitado?”

ELÍAS- pos ninguna, porque toas más o menos te dicen lo mismo... estuve también en otra agencia de colocación que se llama Arca, y tengo cita, y me van a dar charlas de esas, de orientación...”

E- ¿en términos globales tú consideras la orientación laboral útil para conseguir empleo..?.

ELÍAS- sí, porque te orientan, tú muchas veces no sabes lo que tienes que hacer, y a lo mejor ellos, te encauzan... por donde te puede ayudar...

E- ¿tienes entrevistas próximamente de orientación?”

ELÍAS- sí, tengo una el diez de marzo... pero es que estoy harto de ir a entrevistas de orientación y no sirve pa ná, pero bueno... “

De los relatos anteriores podemos comprender por qué el discurso de la persona resulta en cierto modo contradictorio, ya que a veces declara que la orientación puede ser útil para ayudarle a uno a *encauzar su camino*, y otras veces declara la inutilidad de ésta, que no puede sustituir en ningún momento lo que él considera la clave para la búsqueda de empleo, y lo que falla en el proceso de búsqueda: *que los orientadores ofrecieran empleo o tuvieran más contacto e información sobre caminos seguros para llegar a la consecución de éste.*

En primer lugar podemos ver cómo declara que todas las bolsas o los servicios de orientación son iguales (recordemos como Josefa también hablaba de la *redundancia* de los servicios de orientación), lo que en nuestra opinión significa que habiendo pasado por varios servicios sin obtener resultados en su búsqueda, pues comienza a percibir éstos como un discurso que no le ayuda casi nada en su proceso de búsqueda de empleo. ¿Por qué Elías percibe que todos los servicios de orientación son iguales? En nuestra opinión porque ha pasado por ellos sin recibir lo que iba buscando: una relación de servicio de orientación, el contacto con algún orientador que hubiese hecho un seguimiento más personalizado de su proceso. Nuestra hipótesis es que, posiblemente la actitud excesivamente desorientada y pasiva de esta persona ante la búsqueda de empleo, se ha traducido en que los orientadores lo habrían evaluado como una persona a la que no se le ve suficiente motivación o claridad en su proceso de búsqueda, de ahí, que no haya fructificado una relación de servicio basada en la empatía. Es por eso por lo que dice que las entrevistas de orientación no sirven para nada, porque lo que está encontrando cuando va a ellas es un protocolo de actuación, similar en todas, en todos los servicios, consistente en la exposición de las actividades que hacen las entidades, del tipo de orientación y talleres que tienen a disposición de los usuarios, alguna lista de direcciones, como se ve más adelante.

ELÍAS- “pues lo primero que hacen es que te hablan de las distintas funciones que tiene el centro, te hablan de los talleres, de la entrevista individual, de la entrevista colectiva, de cómo funciona el funcionamiento de la agencia...”

E- “¿y tú por qué vas a hacer estos talleres?”

ELÍAS- no..., es lo que te he dicho..., porque esos talleres te pueden ayudar... porque a la hora de hacer la entrevista... ya sabes lo que tienes que decir, de otra manera a lo mejor metes la gamba, y a lo mejor una de las actitudes que tú tienes se potencian con los talleres, entonces quieras que no..., las habilidades sociales te potencian más...”

¿Por qué Elías acepta participar en talleres para mejorar las habilidades sociales, o para mejorar los procesos de búsqueda de empleo cuando se ha mostrado claramente escéptico ante ellos, e incluso hay pasajes donde confiesa que este tipo de herramientas no sirve para nada?

Parece que ante un estatuto como el de parado, y una situación de clara desorientación como la que presenta Elías, este tipo de políticas activas le sirven para no caer en la *completa inacción*. Para justificar ante sus familias, pero sobre todo ante sí mismos, que se encuentran haciendo algo para salir del estatus de parado que no desean, y para conjurar el malestar personal que supone el desear acceder a un estatus nuevo, que se piensa que se merece y para el que se sabe que habrá de transcurrir un tiempo de espera indefinido, en el que no se sabe muy bien qué estrategias y herramientas desplegar. En este sentido pensamos, y reafirmamos que nos encontramos ante un caso típico de trayectoria de búsqueda, donde los servicios de orientación laboral fracasan en su acción de acompañamiento, de trabajo social, que se da en otros casos, donde han podido trabarse relaciones atravesadas de empatía, *relaciones de servicio*. La paradoja de la trayectoria de Elías consiste por tanto en que, inmerso en un proceso de fuerte desorientación y de abandono de sí mismo en el terreno de la búsqueda de empleo, sin una fuerte red de contactos personales que movilizar (no hay que olvidar que su padre es médico y él ha estudiado derecho), y con una personalidad que le lleva a explotar de forma pasiva los contactos que posee (esos amigos que tienen una gestoría en otra localidad, pero de los que espera que le llamen para trabajar en lugar de proponerse él mismo) la persona valora, por una parte la orientación laboral, en la medida en que es la única instancia institucionalizada que existe, donde puede acudir a *producir*, por decirlo de alguna forma, la esperanza en que se está haciendo lo correcto, o por lo menos se está haciendo algo en la búsqueda de empleo, y no se está cayendo en la inactividad, en la pasividad, que lleva a dejarte fuera del juego, y te lleva a perder de antemano en el juego, como dice Boltanski y Chiapello (2002)¹⁵³. En este sentido para muchas personas, las políticas activas de empleo, como la orientación laboral, estarían actuando como estrategias de *calmar al pánfilo* ya apuntadas (Joseph y Goffman, 1990).

Como Elías no consigue sentirse acompañado en ese proceso de búsqueda de empleo, como no consigue entender qué tiene que hacer para llegar al lugar donde están los empleos, para conseguir el empleo que busca, o algún tipo de empleo en su defecto, exhibe un discurso crítico con los orientadores laborales. En el sentido de predicar la inutilidad de estos servicios para los buscadores de empleo, pero manteniendo al mismo tiempo una relación, que sin cumplir los requisitos propios de una relación de servicio en orientación, se da, sin embargo, mantenida en el tiempo.

E- “¿por qué crees que no sirve pa ná...?”

¹⁵³ Son los que no juegan, los que están destinados a perder en la *ciudad por proyectos*.

ELÍAS- porque realmente te tendrían que buscar trabajo... más que orientarte, tendría que ser..., ves a tal sitio... y ahí, y pregunta que hay trabajo, más que orientarte te tendrían que informar donde hay trabajo, para que te lo dijeran y que tu fueras..., porque te dicen, no... esto por aquí, por aquí..., pero no te dicen directamente dónde tienes que ir a buscar trabajo... eso es lo que echo yo de menos de la orientación... porque te podrían decir dónde hay trabajo y dónde no hay trabajo, para ir tu allí y preguntar... y ya está...”

De hecho en el párrafo anterior, Elías, como otros muchos entrevistados nos da las claves de lo que realmente busca un buscador de empleo, que no consigue pasar como asistible por estos centros: un trabajo. Por eso pide, como lo hace Jesús, y prácticamente en los mismo términos, que los orientadores laborales fuesen capaces de ofrecer lo que sus usuarios van buscando por encima de otra cosa: empleo, o por lo menos que fuesen capaces de disponer de una información abundante sobre los empleos que existen, sobre todos los empleos, el tipo de empleos que puedan interesar a una persona en función de su currículum, y que dieran unas pautas claras de cómo acceder a esas empresas que buscan trabajadores.

En definitiva se denuncian, tanto en el caso de Jesús que vamos a ver en último lugar, como en el presente caso de la trayectoria de Elías, las carencias que tienen estos centros de orientación como verdaderos lugares de intermediación laboral donde se pudiera encontrar la información sobre ofertas laborales y salidas profesionales, agrupadas en una única instancia, que racionalizara el proceso de búsqueda, y que evitara que el buscador tenga que transitar de orientador en orientador, de bolsa de empleo en bolsa de empleo, sin saber muy bien si está pasando por los lugares adecuados donde se encuentra el empleo más cercano a sus posibilidades. La orientación, por tanto, para usuarios de este tipo parece funcionar como un circuito paralelo al propio ámbito del empleo, por el que se deambula en defecto de empresas y entrevistas de trabajo por las que circular, y a la espera de poder ingresar en ese otro circuito, más real, más cercano a la consecución del trabajo. Muchas son las declaraciones en el transcurso de su relato, donde la persona expresa una queja en el sentido que estamos explicando.

ELÍAS- “pues yo lo que esperaba de la universidad es tener un poco más de éxito a la hora de encontrar trabajo, pero que me estoy llevando un poquillo de... decepción...”

5.4.10. Jesús: la conciencia de clase en un mercado laboral individualizado, y el sentido práctico de la competición por el empleo

Jesús habla durante la entrevista de una manera tranquila, pausada, se diría que en su forma tranquila de hablar se traduce en cierto modo el estadio en el que se encuentra su búsqueda de empleo, ya que lleva poco tiempo buscando empleo de forma intensiva y determinada. Acabó la carrera de derecho en diciembre y lleva dos meses dedicados a la búsqueda de empleo, cuando se hace la entrevista.

Jesús pertenece a una familia de escaso capital cultural, siendo su padre una persona que trabaja como contable, de forma autónoma, tras haber trabajado en el ámbito empresarial de donde fue expulsado en un proceso de reconversión. La madre de Jesús es ama de casa, y a su vez Jesús tiene un tío que trabaja en un banco, haciendo trabajo administrativo. Se diría por tanto que vive en un ambiente familiar humilde, escaso en capital escolar, pero que por una serie de avatares y circunstancias se encuentra en trayectoria de ascensión social, lo que parece que ha influido tanto en la toma de la decisión de qué carrera estudiar por parte de Jesús, como en el apoyo bastante importante que éste recibe, en el proceso de búsqueda de empleo. Todo muestra que la familia ha orientado a su hijo hacia el sistema educativo, en la medida de sus posibilidades, y que éste recibe un apoyo actual, en términos de apoyo moral y económico para que no cese en su empeño de conseguir un empleo que pueda adecuarse a sus aspiraciones tras su paso por la carrera de derecho en la Universidad de Granada.

E- “¿qué repercusión tiene la búsqueda de empleo en el ámbito familiar, tu familia te ayuda a buscar empleo de alguna forma...?”

JESÚS- hombre por ahora lo ven como un paso natural... lo respetan y ven que es normal, pero más bien en la familia yo creo que están preocupaos por mí.... o sea están ellos más preocupaos por mí y me ven que estoy preocupao, que me estoy moviendo, y quieren que esté bien, porque vamos encontrar trabajo no es difícil, pero encontrar un buen trabajo sí es difícil... entonces ellos están preocupaos porque encuentre algo que me guste... , entonces ellos insisten mucho en que busque algo que me guste, y que si hay que decir que no a un trabajo que se diga, aunque yo pienso lo contrario, que hay que coger cualquier cosa, y más ahora como están las cosas...”

Aquí se ve cómo es el propio joven, que en cierto modo considera excesiva la dependencia económica que mantiene con su familia (el chico tiene 28 años), el que representa el *principio de realidad*, de la necesidad de efectuar trabajos aunque sea en el corto plazo, para obtener algún dinero y no ser una carga pesada para una familia humilde, frente a los padres que le animan a buscar trabajo para optar al “*top*” de sus aspiraciones, quizás porque se sienten en un proceso de ascenso familiar que aunque sea de forma humilde pueden económicamente permitirse.

Jesús, es ahora una vez terminada la carrera, y en sus últimos años, consciente de que los estudios que ha hecho son eminentemente teóricos, y por lo tanto muy desconectados del mundo laboral, a pesar de que la estudió asesorado por su padre y su tío que la veían como una carrera con salidas profesionales futuras (tal vez porque su tío trabaja en el ámbito de la banca, donde sabe que ahí se demandan bastantes trabajadores con formación jurídica). Por ello decide estudiar algunos cursos complementarios, que va haciendo los últimos años de su carrera, ya que por su origen humilde Jesús estudia y trabaja todos los veranos para ayudarse económicamente y resultar menos gravoso a la familia, lo que le lleva a invertir siete años en obtener el título de licenciado en derecho, y en estos últimos años realiza, concretamente, un curso de gestión empresarial en el Centro de Estudios Fiscales de Granada.

JESÚS- “que la carrera de derecho no es que tú digas, he hecho derecho y ya puedes plantearte... no... que siempre, hay que hacer otras cosas, y además... a través de esos cursos es cuando ya tienes más fácil el acceso al trabajo, porque lo sé por amigos que... como estás en las empresas, colaboras... en ciertos centros, pos es más fácil...”

En el párrafo anterior puede verse como Jesús expresa perfectamente la cuestión de la utilidad de estos cursos en términos de empleo, son útiles en la medida en que te permiten romper la línea de separación que hay con el mundo empresarial a través de las prácticas, o de colaboraciones con entidades, se fabrica capital social y esa es una fórmula para quedarse en la empresa trabajando, más allá de la formación que tengas. Es por eso por lo que Jesús ha rechazado la opción de realizar cursos de FPO, que aunque tengan el aliciente de que son gratuitos, tienen un defecto central desde la óptica de la estrategia que quiere desplegar Jesús: no son una buena instancia para construir capital social, ya que no van aparejados a prácticas (es la misma visión y estrategia que la que explicamos en detalle con Josefa).

E- “¿y por qué hiciste ese curso, lo recuerdas?”

JESÚS- me mandaron a mi casa una carta, con publicidad, y lo estuve viendo, y vi varios cursos, y ese me interesaba... me llamó la atención que ponía prácticas en empresas... y por eso los hice, por las prácticas, y por tener un contacto con el mundo laboral...”

El objetivo profesional central que tiene Jesús, tras varios meses de búsqueda de empleo e instalado en la fase de *búsqueda determinada e intensiva*, es intentar entrar en el ámbito de la banca, donde puede movilizar los contactos del hermano de su padre, que de hecho le ha orientado un poco en ese sentido y ha echado su currículum en la mayoría de bancos y cajas de Granada, quedando además a la espera de que le dieran contestación al respecto de un proceso de selección en el banco BBVA, donde ya había conseguido pasar por dos pruebas selectivas en

el momento de la entrevista. Finalizada la entrevista y consultado por ese resultado dos meses después, me comunica que finalmente fue rechazado, al parecer con la única explicación de que no ofrecía suficiente *perfil comercial* para lo que estaban buscando. En cualquier caso, siendo el acceso al mundo de la banca su objetivo central y preferencial para el cual está dispuesto a esperar, a seguir formándose, y a viajar al extranjero para perfeccionar el inglés (éste es otro de los déficit que ha descubierto en su proceso de búsqueda, especialmente a través de las entrevistas a las que fue sometido en el proceso de selección del BBVA), Jesús es consciente de la dificultad de acceder con rapidez temporal y éxito a este estatus laboral. Quizás por ello cuando se le pregunta por cómo ve su futuro laboral piensa en seguir desempeñando trabajos descualificados, como los que ya viene acostumbrado a realizar en su trayectoria formativa, complementándolos con formación para no quedar descartado en la persecución de su objetivo de acceder al mundo de la banca.

En definitiva, en el momento de ser entrevistado, Jesús se presenta como una persona que habiendo definido algunos de los posibles caminos a desarrollar en su proceso de búsqueda de empleo, definición que ha hecho en compañía del consejo familiar, se encuentra por otra parte en un momento propio de la incertidumbre de la búsqueda de empleo, sin saber si está explotando plenamente las posibilidades que le da su carrera, si podría hacer o adoptar otras estrategias más rentables, etc. En definitiva, una persona que estaría en situación de buscar orientación en los servicios, de buscar ciertos consejos para reconducir un proceso de reflexión en el empleo ya iniciado personalmente y en el ámbito familiar.

E- “¿qué expectativas tienes con respecto a encontrar empleo? ¿qué crees que vas a estar haciendo dentro de seis meses?

JESÚS- pues creo que voy a estar, trabajando por la mañana en no sé de qué... en cualquier trabajo de estos de los míos... y por las tardes haciendo un master, un master que me dé a mí... la llave...

E- y el tema del BBVA, ¿cómo lo ves?

JESÚS- yo lo veo bien, no me quiero hacer muchas ilusiones... pero yo lo veo bien, o sea que serían las dos opciones, o trabajando en el BBVA o... ese es el planteamiento...”

El proceso de búsqueda de empleo tal y como lo cuentan la mayoría de los entrevistados, incluido Jesús, es un proceso de perfiles y contornos borrosos en el tiempo, suele comenzar antes de terminar la carrera y tampoco termina exactamente cuando se encuentra un empleo, ya que muchas veces, como dice Jesús, se busca un empleo para utilizarlo de trampolín hacia una mejor situación laboral. Nosotros, en este trabajo hemos identificado dos fases en el proceso de búsqueda de empleo.

En el caso de Jesús, comprobamos la existencia de estas fases en el transcurso del diálogo mantenido con él:

JESÚS- “pues empiezas, que vas preguntando, por los perfiles que se buscan... en las empresas, vas preguntando a los amigos... pero no vas muy... vas con la idea, no de empezar a trabajar, pero sí de ir informándote... de ir cogiendo un poco... el aire..., y luego una vez que ya te pones en serio, pues ya... lo que es... es ya cargarte de currículum y ya ir soltando a sitios... y empezar ya... ya te digo... a buscarte orientadores laborales... a buscar... a buscar contactos... al principio vas cogiendo información... pero no con la idea de presentarte, de pasar una entrevista de presentar un currículum...”

De modo que muchas de las personas que buscan empleo, y que se encuentran en esa fase en la que ellos dicen que comienzan a *buscar en serio*, acuden a los servicios de orientación laboral que hay en la ciudad, como es el caso de Jesús que nos ocupa. Llevando sólo unos meses de *búsqueda determinada* y con un objetivo laboral *difuso*, pero sobre todo con una desorientación con respecto a los modos de proceder para ordenar objetivos y conseguir metas laborales. Jesús se presenta como un usuario que está dispuesto a rentabilizar los consejos de un orientador laboral, siempre que éstos se ajusten a las necesidades que él encuentra en su proceso de búsqueda de empleo. En este sentido podríamos definir a Jesús como una persona en busca de una *relación de servicio, de asistencia* en la orientación, tal y como manifiesta en varios pasajes de su relato.

Jesús, antes de acudir al Centro de Promoción de Empleo y Prácticas de la Universidad de Granada, donde yo le conozco, había pasado ya por varias sesiones de orientación en uno de los centros de orientación de los sindicatos de Granada, cuyo nombre no es pertinente citar aquí. Entrevistas de orientación a las que manifiesta que iba porque consideraba que podría resultarle útil para clarificar sus objetivos profesionales ya que desconocía la potencialidad laboral de lo que había estudiado, y sobre todo esperaba encontrar una *información personalizada* sobre su trayectoria. Información sobre lo que podría hacer una persona con sus estudios, y una *información profesionalizada* sobre la búsqueda de empleo, en el sentido de que estos centros de orientación le ofrecieran un acceso rápido y en cierto modo definitivo (en un momento concreto del tiempo), para optar al total de ofertas de trabajo que para su campo o sector laboral existieran. Tal y como la persona cuenta, aunque asistió a dos entrevistas en uno de los centros de orientación y luego volvió a un tercero a dejar su currículum, se sintió defraudado con la ayuda encontrada. De tal forma que cuando llega al servicio de orientación de la universidad, nos encontramos con un usuario que se presenta como *infra-asistible* en términos de

orientación, al que ya le suena la orientación al discurso de siempre, siendo el interés central de Jesús el quedar inscrito en la bolsa de empleo, por si acaso recibe por ahí alguna oferta laboral.

El siguiente párrafo, que sigue a la explicación de por qué ha asistido a una primera cita de orientación laboral, y por qué, no habiendo salido satisfecho de ésta, asiste a una segunda, refleja los intentos y la esperanza de una persona de recibir una *relación de servicio* en orientación, intentos que en este caso se ven frustrados, por lo que cuenta nuestro informante.

E- *“¿y por qué acudes tú a una segunda cita de orientación?”*

JESÚS- *vas con la idea de..., de explicarle tú... qué es lo que tú buscabas, de ir allí y decirle, bueno... si yo, vine aquí la primera vez... está bien, pero yo lo que quiero saber es... esto, es, cómo encuentro... yo, este camino que me lleva a soltar el currículum, a soltar... esa era la idea, ¿no? de cambiar eso..., de cambiar la forma de plantearte la búsqueda... más que... y ya ella me estuvo explicando que era muy importante que conozcas bien la empresa, que conozcas mucha información que te pongas muy pesado... pero eso no era tampoco lo que yo estaba buscando...”*

Todo hace pensar por el discurso del entrevistado, que el orientador en cuestión ha intentado construir con Jesús una *relación de servicio*, pero lo ha hecho sobre la base de un plan de entrevista burocratizado basado en herramientas como el currículum, la carta de presentación, etc., cuestiones que han sido interpretadas por el usuario como poco eficaces y necesarias en su búsqueda, con lo que ha llegado a la conclusión de que la orientación está basada en una serie de consignas muy cercanas al sentido común. Esto parece que hace que una persona que se dirigía al servicio con pretensiones de recibir asistencia, acabe teniendo una idea de que los servicios no le ayudan, son inútiles, estériles para el objetivo de encontrar empleo, y lo único que busca ya es un servicio burocratizado, como la entrevista que sostuvo en la universidad, para tener acceso a una oportunidad en la base de datos, tal y como hemos dicho. En el siguiente párrafo vemos cómo se mantenía la relación basada en varias entrevistas que tuvo antes de llegar al CPEP de la Universidad de Granada, ante la desorientación relativa y la búsqueda de asistencia por parte del usuario, pero dentro de unos cauces estandarizados donde éste no encontraba lo que buscaba:

E- *“¿y te acuerdas un poco de qué forma se produjo el paso de una entrevista a la siguiente...?”*

JESÚS- *sí, pues no lo sé yo tampoco muy bien, al final, sin enterarme, pues me dice: ¿nos vemos la semana que viene? yo pensaba que iba a ser una sola... sesión, y no... fue así... una sesión de una hora, y al final pos me dijo: la semana que viene nos vemos...”*

¿Y cuáles son las razones para que una persona como Jesús, que acude a varios servicios de orientación, y que incluso vuelve a una segunda entrevista de orientación con uno de ellos, se muestre como una persona infra-asistible, y denuncie la práctica inutilidad de estos servicios, que en lo que a él respecta confiesa que le han servido de muy poco en su búsqueda de empleo? Pues en primer lugar hay que decir, que si la mayoría de las relaciones de servicio exitosas a las que hemos tenido acceso tenían en la base algún tipo de homología entre el orientador y el orientado en base a la cual se construye una relación empática, en este caso, la persona no relata que se haya producido empatía alguna entre los orientadores y el orientado. Al contrario, él expresa claramente como las distintas actividades y tareas en las que se veía inmerso en las entrevistas de orientación que ha tenido, estaban siempre basadas en procedimientos que él percibía estandarizados, dirigidos al conjunto de los buscadores de empleo y no focalizados ni en su persona ni en su trayectoria. Siendo un tanto aleatorios los elementos que pueden estar en la base de la construcción de una relación empática, no parece que en el caso de Jesús operaran ninguno de ellos.

E- “tú recuerdas un poco cómo era el orden comunicativo, ¿quién hacía básicamente las preguntas, las respuestas, etc?”

JESÚS- sí, era..., ella la que llevaba todo el peso, tanto de las preguntas como de las respuestas... que yo sólo tenía tiempo de meter algo, entre... entre medio... al principio sí es verdad, planteaba una pregunta y entonces yo respondía... sobre cualquier cosa..., ¿sobre qué sector te diriges...? por ejemplo, entonces yo respondía: por la banca, entonces ya... ella llevaba todo... yo le planteaba algo y ella ya..., y era una cosa que, ella llevaba el peso de la conversación...

E- ¿tú dirías que te daba una información personalizada?

JESÚS- no, yo diría que era información en general... no daba... pos eso, caminos...”

Aquí se percibe bien, como más allá del discurso de la personalización que preconizan los orientadores entrevistados, las entrevistas las tienen muchas veces estructuradas los orientadores en torno a un par de herramientas, con las cuales se aborda la entrevista. Eso permite difundir una serie de ideas o de concepciones sobre el mundo empresarial que van en la línea de extender (como efecto colateral y función no buscada de manera explícita) una cierta *cultura de empresa*, que es la *cultura de la flexibilidad laboral*. La asimetría entre empresarios y obreros, lleva a que los orientadores naturalicen este discurso apologético de los valores empresariales, que en el caso de Jesús, no es muy bien recibido, como puede verse bien en el párrafo siguiente:

JESÚS- “sí, ahí fue... pero es... lo que te he explicado antes, lo primero que te piden es el currículum, pero mira... te lo corrigen, te miran cosas que están mal, y cosas que debes de poner..., y me dijeron una cosa que tiene mucha gracia... que con la contestación que me dieran en el BBVA, que tenía que mandar una carta de agradecimiento, tanto si fuese positiva como si fuese negativa... y yo no estaba muy de acuerdo, porque si es negativa... no les mando yo una carta..., pero bueno..., pero que son cosas siempre así, muy dirigidas a..., a la persona de recursos humanos, muy dirigidas a caerle bien a él... que esté contento... mandarle una carta de agradecimiento..., ¡ muchas gracias por haberme hecho ir a Madrid...! pero que yo lo veo muy dirigido.... ya te digo... a convencer al... yo..., como yo lo veo... a búsqueda de empleo, no como... que estás buscando trabajo o estás pidiendo trabajo, sino que tú (pronuncia despacio y pone énfasis) ofreces... tu fuerza de trabajo...sabes..., que es un valor que tú tienes... entonces... te enseñan mucho a pedir trabajo, te dicen... cómo tiene que ser tu currículum, tu carta de presentación, que debes de conocer al responsable de recursos humanos, y que si hace falta que te esperes en la puerta de la empresa hasta que salga... que le des tu currículum, y que te pongas pesao..., entonces te enseñan a pedir trabajo... pero no te enseñan a eso, a dirigir... a hacer llegar tu fuerza de trabajo..., que es lo que tú estás ofreciendo...”

En el párrafo anterior encontramos con claridad la razón central por la que Jesús no acaba siendo asistible en estos servicios. Esgrimiendo un cierto orgullo y una cultura laboral de clases populares, Jesús no está de acuerdo, y por lo tanto considera inútiles, muchos de los consejos que le da el orientador. Como él muy bien expresa, en orientación él lo ve todo muy bien dirigido a caerle “bien” al personal de recursos humanos, a veces con notas que rayan lo insólito para una persona que presenta la cultura laboral de Jesús: él no está dispuesto a escribir una carta de contestación al área de recursos humanos dando las gracias por haber sido rechazado en su proceso de selección. Eso le parece demasiado, ahí hay claramente un desajuste de hábitos, de predisposiciones con respecto a lo que se ha de entender por búsqueda de empleo entre Jesús y el orientador laboral, Jesús, no parece por tanto una persona muy “empleable”.

Jesús, explica muy bien a lo largo del relato cómo se siente frente a los servicios de orientación, ante la búsqueda de empleo. Dice que tiene la sensación de que está pasando junto a los empleos, que los roza, pero que no puede llegar a ellos porque no existe ningún lugar donde te guíen..., te orienten para llegar a las ofertas que hay relacionadas con lo que uno busca. Expresa bien la idea de que no sólo es que haya poco trabajo en el mercado, es que existe un desajuste en la información que conecta la oferta y la demanda, que hace que tal vez el que busca empleo esté dirigiéndose erróneamente a lugares donde no sería necesario, debido a que la información sobre las ofertas de empleo está *muy diseminada*, entre los innumerables lugares, y bolsas de empleo que hay al respecto. Esta situación multiplica los esfuerzos de los que

buscan, y debilita al que busca empleo. Todo lo cual nos conduce inevitablemente a evocar las conclusiones que habíamos obtenido al respecto de la *dispersión de recursos para el empleo*, que se observa en el estudio de la estructura de centros de orientación en la ciudad de Granada.

El chico dice de manera muy expresiva, que el problema de estos servicios de orientación es que consisten en dar una serie de consejos y recomendaciones que pueden estar bien, cómo hacer un currículum, una carta de presentación, etc., pero que son cuestiones menores que resultan de utilidad en la segunda fase de la búsqueda de empleo (que para él es la fase en la que ya conoces donde está la oferta de trabajo adecuada para el usuario), *pero que no hacen nada con respecto a la primera fase* (estas fases referidas siempre a sus propios y particulares criterios), que sería el ofrecer a los usuarios una información clara, concreta y personalizada de las ofertas de empleo, y los lugares a los que dirigirse para cada perfil profesional, precisamente lo que no hacen. Dice que te dan informaciones genéricas, que cuando se escuchan se sienten como un discurso que se le *endilga* a todo buscador de empleo con independencia de lo que esté buscando.

Por lo tanto, él propone que la orientación tendría que ser más personalizada, basada en el análisis empírico por parte de los orientadores de las distintas trayectorias profesionales para ofrecer información y soluciones más concretas para la búsqueda de empleo. Así como que estuvieran todas las ofertas de empleo concentradas en un lugar, para evitar ese pulular de los usuarios de unos servicios a otros, en esa periferia de lo laboral donde uno tiene la sensación, como él dice *“de que el empleo está pasando junto a ti, sin que te enteres”*.

E- *“¿entonces qué cosas harías tú para que todo funcionara un poco mejor en términos de los servicios de orientación laboral...?”*

JESÚS- *pos que yo veo, que se plantea todo, como que hay... bolsas de alumnos... que buscan trabajo..., y yo lo veo más lógico al revés.... o sea que haya... bolsas de ofertas a las que los alumnos se dirijan... o sea yo veo por ejemplo, la agencia de colocación, pos si, tú vas allí y te apuntas... allí estás... que si hay una oferta que se adecue a ti, pos te llamaremos y tal... pero eso yo no lo veo útil, te podemos llamar dentro de dos meses, dentro de tres meses, pero y si dentro de tres meses... entonces yo vería más útil, pero que no sea solamente aquí en Granada, en toda Andalucía... que estuviesen, no sé... concentradas, que pudieses verlas, y que no fuese al revés...”*

En este sentido Jesús no estaría más que denunciando que el proceso de proliferación de centros de orientación laboral, de bolsas de empleo, para algunos tipos de usuarios como él mismo, lejos de reducir claramente el tiempo que puede y debe invertirse en la búsqueda de

información sobre ofertas de empleo en el mercado, podría estar aumentándolo, frente a lo que supondría la existencia de una bolsa de empleo centralizada: lo que en principio se suponía que era la misión inicial del INEM, donde uno encontrara agrupadas todas las ofertas del sector al que opta. Consideramos que Jesús implícitamente estaría efectuando una reflexión que ya es antigua en el mundo de la economía laboral, y que desde Lord Beveridge, hasta autores recientes como Layard, Nickel y Jackman (1994), han considerado útil para reducir el coste que tiene que hacer el buscador de empleo, y por lo tanto intentar así reducir las tasas de paro agregado.

5.5 CONCLUSIONES SOBRE TRAYECTORIAS DE ACCESO AL EMPLEO Y ORIENTACIÓN

5.5.1. Algunos apuntes sobre configuraciones familiares y la formación de los objetivos profesionales en los buscadores de empleo

Lahire (1995: 18) considera dos espacios que pueden entenderse como generadores diferenciados de conjuntos de interdependencias sobre las que se estructuran una pluralidad de *configuraciones*, que al final conducen a diferentes estilos o modelos de aprendizaje. Estas dos esferas o espacios son la familia y el sistema educativo.

En nuestro intento por comprender cómo y dónde intervienen las políticas activas de empleo en las tareas y estrategias que las personas llevan a cabo para ubicarse en el escenario laboral, no podíamos, al igual que relata Lahire (1995) en el libro mencionado, partir de un sujeto que actuase desde un vacío histórico sin pasado ni trayectoria, y al que segmentaríamos en la falacia de la relación entre usuario y orientador, que además a nuestro juicio se hubiera hecho incomprensible por este procedimiento reduccionista. Había que reconstruir a grandes rasgos, a través de las entrevistas en profundidad, los espacios y momentos esenciales en los que los sujetos van conformando sus visiones sobre el mundo educativo y laboral que les rodea, donde van tomando *sus decisiones* y donde se van conformando sus criterios y sus formas de ver el mundo del trabajo. Creemos que esa estrategia metodológica de considerar la relación orientador usuario sólo desde la perspectiva del corte sincrónico que se deriva de la información relativa a la interrelación entre ambos, habría correspondido más a la lógica de la encuesta que a la de la investigación empírica cualitativa¹⁵⁴.

Se ha preguntado a los usuarios por su paso por el sistema educativo y por el papel jugado por la familia, a lo largo del proceso de conformación del objetivo profesional de las

¹⁵⁴ Una obra que aborda con toda profundidad las implicaciones y distancias entre ambas lógicas de investigación es la de Alonso (1998).

personas en búsqueda de empleo. Efectivamente, y como dice Lahire (1995: 18-20) resulta necesario y adecuado alejarse de los análisis mecanicistas, que tienden a dar por hechos una serie de presupuestos que en teoría obrarían de forma universal detrás de cada variable sociológicamente construida y que actúa como desencadenante principal de las hipótesis de trabajo. No toda familia donde el cabeza de familia posee un capital escolar y económico alto, implica necesariamente, una socialización en un habitus propio de esa clase, ni se le puede suponer los mismos rigores en el enfoque familiar hacia la consecución de objetivos laborales a todas las familias de capital económico y escolar alto, por poner un ejemplo. Luego no es sólo la variable capital familiar la que conforma los habitus, sino que serían los conjuntos de relaciones familiares los que actúan conformando los habitus de los agentes, simplificando la explicación del autor.

Por lo tanto, lo que se ha intentado es descomponer variables como las formas y tipos de capital familiar, en relaciones que mantienen los usuarios con sus familiares en el ámbito de los procesos de formación de objetivos profesionales. Preguntas tan sencillas como las que enunciarnos a continuación irían en la dirección descrita. ¿Qué relación tienen los usuarios con sus familiares antes y durante el desarrollo de los estudios? ¿Qué papel atribuye la persona que busca empleo a sus familiares en el momento en que tuvo que hacer elecciones en el sistema educativo? ¿Creen los chicos en busca de empleo que sus padres les entienden en cuanto a lo que están haciendo para formarse y para buscar empleo? ¿Supone una fuente de conflicto familiar el objetivo profesional que se marca la persona en busca de empleo? Creemos que la respuesta a estas preguntas permite acercarnos a una explicación de la influencia de la familia en los individuos, más cercana del concepto de *configuración familiar* que de la simple variable de familias con capitales económicos y culturales altos o bajos. Estamos por lo tanto más cerca de la comprensión de cómo se constituyen los habitus de los buscadores en relación con el empleo, y por lo tanto dispondremos de más datos empíricos para comprender las trayectorias de los sujetos y *el papel de la orientación laboral dentro de éstas, que es nuestro objetivo en este trabajo*.

En primer lugar las relaciones que se dan entre la esfera de lo familiar y la formación de objetivos tanto formativos como laborales desmienten con toda claridad (como se muestra a través de casi todos los relatos) los presupuestos del enfoque del elector racional propios de las teorías económicas de la búsqueda de empleo, cuyos representantes y obras hemos analizado con anterioridad: Becker y Stigler, fundamentalmente. Los individuos no eligen en el vacío de la asepsia económica, dónde estarían, según suponen estas teorías, haciendo cálculos sobre costes presentes y anticipando beneficios y costes futuros, a la hora de elegir qué carrera estudiar, por ejemplo. Lejos de eso, la mayoría de las personas entrevistadas nos relatan como la

elección de la carrera a estudiar se hizo en base al *gusto personal* por esos estudios, gusto que en muchos casos se declara (o se delata) claramente mediatizado por la influencia explícita (y también implícita en muchos casos) de los padres, y que en otros casos (en estos la influencia es meramente implícita) no hace sino expresar, o actualizar, un habitus de clase en referencia al universo escolar que las personas van incorporando por su pertenencia y relaciones en la esfera familiar. De esta forma creemos que es muy justo considerar que el concepto de gusto¹⁵⁵, de estudiar lo que *a uno le gusta*, es el punto nodal donde se encuentran las posibilidades de elección individual de los sujetos al tiempo que las constricciones que impone la pertenencia a una comunidad, a un estilo de vida, y por lo tanto a un habitus de clase o de fracción de clase (Bourdieu, 1998).

De esta forma, parecería que el sujeto, *ni es libre* en el sentido de tomar las decisiones desde su soledad natural (su personalidad psicológica), *ni está obligado* o forzado a tomar las decisiones de una forma imperativa. Todo indica por lo visto en este trabajo que la decisión (de cursar unos u otros estudios, por ejemplo) se toma influida por los valores y las constricciones inculcados, con mayor o menor grado de imposición externa por parte de la esfera familiar y el mundo de los pares en el que transcurre la vida cotidiana. Elegir una carrera o una formación siguiendo el principio del *gusto*, como hemos dicho, significa que estos actores valoran la formación, cuando se enrolan en ella como una actividad en sí misma (aprender, *hacerse persona* como bien nos dice Eloisa) y no meramente como un fin para conseguir posición o renta futura como quieren las teorías del capital humano aquí refutadas.

Si hay, como puede verse en algunos casos (como sería el de Elena, o también el caso de Ramón, por ejemplo), ciertos juicios y anticipaciones que las personas efectúan en el momento de hacer sus elecciones sobre la carrera a estudiar, y que a veces les llevan a distanciarse de lo que les marca su deseo a favor de otras opciones presupuestas como más rentables, no se trata tanto de la puesta en marcha de un cálculo racional en el sentido que lo querrían las teorías de Gary Becker, sino más bien de la actualización de un *sentido práctico* (Bourdieu, 1991: 94), en relación con el sistema educativo y laboral, que tiene su base, en todos los casos que hemos visto, en el seno de las configuraciones familiares de los buscadores de empleo¹⁵⁶. Aunque como hemos dicho, harían falta datos estadísticos representativos que las

¹⁵⁵ Bourdieu (1991) aborda la relación entre los volúmenes y los distintos capitales que conforman los habitus y la elección en materia de práctica social, aportando de esta forma un compendio sociológico sobre el concepto de gusto, en el que distingue así, en base a desvelar el sistema de oposiciones que se da en esta esfera, tres universos de gustos diferentes que se corresponderían a grandes rasgos con los universos escolares y con las clases sociales.

¹⁵⁶ El siguiente párrafo de Pierre Bourdieu resulta una condensación muy explícita de cómo hay que entender las prácticas, el sentido de la anticipación de los agentes, frente a la vacuidad sociológica del elector racional atomizado: “*las prácticas dependen, no de posibilidades medias de beneficio, noción*

corroboraran, no es nuestro objetivo obtener hipótesis sobre las relaciones causa efecto entre modelos de configuración familiar y éxito en la formación y el trabajo, no deja de ser interesante señalar, que de los casos entrevistados, es en las familias con alto capital escolar y laboral, donde parecen producirse con mayor probabilidad los casos de relativa *desviación* de los sujetos frente al principio del placer y el deseo (que sería un componente clave del concepto de *gusto* que estamos explicando) a la hora de tomar las decisiones de formación, sobre todo, y también de carrera profesional. Y evidentemente, no es sólo el hecho de que los padres tengan un alto capital escolar, que los predispone a inversiones en este campo para sus hijos, sino que el modelo de relaciones entre los miembros de la familia y el buscador de empleo, la configuración familiar en que vive, resulta de gran importancia, ya que en los casos vistos donde los chicos informan de una mayor constricción o presión familiar en la toma de decisiones, se trata de familiares que muestran una preocupación y una vigilancia estrecha (más o menos opresiva en los distintos casos o modelo de configuración familiar) sobre las elecciones y los derroteros formativos y laborales de los hijos.

Una vez realizadas y analizadas las entrevistas, tres son las variables o asuntos que se muestran más relevantes para comprender los distintos modelos de configuración familiar tratados en este trabajo:

- 1) El capital escolar de los padres.
- 2) El apoyo económico de los padres a sus hijos.

3) La comprensión de los objetivos profesionales y formativos de los hijos por parte de los padres, del ámbito familiar.

- Modelos familiares donde hay comprensión de objetivos (sin embargo pueden darse con *presión familiar* hacia la consecución de objetivos legítimos, o *sin presión familiar*).

- Modelos familiares donde hay un foso familiar intergeneracional en cuanto a comprensión por parte de los padres de lo que hacen sus hijos (también pueden darse configuraciones con mayor o menor presión familiar).

Se han encontrado una serie de configuraciones familiares, que parecen presentar *modelos* o estilos de relación familiar en relación con los objetivos profesionales de los hijos. Al mismo tiempo, cada uno de ellos presenta matices que pueden diferenciarlos de los demás, y

abstracta e irreal que sólo existe por el cálculo, sino de probabilidades específicas que posee un agente singular o una clase de agentes en función de su capital, entendido bajo el punto de vista aquí considerado como instrumento de apropiación de las oportunidades teóricamente ofrecidas a otros” (Bourdieu, 1991: 109).

hay que resaltar que las configuraciones que nosotros presentamos aquí no agotan el conjunto de posibles, sino que nos muestran algunas de las claves en las que pueden estar forjadas las relaciones familiares en relación con la búsqueda de empleo. Creemos que no es necesaria aquí la exhaustividad, pero si un conjunto de variaciones que permitan focalizar la orientación laboral desde los distintos ángulos que nos ofrecen estas trayectorias diferentes, que tienen entre sus variables diferenciadoras los estilos o modelos de *configuración familiar*.

Dos de las trayectorias estudiadas, la de Elena y la de Aurelia, corresponden a un modelo de configuración familiar muy similar, con la diferencia de que en el caso de Elena la familia muestra comprensión por los objetivos laborales de la hija, que no se ajustan plenamente a lo que ellos quieren, mientras que en el caso de Aurelia el progresivo deterioro de la relación entre la hija y sus padres, lleva al final a hacer del objetivo profesional y del logro de la chica un motivo de conflicto familiar. Serían por lo tanto dos variantes de una configuración familiar que comparte los siguientes rasgos: *familias con alto capital escolar y situadas en la parte media-alta del estatus social (funcionarios medios-altos, directores de banco, etc.), familias exigentes en términos de éxito profesional, sin capacidad aparente de intervención directa (con su capital social) en el ámbito en que sus hijos pretenden ubicarse, y familias enfocadas a que los hijos sigan preferentemente una carrera profesional propia del fordismo en el que ellos se instalaron. En este sentido como sucede con muchas familias, es la posición de funcionario la que se quiere para los hijos y a la que se incita.*

El tipo de relación que se establece entre padres e hijos en torno a los estudios y a la carrera profesional podría denominarse como *democrático-autónomo (frente a éste puede hablarse de un modelo de relación democrático-directivo que hemos observado en casos como el de Ramón)*, en la medida en que los padres dejan hacer a sus hijos dentro de unos marcos que pueden ir desde el diálogo, la comprensión y el acompañamiento continuo. A pesar de las diferencias entre unos y otros (el caso de Elena), hacia la otra variante que estaría más caracterizada por un *laissez-faire*, que puede llegar a convertir el objetivo profesional del hijo en una forma de conflicto familiar a medida que evoluciona la *carrera moral* del buscador de empleo y los objetivos que se esperan de una y otra parte se van revelando como cada vez más distantes (este es el caso de Aurelia en el momento en que se le hace la entrevista, distancia que lleva a que los padres estén incluso planteándose cambiar el orden de la configuración familiar, retirando el apoyo económico a la hija, apoyo que siempre recibió, junto con sus hermanos, con el objetivo de formarse y evitar un descenso de clase que es lo que los padres temen y quieren evitar). Aquí hay que destacar como un rasgo importante de estos modelos de configuración familiar, el hecho de que los padres aunque posean altos capitales formativos y económicos, no parecen poder movilizarlos de forma directa en el campo en el que sus hijos quieren formar sus

objetivos profesionales. No pudiendo, por lo tanto, *enchufarlos* en el acceso al empleo, el acuerdo familiar y la armonía entre padres e hijos en torno al objetivo profesional parece depender de que la *performance* del hijo llegue a un terreno donde ambas partes puedan darse por satisfechas con lo conseguido, cuestión que desde luego, no siempre ocurriría.

Por lo tanto la capacidad de los padres de poder movilizar capital económico y sobre todo capital social en el ámbito laboral donde los hijos quieren ejercerse representa una variable que permite, variando los trazos anteriores, otro modelo de configuración familiar. *Familia con padres que ostentan un alto capital social y escolar, un alto estatus en la sociedad, y que además poseen capacidad de intervención directa con sus capitales en los ámbitos laborales.* Para decirlo con claridad, pueden *enchufar* a sus hijos en determinados puestos de trabajo. Dentro de este modelo de configuración familiar, que supone un interés y una vigilancia más o menos intensa del itinerario de los hijos, cabe pensar en familias donde la comunicación padres e hijos se da en un estilo *democrático autónomo* (aquí sería el caso de Juana) o en otro *democrático directivo* (aquí sería el caso de Ramón). Parecería, que en la mayoría de estos casos, las posibilidades de herencia en lo laboral de que disfrutaban estas personas en un mercado de trabajo muy mediatizado por los *contactos* para conseguir empleos de cierta calidad, no se producen a un coste cero para los propios beneficiarios. El caso de Juana muestra como, en un intento de alejarse de las posibilidades de inserción que le vienen heredadas, la chica intenta diversificar sus opciones, e incluso realiza algunos trabajos menos cualificados durante un tiempo, para darse a sí misma el sentido de una independencia que los favores familiares ineludibles le impedirían vivir con veracidad.

De hecho la chica parece mostrar su paso por algunas políticas activas de empleo (paso con aprovechamiento) como pruebas que se pone a sí misma y que la auto-justifican en su capacidad de abrirse camino por sí misma, lejos del oficio que los familiares podrían ayudarle a heredar (su tío tiene una farmacia) pero que rechaza como objetivo profesional último. El caso de Ramón, que acepta de buen grado las posibilidades de herencia familiar en lo laboral, no deja de ilustrar también, el dolor y los encontronazos que suelen producirse en clases de altos capitales que se niegan en rotundo a que sus hijos se des-cualifiquen. La vigilancia continua de la trayectoria de Ramón en el sistema educativo que nos revela cuando reconoce que tuvo una época de gran conflictividad con sus padres debido a que era un mal estudiante, en los primeros años del bachillerato, da cuenta de estos costes que relatamos. Se da en el caso de Ramón una utilización (con aprovechamiento) de las políticas activas de empleo que va en el mismo sentido que la explicada en Juana, en este caso si cabe de forma más llamativa aún. Si Ramón tiene toda una serie de facilidades y contactos que ya le han hecho disfrutar de trabajos en el mundo de la enseñanza derivados de procesos de herencia familiar, al mismo tiempo este hombre se esfuerza

sobremano en conseguir algún trabajo por sus propios medios, para lo cual activa todos sus capitales en un momento de su trayectoria (lo que le hace ser un modelo de persona empleable), y pasa por las políticas de empleo como una forma de demostrarse a sí mismo y a su entorno familiar, que si al final uno tiene que decantarse por la herencia, no es por incompetencia personal, sino porque los tiempos que corren así lo imponen. Ramón es válido, es capaz, pero tiene que heredar. Las políticas activas en estos casos parecen representar unos significados especiales para estas trayectorias.

El caso de Cecilia sería un ejemplo donde las posibilidades amplias de ayuda de la familia a la hija se corresponden a su vez, con la ubicación de ésta en un mercado laboral que ofrece oportunidades y además dentro de un clima familiar de perfecta armonía entre padres e hija, con respecto a las expectativas de estatus laboral y a los logros y objetivos profesionales marcados. Podríamos hablar de un modelo de configuración familiar, cercano a los anteriores, pero diferenciado: *familia de alto estatus y capitales escolares y económicos, relaciones familiares basadas en un modelo democrático autónomo de relación padres- hijos, con apoyo total a la hija y coincidencia de expectativas y objetivo profesional, y con una capacidad (por parte de los capitales familiares) de intervenir de forma directa en la consecución de objetivos profesionales*, tanto en términos de capital social en el campo, ya que tiene un primo que también ha estudiado fisioterapia que es su objetivo profesional, como en términos de intervención directa del capital económico de los padres a través de la propuesta de abrirle una clínica de fisioterapia propia. Recordemos que Cecilia utiliza los servicios de orientación como agencias de colocación, y a través de ellos consigue, con mucha rapidez, una serie de inserciones en su ámbito laboral, de poca entidad, pero que la lanzan ya a su carrera profesional.

Los determinantes cambios en los modos de acceso al empleo que han sucedido en las últimas décadas con el paso de un modo fordista de producción a un capitalismo globalizado o postfordista, como quiera llamarse, no dejan de marcar una importante distancia entre padres e hijos en cuanto a comprensión de los objetivos y carreras personales de estos últimos. Sin duda estas distancias se están dando en todo tipo de configuraciones familiares, se dan tanto en familias de alto capital escolar y estatus como en otras de bajos capitales, como vemos en algunos de los casos tratados. En este sentido Adrián, viviendo en una configuración familiar muy cercana a la de Aurelia, por ejemplo, muestra bien las problemáticas de incompreensión de los padres con capital y estatus altos que temen por el descenso de estatus socio-profesional de los hijos. Instalados en una carrera fordista típica, muchas veces como funcionarios del Estado, no entienden cómo sus hijos, habiendo disfrutado de sus apoyos tanto económicos como en orientación hacia la excelencia escolar, no son capaces ni muestran voluntad clara por seguir sus modelos fordistas y funcionariales de carrera profesional. Adrián rechaza la carrera fordista por

el estilo de buscador de empleo que juega en la ciudad por proyectos (Boltanski y Chiappello, 2002), incomprensión que al final se resuelve favorablemente a favor del chico que consigue, tras diversos vericuetos e intentos fallidos, una ubicación profesional que le satisface y que no le descualifica, por el momento.

En los relatos que hemos visitado, la incomprensión padres e hijos, en términos del “*décalage*” *intergeneracional* se hace mucho más ostentosa en algunos casos donde el escaso capital escolar de los padres y por ello el *reconocimiento por desconocimiento*, (Bourdieu ,1998: 164-165), lleva a que la trayectoria de sus hijos les resulte plenamente incomprensible, una vez que estos han pasado con éxito por un sistema educativo (carrera normalmente de letras y con pocas salidas profesionales) que los padres tendrían a buen seguro idealizado. Con un mayor grado de conflicto familiar debido a la inversión a veces económica y otras económica-afectiva realizada (el caso de Eloisa es un caso de gran conflicto familiar), o con menos grado de conflicto familiar y por lo tanto mayor apoyo moral dentro de la escasez de capitales que movilizar (sería el caso de Josefa), *los trazos comunes del modelo de configuración familiar de estas dos personas serían: padres desprovistos de capital escolar alguno y con escasos capitales económicos para sustentar los procesos de alargamiento de las trayectorias de acceso al empleo de sus hijos. Modelo de comunicación familiar sometido a las problemáticas de la incomprensión intergeneracional. La presión moral sin mandatos u orientaciones muy específicas* (Josefa, hay que recordar que si los padres la incitan a que siga estudiando oposiciones ahora, su carrera en el ámbito de la oposición a enseñanzas medias la inició ella misma, sin mucho conocimiento familiar) o *el abandono* (Eloisa) en términos de carrera profesional, son las dos únicas opciones de las que la familia parece poder echar mano en estos casos.

Elías es hijo de médico y de ama de casa, pero el tipo de relaciones familiares que describe y la plena libertad e incluso soledad en la que ha transitado por el sistema educativo, parece inscribirle más en las prerrogativas de una configuración familiar de clases con escasos capitales culturales, pero en este caso con un fuerte e incondicional apoyo en cuanto a capital económico para sufragar las demoras en el acceso a la consecución escolar y profesional. Elías tarda nueve años en sacar la carrera de derecho, que además no le gusta y que estudió por influencias del grupo de pares, sin asesoramiento ni presión familiar alguna. No ha recibido nunca, llamadas de atención por parte paterna o materna, y si parece inmerso en una estrategia de *salida del principio del placer para entrar en el principio de realidad*, ésta se debe a su propio proceso o a su *carrera moral*, en la que comienza a sentir como poco agradable su dependencia familiar.

En el caso de Jesús vemos un capital escolar de partida similar al anterior, padre con mayor capital escolar y madre ama de casa, pero en general podría decirse que es una familia de bajo capital escolar, el padre después de un proceso de reconversión empresarial pasó de empleado a montar un negocio de contable. Jesús tiene un tío que trabaja también como administrativo en el ámbito de la banca, lo que hace sugerir que en este caso, *al volumen de capitales escolares familiares habría que añadir para su correcta comprensión sus trayectorias: diversos avatares indicarían que es una familia que se siente en proceso de ascenso social*, lo que no deja de tener repercusiones sobre el tratamiento de la educación y los objetivos de los hijos en el ámbito familiar. Con un tipo de *relación familiar que parece basarse en un modelo democrático-directivo (a Jesús le indican la carrera a estudiar, tanto su padre como su tío) y pese a la escasez de capitales culturales de partida*, Jesús está ahora en condiciones de recibir una serie de impulsos y de guías desde el ámbito familiar para ingresar en el ámbito de la banca, que resulta ser donde su familia tiene algún pequeño capital social que movilizar, y además un terreno laboral que confiesa que le *gusta*. Es tal vez este proceso de ascenso social familiar que no termina de consolidarse el que explique algo del discurso de Jesús, que aspirando a trabajar en el mundo de la banca y con pretensiones de conseguir algún puesto de relevancia con el tiempo (lo que significa un evidente intento de ascenso de estatus socio-profesional), muestra al mismo tiempo, *el discurso más cercano a los valores y la ética laboral de las clases populares, de cuantos hemos visto*.

No pueden establecerse hipótesis de relaciones entre modelos de configuración familiar y paso por los servicios de orientación en términos de orientación laboral, sino que es la inserción de la configuración familiar dentro de las trayectorias generales en cuanto a formación y empleo de los usuarios, lo que lleva a que los sujetos sean susceptibles de hacer un uso u otro de la orientación laboral, al margen de los elementos azarosos que reinan siempre, como hemos visto, en las relaciones de servicio en orientación.

5.5.2. Trayectorias en la búsqueda de empleo. Fases o tramos de la carrera moral de los usuarios de la orientación

El estudio de las trayectorias de los buscadores de empleo, aunque sea en su objetivo reducido de ubicar en ellas la naturaleza y rentabilidad que representa la orientación laboral, es un estudio que implica una aproximación a las transiciones que los buscadores efectúan entre dos estados, el estado de parado y el estado en que el sujeto comienza a ir configurando su ubicación laboral y su acoplamiento (en cuanto a expectativas y realidades) a la estructura ocupacional de la sociedad (de la sociedad adulta, en este caso, puesto que los casos de acceso al empleo que describimos se refieren a personas jóvenes que intentan transitar del sistema educativo al mercado laboral). Por lo tanto entroncamos que esta parte del trabajo enlaza con la

sociología de las transiciones, de la que tenemos en España excelentes referentes como son los trabajos realizados por el *Grup de Recerca Educació y Treball* desde finales de los ochenta, uno de cuyos representantes destacados es Joaquín Casal. Desbordando el marco de las transiciones en el acceso al empleo, y adentrándose en toda la complejidad de las transformaciones sociohistóricas que se han dado en las últimas décadas con el paso de un capitalismo fordista a un capitalismo informacional, como él lo llama siguiendo la estela de Castells (1995) o Casal (1996), aborda el proceso de transición de los sujetos a la vida adulta, como un conjunto de vectores que constituyen una unidad sistémica que se forja en las coordenadas históricas y espaciales que permiten distinguir el paso de unos a otros modos de transición, con sus consecuencias para los individuos y las sociedades estudiadas. El autor persigue, entre otras cosas, deslindar los perfiles de una tipología (tipos ideales) de modelos de transición a la vida adulta, que permiten enmarcar las transiciones antes y después de la fase del capitalismo fordista que reina hasta finales de los setenta aproximadamente, resultando de utilidad para el encuadre de los modelos de transición actuales, y sobre todo de los que se producían en la época de la que data el estudio. Dice el autor: “el contexto económico y social europeo de la posguerra hasta la crisis del mercado de trabajo de los setenta tiene un efecto sociológico en la transición: la emergencia de la modalidades 1 y 2 (“éxito precoz” y “trayectoria obreras”). La crisis estructural del mercado de trabajo y el impacto del capitalismo informacional a partir de los ochenta tiene un efecto sociológico sobre la transición contrario: la recesión de estas dos modalidades a favor de la emergencia de los modelos 3, 4 y 5 (“trayectorias en desestructuración”, en “precariedad” y “aproximación sucesiva” (Casal, 1996: 298-306).

Efectivamente, podríamos decir que el conjunto de trayectorias tratadas en este trabajo entrarían en los modelos 4 y 5 que enuncia Joaquín Casal, ya que las trayectorias de desestructuración parecen poco frecuentes en personas con alto capital escolar como las que hemos entrevistado. En cualquier caso, todo indica por los resultados de nuestro trabajo de campo, que las tendencias y modelos que apunta Casal (1996) se han agudizado y han continuado su tendencia a hacerse más complejas.

Gautier (2003b) propone que hay tres cuestiones centrales, que caracterizan los cambios que se han producido en el mundo de las trayectorias de acceso al empleo en el paso del modo fordista de producción al modelo presente de relaciones laborales marcado por la globalización, y la flexibilización de los mercados:

- La multiplicación de las transiciones.
- La individualización de las trayectorias.

- La aparición e institucionalización de ciertas fases de la transición.

La multiplicación de las transiciones, puede advertirse a partir de la lectura de las trayectorias, en absoluto exhaustivas, que hemos presentado en este trabajo. Enfocados hacia parados de alto capital escolar, hemos podido ver la persistencia, con sus matices diferenciadores, de un modelo de transición rápida y precoz al empleo, en los casos sobre todo de Cecilia, y también de Elena. Pero en general, se constata el fuerte alargamiento de los procesos de acceso al empleo frente a lo que era normal en las trayectorias del fordismo. Esa es la tónica general en la que tienen que moverse los buscadores de empleo en la actualidad, dentro de un panorama de fuerte competitividad general, de inflación de los títulos, y además, en el caso de la ciudad de Granada en un contexto laboral donde la inexistencia de *capital social* del buscador de empleo, de *contactos*, puede alargarnos el proceso de acceso al empleo al que se aspira.

Hemos podido exponer con cierta claridad el sufrimiento humano y las complejidades que tanto para el individuo como para el entorno familiar supone el proceso de *individualización de las trayectorias*, al que se refiere el autor, y que en este trabajo creemos que se objetiva en varios casos muy paradigmáticos: el de Eloisa (con su tenacidad personal pero su soledad familiar que lleva a situaciones límite la trayectoria del sujeto), el de Josefa (donde percibimos cómo el mundo real del empleo *penaliza* las desviaciones mínimas sobre la estructura de la carrera fordista en la administración, a pesar de los discursos de las nuevas flexibilidades...), el caso de Adrián, atravesado de los vericuetos de la construcción de identidades y experiencias propias del modelo de sociedad de la *ciudad por proyectos*. Podríamos poner algún ejemplo más.

La institucionalización de ciertas fases o momentos de las transiciones, de las trayectorias de acceso al empleo de las personas, no deja de ser uno de los asuntos recurrentes que hemos desmenuzado en nuestro análisis de las políticas activas como impulsoras de una categoría de públicos que aparecen como personas que se convierten en *cursillistas permanentes*, o excluidos laborales en eterno trance de inserción. La propia existencia de las políticas activas de empleo, como sabemos, es uno de los productos del alargamiento de la fase de transición escuela-trabajo, que se institucionaliza en la objetivación de estas medidas.

En el marco del objetivo planteado en este trabajo, que es el de situar los dispositivos de las políticas activas de empleo (los cursos de FPO, y especialmente la orientación laboral) dentro de las trayectorias y de las estrategias de los sujetos en sus procesos de acceso al empleo,

hemos tenido la posibilidad, de identificar *dos fases* (tal y como dice Gautier (2003b) refiriéndose a que aparecen nuevas fases en las transiciones contemporáneas) *dentro de ese proceso de búsqueda de empleo*, que si bien pueden darse encabalgadas la una en la otra, dentro de la creciente complejidad de las transiciones y trayectorias, sí que son netamente diferenciables y distinguibles en el relato de los buscadores de empleo:

- Una primera fase que podríamos llamar de *ensayo o tanteo de posibilidades diversas de inserción laboral*.

Esta fase parece que implica la ejecución de una serie de actividades que suponen un *tanteo de cómo está el mundo del trabajo*, la *puesta a prueba del capital social* con el que cuentan los sujetos, el conocimiento de los *imperativos a los que se atienen las entrevistas de empleo*, si es que se consigue mantener alguna, etc. En esta primera fase las personas no suelen movilizar todos sus recursos para acceder a su objetivo profesional, que aún está poco definido por regla general, y es una fase en la que pueden darse resultados laborales en el sentido de trabajos descualificados, que se hacen los veranos al mismo tiempo que se estudia la carrera, etc. En ese primer compás de la búsqueda de empleo los sujetos se muestran más conformes a realizar trabajos a los que dan un sentido meramente instrumental, pecuniario; trabajos que no constituyen para ellos un fin, sino sólo un medio para mantenerse económicamente en los casos de personas pertenecientes a familias poco dotadas en capital económico, o incluso como un medio para auto justificar y auto legitimar o legitimar ante los familiares, situaciones y posiciones sociales que son de más privilegio en cuanto a la cobertura económica y de otros tipos por parte de la configuración familiar. Se ha visto que en muchos de los casos, estos primeros tanteos y trabajos, sirven para que las personas centren con mayor firmeza su objetivo profesional ideal, o la jerarquía de objetivos que piensan trazarse en su acceso al empleo futuro, dentro de los marcos de la inestabilidad existentes.

- *Fase de búsqueda determinada e intensiva*. Coincidiendo normalmente con el final de la carrera (se dan modalidades diferentes de trayectorias, debido al proceso de diversificación descrito antes, y hay quienes comienzan esta fase casi a la vez que la propia carrera, aunque parecen casos muy escasos) los buscadores de empleo inician una fase de búsqueda que podríamos denominar *determinada*, donde definen uno o dos objetivos profesionales, y suelen incrementar el número de actividades de búsqueda de empleo para conseguirlos, dedicando más tiempo a la búsqueda de empleo, invirtiendo tanto más tiempo como recursos e ilusión en este proceso.

Es muy importante señalar aquí, que es en el seno de esta segunda fase que nosotros constatamos, donde por regla general los buscadores de empleo conocen y acuden a los centros de orientación laboral, unos en busca de consejo personalizado, de orientación, de información (todo indica que son los menos), otros simplemente porque quieren estar vinculados a alguna bolsa de empleo (la mayoría de los casos). Resulta evidente decir que estas dos fases que hemos detectado se dan en la mayoría de las trayectorias vistas, por lo tanto representan una trayectoria modal dentro del trabajo, pero huelga decir que no son necesarias ni se dan en cada uno de los casos vistos, ni por lo tanto en los posibles que pueden plantearse en la exhaustividad de la realidad social. El caso de Elena por ejemplo, recordemos, es un ejemplo de buscador de empleo que *arranca*, por decirlo de algún modo, en la *fase de búsqueda determinada* sin haber transitado por la fase de *tanteo*, lo que se explica porque es una persona que desarrolla, por las circunstancias que ya se abordaron, un proceso paralelo de construcción de su capital escolar y de su *empleabilidad*.

Si no puede considerarse que las configuraciones familiares sean una variable que tenga una conexión directa con la orientación laboral, sí que sucede esto con la *carrera moral* de los buscadores de empleo. En definitiva la variable *tiempo* y los efectos que el paso del tiempo va produciendo en la búsqueda, en el propio carácter de esos buscadores, en sus estrategias de búsqueda, en la variación de herramientas y objetivos de empleo, en el *devenir de sus carreras morales en el empleo y el acceso a éste*, se muestra determinante en relación con la orientación laboral.

Cuando un orientador nos relata la historia de personas que encuadran en la categoría de *usuarios quemados*, no está más que haciendo referencia al juicio que ha establecido el agente sobre la carrera moral del usuario: *alguien que ha tenido, normalmente, una fase extensa y complicada de tanteo en el acceso al empleo, plagada de idas y venidas entre pequeños trabajos, muchas veces frustrantes, y vueltas a situaciones de paro o de formación, modificación de expectativas laborales* (con altos costes emocionales) ante la confrontación con una realidad que se niega a encarrilar los esfuerzos de los agentes según el orden de las cosas que ellos habían programado. Todo parece indicar, que en muchos casos estas carreras morales acosadas por la frustración y la ruptura de expectativas de los *usuarios quemados*, desembocan en fases de *búsqueda determinada* muy particulares: zigzagueantes, vacilantes en cuanto a la seguridad en sí mismos que estos sujetos presentan (recordemos la importancia de los factores de afirmación en la presentación de sí que señalan los orientadores, y que parecen regir efectivamente en el mundo del acceso al empleo de los mercados flexibles en que nos hallamos), sometidas a cambios de rumbo, a veces desorientadoras en cuanto fijación de objetivos profesionales a alcanzar. El ejemplo de Josefa, fundamentalmente, y también el de

Eloisa, podrían ser perfectamente ilustrativos de lo que se entiende por *efectos del paso del tiempo en las carreras morales* de los buscadores y su relación muy directa con las posibilidades de obtener y rentabilizar una de relación de servicio en orientación.

El conjunto de recursos que puede movilizar un sujeto, el espacio en que puede movilizarlos (los recursos del propio mercado local de empleo donde comienza sus tanteos de acceso), los resultados de estos primeros contactos con el mundo del trabajo, parecen ser importantes en la determinación de lo que nosotros hemos llamado la *carrera moral del buscador de empleo*¹⁵⁷, y según la evolución temporal que vaya siguiendo ésta, pueden advertirse cambios en las propias estrategias y herramientas que se suelen aplicar en la búsqueda.

5.6. LA ORIENTACIÓN LABORAL Y LAS HERRAMIENTAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO

Con respecto a los procesos específicos de los buscadores de empleo se ha contado en este trabajo con una fuente de literatura sociológica muy valiosa a ese respecto en los trabajos que emanan del grupo de investigación que ya hemos mencionado: el Centre d' Études Sur L'emploi. En un documento de síntesis, Simonin (2000) apunta algunas conclusiones sobre la búsqueda de empleo que resultan de utilidad en este trabajo, por la forma en que las entrevistas realizadas pueden alinearse en muchos casos con los planteamientos del autor.

Simonin (2000) parte de la hipótesis central de que para la búsqueda de empleo los sujetos parten en sus trayectorias y estrategias, del contexto general y específico que les rodea, contextos que pueden ser ricos o pobres en recursos para establecer las estrategias de búsqueda. La mayor riqueza o pobreza de los contextos del buscador de empleo, determina los grados de desigualdad de partida que existe entre postulantes (capital económico, capital cultural, capital social familiar, en definitiva las variables con las que venimos trabajando en nuestro estudio). El autor agrupa las desigualdades de recursos en dos variables: *la localización geográfica, y el capital social o las redes que puede movilizar el buscador de empleo*. Al hilo de esto conviene señalar otra interesante conclusión que nos aporta el autor: por el escaso número de personas que según su estudio recurren a los mecanismos de las políticas activas de empleo (en comparación con los volúmenes generales de personas en transición laboral), y por las propias características de estas políticas, especialmente por la muy poca intervención que estas políticas hacen sobre la intermediación laboral y el mercado de trabajo: *las políticas activas de empleo resultan muy poco capaces de actuar como mecanismo corrector de estas desigualdades en la*

¹⁵⁷ Concepto que debe su inspiración a la obra *Internados* de Erving Goffman.

búsqueda de acceso al empleo. Es más el autor señala que sólo puede certificarse algún resultado positivo y visible de estas políticas en el caso de parados de larga duración, políticas que por otra parte resultan en general minoritarias, y que no se dan de forma específica (para este colectivo de parados de larga duración) en la ciudad de Granada. *Hasta donde podemos ver en este trabajo doctoral, y tal vez dando un paso más en esa conclusión al haber demostrado que las políticas activas de empleo y en especial la orientación laboral, resultan más útiles para aquellos que menos necesidades presentan en términos de empleabilidad e inserción laboral, no podemos más que reafirmar las hipótesis de Simonin (2000).*

Por supuesto que el espacio geográfico en el que se realiza la búsqueda se presenta en nuestro estudio como una restricción mayor para la búsqueda de empleo. Granada es una ciudad que ya hemos caracterizado como muy pobre en términos de creación de empleo, lo que, como hemos visto no sólo condiciona las estrategias de acceso y de búsqueda de empleo de las personas, sino que actúa, como vimos como una restricción mayor para el trabajo del propio orientador laboral. Y aquí uno de los pequeños hallazgos de nuestro trabajo: *todo indica que en ciudades pequeñas, muy escasas en creación de empleo como Granada, el disponer de capital social, sobre todo de origen familiar, resultaría central en las estrategias de acceso al empleo de los sujetos.* Se podría derivar de las entrevistas realizadas, que Granada se constituye como un microcosmos laboral con una serie de leyes no escritas que hacen que existan fuertes posibilidades de que tanto las condiciones de éxito y de posición social deseadas, como los trabajos descualificados y de poca envergadura, tiendan en alguna medida, a heredarse. Hemos visto en innumerables relatos, como el de Ramón, cómo se hace necesaria la presencia de *enchufes*, como lo llaman los usuarios, para acceder incluso a trabajos de poca entidad, descualificados, eventuales, etc.

Todo indica por tanto, que los principios de una sociedad meritocrática tienen ciertas dificultades para abrirse paso en espacios como el estudiado, tanto para el acceso a los trabajos codiciados de los mercados primarios (y en estos parece que especialmente), como en los mercados laborales en su sentido amplio. Hay que presuponer, por lo visto aquí, un comportamiento casi generalizado de los demandantes de empleo, consistente en la búsqueda de referencias, de confianza, de *familiaridad* en los candidatos a seleccionar, que sin duda coloca en posiciones de fuerte ventaja comparativa a aquellos sujetos que disponen de capitales sociales familiares enriquecidos. A su vez, y como la otra cara de la moneda, proceder de un espacio social estigmatizado en la ciudad, como la zona Norte de Cartuja (por poner un ejemplo paradigmático en Granada), se presenta (por el relato de los orientadores laborales) como una fuente de estigmatización y un factor de reproducción intergeneracional de la exclusión laboral y social.

Simonin (2000) habla de un conjunto de formas y modelos de búsqueda de empleo bastante diversificados, en los que los sujetos recurren a numerosas herramientas y estrategias, siempre en función de los espacios inmediatos y más extensos en los que pueden apoyar su búsqueda. No tenemos nada que objetar y creemos que básicamente así podrían funcionar los procesos de búsqueda. La diversidad se debe, pensamos en este trabajo, tanto a las diferentes posibilidades que hoy se ofrecen al buscador de empleo, sobre todo con la existencia de las nuevas tecnologías y también con el recurso a las políticas activas que pretenden institucionalizar de alguna forma estos procesos, como a las propias desigualdades de clase y de recursos que hay entre los buscadores de empleo en sociedades que parecen cada vez más polarizadas. En este sentido tenemos que recordar que nosotros sólo hemos entrevistado a usuarios o buscadores de empleo dotados de alto capital escolar, por lo tanto esta tesis no da acceso al conocimiento de la diversidad de estrategias y trayectorias, pero sí permite tener una idea de la diversificación, y de las desigualdades existentes en cuanto se ha entrevistado también a otros actores como los orientadores laborales que complementan nuestro trabajo. Más adelante exponemos un esquema donde detallamos las tareas que parecen resultar más frecuentes en cada fase del proceso de búsqueda de los usuarios con alto capital escolar, y la ubicación e implicaciones que tiene la orientación laboral en sus trayectorias.

Del trabajo de investigación presente se concluye que éstas serían las tareas y herramientas que los buscadores de empleo utilizan¹⁵⁸ en el desarrollo de la primera fase de la búsqueda o *fase de tanteo del mercado*:

- Apoyo en la red inmediata de contactos (familia, amigos y compañeros de universidad), de cara a la elaboración de herramientas de búsqueda de empleo como el currículum o la carta de presentación.

- Primeros ensayos de explotación del capital social que se posee (cuando se posee, claro), normalmente vinculados, a trabajos que no suponen la consecución del objetivo profesional primordial al que aspira el individuo, pero sí permiten irse posicionando en *trabajos y estrategias trampolín hacia éste*.

¹⁵⁸ Destacar que lo que exponemos aquí es una descripción general de tareas y herramientas que se usan dentro de las estrategias de cada buscador de empleo, en función de los capitales que éste posea, y cuyas especificaciones ya no vamos a reproducir aquí en cuanto entendemos que las diferencias que se presentan entre los buscadores de empleo de alto capital escolar, en rentabilización, y mayor o menor uso de unas u otras estrategias han quedado bien desarrolladas en el capítulo que abordamos.

- Utilización de internet para buscar información general sobre el estado del estrato del mercado laboral en el que quiere postularse el buscador, y para enviar currículum a ofertas de empleo que parecen mover cada vez más cantidad de currículum. Se trataría de páginas web como Infojobs, que es la más relatada por los entrevistados.

- Utilización de la estrategia de la auto candidatura, especialmente en trabajos descualificados que se realizan en periodos muertos de estudio, como los veranos, etc.

- Entrega de currículum en centros y espacios laborales que se presuponen como lugares diana para optar a puestos de trabajo deseados. El ejemplo paradigmático es entregar el currículum en el colegio profesional vinculado a la titulación universitaria que se ha cursado.

- También se nos relata el recurso a las empresas de trabajo temporal, pero parece más bien minoritario entre los usuarios de alto capital escolar. Sólo un par de casos de los diez vistos nos hablan de esta estrategia, que podemos presuponer que se utiliza de manera mucho más intensiva en buscadores de empleo de escasos capitales escolares y más vinculados a segmentos vulnerabilizados del mercado de trabajo, como sí que afirma Simonin (2000).

Herramientas y estrategias que despliegan los sujetos en la *fase de búsqueda determinada o intensiva*:

- Las estrategias de búsqueda de empleo se confrontan en esta fase a un proceso de *clarificación de los objetivos profesionales de los buscadores*. Por lo que hemos visto, coincide con esta fase el momento en que los buscadores de empleo, muchas veces acuciados por las inseguridades y las ansiedades propias del paso de un sistema educativo donde todo se les presenta como posible al paso a un sistema laboral donde todo se les presenta como imposible, los sujetos intentan poner coto a la incertidumbre, y lo hacen, por supuesto, desde los recursos que pueden movilizar de sí mismos y de su entorno. Optar por *fortificar la idea de conseguir el objetivo profesional más valioso* y codiciado personalmente (en muchos casos también familiarmente) es una de las estrategias posibles y que hemos constatado (el caso de Ramón aquí sería ejemplificador, que resuelve, avanzada ya su fase de búsqueda determinada, ir a por todas e intentar heredar en estatus social al padre: hacerse profesor de universidad). Establecer una *jerarquía clara de objetivos* (normalmente dos, como mucho tres) en cuanto a las acciones a emprender para conseguirlos, es otra estrategia. Esta jerarquía de objetivos puede presuponer el situar el objetivo más codiciado en primer lugar y objetivos más realistas en términos de consecución de logros en segundo lugar. Todo indica que se da en trayectorias que se sitúan en un momento de la *carrera moral* donde si bien el sujeto ya ha comprendido las dificultades del

mercado de trabajo, todavía mantiene un alto grado de confianza en sí mismo y no ha sufrido suficientes decepciones como para abdicar frente a la idea de la des-cualificación. Creemos que de los casos vistos este sería el caso de Jesús, por ejemplo. La variante en sentido inverso de la estrategia anterior sería la de situar como objetivo primordial de la búsqueda un tipo de empleo que, meses o años antes de ese momento de la *carrera moral*, el buscador de empleo hubiera descartado claramente, y colocar en segundo lugar el objetivo más codiciado y deseado por el buscador, el que daría satisfacción a sus expectativas. Sin duda esta estrategia podría estar vinculada a momentos de las trayectorias, donde debido a la dilatación de éstas y a su confrontación con varios episodios frustrantes, las personas asumen la des-cualificación y el subempleo como una realidad muy posible en su trayectoria. Aquí, de los vistos, el caso de Josefa resulta claramente paradigmático.

Hay también estrategias que consisten en mantener dos objetivos (a veces tres) en pie de igualdad, y esperar a que sean los propios avatares de la andadura sobre el mercado de trabajo los que envíen las señales a los buscadores de empleo en el sentido de hacia qué lado del objetivo profesional se debe inclinar la balanza. En relación con esta estrategia quisiéramos señalar el papel que parecen jugar muchas veces la orientación laboral y que nos da pistas sobre su naturaleza. Elías es un caso muy ejemplificador al respecto. Por lo que hemos aprendido, las personas que mantienen dos o tres objetivos profesionales paralelos tienen muchas posibilidades de ser evaluados como personas indecisas, *poco capaces de resolver su situación sentimental en relación con el empleo, y en definitiva poco maduras en relación con la empleabilidad o lo que es peor: poco empleables*. Esos juicios pueden afectar, como sabemos, a las posibilidades de mantener una relación de servicio fructífera de alguna forma para el orientado. Pero he aquí un caso en que queda al descubierto la naturaleza del trabajo de los orientadores laborales: en su necesidad de cribar usuarios y obtener ciertos resultados justificativos de su labor, y ante la asimetría de fuerzas de un mercado laboral en el que su capacidad de incidencia sobre la parte empresarial es nula, *los orientadores laborales* (y esto vale igual para la figura del *intermediador laboral*, el que interviene directamente entre oferta y demanda), *desplegarían tanto su acción como los efectos perversos de la ideología de mercado que llevan incorporada sobre los usuarios de la orientación laboral, contribuyendo de esta forma a la configuración social de una nueva categoría de parado donde, evacuadas las cuestiones colectivas presentes en el acceso al empleo y la ubicación social, se acabaría haciendo culpables de su situación a los sujetos más frágiles, más débiles de la estructura ocupacional y social*. Ya lo vimos, pero conviene remacharlo aquí por ser una de las conclusiones claves de este trabajo.

Porque seamos consecuentes con el vocinglero ideario de la globalización y de los mercados flexibles, dinámicos, cambiantes, incesantemente renovados y renovables, y un largo

etc: ¿es ilegítimo, irracional, o incluso sorprendente, que en un mercado que pregona para sí estas características, una persona que está en búsqueda de empleo mantenga una flexibilidad en sus objetivos de empleo, esté dispuesta a emplearse en varios oficios o desempeños según las posibilidades efectivas que le ofrezca el mercado? ¿Es acertado interpretar estas trayectorias como reflejos simples de la desorientación, como parecen hacer los orientadores laborales? Nuestra respuesta se inclina a pensar que no.

En definitiva el proceso de clarificación de los objetivos profesionales resulta de la necesidad a la que se ven abocados los buscadores de empleo en un momento dado de sus trayectorias: el confrontarse de manera realista con las posibilidades que comienzan a ver que tienen en relación con el mercado de trabajo. Este es un proceso que la orientación laboral reforzará en muchos de los casos, indicando todo lo visto, que los usuarios llegan a la orientación laboral concedores por sí mismos de las necesidades de ser realistas, aunque sin duda, ningún espejo mejor, ni ninguna llamada de atención más contundente en este sentido, que la del orientador laboral.

- Intensificación en el uso de herramientas de búsqueda de empleo ya experimentadas en la primera fase, y utilización, eventualmente, de herramientas novedosas que pudieran descubrirse en este momento *determinado y determinante* de la búsqueda de empleo. En muchos de los casos vistos, se utilizan básicamente las mismas estrategias que se usaron en el *tanteo* (uso de capital social familiar, *auto candidatura*, internet, etc.), sólo que suele hacerse de forma más rigurosa y organizada. Los buscadores se marcan calendarios de trabajo específicos y tienden a hacer una cierta reflexividad sobre las tareas que realizan y los resultados que consiguen. Dentro de esa estructura básica e intensificada de operaciones, aparece una herramienta nueva y que se incorpora, en la mayoría de los casos vistos en esta fase determinada: *la orientación laboral*. La orientación laboral supone el descubrimiento, en algunos casos, de alguna técnica de búsqueda que se desconocía y que puede incorporarse al acervo del buscador. Todo indica que los buscadores van desarrollando de esta forma una especie de *sentido práctico en la búsqueda de empleo que les lleva a rechazar y a ir eliminando de sus estrategias, tanto lugares de búsqueda como formas de búsqueda que pueden juzgar inútiles para sus objetivos*. En este sentido el estudio realizado da indicios que permiten sumarse a la hipótesis de Simonin (2000) que indican la existencia de una polarización de las actividades de búsqueda de empleo a lo largo del tiempo, y que están muy en relación con el proceso de desmoralización que pueden sufrir los buscadores. De hecho, *y con respecto a la orientación laboral, se comprueba que es una estrategia que la mayoría de usuarios conoce por azar, utiliza durante poco tiempo, y suele abandonar rápidamente por juzgarla incapaz de*

resolver sus problemáticas de empleo, eso sí con mayores o menores grados de incorporación o aprovechamiento según los casos.

- *Realización de masteres y de cursos de FPO.* Aunque no puede certificarse a través de este trabajo, ni éste es su objetivo, parece que por el coste de los master el capital económico pueda influir en que la gente se decante más hacia una vía de excelencia en cuanto a complementar la formación del título, que sería el master, y otra vía, que es bastante populosa y que parece gozar, por lo que dicen los propios orientadores y también los usuarios, de menos crédito en el mundo empresarial: los cursos de FPO. No nos vamos a detener en la explicación del rol que juegan estos cursos en las estrategias de los buscadores, desarrollado con mucha amplitud en un apartado de esta tesis, así como ejemplificado en los relatos de las trayectorias analizadas con anterioridad.

- *Las entrevistas de trabajo.* Hay trayectorias en las que las entrevistas de trabajo pueden darse ya en la primera fase de tanteo en la búsqueda, y vinculadas a trabajos marginales que realizan las personas. Pero en cualquier caso, todo parece indicar que las entrevistas de empleo revisten un mayor significado para las personas cuando implican el poner en juego sus probabilidades de acceder a los puestos que verdaderamente les interesan en el mercado laboral, entrevistas cuyo tipo se daría en esta segunda fase. Hemos profundizado poco en el estudio específico de las entrevistas de trabajo, en primer lugar porque muchos de los usuarios entrevistados no habían tenido aún la oportunidad de asistir a ninguna. Podrían decirse, con precaución, algunas cuestiones que se presentan como indicios en este trabajo. Parecería que el contenido de las entrevistas cambiaría de lo objetivo (los títulos y las competencias presumibles que tiene el candidato para realizar una tarea con efectividad) hacia lo más subjetivo (las actitudes que presentan los candidatos, las cuestiones de su presentación de sí, su carácter como la paciencia o la impaciencia, la obediencia, etc.), a medida que se pasa de sectores del mercado laboral donde hay una buena oferta de puestos de trabajo (sectores minoritarios y en auge en estos momentos), hacia el mercado laboral general que se encuentra saturado por largas colas de aspirantes a cualquier puesto de trabajo medianamente digno y cualificado.

Otra cuestión interesante en la que han coincidido todos los discursos concernidos es el hecho de que ante un momento importante en la búsqueda de empleo como *la entrevista*, y existiendo numerosos manuales teóricos para estudiar la forma de enfrentarse a ella (que los usuarios conocen y pueden conocer a través de internet, a través del orientador laboral, etc.), sin embargo la estrategia mayoritaria de afrontamiento de esta situación que siguen los usuarios, es ir a la entrevista *con naturalidad*, tal y como lo expresan en sus palabras. Se diría que ante el estrés que supone un momento como la entrevista, y frente a la incertidumbre de qué cuestiones

hacer, cómo preparar el evento, a qué información recurrir: lo que se hace en muchos casos es una especie de *suspensión del juicio*, y confiar en cierto modo en el azar y en la propia suerte de presentarse lo más cercano a lo que uno es, en una prueba donde los teóricos, sin embargo recomiendan cierto tipo de artificios. En cualquier caso, dentro de ese ir *naturales* a la entrevista parece que están incluidas las observaciones mínimas de una cultura común o un *habitus* de acceso al empleo que se desarrolla en contacto con numerosas instancias, como la orientación laboral. Por ejemplo, sin vestir de gala, todo el mundo reconoce observar su *correcta* forma de vestir para ese día, y pequeños detalles de presentación de los que parece que resulta inevitable que hagan mayor o menor reflexividad antes del evento, aunque eso sí, alejados de planteamientos sistemáticos de la entrevista como el que querrían inculcar los orientadores laborales, por ejemplo.

- La realización (o el intento en muchos casos no materializado) de prácticas en empresas vinculadas al objetivo profesional primordial que tiene el buscador de empleo y que está normalmente en relación directa con la formación universitaria que se ha obtenido. Tal vez por el carácter excesivamente teórico que la gran mayoría de los usuarios relatan de las carreras universitarias, especialmente de las carreras de ciencias sociales, pero también de muchas carreras técnicas, las personas en la fase final de sus itinerarios formativos comienzan a pensar en las cualificaciones que realmente tienen más allá de los títulos y en las posibilidades de verse en el escenario laboral de su formación. Por lo tanto, todo indica que en los últimos años de carrera se suele adquirir la conciencia de la distancia que hay en términos prácticos, del estudio realizado y de la forma en que se dan y se realizan los trabajos en el ámbito profesional y empresarial (muchas trayectorias ejemplifican eso, recordemos el valor que Cecilia le da a las prácticas de empresa en fisioterapia, a pesar de que siendo un caso raro, ella considera que su carrera sí tiene un contenido práctico adecuado). Al mismo tiempo el conocimiento de la existencia de una oficina de prácticas en la Universidad de Granada, en el caso de los usuarios específicos sobre los que hemos tratado, parece darse de forma amplia en base al “boca-boca” entre alumnos y a las propias campañas de despliegue informativo que celebra el CPEP de la Universidad de Granada. El hecho es que como pudimos ver en la observación participante muchas personas acuden y toman contacto con el CPEP de la Universidad de Granada a través de su idea o proyecto de realizar unas prácticas para adquirir experiencia y sentirse capaces en el desempeño laboral, y a la vez, y fundamentalmente, para intentar construir cierto capital social que les permita acceder a algún puesto de trabajo en relación con la formación adquirida.

- El uso de la *orientación laboral*. Ya lo hemos dicho: una de las conclusiones que se extraen del análisis de trayectorias efectuado es que la *orientación laboral* no es una herramienta de búsqueda de empleo muy conocida por los buscadores de empleo en términos

generales. Muchos de los casos entrevistados nos muestran que en el caso de los usuarios del servicio de orientación de la Universidad de Granada, es su paso por el CPEP, motivado por cuestiones diversas como las consultas en relación con alguna oferta de empleo del servicio de intermediación, o las prácticas en empresa, lo que les lleva a tener conocimiento de la existencia de un servicio específico de orientación laboral. Esto suele suceder, como hemos explicado, justo en la fase de *búsqueda determinada* que hemos descrito. En cuanto a la naturaleza de la orientación laboral no vamos a repetirnos aquí ya que ha sido suficientemente explicada en otros apartados, y creemos que la simple lectura de las trayectorias expuestas constituye la corroboración de los postulados esenciales que sobre la relación de servicio en orientación se mantienen en esta tesis. Por lo tanto, y para finalizar, indicaremos con mucha concisión, una serie de cuestiones que se derivan de las trayectorias analizadas y que constituyen *rasgos básicos para la comprensión de la orientación laboral y del papel que puede jugar dentro de las estrategias de acceso al empleo de los sujetos*:

1) *La orientación laboral no modifica, normalmente* (puede darse algún caso muy excepcional), *la estrategia general de búsqueda de empleo que los buscadores de empleo desarrollan y ponen en marcha con anterioridad a su llegada a los servicios de orientación apoyándose en los capitales y recursos que les circundan, especialmente en los apoyos familiares*. En distintos grados, según los casos y tipos de relaciones que se establecen (relaciones burocráticas o de servicio, como sabemos), puede suponer un recurso más a movilizar, y sirve, en las situaciones de mejor aprovechamiento, para afinar en el uso de herramientas de búsqueda como el currículum o la carta de presentación. *Es por eso que podemos calificarla con justicia como una acción pedagógica extraordinaria de leve calado en las trayectorias de los buscadores de empleo*.

2) Se corrobora en los relatos de las trayectorias vistas la hipótesis ya defendida de que *las posibilidades de éxito de una relación de servicio extendida en orientación, dependen en buena medida de la existencia de homologías* (Bourdieu, 2003: 202-205), *entre los orientadores y sus usuarios*. Las homologías en las disposiciones y el conjunto de valores con los que entender las relaciones de comunicación en el marco de los nuevos mercados de trabajo, que dependen del paso por el sistema educativo con cotas similares de capital social, parecen ser primordiales en este sentido. El caso de Ramón es paradigmático de homología orientador-usuario en cuanto al lenguaje y los valores de la *cultura legítima* del sistema universitario. También existen otras homologías que pueden ayudar a la construcción de empatía, homologías que pueden resultar bastante azarosas, como la pertenencia a una misma zona geográfica, como vemos en el caso de Eloisa, y que se colocan como piedra sobre la que ambos agentes van construyendo su relación de confianza y empatía. En definitiva, *homologías y tacto* son

esenciales para que pueda surgir una *relación de servicio*, y se diría por lo visto en este trabajo, que *el tacto es más fácil de ejercer en ambas direcciones cuando se dan homologías suficientes de base*.

3) Todo indica que los usuarios de los servicios de orientación acuden, en muchos casos, a estos centros por razones que son independientes a la existencia de los servicios de orientación laboral en sí mismos. *Es normalmente buscando otros servicios y en el transcurso de la realización de gestiones que implican otras áreas y funciones de los centros donde se ofrece orientación laboral, donde los sujetos toman conciencia de la existencia de estos servicios y se ven envueltos, a veces sin saber muy bien por qué y sin muchas expectativas al respecto, en relaciones de orientación laboral*. En el caso concreto de la Universidad de Granada puede afirmarse en base a las entrevistas realizadas que la gran mayoría de las personas que acuden al servicio de orientación lo hacen para quedar inscritos en la bolsa de empleo, que supone una posibilidad, al menos teórica de recibir ofertas de trabajo, y no lo hacen por los servicios que pueda aportarles la orientación laboral en sus estrategias de acceso al empleo, que se muestran secundarios en sus escalas de importancia.

CONCLUSIÓN

Las políticas activas de empleo parecen ser la forma en la que las sociedades europeas están decidiendo enfrentarse a la cuestión social de nuestros tiempos: el paro, que aunque aparezca en cifras reducidas frente a lo que sucedía a mediados de los noventa, sigue estando en tasas poco aceptables, y el mal empleo, que quizás sea más sintomático aún de la naturaleza de las transformaciones sociales, jurídicas y sociopolíticas que se han producido en estas últimas décadas. La cuestión de la fuerte desregulación y flexibilización que han sufrido los mercados de trabajo que asociada a transformaciones en otras áreas como los sistemas educativos y las formas económicas de la vida familiar llevan a la aparición de fenómenos que serían impropios de unas sociedades que se auto pregonan (como diría Galbraith) de la opulencia. El subempleo, la creciente cantidad de trabajadores pobres que comienza a percibirse sobre todo en los EEUU, pero que es un fenómeno que afecta igual y plenamente a la esfera europea, la casi refeudalización de las condiciones de trabajo en determinados segmentos *secundarios* del sector servicios, el volumen de trabajo en condiciones que podríamos llamar *precontractuales* que se mueve en la economía sumergida, etc. Este escenario es el marco laboral e histórico en el que hay que comprender las cuestiones que afectan tanto al empleo como al acceso a éste, y así lo hemos mantenido como referencia constante en este trabajo, basándonos en las obras que han diagnosticado y proyectado una radiografía indudable sobre las relaciones entre la globalización, el empleo y la ciudadanía. Obras como la de Ulrich Beck, con su análisis sobre la globalización por un lado y la aparición de una modernidad reflexiva cargada de nuevos riesgos (unos artificialmente hinchados y otros muy cercanos a los problemas de los individuos).

El análisis de Manuel Castells sobre la globalización y su relación con el mercado de trabajo. Los análisis de Juan José Castillo sobre las repercusiones de los cambios en la organización de la empresa y del trabajo en la estructura de clases de la sociedad y en la capacidad de movilidad sindical de los trabajadores por otro. La obra de Luis Enrique Alonso señalando los peligros que se agazapan tras el resquebrajamiento de un pacto social que reposaba ampliamente sobre el pilar del pleno empleo, pilar que se agrieta amenazando la cimentación de la ciudadanía social y ofreciendo una época de nuevos desafíos a la vez que de nuevas oportunidades de reconstrucción de una sociedad civil más políticamente consciente y participativa.

También Boltanski y Chiapello muestran bien algunas de las consecuencias de esta especie de *nuevo espíritu del capitalismo* para el establecimiento de convenciones sobre las que poder construir la vida en un mundo que se vuelve una ciudad al modo de un tablero de ajedrez,

donde el lazo social que creaba ciudadanía en base a la amplia norma de la vida asalariada que nos retrata bien Robert Castel, se sustituye por un conjunto de posiciones, estrategias, coincidencias temporales efímeras entre actores que se desvanecen ante la aparición de un proyecto más valioso donde el ganador pueda *gorronear* a costa de dejar fuera del juego al perdedor, al empobrecido, al que se sale, y *lo sacan* del juego, de los circuitos “bien” de la creación de riqueza, de valor añadido, de capital simbólico, de poder... Las consecuencias de estas tendencias de organización del trabajo y la sociedad en el nivel de la subjetividad individual podrían bien resumirse con el concepto ya antiguo pero renovadamente fértil de *anomia*. Dificultad para separar la esfera pública del trabajo con sus valores de competitividad, de comunicación estratégica, de la vida privada e íntima de las personas. La falta de referencias morales y políticas, de valores claros con los que enfrentar los distintos y cada vez más múltiples y exigentes *escenarios* donde el *self* goffmaniano tiene que poner en marcha disposiciones a veces contradictorias entre sí. En definitiva esto lleva a la *corrosión del carácter*, de la que nos ha dado buena cuenta Richard Sennett.

No parece que haya llegado el fin del trabajo como querría el determinismo tecnológico de Jeremy Rifkin, pero sí es posible que esté llegando el fin de una época en la que el trabajo (y las formas de organización social y política más directamente vinculadas con él, como serían por ejemplo las formas del Estado del Bienestar, las políticas sociales y de empleo, etc.) tengan que comenzar a pensarse de otra forma, con otras categorías. En este sentido nos atreveríamos a formular una de las hipótesis de este trabajo: *si el mundo del empleo y de los mercados laborales ha cambiado y está cambiando sustancialmente, sin embargo podemos comprobar como los sustratos filosóficos y ontológicos básicos desde los que se conciben y formulan las políticas públicas y la intervención social en materia de paro y de empleo, siguen siendo básicamente los mismos: la inserción social por lo económico*. En una especie de proceso de *histéresis*, y cuando muchos autores reconocen el pleno empleo como una utopía ideológica o incluso estadística, las políticas sociales que se formulan desde Europa y los Estados miembros (cuyo paradigma central hemos demostrado que son las políticas activas de empleo) parecen corresponder a una estadio anterior al de los actuales mercados de trabajo.

Como hemos visto en el análisis de la Estrategia Europea del Empleo, todo indica que los Estados del Bienestar se reestructuran, se reformulan (en Estados del Bienestar activos, como los hemos denominado en este trabajo), quizá manteniendo el carácter con que fueron concebidos en el periodo fordista: conceder pequeñas ayudas de subsistencia para una minoría social que se salga, o que no pueda entrar en una norma de ciudadanía mayoritaria que estaba basada en la tenencia de un empleo y de un estatus social estable y de por vida. Por eso los continuos ataques y recortes a las prestaciones sociales..., por eso la insistencia constante de

insuflar y socializar en los valores de las políticas activas de empleo como forma prioritaria de intervención en la cuestión social, a costa de reducir paralelamente las llamadas políticas pasivas (subsidios por desempleo, aumento de los periodos de cotización, reducción de ayudas sociales, etc.) difamadas por la teoría económica clásica y el pensamiento administrativo al uso como generadoras de *trampas de pobreza* en las que los trabajadores podrían caer y no saber salir por sus propios medios.

Tanto creemos que esto es así, que no deberíamos de olvidar el origen de las políticas activas de empleo y el momento en que fueron creadas para comprender esta especie de *reestructuración paralizante* de lo político y de lo estatal en materia social. Las políticas activas de empleo nacen a mediados del siglo pasado, en el seno de la economía laboral sueca, donde se daba una situación laboral de pleno empleo técnico, y los problemas del mercado de trabajo eran típicamente los propios de un paro friccional y no los de un paro estructural, y un mercado laboral que muestra signos de agotamiento en la relación entre crecimiento económico y generación de puestos de trabajo, resultante de la confluencia de numerosos vectores (y no sólo de la pujanza o debilidad de la economía como pretenden algunas teorías debilitadoras del pensamiento sociológico) como el que vivimos en la actualidad. Y ahí eran y es de suponer que son útiles, eficaces, estas medidas: donde los problemas de desempleo que se dan en el mercado son, en primer lugar, cuantitativamente reducidos, y en segundo lugar tienen que ver con leves desajustes entre la oferta y la demanda de trabajo, que pueden corregirse o aliviarse mediante medidas que mejoran la información sobre empleo y vacantes entre los agentes. Medidas que mejoran su formación, justo en el pequeño grado en que el aspirante a un puesto dista de los requerimientos formativos efectivos que el empleador pide para un puesto.

Pero desde luego ese no es el panorama de nuestros mercados laborales, como hemos expuesto, y menos lo es en nuestro país, y especialmente en la ciudad de Granada (donde se ha hecho el trabajo de campo, la fundamentación empírica de esta investigación). Desde que Robert Castel escribiera *La metamorfosis de la cuestión social* no parece haber apoyatura empírica que desmienta que el proceso de vulnerabilización de amplias capas de las clases medias, entre las cuales algunos basculan entre la vulnerabilidad y la exclusión social, haya remitido o se haya cambiado de tendencia. Más bien al contrario, las sociedades se polarizan: las ricas del primer mundo con las pobres del tercer mundo¹⁵⁹. La polarización de renta dentro del primer mundo, alejándose cada vez más los polos superiores e inferiores también es señalada por muchos autores, como Manuel Castells o Ulrich Beck. Se polariza la renta, y

¹⁵⁹ El concepto de *países en vías de desarrollo* parece, a nuestro modo de ver, más euro-céntrico, que el de *tercer mundo*, porque parece indicar una única vía hacia el progreso por la que todos, antes o después hemos de transitar, señalando de la globalización, sólo las luces pero ocultando las sombras.

posiblemente se esté polarizando la estructura social y fragmentando la ciudadanía, que como dice Luis Enrique Alonso puede hacer que la *ciudadanía mercantil* se acabe convirtiendo más en un deber de normalidad económica que un derecho que emane directamente de la naturaleza pública de lo social. Ciudadano sí, con derecho a una educación digna, a una sanidad digna, a un empleo digno acorde con la formación y la inversión del sujeto también, pero pagando. Aquí el que paga gana y el que no tiene para pagar, simplemente corre el riesgo de quedarse fuera del juego, de lo social... Sociedades fragmentadas. Y fragmentadas, fundamentalmente, por su base laboral, por la aparición de mercados laborales segmentadores, flexibilizados, dotados de una enorme capacidad para cambiar continuamente las reglas del juego social y jurídico de las relaciones laborales, reorganizando y deslocalizando sus funciones productivas y desplazándose por el espacio de un capitalismo que no conoce muchas trabas para la movilidad del capital (¿Qué fue de la aplicación de la tasa Tobin, por ejemplo?) en búsqueda de beneficios económicos que revierten mucho más en la esfera privada de sus gestores que en la pública.

Luego una pregunta general que podríamos formularnos es: ¿resultan las políticas activas de empleo una respuesta suficiente y adecuada para resolver las cuestiones de paro y de ajuste de la oferta de trabajo a la calidad de los empleos que se presentan en nuestra sociedad? En este trabajo sólo puede responderse a esa pregunta de manera fundamentalmente indirecta, partiendo del estudio de las obras vigentes en el campo, y también, desde la prudencia que exige el conocimiento de la naturaleza metodológica de la investigación efectuada. No ha sido éste un trabajo de investigación evaluativa, como ya señalamos al principio, que nos permitan hacer afirmaciones respaldadas por datos cuantitativos sobre la eficacia o la eficiencia de estas políticas en términos generales. Ahora bien, tanto de la gran mayoría de los autores consultados y que han trabajado en el ámbito de la evaluación de estas políticas, como de la lectura crítica de muchos de los informes de evaluación que produce la misma Comisión Europea al respecto (el informe de Paugam y Gallie (2002), por ejemplo), podemos decir que las políticas activas de empleo, hasta el momento se muestran como muy poco eficaces para intervenir en términos de mejora real del ajuste entre oferta y demanda en el mercado de trabajo. Hemos tratado con cierta profundidad los factores y motivos por lo que esto parece ser así, en base a la literatura sociológica sobre evaluación que hemos analizado.

Profundizando sobre una política activa de empleo: la orientación laboral

Ahora bien, el carácter eminentemente cualitativo de esta investigación sí nos permite conocer el que es uno de los objetivos básicos de nuestro trabajo: la naturaleza de la orientación laboral (a saber, una de las medidas de política activa de empleo), y la forma y contenidos con los que los orientadores laborales llevan a cabo su labor cotidiana de orientación y de relación

con sus usuarios. Desde ese ángulo metodológico y epistemológico sí podemos contestar a la pregunta general formulada: las políticas activas de empleo, representadas fundamentalmente por la formación profesional ocupacional y por la orientación laboral que es la que analizamos con todo detalle en este trabajo, no parecen suponer una respuesta social adecuada ni suficiente para enfrentar las problemáticas de paro y de acceso a los mercados de trabajo con las que se encuentran los buscadores de empleo en la actualidad. No es adecuada porque los desequilibrios que se dan entre oferta y demanda de trabajo, tendrían unas raíces estructurales que habría que buscar en los propios mecanismos de la organización económica capitalista y sus transformaciones, sus dinámicas de creación y de destrucción de empleo, sus mecanismos de inclusión y de exclusión social en un contexto de economía globalizada. Sin embargo la lógica de la intervención de las políticas activas de empleo, en concreto de la orientación laboral, consiste en presuponer que es en la oferta de trabajo, en los trabajadores, en los buscadores de empleo, donde reside el *fallo de mercado* dentro de la relación oferta-demanda. La falta de adecuación y de currículum suficiente para cubrir el puesto de trabajo, la falta de información suficiente para realizar una búsqueda racional por parte del parado, la falta de una actitud *suficientemente activa* en la búsqueda de empleo, la falta de motivación suficiente para trabajar, el desconocimiento de una serie de competencias comunicacionales y la observancia de ciertas estrategias de comunicación y de presentación de sí en el mercado de trabajo, serían déficit que presentan los trabajadores en búsqueda de ocupación y sobre los que la orientación laboral se muestra capaz de intervenir con el objetivo de mejorar ese ajuste entre oferta y demanda de trabajo. Pero nada tiene que hacer o puede hacer el orientador frente a la otra parte de la balanza: los empresarios, la creación de empleo, la calidad del trabajo...

Por lo tanto la limitación principal de estas medidas y que está inscrita en su propia naturaleza es que la orientación laboral y los orientadores laborales abordan (dentro de la propia tendencia individualizadora de las relaciones laborales en la que se inscribe el nacimiento y desarrollo de esta actividad) como un problema individual, con soluciones individuales, lo que es una cuestión social y colectiva (en definitiva de naturaleza también política): las condiciones actuales de acceso al empleo y la calidad de éste en nuestra sociedad. Los desajustes entre el capital escolar y formativo de los buscadores de empleo y el tipo de trabajos que se ofertan en un mercado segmentado (subempleo), etc.

Por eso vemos en el desarrollo del trabajo que si *la demanda general con la que llegan los usuarios al orientador es la de un trabajo, la oferta general con la que los orientadores intentan solventar su relación con el usuario es persuadirle para que haga un curso de formación profesional ocupacional, o para que incremente los esfuerzos de la búsqueda de empleo, normalmente ya iniciados, con nuevas direcciones de empresas donde postularse, etc.*

Frente a la escasez estructural de puestos de trabajo que puedan satisfacer las características y expectativas de la oferta de trabajo (de los buscadores), se contesta con medidas de formación (cuando hay), o de mera información en muchos casos. Hemos visto con detenimiento que la dialéctica: “*necesito un trabajo / haga usted un curso*”, es la constricción central que pesa sobre las posibilidades de establecimiento, entre orientador y usuario, de una *relación de servicio* en términos cercanos al concepto elaborado por Goffman (2001). Haremos un resumen explicativo de la forma en que puede comprenderse la orientación laboral en categorías sociológicas. ¿Qué representa, cómo puede definirse, con qué herramientas se desarrolla, qué efectos tiene sobre los usuarios, cómo entra en las estrategias de búsqueda de empleo de los parados?

La orientación laboral funciona, normalmente, muy vinculada a los cursos de formación complementaria, en la gran mayoría de los establecimientos donde opera. Es por ello que hemos hecho también algunas reflexiones y análisis sobre la formación profesional ocupacional, especialmente en su relación con la formación de los propios orientadores laborales, necesarias en su carácter complementario de la comprensión de la propia actividad orientadora. Presentamos aquí algunas ideas que han podido extraerse de ese trabajo. Es difícil de evaluar el impacto real en términos de empleo que pueden tener los cursos de formación que ofrecen las políticas activas, pero todo indica, que junto con la propia orientación laboral, estas medidas resultan poco operativas en términos de mercado de trabajo, en la medida en que en última instancia su efectividad parecería descansar en que el mercado genere, por su propia dinámica, puestos de trabajo suficientes para satisfacer la oferta de mano de obra. En esta tesis se demuestra, que al menos en el ámbito formativo de los orientadores laborales, los cursos de FPO que realizan, tienen mucho menos que ver con la adquisición de cualificaciones y de recursos teóricos, que con la puesta en contacto de los usuarios con una serie de disposiciones como despegue para la formación de un *habitus flexible* de los técnicos en materia de mercado laboral y acceso al empleo, que se desarrolla completamente en el ejercicio de su trabajo cotidiano, y que resulta una de las herramientas clave con las que consiguen realizar su labor diaria con los usuarios: la construcción de sus interacciones.

En los cursos también se puede construir un cierto capital social para acceder al campo en que se opta (quizás este sería el factor que más los dotaría de contenido útil en un sentido laboral propiamente dicho), se toma nota de quienes ostentan capitales específicos en el acceso al empleo en políticas activas, que es un campo muy poroso, y donde los contactos resultan muy valiosos para su acceso, también debido a que las tareas que va a tener que desarrollar el orientador no presentan dificultad teórica. Más bien que los técnicos muestren disponer de una serie de competencias comunicacionales que luego resultan importantes para el desarrollo de la actividad, algo muy similar a los requisitos reales con los que Verdes-Leroux (1978) nos

muestra que se accedía al trabajo en el campo del trabajo social en Francia. Podríamos resumirlo diciendo que lo que se pide al orientador no es tanto un *saber* (cuestión que se adquiere en la confrontación con la experiencia diaria, y en poco tiempo) como un *saber estar*, que resulta fundamentalmente de la adaptación a ese *habitus flexible* que definimos en el trabajo.

Además con respecto a la formación profesional ocupacional, resulta muy conveniente recordar la postura general de Fina (2001) y que resulta muy plausible: en los cursos se aprende poco, y lo poco que se aprende se olvida con rapidez, de modo que si el curso no va seguido de una inserción laboral consecutiva o muy rápida en el tiempo, la poca cualificación añadida que haya supuesto a su portador se desvanece. Obsolescencia de la formación, elevación constante de los requisitos para acceder a puestos con igual contenido nominativo en cuanto a tareas a desarrollar en base a la inflación de los títulos y a la existencia de largas colas de paro, y por lo tanto, necesidad de seguir haciendo cursos, de seguir *formándose*. Ahí una de las trampas que crean estas políticas de inserción como las políticas activas, que es señalada por Mauger (2002): *la creación del cursillista permanente*, persona en eterno proceso de inserción, el insertado permanente del que también nos ofrece su retrato Castel (1997) o Ebersold (2004).

Luego estas medidas de política activa de empleo como es la orientación laboral ni parecen ser adecuadas para enfrentar la naturaleza de la cuestión social de nuestro tiempo, ni tampoco parece que se apliquen cuantitativamente en un volumen proporcional a la magnitud de las necesidades que presentan los parados en el mercado de trabajo. Hemos visto como los trabajos de Luis Fina Sanglas y, más recientemente de Antonio Alujas, señalan el lugar muy retrasado en inversión en políticas activas de empleo que representa España en la comparativa europea. De hecho Fina (2001) pedía que para hacer de estas políticas un instrumento más eficaz en términos laborales y de inserción social, se elevaran los gastos tanto en políticas activas de empleo como en políticas pasivas, y se abandonara la tendencia de enfocarlas como alternativas para convertirlas en complementarias, en aras también de la equidad. Desde este trabajo no podemos más que confirmar nuestro pleno acuerdo con esa visión de las políticas activas que presenta este autor. También en algunos Informes del CES se señala, cómo la cantidad de población potencial a la que llegan estas medidas es relativamente reducida comparada con el total de personas que podrían necesitar impulsos públicos adicionales en sus procesos de transición al empleo. Por la comprobación de memorias de actividades y de resultados en orientación laboral de las entidades granadinas a las que hemos tenido acceso, por los datos que presenta el SAE sobre Andalucía Orienta podemos concluir, que efectivamente el impacto en términos cuantitativos de estas medidas sobre el mercado de trabajo es más bien reducido, todo apunta en esa dirección.

Eso no quiere decir, ni mucho menos, que carezcan de importancia en términos de significación laboral ni social. Al contrario, y como mostramos en este trabajo, la orientación laboral representa la punta de lanza simbólica de la forma en que la sociedad está abordando en la actualidad el tratamiento de las problemáticas centrales de sus segmentos de población más débiles socialmente: individualizando el tratamiento de la cuestión social, primando la propia autonomía del mercado (en este caso de los mercados de trabajo) como creador de empleo autorregulado y creador de sociedad, en detrimento de la intervención estatal y de lo público (aparición de agencias de empleo, creación de las empresas de trabajo temporal, reducción de cobertura de desempleo, reforma laboral de 1994 y posteriores, etc.), eludiendo el análisis de las variables estructurales y de organización social y laboral a favor de una visión de las políticas públicas que encuentran en los propios sujetos en dificultades la fuente de la solución de los problemas como el paro o la exclusión, convirtiéndoles al mismo tiempo en culpables y merecedores de sus destinos y trayectorias laborales y sociales. Aquí es donde las políticas activas de empleo como la orientación laboral, intervienen reconstruyendo la categoría simbólica de *parado* en *inempleable*, (en los términos que señalaremos después), subordinándose, como hemos visto en el análisis del discurso europeo, a una ortodoxia económica frente a la que si bien mantienen una autonomía relativa en lo formal, parecen ser casi subsidiarias: correlatos lógicos en materia social del pensamiento económico hegemónico que pretendería que es la vía del continuo aumento de beneficios empresariales (a través de la *reversión productiva* que los economistas toman como un hecho) y de los PIB nacionales, (lo que resuelve la cuestión del paro, de la vulnerabilidad y la exclusión social, según esta forma dominante de pensamiento).

¿Cómo surge y se consolida la orientación laboral? La respuesta a esta pregunta nos ha llevado en este trabajo, a analizar las relaciones históricas entre las prácticas profesionales de la orientación y los discursos científicos y administrativos que han contribuido a su consolidación, legitimación y desarrollo. Los primeros profesionales que se dedican a impulsar la práctica de la orientación profesional, que se desenvuelve en el marco del asesoramiento vocacional a jóvenes de las enseñanzas medias a principios del siglo XX, se apoyan (creándose una retroalimentación mutua de legitimidad entre práctica y ciencia) en los saberes *legítimos* de la psicología para avalar su naciente actividad. Las primeras teorías psicológicas, tan legitimadoras de este tipo de prácticas de intervención social como las que les sucedieron en el tiempo, fueron las teorías de la orientación vocacional de Frank Parsons. Eso sí, como dicen los psicólogos Guichard y Huteau (2001), y en eso podemos estar de acuerdo con ellos, se ha ido produciendo una progresiva desconexión entre psicología y orientación a medida que una y otra han tenido una independencia relativa mayor y se han visto consolidadas científica y profesionalmente, de manera respectiva.

La orientación laboral propiamente dicha entronca, y encuentra de alguna forma un camino ya trazado en la orientación profesional, pero supone la aparición de una actividad con perfiles y ámbito propio en el campo de las relaciones laborales, del empleo. Este tipo de medidas que simplifican el diagnóstico de la cuestión social encuentran también un fuerte aval científico en las teorías económicas, que simplifican la visión de lo social reduciéndola a los intercambios racionales de sujetos atomizados, y que ignoran los contextos institucionales en que se desenvuelven los actos sociales, la búsqueda de empleo. En definitiva, a partir de la teoría de los recursos humanos formulada por Gary Becker, especialmente (y con continuadores como Stigler), las políticas activas de empleo se ven respaldadas por una teorización económica que tiene un carácter central que hay que destacar: se convierte en un poderoso tanque ideológico en la medida en que los defensores de esta visión de lo económico consiguen ser muy influyentes en las esferas de toma de decisión política y administrativa.

El ataque ideológico a los principios redistributivos del Estado del Bienestar, y la consecuente defensa de estas *políticas de la oferta*, como se llama en economía a medidas como las políticas activas (frente a las *políticas de la demanda* que serían las políticas de corte keynesiano), es uno de los frentes de estas teorías económicas, que han servido como pasaporte científico para instalarse en la centralidad que actualmente tienen las políticas activas en el modelo de Estado del Bienestar activo que se querría construir desde la Unión Europea. Autores que no han perdido predicamento en la actualidad como Layard, Nickell y Jackman (1991: 578) defienden lo que llaman *la teoría de la política activa de empleo* frente a otras formas de políticas sociales que puedan suponer *desincentivo* para que los trabajadores acepten empleos asalariados. En el mismo trabajo (Layard, Nickell y Jackman, 1991) encontramos un excelente ejemplo de la aplicación de la teoría económica actualizada a la defensa de las políticas activas de empleo en detrimento de las prestaciones económicas y las transferencias que eran propias del Estado del Bienestar keynesiano. Y este tipo de propuestas, no han caído precisamente en saco roto. Así, el encadenamiento de acontecimientos entre la consolidación del discurso científico de la economía en materia de paro y de políticas de empleo, y la adopción de enfoques políticos y administrativos en esta materia, no es irrelevante. El propio libro citado señala como sus postulados reafirman y confirman plenamente en el enfoque sostenido por la OCDE en materia de políticas de empleo. Si como sabemos, desde la Comisión Europea se ha optado, desde mediados de los noventa por impulsar con fuerza la puesta en marcha de políticas activas de empleo en todos los países de la Unión Europea, no lo han hecho huérfanos de teoría científico-económica en la que amparar una forma de intervención social, que no deja de estar sometida en última instancia, al arbitrio de la decisión política.

Lo cierto es que dentro del estado de cosas que hemos resaltando como marco general, las políticas activas y la orientación laboral en particular, apoyadas y subvencionadas económicamente desde la Comisión y el Fondo Social Europeo, se extienden con fuerza a finales de los noventa y se consolidan como una medida de empleo que ha ido creciendo en importancia cuantitativa tanto en centros de orientación dedicados a ella como en profesionales eso a nivel europeo, y notoriamente en la ciudad de Granada, donde hacemos el estudio. De hecho entre los años 2002 y 2003 se duplica básicamente el volumen de recursos dedicados a la orientación en la ciudad y el número de centros y profesionales que imparten orientación. Y con moderados incrementos posteriores, ese nivel del año 2003 se mantiene hasta hoy en la ciudad.

Algunas conclusiones sobre la aproximación macrosociológica y microsociológica a la orientación laboral

En este trabajo de investigación hemos intentado comprender, por una parte, y desde una óptica presidida por el análisis macrosociológico, el papel que juega la estructura de centros de orientación laboral de la ciudad en el mercado de trabajo local (modo de intervención, presencia y significado de los centros de orientación, representaciones sobre el capital simbólico de los centros para los diferentes agentes, tipos de públicos que gestionan, etc.), por otro lado, y utilizando el análisis anterior como complementario y necesario: hemos hecho un análisis microsociológico de la relación de orientación en su actualización en la interrelación orientador-usuario. Finalmente, y como forma de triangulación y corroboración de las hipótesis y conclusiones producidas, se ha efectuado un estudio de caso en el servicio de orientación de la Universidad de Granada. Aquí lo fundamental ha sido comprender, el papel que ocupa la orientación laboral en las estrategias de búsqueda y acceso al empleo que ponen en marcha los jóvenes titulados que pasan por este servicio, que representan por tanto, un público de alto capital escolar a la búsqueda de inserción laboral y social. Vamos a reproducir a continuación las principales conclusiones que hemos extraído en relación con los tres vectores centrales de este trabajo, que acabamos de enunciar y recordar.

En primer lugar formularemos una pregunta que responde a la intencionalidad primera y central de este trabajo de investigación: ¿qué es la orientación laboral? ¿Cómo podemos definirla y entenderla sociológicamente, produciendo una ruptura con el sentido común administrativo de sus significados oficiales al uso?

Quizás una de las constataciones de mayor calado en este trabajo sea el haber comprobado que la orientación laboral, aplicada en escenarios y mercados laborales pauperizados como el granadino, tiene menos que ver con el mundo del trabajo, que con un tipo

de intervención social que pone en juego a las esferas de lo educativo y del trabajo social. Por eso otra de las conclusiones a las que llegamos, ésta de naturaleza propiamente metodológica: *no pueden comprenderse adecuadamente los objetos de estudio en orientación laboral, o la relación entre orientador y usuario, si se hace desde enfoques metodológicos (que parecen ser los que mayoritariamente presiden estos estudios) simplificadores, que pretenden analizar el objeto reduciéndolo a una de las dimensiones que operan en su naturaleza, la dimensión que decide la disciplina social arbitrariamente segmentada del conjunto de interdependencias de lo social, desde la que trabaja, normalmente, el investigador.* Si se trata de un pedagogo, éste enfocará su análisis buscando (y por lo tanto, posiblemente preconociendo a priori, un mayor peso para lo educativo, del que realmente existe en la realidad) explicar las relaciones entre éxito escolar y orientación laboral, dimensiones pedagógicas de la orientación, etc., ignorando otras variables relevantes para comprender el objeto de una forma holística. Si se trata de un economista, intentará posiblemente, estudiar y presentar estas medidas en su aportación a la mejora de la autorregulación de los mercados, de su aporte a la mejora de la productividad en el trabajo. De esta forma lo más probable es que se produzcan visiones parciales y parcializadas de la orientación laboral, y que no se pueda llegar a comprender el fondo de las interdependencias entre disciplinas del saber social que hay en el objeto.

Es por ello que en esta investigación nos hemos visto obligados, puesto que se presentaba como una necesidad a medida que avanzaba el propio proceso de construcción del objeto de estudio, a adoptar un enfoque multidisciplinar, destinado a situar sociológicamente una actividad que consideramos se encuentra en el cruce de caminos de las siguientes disciplinas: la sociología de la educación, la sociología del trabajo y el trabajo social. También han sido necesarios para la comprensión, utilizar aportes de la economía y en menor medida de la psicología. Se ha intentado por tanto comprender el objeto con un abordaje multidisciplinar y que no encajonase su complejidad, y nos acercase a una comprensión holística del objeto de estudio.

Los centros de orientación laboral y el papel que juegan en la relación entre oferta y demanda de trabajo en un mercado local

La orientación laboral se constituye a modo de una acción *pedagógica extraordinaria* de leve impronta, que por las constricciones generales que impone la naturaleza de los actuales mercados de trabajo, se ejerce exclusivamente sobre la parte de la oferta, es decir sobre los usuarios. Con unos efectos directos sobre sus públicos que van desde el mero apaciguamiento psicológico (especie de intento de tranquilización) que pueden suponer una serie de explicaciones justificativas sobre la penuria de los mercados laborales y la dificultad general

para encontrar empleo en la ciudad, que actúan en el sentido de *calmar al pánfilo* tal y como lo entiende Erving Goffman, hasta el *reajuste* de aquellos aspectos más epidérmicos de los *capitales*, *las competencias* y *las actitudes*, las formas de presentación de sí de los parados. De cara a intentar acercar las características que observan y evalúan en ellos en relación con la búsqueda de empleo, con los requisitos con los que los orientadores laborales perciben que se está demandando el trabajo por la parte contratadora en el mercado.

Como las acciones pedagógicas extraordinarias de escaso calado que ponen en marcha los centros de orientación, parecen convertirse en lugares donde se reproducen los componentes principales de una cultura laboral y del acceso al empleo caracterizada por los valores centrales que se difunden en el seno de una economía de mercado flexible, y que son acordes esencialmente con los valores de una suerte de cultura empresarial. De este modo, su papel dentro de los mercados laborales locales donde hemos estudiado los centros de orientación, puede bien entenderse como el de *instancias de socialización secundaria*¹⁶⁰, donde se repiten y se insiste en cuestiones que son clichés sociales sobre el empleo, como se ha detallado en el corpus del trabajo.

Por lo tanto si su impacto cuantitativo en el juego de la oferta y la demanda de trabajo es relativamente bajo, como hemos dicho, estas medidas no dejan de representar un factor de intervención en las relaciones entre oferta y demanda de trabajo, que debido al actual estado de la relación de fuerzas entre éstos, se ve impelido a inclinar la balanza a favor de la parte más fuerte, dominante, en el mundo de las relaciones laborales. Los centros de orientación intervienen reduciendo los costes de transacción de los empleadores, mostrándose como gabinetes de selección directa (en las entidades de inserción laboral) o de preselección (las entidades de Andalucía Orienta como la Universidad de Granada) de los parados cuyos accesos al empleo gestionan.

Especialmente en los centros de orientación que trabajan con públicos con bajo capital escolar, y confinados a los trabajos más precarios y devaluados de los segmentos secundarios del mercado de trabajo, como serían las entidades que trabajan con poblaciones en riesgo de exclusión social, inmigrantes, etc., entidades como Cruz Roja, Cáritas o Granada Acoge, hemos descubierto, que el proceso de orientación laboral que llevan a cabo con los usuarios es

¹⁶⁰ Hay que tener en cuenta que la poca potencia de inculcación sobre sus públicos que tiene la orientación laboral se debe, entre otros aspectos, a la naturaleza temporal de estas medidas, que normalmente consisten, en el mejor de los casos e infrecuentemente, en tres o cuatro sesiones de orientación extendidas a lo largo de unos meses. Con una duración, que si bien oficialmente es de hasta dos horas de duración por sesión, hemos comprobado que suele ser siempre de duración inferior a la declarada oficialmente, con el fin de justificar el trabajo de los técnicos y los centros ante las instancias subvencionadoras.

utilizado como un índice de garantía por parte de pequeños empleadores de la ciudad. Que necesitan personas para tareas des-cualificadas en el sector servicios, atención y cuidado a personas mayores, tareas del hogar, donde la falta de recursos para afrontar los procesos de selección de personas con garantías de éxito parecen ser cubiertos, en parte, con el recurso a los centros de orientación. Estos servicios suponen en cierto modo una garantía de que el candidato enviado es *conocido* por los orientadores, que ponen en juego su capital simbólico cuando ofrecen un candidato a un puesto de trabajo.

Para asegurarse que tanto orientador como centro de orientación mantienen y protegen sus capitales simbólicos, los orientadores laborales se ven conducidos a ofrecer lo mejor de los recursos de orientación que manejan (por ejemplo en el caso de existir alguna oferta laboral que ofrecer) a aquellos usuarios que consideran que mejor podrán rentabilizarlos, lo que conduce a una de las paradojas centrales de estas medidas: *la orientación laboral es más útil para aquellos sujetos, que, pudiendo movilizar ya por sí mismo unos requisitos en términos de empleabilidad ya cercanos a los que demandan los empleadores, precisamente los usuarios, los parados, que menos la necesitan.* A través de las entrevistas efectuadas a usuarios del servicio de orientación laboral de la Universidad de Granada, también hemos podido comprobar esta regla general de la orientación con públicos de alto capital escolar: son los usuarios que más la necesitarían, los que más alejados están en cuanto a los valores de la empleabilidad que los orientadores laborales insuflan, los que más dificultades tienen para rentabilizar, u obtener algún beneficio por el paso de los servicios de orientación. Claro, esto deja de ser una paradoja si enmarcamos la situación en el contexto general en el que operan estas medidas: pretender resolver con medidas paliativas (en cierto grado) e individualizantes una cuestión social cuyas problemáticas tienen carácter estructural y son de naturaleza colectiva.

Los centros de orientación laboral (también podemos llamarlos servicios de orientación laboral) también tienen una intervención más indirecta, una influencia en la relación entre oferentes y demandantes de empleo, en la medida en que se constituyen, a modo de función latente (no manifiesta explícitamente), *en espacios de difusión* del ideario y de la filosofía empresarial de la flexibilidad que impera en el capitalismo globalizador de nuestros días.

Los orientadores laborales, que en sus propios procesos de profesionalización se ponen en contacto con el cultivo de una serie de disposiciones en relación con el mundo del empleo que hemos calificado, siguiendo básicamente el concepto de Mauger (2002) de *habitus flexible*, construyen sus tareas de orientación (escasamente definidas en cuanto a contenidos a realizar, o a formas de conducir las interacciones, o lo que aquí hemos llamado *relaciones de servicio en orientación*), echando mano de lo que mejor conocen, sus propias disposiciones, la visión del

mundo en términos de empleo que van formándose a modo de *habitus flexible* (básicamente adaptativo, y dócil con las condiciones laboral imperantes), a medida que van confrontando e incrementando su experiencia en el trato con los usuarios y el realismo de lo que pueden y no pueden hacer con ellos, con las competencias comunicacionales que han desarrollado y ensayado en sus fases de preparación para acceder a la orientación, en los cursos de formador de formadores, etc. Reforzando el concepto adoptado de la obra de Gérard Mauger con los hallazgos y conclusiones de este trabajo, creemos que el *habitus flexible*, de cuyos valores participan los orientadores laborales, y que a su vez transmiten en mayor o menor grado según los casos, a sus usuarios, puede caracterizarse con las siguientes notas: *pragmatismo con respecto al estatus quo de las relaciones de fuerza entre capital y trabajo en el mercado laboral, tendencia a la docilidad en las relaciones laborales, confianza en la responsabilidad y el esfuerzo individual como única forma de acceso al empleo, ignorancia y/o irrelevancia de la acción colectiva y sindical en relación con el mercado laboral, primado del trabajo asalariado como un fin en sí mismo, frente a la negociación de la calidad del mismo y fuerte creencia en la formación como requisito incuestionable y universal para el acceso exitoso al empleo.*

La orientación laboral: una relación de servicio constituida como acción pedagógica extraordinaria

¿Y en qué consiste una relación de orientación entre un orientador y un usuario de orientación? Partiendo del concepto de *relación de servicio* de Goffman (2001) hemos constatado la adecuación general del mismo para explicar en qué consiste la relación entre orientador y usuario, eso sí tomando en cuenta una serie de especificidades de la *relación de servicio en orientación* que son la que nos ayudan a comprender su naturaleza.

Por lo tanto caracterizamos en este trabajo la interacción entre un orientador laboral y un usuario de la orientación, como un *particular tipo de relación de servicio*, que se aleja del modelo ideal, expuesto por el mencionado autor en su libro *Internados*, en base a las siguientes variables:

- El orientador en su relación de servicio con el usuario, se encuentra constreñido por dos factores centrales: los objetivos que debe de cumplir con la entidad o servicio (establecimiento) en el que realiza su actividad. Y en segundo lugar el orientador debe de observar, de manera indirecta, los requerimientos de la sociedad en su relación con el usuario, que en esta relación de servicio específica coinciden muy ampliamente con los requerimientos del mercado laboral (las predisposiciones a que predispone la cultura del trabajo flexible imperante).

- A diferencia de la relación de servicio que puede darse entre un médico o un psicólogo y su paciente, y que se funda en parte por una fuerte asimetría entre los conocimientos expertos del profesional (el servidor) y los del lego (el usuario o el servicio), la orientación laboral presenta una gran paradoja, que permite a su vez entender muchos de sus dilemas. Los orientadores, poseyendo, en términos generales, mayor cantidad de información sobre la búsqueda de empleo que sus usuarios, *no disponen sin embargo de un conocimiento estandarizado, científicamente reconocido por todos, un conocimiento experto*, en suma, y por lo tanto no gozan del prestigio y del reconocimiento profesional del que gozan otros profesionales. Esta baja asimetría en el conocimiento de los valores y técnicas en cuanto a la búsqueda de empleo que se da entre orientador y usuario, es la diferencia esencial de este tipo particular de relación de servicio, que la hace problemática y que lleva a toda una serie de dificultades para que ésta pueda completarse de forma eficaz, con satisfacción para ambas partes.

- En relación con lo anterior, muchos usuarios, desconocedores incluso de la existencia de estos profesionales de la orientación, se ven envueltos en interacciones que pueden llegar a convertirse en relaciones de servicio en orientación, sin haberlas buscado específicamente, atraídos más bien por el capital simbólico de las entidades en las que se realiza la orientación laboral y muy especialmente, por las posibilidades de conseguir algún empleo concreto a partir de la existencia de recursos de intermediación laboral como bolsas de empleo u otros.

Así se ha constatado que un inmigrante que acuda a Cáritas o a Granada Acoge, por poner un ejemplo, en búsqueda de información sobre formas de alojamiento o cuestiones de gestión burocrática con la administración, puede acabar derivado al servicio de orientación laboral donde puede verse envuelto en una relación de servicio en orientación (lo cual no significa necesariamente que a la postre vaya a resultarle completamente inútil o infructífera). En el caso concreto de los usuarios del servicio de orientación de la Universidad de Granada, vinculado a la red de Andalucía Orienta sí hemos constatado con claridad que una buena cantidad de los usuarios que figuran en las memorias de actividad como beneficiarios de atención en orientación laboral, llegaron a ella sin conocerla y sin buscarla específicamente dentro de sus estrategias de acceso al empleo, acudiendo al centro atraídos por otras cuestiones como la búsqueda de información para realizar prácticas en empresas o la consulta de alguna oferta laboral concreta (para la que si se quiere optar como candidato hay que pasar necesariamente primero por el servicio de orientación laboral, necesariamente). Simplemente, y ésta es la trayectoria más extendida que hemos podido comprender: Los usuarios llegan motivados por el hecho de inscribirse en la bolsa de empleo del servicio de intermediación, y a

partir de ahí se ven envueltos en relaciones de orientación que en muchos casos ni desean ni juzgan de utilidad para sus necesidades de búsqueda de empleo.

Debido fundamentalmente a la baja asimetría en cuanto a conocimiento experto entre las partes, que ya hemos descrito, y a las carencias en materia propiamente laboral (no tener empleos que ofrecer, u otros tipos de recursos alternativos con que poder satisfacer ampliamente a sus usuarios) que constriñen sus intervenciones y debilitan su autoridad pedagógica en la relación, hemos encontrado que la buena marcha de una relación de servicio y su *construcción pasan por la creación de una empatía entre orientador y usuario, a través de la cual, y en ausencia de un capital cognoscitivo experto al que interpelar, el agente va construyendo una maya de compromisos morales con el usuario a través de los cuales resultan posibles los distintos procesos y contenidos en que se basará la intervención con el usuario*. En relación con ello, el *tacto*, que es una de las competencias comunicacionales que se cultivan en los cursos de formación, se convierte en una herramienta comunicativa de suma importancia para la construcción de relaciones de servicio. La existencia de homologías entre orientador-usuario, y especialmente la homología en cuanto a capital escolar, sería uno de los factores que facilitan el desarrollo adecuado de relaciones de servicio en orientación fructíferas, y esto lo creemos porque parece que se dan más posibilidades de que ambos agentes construyan una serie de *consensos de trabajo* que requieren de ese *tacto*, cuando presentan ciertas *homologías* que cuando esto no sucede así. Este sería otro factor que volvería a repercutir, negativamente en los más necesitados, teniendo en cuenta que no hay orientadores laborales que participen de una cultura laboral propia de los estratos sociales donde es generalizado el bajo capital escolar. Los orientadores laborales, procederían, muchos de ellos, de estratos sociales de clase media con padres que efectivamente poseen bajo capital escolar, pero ellos mismos poseen un alto capital escolar y se encuentran normalmente en procesos de ascenso social frente a ese capital, lo que no parece que sea inocuo en términos de *habitus* laboral y de sus formas de ver el mundo del empleo (es muy posible que esto esté favoreciendo la visión meritocrática casi generalizada que exhiben dentro de sus *habitus* flexibles).

Resumiendo la orientación laboral puede entenderse en términos generales como un conjunto de tareas y operaciones organizadas en el marco de una relación de servicio que tienden fundamentalmente a: 1) *infundir realismo a los usuarios sobre el estado del mercado de trabajo a fin de que reajusten sus expectativas laborales* y 2) *reconvertir las demandas de empleo de los usuarios en ofertas de formación y de mejora de la empleabilidad (aprender ciertas herramientas de búsqueda de empleo), y 3) intentar ajustar los capitales (capital escolar o formativo, capital lingüístico, capital cultural general en relación con la búsqueda de empleo), las competencias comunicacionales y las actitudes de sus usuarios para hacerlos más*

atractivos según los requerimientos que se le suponen a la demanda de trabajo. En definitiva para hacerles *más presentables o vendibles* en el mercado de trabajo. La acción de los orientadores se construye en base al empleo de ciertas herramientas como enseñar a los usuarios a elaborar un currículum vitae, una carta de presentación, hacerles ciertas llamadas al orden en el sentido de aspectos menores de la presentación de sí como incorrecciones en la forma de hablar o de vestirse para ir a una entrevista de trabajo, etc. Todo indica que es sobre competencias comunicacionales y sobre ciertos aspectos de la actitud de los usuarios ante el empleo, y de sus presentaciones de sí, donde la acción pedagógica puede tener algunos efectos sobre los usuarios, e incluso resultar relativamente rentable y útil para algunos de ellos como hemos visto en el trabajo. Todo ello en el marco de la influencia que puede suponer una acción pedagógica extraordinaria tal y como ya explicamos con anterioridad.

Debido a que la tarea del orientador permite incidir más sobre los capitales menos valiosos a la hora de encontrar empleo, y más sobre actitudes que sobre capitales, esto nos permite entender y corroborar lo ya explicado: *este tipo de medidas resultan más eficaces con aquellos públicos que menos las necesitan.* Es en aquellas personas que ya están predispuestas a ser ajustadas a los imperativos de este habitus laboral flexible con las que mejor se produce ese ajuste de capitales y actitudes descrito, como se comprueba también a través de las entrevistas efectuadas a los usuarios de la orientación.

Llegados a este punto en el que abordamos la naturaleza de la orientación laboral y su incidencia o posibles efectos sobre los públicos en los que se ejerce, resulta fundamental que desde los hallazgos de este trabajo hagamos ciertas precisiones frente a la caracterización de estas medidas de política activa de empleo que se han efectuado por parte de autores en los que venimos apoyando nuestro trabajo. En este sentido, creo que es obligado distanciarse y poner en observación el enfoque defendido por autores como Santos, Montalbá y Moldes (2004) o Ebersold (2004), según el cual las políticas activas de empleo serían políticas de control de la fuerza de trabajo, entrarían dentro de los esquemas disciplinarios de la clase obrera, al modo en que puede o ha podido caracterizarse el trabajo social. En nuestra humilde opinión una visión de ese tipo no estaría justificada con medidas del corte de la orientación laboral o los cursos de FPO. El concepto *control social* podría no resultar adecuado para describir la realidad de los contenidos de unas medidas, en las que: La voluntariedad de los usuarios en su participación¹⁶¹

¹⁶¹ Sólo han de asistir de manera forzada a visitar al orientador laboral un muy reducido número de usuarios que disfrutando de ayudas económicas o políticas pasivas, son coaccionados en principio a asistir bajo amenaza de perder la prestación económica que reciben. Pero incluso en esos casos, se ha mostrado que el poder coercitivo de la orientación como política activa de empleo queda anulado por el establecimiento de pactos tácitos entre orientador y *usuario forzado* en los que ambos salvan sus fachadas, sin que el usuario sea controlado en realidad por el orientador.

hace poco viable dotarlas de capacidad de control sobre los parados. La escasa autoridad pedagógica de los orientadores laborales sobre sus usuarios y la inexistencia tanto de recursos que ofrecer como de castigos que imponer hace impensable la posibilidad de controles coercitivos. Los protocolos de registro de sus intervenciones que siguen los orientadores laborales consisten en censar una serie de datos mínimos sobre la identidad de sus usuarios, datos que forman parte de aspectos públicos de la vida de las personas, como sus itinerarios laborales, y cuyo grado de intromisión en la vida privada o cuestiones delicadas de las trayectorias personales es irrelevante. En última instancia el interés central del orientador es sacar sus objetivos cuantitativos de atención adelante para defender su puesto de trabajo, y como sabemos y recordamos a continuación, los seguimientos de usuarios, por ejemplo, son inexistentes.

Con respecto a esta cuestión nuestra hipótesis es que si bien existe un proceso de *histéresis* en cuanto a las concepciones de trabajo que hay implícitas en la filosofía que anima las políticas activas de empleo, lo que significa, como dijimos, que el concepto de pleno empleo (igual que regía en el fordismo) sigue siendo el paradigma desde el que se piensan las políticas de intervención social, sin embargo todo indica que no sucede lo mismo con los modos de intervención, que encuentran en las políticas de empleo nuevas formas de tratar un problema para intentar dar, eso sí, con la misma solución: *El empleo asalariado y el paso por el mercado de trabajo como única forma posible de inserción social y de reconocimiento de ciudadanía*. Sin embargo los modos de intervención cambian, en la medida en que frente a políticas disciplinarias como las que han imperado en otras épocas, estas medidas parecen responder más a la *lógica de la irrelevancia que a la del control social*. Podríamos decir que los parados obedecen, dentro de este esquema, más a la etiqueta de *pesados o fastidiosos que de peligrosos o problemáticos*. Las políticas activas de empleo son medidas que actuarían más como mecanismos para tratar y para *entretener* a un sector de las clases populares que tiene más el carácter de población superflua, que de una clase obrera a la que hubiera que controlar para conjurar el posible peligro de su reorganización¹⁶². En estos modos de intervención se abdicar del control para dejar paso al *autocontrol*, donde, como dice Luis Enrique Alonso en su reciente libro *La crisis de la ciudadanía laboral*, las disciplinas del autocontrol fragmentan, precarizan e individualizan las formas de disciplina hasta convertirlas en “microsistemas de ajuste de los sujetos, muy eficiente y rentable, a los sistemas postfordistas de organización” (Alonso, 2007: 239)¹⁶³.

¹⁶² Conocemos bien el escenario de las actuales relaciones de fuerza en el mercado de trabajo globalizado a través de las obras de los autores que venimos citando, como Juan José Castillo, Luis Enrique Alonso, Gérard Mauger, Manuel Castells, y otros.

¹⁶³ En este sentido también el juicio de Zigmund Bauman sería muy similar, en cuanto a la forma de control de un sistema económico que parece encontrar su fuerza en la desregulación y en la huida

También comprobamos, que más allá del discurso oficial sobre la atención personalizada en orientación laboral, que justifica la propia existencia de la orientación laboral y su auge reciente, se demostraría en esta tesis que los orientadores laborales realizan una labor cotidiana en la que se ven llevados por una lógica de trabajo que no permite abordar las problemáticas de desempleo individuales de sus usuarios por falta de recursos especializados para ello, con lo que operan una serie de procesos de evaluación de capitales mediante los cuales los orientadores categorizan a sus usuarios dentro de los paradigmas de intervención para los que poseen respuestas desde el servicio.

Algunos ejemplos posibles: Persona empleable y motivada en la búsqueda de empleo, en proceso de clarificación de su objetivo profesional: Recomendación de seguimiento de cursos de perfeccionamiento, cuando los hay. Persona con un objetivo profesional muy definido y que busca intensamente un puesto en un área concreta: Entrega de listas de empresas que puedan contener información que le sea útil en la búsqueda (señalar que dentro de la falta de especialización de las tareas de los orientadores y de los instrumentos de búsqueda de empleo, algunos usuarios han señalado la ausencia que han percibido de información más adaptada a sus perfiles académicos y profesionales, por ejemplo listas de empresas organizadas según especialidades, etc.), persona que es evaluable como poco empleable, que no acepta entrar en el orden de una relación de servicio, que no muestra tacto ni comprensión en relación con la naturaleza y las limitaciones de la orientación laboral y que insiste en sus necesidades de empleo: Lo más probable es que reciba un trato burocratizado y que el orientador no insista en ofrecerle recursos con lo que su paso por la orientación será fugaz y sin rentabilización de las recetas que ésta puede aportar.

Hay que insistir aquí en una cuestión, que tal vez en el marco de unas conclusiones no haya quedado demasiado clara: Una de las tareas que los orientadores laborales efectúan es la de hacer lo que hemos llamado una evaluación de capitales de sus usuarios en relación con la *empleabilidad* que tienen y la búsqueda de empleo. Constreñidos por el imperativo central de la escasez de empleos e incluso de recursos formativos que ofrecer a sus usuarios, los orientadores laborales se encuentran siempre en un proceso de criba entre personas motivadas en la búsqueda, *empleables*, y por las que piensan que pueden hacer algo, y personas a las que juzgan como insuficientemente motivadas y que realmente no muestran tener una verdadera voluntad

constante de la norma, favoreciendo mecanismos de autodisciplinamiento y desorientación social por encima de otras formas de control: “No se da ninguna orden, no se escucha ninguna llamada a la disciplina. Si se escucha alguna apelación, ésta se dirige al interés individual y al entendimiento. La sanción que se ciernen sobre la conducta inapropiada es el perjuicio autoinflingido...” (Bauman, 2006: 125).

de trabajar, en un proceso que recuerda con mucha nitidez al proceso de criba entre *verdaderos* y *falsos pobres* que describe Castel (1997).

Que no existe, y no puede existir en las actuales condiciones en que se ejerce la orientación laboral, un trato personalizado, que sería propio de las denominaciones que recibe la orientación tales como *itinerario personalizado de inserción* o *acompañamiento al empleo*, lo muestra un indicador irrefutable: los orientadores, en contra de lo que se dice oficialmente, y tal y como se demuestra en este trabajo, no efectúan seguimiento alguno (en la inmensa mayoría de los casos, y salvo casos en los que se hayan podido establecer relaciones con tal grado de empatía que implican favorecer a unos usuarios sobre el resto) de sus usuarios en orientación.

Finalizada una sesión de orientación, el usuario tiene probabilidades completamente remotas de recibir una llamada telefónica en su casa por parte del orientador interesándose por su proceso de búsqueda de empleo.

La orientación laboral vista desde las trayectorias de inserción de usuarios con alto capital escolar

Para complementar los resultados obtenidos hasta el momento, se trabajó sobre las trayectorias de inserción laboral de jóvenes con alto capital escolar que pasan por el servicio de orientación de la Universidad de Granada, a fin de enmarcar la orientación laboral y el papel que juega dentro de estas trayectorias y de rescatar las representaciones que sobre las medidas activas de empleo presentan este tipo de públicos. Apuntaremos brevemente algunas conclusiones.

Las transformaciones conjuntas de los sistemas educativos, convertidos cada vez más en un espacio donde las familias intentan hacer sus apuestas y poner en marcha estrategias de ascenso o de mantenimiento del estatus y la posición social lo que ha llevado a la expansión de estos sistemas, y los mercados laborales, que han evolucionado en un sentido básicamente inverso: contrayendo la relación entre generación de riqueza y demanda de fuerza de trabajo (por razones tecnológicas, pero también organizativas y estratégicas de las propias empresas), ha llevado a un fenómeno sobresaliente en el mundo de las transiciones y del acceso al empleo: *el alargamiento de las trayectorias de formación y de acceso al mercado de trabajo*. Alargamiento de las trayectorias, ruptura de los modelos clásicos de transición que operaban en el fordismo (carrera laboral en torno a la cual se organizaba toda una vida), transiciones borrosas entre el empleo y el paro, transiciones borrosas entre formación y trabajo (no olvidemos la pujante cultura de formación para toda la vida que escuchamos hoy incluso en los

anuncios de televisión). La individualización de los riesgos hace que aparezcan, en lo laboral, trayectorias que resultan casi ilegibles con las categorías de las políticas de inserción tradicionales. Lo hemos podido documentar con ejemplos bastante detallados en los diez relatos de jóvenes buscadores de empleo con alto capital escolar que han pasado por los servicios de orientación de la Universidad de Granada.

Hay que destacar que la variable *tiempo* (que aquí se ha insertado en el concepto de *carrera moral del buscador de empleo*) y los efectos que el paso del tiempo va produciendo en la búsqueda, en el propio carácter de esos buscadores, en sus estrategias de búsqueda, en la variación de herramientas y objetivos de empleo, en el *devenir de sus carreras morales en el empleo y el acceso a éste*, se muestra determinante en relación con la orientación laboral, dentro de las trayectorias de los usuarios.

En esta tesis hemos identificado *dos fases dentro de ese proceso de búsqueda de empleo*, que si bien pueden darse superpuestas la una en la otra, dentro de la creciente complejidad de las transiciones y trayectorias, sin embargo son claramente diferenciables y distinguibles en el relato de los buscadores de empleo:

1) Que podríamos llamar de *ensayo o tanteo de posibilidades diversas de inserción laboral*.

2) *De búsqueda determinada e intensiva*.

Es muy importante señalar aquí, que es en el seno de esta segunda fase que nosotros constatamos, donde por regla general los buscadores de empleo conocen y acuden a los centros de orientación laboral.

¿Y cómo interviene la orientación laboral en las trayectorias de acceso al empleo de los usuarios de alto capital escolar? Reproduciremos aquí, muy brevemente las conclusiones generales a las que se ha llegado en el trabajo:

1) La orientación laboral no modifica, normalmente (puede darse algún caso muy excepcional), la estrategia general de búsqueda de empleo que los buscadores desarrollan y ponen en marcha con anterioridad a su llegada a los servicios de orientación apoyándose en los capitales y recursos que les circundan, especialmente en los apoyos familiares.

2) Se corrobora en los relatos de las trayectorias vistas la hipótesis ya defendida de que las posibilidades de éxito de una relación de servicio extendida en orientación, dependen en buena medida de la existencia de *homologías*, entre los orientadores y sus usuarios. El momento de la carrera moral del buscador de empleo, parece determinante para que los usuarios acudan al servicio con una actitud que pueda ser evaluada por los técnicos como favorable a las disposiciones que hay que tener para entablar relaciones de servicio de orientación. La prolongación del tiempo de búsqueda de empleo, y la entrada en fases de desmoralización que no permiten a los usuarios ocultar su frustración ante los técnicos es un factor negativo en términos de orientación laboral, lo cual tiene las implicaciones ya explicadas en términos de la relación entre aprovechamiento de la orientación y necesidades de los públicos que acuden.

3) Todo indica que los usuarios de los servicios de orientación acuden, en muchos casos, a estos centros, por razones que son independientes de la existencia de los servicios de orientación laboral en sí mismos. Es normalmente buscando otros servicios y en el transcurso de la realización de gestiones que implican otras áreas y funciones de los centros donde se ofrece orientación laboral cuando se acude a estos servicios. Es también, en muchas ocasiones, la posibilidad de vincularse a una esperanza de ser llamado desde la bolsa de colocación lo que atrae a una gran cantidad de sujetos al centro de orientación de la Universidad de Granada, lo que implica que su paso por la orientación laboral se presenta como una actividad poco conocida y poco valorada por sus beneficiarios. Esto además sería extensible al resto de servicios de orientación (en este caso de los que disponen de bolsas de colocación), y no una particularidad de la orientación que ofrece esta institución o centro concreto.

Algunas recomendaciones para un mercado laboral poco recomendable

Aunque no es el objetivo de este trabajo, ya que se ha intentado desvincular lo normativo de la reflexividad y de la objetividad a lo largo de todo el texto, no quisiéramos finalizar sin hacer algunas *recomendaciones, llegado este momento de cierre*, que pensamos servirían para mejorar la adecuación de estas medidas como la orientación laboral, de forma que podrían resultar más útiles a los que más las necesitarían y mejorar así sus rendimientos sociales y laborales.

- En primer lugar una cuestión que queda patente en este trabajo, es que la orientación laboral, siendo de por sí una medida de intervención en lo social y lo laboral de poco calado, y disponiendo de poco capital simbólico, de poco reconocimiento, entre los usuarios, se convierte en una actividad más estéril y difícil de mantener en la medida en que se ofrezca (y se ofrece) desconectada de oportunidades reales de empleo, o al menos de la posibilidad de poder acceder

a bolsas de trabajo por parte de los orientadores y en consecuencia de sus usuarios. En este sentido pensamos que mejoraría mucho el aprovechamiento que los usuarios podrían hacer de estas medidas si las distintas entidades que operan en el sector fuesen capaces de consensuar entre ellas una bolsa única de empleo, a nivel local, e interconectada con el resto de localidades del país (se predica mucho desde la orientación laboral que los usuarios sean móviles geográficamente, pero hemos comprobado en esta tesis que los jóvenes están más dispuestos a la movilidad geográfica que el propio mercado de trabajo predispuesto para ofrecerla, ya que no parece facilitarse mucho la movilidad de manera fáctica, con información sobre colocaciones, apoyo para los cambios de residencia, etc.). Bolsa de empleo, que eso sí, debería de estar convenientemente consensuada entre los diferentes agentes a fin de que las ofertas de trabajo se organizaran según las necesidades que presentan las particularidades de los distintos públicos potencialmente usuarios de la orientación y el acceso al empleo.

- Las políticas activas de empleo como la orientación laboral y también la formación profesional ocupacional, deberían de reorientar la tendencia que parece operar en la actualidad consistente en que resultan más útiles para los públicos de parados que menos las necesitan. En este sentido podrían vincularse estas medidas a programas específicos de creación de empleo para los colectivos más vulnerables y las personas que por unas u otras razones se presentan ante el mercado con menos capitales de empleabilidad. En el caso de los cursos de FPO, todo indica que el *coste alternativo* en términos económicos que supone su realización excluye de ellos a los parados en procesos de vulnerabilidad y exclusión social. Sería muy conveniente, para vincular más estas políticas con quienes más las necesitan y quienes mejor podrían justificar su eficacia y eficiencia, el que se creara un sistema de becas-salario para los que hicieran estos cursos, que tuviera en cuenta las necesidades de las unidades familiares donde están insertados los parados a formar. Esto era precisamente lo que se estuvo haciendo (quizás de forma insuficiente, pero al menos incipiente) en el inicio de estas políticas en Granada, en una fase que pareciera socializadora con respecto a dar a conocer su existencia y consolidar su implantación, política de becas que se fue abandonando quedando muy pocos cursos becados en la actualidad y con cantidades que no impiden la exclusión de los más necesitados de ellos. La conexión de la formación laboral y de la orientación, con el mundo de la empresa y del trabajo en instituciones públicas, ayuntamientos, empresas de inserción, etc., con las posibilidades de acceder a empleos reales a través de ellas, parecería contener la clave de su aceptación social a medio plazo. Tanto cursos como programas de orientación deberían de implicar más a entidades privadas y públicas para garantizar al menos un porcentaje de inserción laboral del total de usuarios a los que atienden.

- No parece científicamente sostenible que las políticas activas deban de implantarse como una forma para reducir las políticas pasivas y acorralar, de paso, los principios del Estado de Bienestar keynesiano. Al contrario ambas medidas deberían de considerarse complementarias, y establecer un carácter universal y voluntario para las políticas activas de empleo (recordemos que todavía hay casos en que se obliga a asistir a las políticas activas a beneficiarios de alguna prestación económica), ya que además, los intentos de sustituir o reducir las políticas pasivas a partir de las activas, serían muy discutibles desde el punto de vista de la equidad y la justicia social, y ni siquiera quedaría claro que sean beneficiosos en términos estrictamente económicos. Por lo tanto incrementar los gastos en unas y otras políticas, aplicándolas de manera flexible según las necesidades de los parados, y no según las necesidades de la administración o de un mercado laboral que no renuncia a disponer de abundante mano de obra barata, sería un enfoque muy beneficioso tanto para el trabajo que realizan los agentes del sector como para las personas paradas, vulnerables y en procesos de exclusión social.

- Todo indica que las políticas activas de empleo se están impulsando desde la Comisión Europea como una política universal a seguir, como guía de los principios de la intervención social contemporánea, sin tener en cuenta las diferencias históricas entre los Estados miembros donde se aplican, los diferentes regímenes de bienestar en que se encuadran esas sociedades, las diferencias entre mercados laborales locales en cuanto a capacidad para la generación de empleo, cuantitativa y cualitativamente. Una medida, como la orientación laboral, que puede ser útil para mejorar la relación entre la oferta y la demanda de trabajo en Estocolmo, puede resultar irrelevante a las necesidades de acceso al empleo de los parados de la ciudad de Valencia, o de Granada.

- Sería conveniente que junto con *políticas de oferta*, como las políticas activas de empleo, comenzaran a plantearse también *políticas de demanda* a fin de reducir la excesiva flexibilidad de los mercados laborales, que en muchos casos es generadora de sufrimiento humano sin que sus beneficios concretos en términos económicos se hayan demostrado y detallado con una mínima claridad. Ciertas garantías de derechos de ciudadanía, que no tengan que pasar necesariamente por el ojo de la aguja del mercado laboral, como la puesta en marcha de una *renta básica universal*¹⁶⁴ por ejemplo, pueden contener una potencialidad, incluso en términos de generación de riqueza económica (tal vez de otro tipo de riqueza, eso sí), a las que todavía nuestras sociedades no les han dado una oportunidad de mostrar sus virtualidades en funcionamiento. En este sentido, también Tezanos (2001: 244) se suma, como lo hacen otros

¹⁶⁴ Recordar que la primera formulación teórica de este concepto es debida y atribuida al filósofo holandés Phillipe Von Parijs

autores como André Gorz, o Luis Enrique Alonso, a la preocupación de encontrar vías para que la generación de actividad y el lazo social, en última instancia la supervivencia económica, deje de pasar por el imperativo universal de la participación en el mercado asalariado, ya que esto podría abocar a un callejón sin salida visible a corto o medio plazo. Como dice Gorz en varias de sus obras, el derecho a la existencia debería de desvincularse de la posesión de un salario, de un trabajo remunerado en la esfera de lo mercantil, lo que significa activar la imaginación local y los derechos de ciudadanía, primar el concepto de *actividad* frente al tradicional concepto de *trabajo*, sin caer en el determinismo de pensar que el trabajo en sí, desaparece.

Las políticas activas de empleo como la orientación laboral podrían resultar útiles y eficaces, pero parece que para que esto suceda deben darse en mercados laborales más ricos en puestos de trabajo efectivos, que el que hemos analizado para Granada, y a la vez imbricadas en un modelo de Estado del Bienestar que no abandone, como parece estar haciéndolo, ciertos rasgos redistributivos del keynesianismo, aunque para ello hayan de inventarse nuevas fórmulas hasta ahora inexploradas, como la *renta básica* a la que hemos hecho referencia. La utilidad central de tales medidas estaría en intentar la operación contraria a la que parece regir en nuestros días: hacer que el mercado de trabajo se adapte a las potencialidades, la creatividad y las actividades que realizan los seres humanos, y no pretender a toda costa encorsetar toda forma de actividad económica (que es a la vez una actividad social y relacional) de las personas, en la estrecha camisa de fuerzas del concepto estricto de empleo asalariado. Insistir una y otra vez en una fórmula que no parece arrojar resultados, como sucede con las políticas activas de empleo vinculadas a un concepto rígido de inserción por lo económico *recuerda, metafóricamente, al funcionamiento de una bicicleta estática: se invierte energía pero no hay movimiento. Siempre estaríamos en el punto de partida.*

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, M., LAPARRA, M. y GAVIRIA, M. (1995): *La caña y el pez: el salario social en las comunidades autónomas 1984-1994*, Madrid, Fundación FOESSA.

ALONSO, L. E. (1999): *Trabajo y ciudadanía*, Madrid, Trotta.

ALONSO, L. E. (1998): *La mirada cualitativa en sociología*, Madrid, Fundamentos.

ALONSO, L. E. (2000): *Trabajo y postmodernidad: el empleo débil*, Madrid, Fundamentos.

ALONSO, L. E. (2005): *La era del consumo*, Madrid, Siglo XXI.

- ALONSO, L. E. (2007): *La crisis de la ciudadanía laboral*, Barcelona, Anthropos.
- ALUJAS RUIZ, J. A. (2003): *Políticas activas de mercado de trabajo en España. Situación en el contexto europeo*, Madrid, Consejo Económico y Social.
- ALVAREZ, F. (1995): *Desigualdad y pobreza hoy*, Madrid, Talasa.
- AUBRET, J. y BLANCHARD, S. (2005): *Pratique du bilan personnalisé*, París, Dunod.
- AUTÉS, M. (1998): “L’insertion, une bifurcation du travail social”, *Revue Esprit*, Vol. 3-4, París, pp. 60-76.
- BARBIER, J. C. (2001): “Welfare to work policie in Europe: the current challenges of activation policies”, *Centre D’études de L’emploi*, Document de Travail núm.11, Noisy le Grand , Cedex, CEE, pp. 1-24.
- BARBIER, J. C. (2004): *La estrategia europea para el empleo, génesis, coordinación comunitaria y diversidad nacional*, París, Raport de Recherche pour la DARE, Ministère de Travail.
- BAUMAN, Z. (2006): *Comunidad, en busca de sentido en un mundo hostil*, Madrid, Siglo XXI.
- BEAUD, S. y WEBER, F. (2003): *Guide de l’enquête de terrain*, París, La Découverte.
- BECK, U. (1998): *¿Qué es la globalización?: falacias del globalismo, respuestas a la globalización*, Barcelona, Paidós.
- BECK, U. (2002): *La sociedad del riesgo global*, Madrid, Siglo XXI.
- BECKER, G. (1983): “Inversión en capital humano e ingresos”, en Toharia. L. (ed.), *El Mercado de Trabajo*, Madrid, Alianza Editorial, pp.39-65.
- BECKER, G. (1994): *Human capital: a theoretical and empirical análisis, with special reference to education*, Chicaco, Chicago University Press.
- BLAUG, M. (1983): “El estatus empírico de la teoría del capital humano: una panorámica ligeramente desilusionada” en TOHARIA, L. (ed.), *El mercado de trabajo, teorías y aplicaciones*, Madrid, Alianza, pp. 65-105.
- BOLTANSKI, L. y CHIAPELLO, E. (2002): *El nuevo espíritu del capitalismo*, Madrid, Akal.
- BOURDIEU, P., CHAMBOREDON, J. C. y PASSERON, J. C. (2001): *El Oficio de sociólogo*, Madrid, Siglo XXI.
- BOURDIEU, P. (1974): “Avenir de classe et casualité du probable”. *Revue Française de Sociologie*, núm. 15, París, Centre National de la Recherche Scientifique, pp. 3-42.

- (1991): *El sentido práctico*, Madrid, Taurus.
- (1991): *La distinción: criterios y bases sociales del gusto*, Madrid, Taurus.
- (1997): “Le champ économique”, Actes de la Recherche en Sciences Sociales, núm.119, París, Centre Nationale de la Recherche Scientifique, pp. 48-67.
- (1999): *La miseria del mundo*, Madrid, Akal.
- (2000): *Cuestiones de sociología*, Madrid, Istmo.
- (2000): *Poder, derecho y clases sociales*, Bilbao, Desclée de Brouwer.
- (2001): *El oficio de sociólogo*, Madrid, Siglo XXI.
- (2003): *Las estructuras sociales de la economía*, Barcelona, Anagrama.

BOURDIEU, P. Y PASSERON, J. C. (1981): *La reproducción: elementos para una teoría del sistema de enseñanza*, Barcelona, Laia.

CALLEJO, J. (2001): *El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación*, Barcelona, Ariel.

CASAL, J. (1996): “Modos emergentes de transición a la vida adulta en el umbral del siglo XXI: Aproximación sucesiva, precariedad y desestructuración”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm., 75, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, pp. 295-316.

CASTEL, R. (1988): “Du travail social à la gestion sociale du non travail”, *Revue Esprit*, vol., 3-4, París, pp. 28-48.

CASTEL, R. (1997): *La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*, Buenos Aires, Paidós.

CASTELLS, M. (1995): *La ciudad informacional: tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*, Madrid, Alianza.

CASTELLS, M. (1996): “El futuro del Estado del Bienestar en la sociedad informacional”, *Revista Sistema*, núm., 131, Madrid, Fundación Sistema, pp. 35-53.

CASTELLS, M. (2000): *La era de la información: economía, sociedad y cultura*, Madrid, Alianza.

CASTILLO, J. J. (1998): *A la búsqueda del trabajo perdido*, Madrid, Complutense.

CASTILLO, J. J. (1999): *El trabajo del futuro*, Madrid, Complutense.

CASTÓN BOYER, P. (1996) “La sociología de Pierre Bourdieu”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm., 76, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, pp.75-98.

CASTÓN BOYER, P. e IGLESIAS DE USSEL, J. (2002): “La vida familiar de la mujer trabajadora andaluza”, *Revista de Estudios Regionales*, núm., 64 Universidades Públicas de Andalucía, pp.125-166.

CHAUVIÉRE, M. (2004): “El tratamiento social de la cuestión social”, *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, núm.,11 y 12, Granada, Escuela Universitaria de Trabajo Social, pp. 18-19.

COMISIÓN EUROPEÉENNE (2006): *Principales étapes de la SEE*, Bruxelles, Travail et Affaires Sociales. A consultar en la dirección de internet: http://ec.europa.eu/employment_social/employment_strategy/develop_fr.htm.

COMISIÓN DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES (2005): *Project de rapport Conjoint sur l'emploi 2004/2005*, Bruxelles.

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL (2005): *Desequilibrios ocupacionales y políticas activas de empleo: sesión ordinaria del pleno del 26 de Enero*, Madrid, CES.

CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL (2001): *La Estrategia Europea de Empleo*, Madrid, CES.

DE LA GARZA TOLEDO, E. (1999): “Fin del trabajo o el trabajo sin fin, el trabajo del futuro” en CASTILLO, J.J., *El trabajo del futuro*, Madrid, Editorial Complutense, pp. 13-41.

DE PABLOS, J. C. (ed.) (2007): *El empleo de cerca: estudios sobre agentes y estructuras en la provincia de Granada*, Granada, Editorial Universidad de Granada.

DELORS, J. (1993): *Croissance, compétitivité, emploi. Les dédits et les pistes pour entrer dans le 21ème Siécle*, Bruxelles, Comisión Européenne.

DEMAZIÉRE, D. y DUBAR, C. (1997): *Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion*, París, Nathan.

DIAMANTOUPOULOU, A. (2002): *Informe sobre el estado de la estrategia europea para la inclusión social*, Bruselas, Comisión Europea.

DOERINGER, P. B. y PIORE, M. J. (1985): *Mercados internos y análisis laboral*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

DONALD SUPER, D.E. (1960): “Les techniques d'entretien”, *Boullletin de L'INETOP*, núm.,16, vol., 2, París, INETOP, pp. 107-115.

EBERSOLD, S. (2004): “L'insertion ou la délégitimation du chomeur”, *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, núm., 154, París, Centre National de la Recherche Scientifique, pp. 94-102.

ESPING-ANDERSEN, G. (1990): *The three worlds of welfare capitalism*, Oxford, Poliy Press.

FERNÁNDEZ PALOMARES, F. (2004): *Sociología de la Educación*, Madrid, Pearson.

FINA SANGLAS, L. (2001): *Mercado de Trabajo y Políticas de Empleo*, Madrid, Comité Económico y Social.

GALLEGO, R., GOMA, R. y SUBIRATS, J. (2003): *Estado del Bienestar y comunidades autónomas*, Madrid, Tecnos.

GARCIA, M., IBÁÑEZ, J. y ALVIRA, F. (2002): *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza.

GARCÍA SERRANO, C. y MALO, M.A. (2002): “Mercado de trabajo, pobreza y exclusión social”, en RODRIGUEZ CABRERO, G. y SOTELSEK SALEM, D. (eds.), *Apuntes sobre bienestar social*, Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá, pp. 317-342.

GAUTIER, J. (2003): “¿Quelle troisième voie? Repenser l’articulation entre marché de travail et Protection sociale”, Bruxelles, Document de Travail de la CEE, núm.,30.

GAUTIER, J. (2003): *Transitions et trajectoires sur le marché de travail en France: mutation et conséquences*, París, Troisième Entretiens de L’emploi, ANPE.

GAZIER, B. (1999): “Employabilité: Concepts et politiques”, MISEP Politiques, núm., 67-68, Bruxelles, pp. 38-51.

GERREMEK, B. (1989): *La piedad o la horca: Historia de la miseria y de la caridad en Europa*, Madrid, Alianza.

GOFFMAN, E. (1981): *La presentación de sí en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu.

GOFFMAN, E. (2001): *Internados*, Buenos Aires, Amorrortu.

GONZÁLEZ, J.J. y REQUENA, M. (2005): *Tres décadas de cambio social en España*, Madrid, Alianza.

JOSEPH, I. y GOFFMAN, E.(1990): *Le parler frais d’ Erving Goffman*, París, Minuit.

GOMÀ, R. Y SUBIRATS, J. (1998): *Políticas públicas en España*, Barcelona, Ariel.

GOMÀ, R. y SUBIRATS, J. (eds.) (2003): *Estado de Bienestar y comunidades autónomas: la descentralización de las políticas sociales en España*, Madrid, Tecnos.

GORZ, A. (1998): *Misérias del presente, riqueza de lo posible*, Buenos Aires, Paidós.

GINER, S., LAMO DE ESPINOSA, E. Y TORRES, A. (eds.) (1988): *Diccionario de Sociología*, Madrid, Alianza Editorial.

GUICHARD, J. y HUTEAU, M. (2001): *Psychologie de l’orientation*, París, Dunod.

HERRERA, M. y CASTÓN, P. (2003): *Las políticas sociales en las sociedades complejas*, Barcelona, Ariel.

IBÁÑEZ, J. (1979): *Más allá de la sociología*, Madrid, Siglo XXI.

INGLEHART, R. (1994): *Tendencias mundiales de cambio en los valores sociales y políticos*, Madrid, Fundesco.

JANOSKI, T. (1990): *La economía política del desempleo, la política de empleo activa en Alemania Occidental y en EEUU*, Madrid, Colección Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

KOK, W. (2004): *Hacer frente al desafío. La estrategia de Lisboa para el crecimiento y el empleo*, Bruselas, Comisión Europea.

PASSERON, J.C. (1982): L'inflation des diplomes, *Revue Francaise de Sociologie*, núm., 23, vol., 4, París, Centre National de la Recherche Scientifique, pp. 551-554.

JOHNSON, N. (1987): *El Estado del Bienestar en transición, la teoría y la práctica del pluralismo de bienestar*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (1995): *La política de empleo en España. Informe de base sobre instituciones, procedimientos y medidas de política de empleo*, Madrid.

LAHIRE, B. (2002): *Portraits Sociologiques. Dispositions et variations individuelles*, París, Nathan.

LAHIRE, B. (1995): *Tableaux de familles. Heurs et malheurs scolaires en milieux populaires*, París, Gallimard, Seuil.

LANDETA, J. (1999) *El método delphy*, Barcelona, Ariel.

LATIESA, M. (1991): *El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos*, Granada, Universidad de Granada.

LATIESA, M. (2002): "Validez y fiabilidad de las observaciones sociológicas", en GARCÍA, M., IBÁÑEZ J. y ALVIRA, F. (eds.), *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, pp. 335-365.

IBAÑEZ, J. (1992): "Perspectivas de la investigación social: el diseño de en las tres perspectivas", en GARCIA, M., IBÁÑEZ J. y ALVIRA, F. (eds.), *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, pp. 51-87.

LAYARD, R. (1996): *La crisis del paro*, Madrid, Alianza.

LAYARD, R., NICKELL, S. y JACKMAN, R. (1991): *El paro: los resultados macroeconómicos y el mercado de trabajo*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

LEBARON, F. (2000): *La croyance économique, les économistes entre science et politique*, París, Seuil.

- LOPE PEÑA, A. (2000): *¿Sirve la formación para el empleo?*, Madrid, Consejo Económico y Social.
- LOVERIDGE, R. y MOK, A. L. (1979): *Theories of labour market segmentation*, Dordrecht, Kluwer Academic Publishers Group.
- MANTHEI, R. (1997): *Counselling: The skills of findings solutions to problems*, Londres, Routledge.
- MARTIN CRIADO, E. (1991): “Del sentido como producción: elementos para un análisis sociológico del discurso”, en LATIESA, M., *El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos*, Granada, Universidad de Granada, pp. 187-212.
- MARTIN CRIADO, E. (1997): “El grupo de discusión como situación social”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm., 79, Madrid, CIS, pp. 81-112.
- MARTIN CRIADO, E. (1997): “Los decires y los haceres”, *Papers*, núm., 56, Barcelona, Universidad Autónoma, pp. 57-71.
- MARTIN CRIADO, E. y otros. (2000): *Familias de clase obrera y escuela*, Bilbao, Iralka.
- MARTIN NAVARRO, J. L. (1995): *Paro y búsqueda de empleo: una aproximación desde la teoría económica*, Sevilla, Universidad de Sevilla.
- MAUGER, G. (2002): “Las políticas de inserción. Una contribución paradójica a la desestabilización del mercado de trabajo”, *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, núm., 10, Granada, Escuela Universitaria de Trabajo Social, pp. 73-98.
- MAUGER, G. (2004): “Capital, campo y habitus”, *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, núm., 11 y 12, Granada, Escuela Universitaria de Trabajo Social, pp. 91-105.
- MERTON, R. K., FISKE, M. y KENDALL, P. L. (1956): *The focused interview*, Glencoe, Free Press.
- MIGUELEZ, F. y PRIETO, C. (1999): *Las relaciones de empleo en España*, Madrid, Siglo XXI.
- MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (1995): *La política de empleo en España. Informe de base sobre instituciones, procedimientos y medidas de política de empleo*, Madrid.
- MORENO PESTAÑA, J. L. (2003): “¿Qué significa argumentar en sociología? El razonamiento sociológico según Jean Claude Passeron”, *Revista Española de Sociología*, núm., 3, Madrid, FES, pp. 87-98.
- MOYANO ESTRADA, E. y PÉREZ YRUELA, M. (1999): *Informe Social de Andalucía (1978-1998): dos décadas de cambio social*, Sevilla, Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía.

- MURRAY, C. (1984): *Losing ground, American Social Policy, 1950-1980*, New York, Basic Books.
- NARENDRANATTAN, W., NICKEL, S. Y STERN, J. (1985): “Unemployment benefits revisited”, *The Economics Journal*, vol., 95, Oxford, Royal Economic Society, pp. 307-329.
- NAVARRO, V. (1998): *Neoliberalismo y Estado del Bienestar*, Barcelona Ariel.
- OCDE (1990): *Labour market policies for the 1990,s* (versión castellana), Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- OFFE, C. (1990): *Contradicciones del Estado de Bienestar*, Madrid, Alianza.
- PARSONS, F. (1990): *Choosing a Vocation*, Boston, Houghton Mifflin.
- PASSERON, J.C. (2003): *Le raisonnement sociologique*, París, Albin Michel.
- PASSERON, J.C. (1981): “L’inflation des diplômes: remarques sur l’usage de quelques concepts analogiques en Sociologie”, *Revue Française de Sociologie*, núm., 23, París, Centre Nationale de la Recherche Scientifique, pp. 551-584.
- PAUGAM, S. y GALLIE, D. (2002): *Social Precarity and Social Integration*, Bruxelles, Rapport pour la Commission Européenne base sur l’eurobaromètre 56.1.
- PÉREZ BOULLOSA, A. y BLASCO CLAVO, P. (2001): *Orientación e inserción profesional: Fundamentos y tendencias*, Valencia, Nau Llibres.
- PINTO, L. (1998): *Pierre Bourdieu et la théorie du monde social*. París, Albin Michel.
- PIORE, M. (1983): “La importancia de la teoría del capital humano para la economía del trabajo; un punto de vista disidente”, en TOHARIA, L. (ed.), *El mercado de trabajo, teorías y aplicaciones*, Madrid, Alianza, pp.105-115.
- RAPPORT (2000): *Observatoire nationale de la pauvreté et de l’exclusion sociale*, París, La documentation française.
- RECIO, A. (1997): *Trabajo, Personas, Mercados*, Madrid, Icaria.
- RIFKIN, J. (1996): *El fin del trabajo, nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: El nacimiento de una nueva era*, Barcelona, Paidós.
- RODRIGUEZ CABRERO, G. (2004): *El Estado del Bienestar en España: debates, desarrollo y retos*, Madrid, Fundamentos.
- RODRIGUEZ CABRERO, G. y SOTELSEK SALEM, D. (2002): *Apuntes sobre bienestar social*, Alcalá de Henares, Universidad de Alcalá.

ROSSETTI, N. (2003): “Las políticas activas de empleo en las comunidades autónomas”, en GOMÁ, R. Y SUBIRATS, J. (Eds.), *Estado del Bienestar y comunidades autónomas*, Madrid, Tecnos, pp. 123-142.

ROGERS, C. R. (1970): *La relation d'aide et la psychothérapie*, París, Editions Sociales Françaises.

ROSANVALLON, P. (1995): *La nueva cuestión social: repensar el Estado providencia*, Buenos aires, Manantial.

SANTOS ORTEGA, A. (2003): “La invasión de la ideología empresarial en los márgenes del mercado de trabajo...”, *Cuadernos de Relaciones laborales*, núm.,1, vol., 21, Madrid, Universidad Complutense, pp. 107-128.

SANTOS, A., MONTALBA, C. y MOLDES, R. (2004): *Paro, exclusión y políticas de empleo, aspectos sociológicos*, Valencia, Tirant Lo Blanch.

SARASA, S. y MORENO, L. (1995): *El Estado del Bienestar en la Europa del Sur*, Madrid, Centro Superior de Investigaciones Científicas.

SARRIES SANZ, L. (1993): *Sociología de las relaciones industriales en la sociedad*, Zaragoza, Mira.

SCHAWARTZ, H. y JACOBS, J. (1984): *Sociología cualitativa: método para la reconstrucción de la realidad*, México, Trillas.

SEMPERE, A., CANO, y otros (2001): *Políticas sociolaborales*, Pamplona, Eunate.

SENNETT, R. (2000): *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Barcelona, Anagrama.

EBERSOLD, S. (2004): “L’insertion ou la délégitimation du chomeur”, *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, núm., 154, París, Centre Nationale de la Recherche Scientifique, pp. 94-102.

SIMONIN, B. (2000): “Diversité persistente des conduite de recherche d’emploi”, *Centres d’ Etudes de L’emploi, Quatre Pages*, núm., 39, Noisy le Grand , Cedex, CEE.

STÉPHANE, B. y PIALOUX, M. (2003): *Violences urbaines, violences sociale*, París, Fayard.

TEZANOS, J .F. (2001): *La sociedad dividida, estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*, Madrid, Biblioteca Nueva.

TEZANOS, J .F. (2001): *El trabajo perdido, ¿hacia una civilización postlaboral?*, Madrid, Biblioteca Nueva.

TEZANOS, J. F. (1999): *Tendencias en desigualdad y exclusión social: tercer Foro sobre tendencias sociales*, Madrid, Sistema.

THOMAS, H. (1997): *La production des exclus: Politiques sociales et processus de désocialisation sociopolitique*, París, Éditions G. Crés et Cie.

TOHARIA, L. (1983): *El Mercado de trabajo, teorías y aplicaciones*, Madrid, Alianza Editorial.

TORRES ALBERO, C. (2005): “Representaciones sociales de la ciencia y la tecnología”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm., 111, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, pp. 9-44.

VALLERAND, R. J. y THILL, E. (1993): *Introduction a la psychologie de la motivación*, París, Vigot.

VAN BERKEL, R. y HORNEMANN MOLLER, I. (2002): *Active Social Policies in European Union*, Bristol, The Policy Press.

VERDES-LEROUX, J. (1978)- *Le travail Social*, París, Minuit.

WACQUANT, L. (2000): *Las cárceles de la miseria*, Madrid, Alianza.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

ALBA, A. (2000): *La riqueza de las familias, mujer y mercado de trabajo en la España democrática*, Barcelona, Ariel.

BAUMAN, Z. (1999): *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*, Barcelona, Gedisa.

BAUMAN, Z. (2005): *Modernidad y ambivalencia*, Barcelona, Anthropos.

CARTER, J. (1998): *Posmodernity and the fragmentation of welfare*, London, Routledge.

CASILDA, R. y TORTOSA, J. M. (eds.) (1996): *Pros y contras del Estado del Bienestar*, Madrid, Tecnos.

CROMPTON, R. (1994): *Clase y estratificación. Una introducción a los debates actuales*, Madrid, Tecnos.

CROZIER, M. (1963): *Le phénomène bureaucratique*, París, Seuil.

CROZIER, M. (2000): *Á quoi sert la sociologie des organizations?*, París, Seli Arslan.

DOMINELLI, L. (1997): *Sociology for social work*, London, Macmillan.

DONOVAN, J. (1980): *The politics of poverty*, Washintong D.C., University Press of America.

- ESPING-ANDERSEN, G. (1985): *Politics Against Markets*, Princeton, University Press.
- FERNÁNDEZ ENGUITA, M. (1992): *Educación, formación y empleo en el umbral de los noventa*, Madrid, CIDE.
- FLORA, P. y HEIDENHEIMER, A. (1981): *The development of welfare states in Europe and America*, New Brunswick, Transaction Books.
- FUKUYAMA, F. (1992): *El fin de la historia y el último hombre*, Barcelona, Planeta.
- GALINDO CALVO, P. (2006): *La cultura empresarial. Estudio sociológico del pequeño empresario granadino*, Granada, Universidad de Granada.
- GARMENDIA, J. A. y PARRA LUNA, F. (1993): *Sociología industrial y de los recursos humanos*, Madrid, Taurus.
- GRANOVETTER, M. (1974): *Gettings a job. A study of contacts and carrers*, Cambridge, Harvard University Press.
- HABERMAS, J. (1975): *Problemas de legitimación en el capitalismo tardío*, Buenos Aires, Amorrortu.
- MARSHALL, T. H. (1963): *Class, citizenship and social development*, Chicago, University of Chicado Press.
- MYRDAL, G. (1960): *Beyond the welfare state*, New Haven, Yale University Press.
- NAVARRO, V. (2000): *Globalización económica, poder político y Estado del Bienestar*, Barcelona, Ariel.
- O'CONNOR, J. (1973): *The fiscal crisis of state*, New York, St. Martin's Press.
- OFFE, C. y HEINZE, R .G. (1992): *Beyond employment: Time, work, and informal economy*, Oxford, Polity.
- PIORE, M. y SABEL, C. F. (1984): *The second industrial divide. Possibilities for Prosperity*, New York, Basic Books.
- POLANYI, K. (1989): *La gran transformación. Crítica del liberalismos económico*, Madrid, La piqueta.
- PUELLES, M. (1986): *Educación e ideología en la España contemporánea*, Barcelona, Labor.
- RITTER, G. A. (1981): *El Estado social, su origen y desarrollo en una comparación internacional*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- SABEL, C. (1982): *Work and politics*, Cambridge, Cambridge University Press.

SALCEDO MEGALES, D. (1998): *Autonomía y bienestar. La ética del trabajo social*, Granada, Comares.

SCHMIDTZ, D. y GOODIN, R. E. (2000): *El bienestar social y la responsabilidad individual*, Madrid, Cambridge University Press.

THUROW, L. (1975): *Generating inequality*, New York, Basics Books.

TURNER, B. (1986): *Citizenship and capitalism*, London, Allen Unwin.

WILENSKY, H. L. (1975): *The welfare state and equality*, Berkeley, University of California Press.

ANEXOS

ANEXO I

AÑO/MES	<u>1ª VARIABLE (%)</u>	<u>2ª VARIABLE (%)</u>	<u>3ª VARIABLE (%)</u>
Julio 1997			
Diciembre 1997	Paro (45'6%)	Terrorismo (23%)	Drogas (21'8%)
Julio 1998	Paro (81%)	Terrorismo (49'7%)	Drogas (27'5%)
Diciembre 1998	Paro (49'5%)	Drogas (18'5%)	Terrorismo (16'2)
Julio 1999			
Diciembre 1999	Paro (40'9%)	Terrorismo (21'5%)	Drogas (17'7%)
Julio 2000			
Diciembre 2000	Terrorismo (77%)	Paro (59'9%)	Drogas (15'2%)
Julio 2001	Terrorismo (73'5%)	Paro (59'4%)	Drogas (16'1%)
Diciembre 2001	Paro (62'9%)	Terrorismo (62'3%)	Drogas (15'4%)
Julio 2002	Paro (62'1%)	Terrorismo (50'1%)	Inmigración (24'1%)
Diciembre 2002	Paro (61%)	Terrorismo(43'8%)	Desastre Prestige (26'4%)
Julio 2003	Paro (61'1%)	Terrorismo(39'5%)	Inseguridad

			Ciudadana (23´4%)
Diciembre 2003	Paro (57´9%)	Terrorismo (39´7%)	Inseguridad Ciudadana (21´4%)
Julio 2004	Paro (56´9%)	Terrorismo (44´1%)	Inseguridad Ciudadana (18´7%)
Diciembre 2004	Terrorismo (55´1%)	Paro (53´8%)	Inmigración (17´8%)
Julio 2005	Paro (52%)	Terrorismo (50´4%)	Inmigración (21´7%)
Diciembre 2005	Paro (46´6%)	Inmigración (28%)	Terrorismo (26´6%)
Julio 2006	Paro (46´8%)	Inmigración (35´9%)	Terrorismo (26´9%)
Diciembre 2006	Paro (42´1%)	Inmigración (38´3%)	Vivienda (29´7%)
Julio 2007	Terrorismo (44´1%)	Vivienda (36´7%)	Paro (36´5%)

ANEXO II

CUESTIONARIO DELPHY, O CUESTIONARIO POR CORREO ELECTRÓNICO

En este cuestionario de técnica Delphy, vamos a abordar los bloques temáticos que se exponen debajo, que vienen representados por una serie de preguntas cada uno, entre las cuales se ha dejado un espacio suficiente (de dos a tres párrafos) para su contestación. En cualquier caso que cada uno de los EXPERTOS participantes conteste a las cuestiones planteadas con el grado de profundidad que desee. Existen cuestiones que se contestan con una línea, incluso con una palabra, un sí o un no, pero en cualquier caso, la filosofía de esta técnica, es que cada EXPERTO pueda elaborar su discurso, en base a sus conocimientos, opiniones, experiencias, etc., y no se trata por tanto de un cuestionario tipo “encuesta” (con preguntas cerradas), sino todo lo contrario, la técnica es abierta, y son ustedes los que gozan de toda libertad para darle un sentido u otro a las cuestiones planteadas.

En caso de que alguno de los expertos llegue a bloques temáticos o cuestiones que desconozca en función de que su ámbito de actuación no le permite poder conocer lo que se plantea (creemos que esto se dará muy minoritariamente, ya que todas las cuestiones se pueden abordar desde la experiencia de las personas contactadas, importa la experiencia, lo que uno ha vivido, sus “opiniones al respecto”, no se busca el conocimiento que ya pueda estar reflejado en documentos oficiales emanados de distintas instituciones, por esta razón, pensamos que las cuestiones planteadas son susceptibles de responderse con facilidad), rogamos lo indique en ese caso, pudiendo utilizar para ello la siguiente fórmula: NSS (no se sabe).

Así mismo, rogamos que al final del cuestionario, los EXPERTOS participantes, puedan formular las objeciones que crean oportunas al propio cuestionario, la necesidad de abordar temáticas de interés que no se hayan contemplado, o viceversa.

Muchas gracias.

BLOQ. 1. Definición e implantación de las políticas activas en Granada

BLOQ. 2 Políticas activas (especialmente orientación laboral y formación) y colectivos en situaciones de vulnerabilidad social y riesgo de exclusión

BLOQ. 3. Políticas activas y su relación con las políticas sociales generales y el Estado del Bienestar obstáculos detectados y propuestas de mejora

BLOQ. 4. Relación entre políticas activas y políticas pasivas

BLOQ. 5. Los procesos de orientación laboral

BLOQ. 6. Coordinación entre entidades y partenariado

BLOQ. 7. La evaluación

BLOQ. 1. Definición e implantación de las Políticas activas en Granada

- ¿Cómo y cuándo cree usted que comienzan a darse los primeros proyectos y programas de PAs (formación, orientación laboral) en la ciudad de Granada?
- ¿Cómo actuaron las diferentes instituciones que comenzaron a implantar y consolidar medidas de política activa de empleo en Granada?
- ¿En su opinión, cómo cree usted que ha desempeñado su papel la Comisión Europea en ese proceso de implantación y consolidación de políticas activas?
- ¿Cuáles cree usted que son los objetivos con los que se definen estas medidas de PAs?

- En cuanto a los planes nacionales de empleo ¿Cree usted que han incorporado adecuadamente los objetivos europeos, se han definido a nivel nacional objetivos claros y viables para darle eficacia a las PAs?

BLOQ. 2. Políticas activas (especialmente orientación laboral y formación) y colectivos en situaciones de vulnerabilidad social y riesgo de exclusión

- ¿Cómo se relacionan las PAs con los colectivos en exclusión? ¿Cómo cree usted que conectan con los parados en general, o con los colectivos excluidos?
- ¿Cómo debería valorarse la utilidad de las PAs (orientación laboral y formación) para ayudar a los más excluidos de Granada a salir de sus situaciones sociales de precariedad y exclusión?
- ¿Propondría usted, desde su experiencia y opinión personal, medidas complementarias, o correcciones de las actuales PAs, que las hicieran más eficaces con los colectivos excluidos, en su opinión?

BLOQ. 3. Políticas activas y su relación con las políticas sociales generales y el Estado del Bienestar Obstáculos detectados y propuestas de mejora

- ¿Qué destacaría usted como virtudes fundamentales de las PAs (formación y orientación laboral), y como defectos fundamentales de éstas?
- ¿Qué obstáculos fundamentales ha detectado usted en el proceso de implantación de estas PAs en Granada?
- ¿Cómo piensa usted que podría hacerse para mejorar el funcionamiento y la efectividad de las PAs en la ciudad de Granada?
- ¿Propondría usted medidas de política de empleo y exclusión social, alternativas a las PAs? En caso de respuesta afirmativa, indique brevemente (a grandes rasgos), cuáles podrían ser estas medidas.

BLOQ. 4. Relación entre políticas activas y políticas pasivas

- ¿Cuál de estas dos políticas sociales (las políticas activas y las políticas pasivas) considera usted más útil para combatir el paro y la exclusión social?

- ¿Cómo podían combinarse adecuadamente estas dos formas de políticas sociales para conseguir los mejores resultados de eficacia y eficiencia? ¿Cree usted que actualmente están conectadas entre sí y combinadas de la manera adecuada?

BLOQ. 5. Los procesos de orientación laboral

- ¿Cómo funciona un itinerario personalizado al empleo, o un servicio de “acompañamiento al empleo”? ¿Cuándo comienza usted a oír hablar de este concepto?
- ¿Gozan, según su opinión, de medios suficientes los técnicos en la actualidad para acometer las tareas propias de un “itinerario personalizado al empleo”?
- ¿Cómo cree usted que son las condiciones contractuales, la estabilidad laboral que tienen los técnicos en orientación laboral? ¿Cree que ha habido alguna evolución en las condiciones laborales de estos técnicos en los últimos años?

BLOQ. 6. Coordinación entre entidades y partenariado

- ¿Cuál es el papel que piensa usted que juegan los propios afectados (parados, excluidos) en los procesos de diseño e implantación de estas medidas de políticas activas (orientación y formación)?
- ¿Cómo piensa usted que se coordinan las entidades (públicas y/o privadas) que desarrollan medidas de PAs en Granada?
- ¿Qué obstáculos cree usted que existen para una mejor coordinación entre entidades?
- ¿Cree usted que se ha llegado a un importante consenso social para que pueda ponerse en marcha PAs basadas en el partenariado?
- ¿Cuál piensa usted que es actualmente el ámbito decisorio de mayor importancia en el diseño de estas PAs: Europa, el ámbito nacional, el regional o el local?

BLOQ. 7. La evaluación

- ¿En su opinión, ha resultado suficientemente útil la evaluación de los programas y medidas de PAs (orientación y formación, especialmente), para la evolución y la mejora de la eficacia y la equidad de estas medidas de PAs? ¿Por qué sí, o por qué no?

Ahora puede usted formular las objeciones o preguntas que desee al respecto del cuestionario, o sugerencias de incorporación de alguna pregunta o de irrelevancia de alguna de las formuladas.

En cuanto se hayan recabado todas las respuestas de los participantes recibirá usted un e-mail con el contenido de éstas, ante el cual podrá realizar de nuevo sus valoraciones finales sobre las cuestiones que planteamos.

Muchas gracias por su colaboración.

Antonio Martínez López, DPTO de Sociología de la Universidad de Granada.

ANEXO III

GUIONES DE ENTREVISTA

GUIÓN DE ENTREVISTAS A ORIENTADORES

Quisiera aclarar aquí, como ya se indicó en algún apartado de las aclaraciones metodológicas, que este instrumento que aquí se presenta, se utilizó en las entrevistas a modo de guía, como su nombre indica, lo que supone que las preguntas que en él se vierten no se hicieron necesariamente, ni todas las que aparecen, ni en ese mismo orden, y en algunos casos se pudieron hacer preguntas que no vienen reflejadas en esta guía, todo dependiendo de la interacción con el informante y las líneas informativas en las que se mostraba más productivo. El guión fue memorizado e internalizado por el entrevistador para que funcionara a modo de una garantía sobre las pautas con las que tenía que producir la producción del discurso, pero no como una encuesta a la que hay que contestar todas las preguntas, porque eso nos habría sacado del escenario de la entrevista para introducirnos en el propio de la encuesta. Sí que es cierto que sobre casi todas las cuestiones que aquí se plantean y en la casi totalidad de los agentes entrevistados, se ha obtenido un discurso satisfactorio, es decir, que ha cubierto las expectativas y necesidades informativas con las que se plantea este guión.

BLOQ.: EXCLUSIÓN SOCIAL, PROCESO DE INSERCIÓN Y EMPLEO

- ¿Cuáles crees tú que son las causas de la exclusión social?

- ¿Qué medidas de lucha contra la exclusión social te parecen más eficaces de las que has visto en tu carrera laboral?
- ¿Qué cosas harías tú para mejorar la eficacia en su integración?
- ¿Cómo ves tú la situación laboral en Granada? ¿Notas alguna evolución en los últimos años?

BLOQ.: PRÁCTICA DEL ORIENTADOR LABORAL

- Háblame de tu experiencia personal con la orientación. ¿Cuándo empezaste a trabajar en orientación laboral? ¿En qué servicios trabajaste? ¿Qué tipo de usuarios has tenido?
- Tu experiencia en orientación a lo largo del tiempo, ¿cómo ha ido influyendo en la idea de lo que es la orientación, y de lo que se puede conseguir con ella, a lo largo del tiempo? ¿Es tu visión de la orientación ahora, la misma que la que tenías el primer día que fuiste a trabajar como orientadora?

- ¿Qué DIFERENTES SERVICIOS DE ORIENTACIÓN crees tú que hay en Granada, en función de lo que hacen, de los colectivos que atienden, etc?
- ¿Qué crees que representa el SAE y Andalucía Orienta en esta red de orientación?
- Háblame de la época del INEM en orientación, y de la época actual del SAE y de los Andalucía Orienta ¿qué diferencias supone este cambio para la orientación laboral? ¿diferencias para los profesionales de la orientación? ¿Para los usuarios?

- ¿Cuándo surge el SERVICIO DE ORIENTACIÓN en tu entidad? ¿Qué instituciones participaron en su puesta en marcha?
- Descríbeme en qué consiste este servicio y qué personas lo componen
- ¿A qué personas o colectivos se atienden?
- ¿Hay algún otro servicio de orientación en tu entidad, dirigido a otros colectivos, por ejemplo?
- Si lo hay, ¿qué diferencias hay entre uno y otro servicio de orientación?

- Háblame un poco del PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO.
- ¿En qué principios se basa la atención al usuario? ¿Cuáles son los objetivos buscados?
- ¿Cómo llegan los usuarios a este servicio?
- ¿Tenéis que CUMPLIR CON ALGÚN UMBRAL DE OBJETIVOS, en términos de cantidad de usuarios a atender o de inserciones laborales?
- ¿Cuáles son los pasos normales que se siguen con las personas que vienen buscando orientación?

- ¿Cómo se desarrollan normalmente los siguientes encuentros con los usuarios, después de la primera entrevista?
- ¿Dispones de alguna guía, o algún instrumento donde vengán recogidas las tareas recomendadas con el usuario?
- ¿A dónde recurre para ofrecer ofertas de empleo a usuarios que las necesiten?
- ¿Puedes hablarme de las DISTINTAS MEDIDAS Y FORMAS DE ORIENTACIÓN que lleváis a cabo? ¿En qué consisten las medidas INDIVIDUALES de orientación, y las medidas GRUPALES?
- ¿Cuándo dirías tú que empiezan a practicarse los ITINERARIOS PERSONALIZADOS DE INSERCIÓN?

- ¿En qué consisten, y qué diferencias hay frente a otras medidas? ¿Qué novedades presentan frente a prácticas anteriores?
- Háblame del SEGUIMIENTO que se les hace a los usuarios en su proceso de búsqueda y de mantenimiento del empleo. ¿Cómo se hace? ¿Cuánto dura en el tiempo?
- Desde tu visión personal, ¿crees que podrían mejorarse los procesos generales de atención al usuario?

- ¿Cuáles son las necesidades que crees tú que tienen los usuarios que vienen aquí? ¿Todos tienen las mismas necesidades?
- ¿Cuáles son las tres o cuatro razones fundamentales por las que crees tú que una persona acude a un servicio de orientación laboral?
- ¿Te encuentras con usuarios que manifiesten necesidades que no se pueden satisfacer desde los recursos actuales de la orientación laboral?
- ¿Te encuentras con casos de gente que te pide hacer cursos y no tienes oportunidades formativas a las que derivarlos?
- ¿Todos los usuarios aprovechan igual los recursos que se les ofrecen? ¿Qué tipos de usuarios diferentes crees que hay en ese sentido?
- ¿Te encuentras con casos de usuarios que te resulte difícil valorar? ¿Qué haces en estos casos, recurres a alguien?

- En el caso de varios servicios de orientación en una entidad: ¿qué relación tienen tu servicio de orientación con los otros servicios o dispositivos de orientación que hay en tu entidad?
- ¿Se dan algunos casos en los que necesites apoyarte en otras entidades o dispositivos para poder trabajar el proceso con un usuario o algún colectivo de usuarios? ¿A QUÉ ENTIDADES DERIVAS estos usuarios?
- Háblame de las REUNIONES de coordinación, ¿en qué consisten?
- ¿Qué harías tú, si crees que hay que hacer algo, para mejorar esa coordinación?

- Háblame del autoempleo, y de otras medidas de inserción que conozcas o utilices.

- ¿Qué RELACIONES mantenéis con los empresarios desde los puestos de orientación?

BLOQ.: REPRESENTACIONES

- ¿Qué es para ti la orientación laboral?
 - ¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?
 - ¿Y lo que menos te gusta?
 - ¿A qué tipo de usuarios crees que les resulta más útil la orientación laboral?
 - ¿Qué otro trabajo te hubiera gustado hacer aparte de éste?
- Háblame de los cursos de FPO. ¿Crees que existen suficientes cursos de FPO para atender las necesidades de los usuarios que tenéis en orientación?

BLOQ.: TRAYECTORIA LABORAL Y FORMATIVA

- ¿Qué carrera has estudiado?
- ¿Sigues formándote actualmente en alguna línea profesional?
- Háblame un poco de cuál fue tu trayectoria laboral anterior a ser orientador.
- ¿Cómo fue tu contacto con esta profesión y el llegar a ser orientador laboral?
- ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en tu entidad? ¿Qué puesto desempeñas en ésta?
- Dime qué piensas de las condiciones laborales de la orientación laboral en Granada.

GUIÓN DE ENTREVISTA PARA USUARIOS DE LA ORIENTACIÓN LABORAL

Rigen para este guión las mismas prevenciones y consideraciones metodológicas que ya avanzamos en el guión utilizado para entrevistar a los orientadores laborales, que hemos expuesto con anterioridad.

BLOQ. CAPITAL ESCOLAR, REPRESENTACIONES Y CAPITAL FAMILIAR

- ¿Qué piensas en general de los estudios, de la formación?
- ¿Crees que la formación sirve para conseguir empleo?
- ¿Qué carrera has desarrollado? ¿Qué estudios tienes?
- ¿Cuándo empezaste la carrera? ¿Cuándo terminaste la carrera?
- ¿Te hubiera gustado estudiar otra cosa? ¿Por qué?
- ¿Qué estudios tienen tus padres? ¿Y tus hermanos?
- ¿Hablas con tus padres sobre tu objetivo profesional, sobre el trabajo que te gustaría conseguir?
- ¿Entiende tu familia cuál es tu objetivo profesional? ¿Has tenido alguna vez conflictos con tu familia por razones laborales?
- ¿Qué tipo de apoyo familiar recibes en tus estudios y para buscar tu trabajo?
- ¿Pertenece a alguna asociación estudiantil? ¿Algún otro tipo de asociación, ONGs, sindicato, etc?

BLOQ. EL EMPLEO

- ¿Has trabajado alguna vez?
- ¿En qué has trabajado? ¿Cómo llegaste a tener ese empleo?
- ¿Cuál era tu situación en el empleo?
 - Cuéntame que tipo de contrato, en qué condiciones se desarrollaba el trabajo.
 - ¿Te gustaba ese trabajo?
 - Háblame de cómo terminó esa relación laboral.

BLOQ. REPRESENTACIONES EMPLEO-PARO

- ¿Cuáles crees tú que son las causas del paro?
- ¿Cómo ves tú la cuestión del trabajo en Granada?

- ¿Cuál es el tipo de trabajo que te gustaría conseguir?
- ¿Cuál es tu OBJETIVO PROFESIONAL en estos momentos? ¿Qué importancia tiene para ti el trabajo en la vida?
- ¿Por qué quieres trabajar actualmente?
- ¿Qué es lo que más te interesa de un trabajo de un empleo?
- ¿Has pensado alguna vez en irte al extranjero o a otra ciudad para buscar empleo?
- ¿Cuál crees tú que son los factores clave para encontrar un empleo como el que tu buscas?

BLOQ. PROCESO BÚSQUEDA DE EMPLEO

- ¿Cuánto tiempo llevas buscando empleo?
- ¿Crees que ya deberías haber encontrado empleo, o ves aceptable el tiempo que llevas buscando?
- ¿Crees que encontrarás empleo ya pronto, cuánto tiempo crees que te falta para encontrar empleo?
- ¿Qué tipo de actividades llevas a cabo para buscar empleo?
- ¿Cuál es el papel de tu familia, hermanos, amigos en este proceso?
- ¿Sueles comunicar a las personas de tu entorno que estás buscando trabajo?
- ¿Dime, crees que estás haciendo lo correcto para buscar trabajo?
- ¿Te has planteado alguna vez que hay cosas o conocimientos para buscar empleo que tú no tienes, o cosas que deberías de hacer y que no haces?
- ¿Qué cosas echas de menos en tu proceso de búsqueda de empleo?
- ¿Qué crees tú que es lo más difícil de buscar empleo, lo que más te cuesta a ti personalmente en ese proceso?
- ¿Cuáles son las características que crees tú que piden los empleadores en un trabajador?
- ¿Todos tus amigos entienden tu situación de desempleo?
- ¿Tú crees que el estar parado puede influir en el estado de ánimo? Cuéntame un poco esto
- ¿Qué actividades te gustaría hacer y que no haces o no puedes hacer por estar en el paro o buscando empleo?
- ¿Estás echando tu currículum actualmente en algún campo profesional?
- ¿A qué tipo de ofertas de trabajo concurre normalmente?
- ¿Has tenido alguna entrevista de trabajo? ¿Cómo se desarrolló la entrevista de trabajo?
- ¿Sueles prepararte las entrevistas de trabajo con antelación?
- ¿En qué te apoyas para prepararte un entrevista de trabajo?
- ¿Qué cosas crees que son importantes para tener éxito en una entrevista de trabajo?

BOLQ. LA ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN

- ¿Por qué fuiste al servicio de orientación de la universidad?
- ¿Qué ibas buscando cuando fuiste al servicio?
- ¿Cuánto tiempo duró la entrevista de orientación?
- ¿Qué idea tenías antes de empezar de lo que iba a ser la entrevista de orientación?
- ¿Cuáles son las ideas centrales, o las ideas más importantes que sacaste de la entrevista?
- ¿Qué dirías que has aprendido de la entrevista de orientación?
- ¿En qué consistió la entrevista de orientación?
 - ¿Cómo empezó la entrevista de orientación?

- ¿De qué cosas o temas se habla en una entrevista de orientación?
 - ¿Te facilitaron algún material durante la entrevista?
 - ¿En algún momento solicitaste algún consejo al orientador en relación con tu búsqueda de empleo?
 - ¿Te ofreció el orientador, sin que tú lo solicitaras algún consejo o recomendación en relación con tu búsqueda de empleo?
 - ¿Quién hacía normalmente o la mayoría de las veces las preguntas, en el desarrollo de la entrevista?
 - ¿Cómo acabó la entrevista?
-
- ¿Te hizo el orientador algún comentario en relación con continuar las sesiones de orientación otro día?
 - ¿Te habló el orientador de otras entidades dedicadas a la orientación en la ciudad? ¿Te recomendó que fueras a alguna de ellas?
 - ¿De las cuestiones que tratasteis en la entrevista, cuáles te parecen más prácticas para ponerla en marcha en tu búsqueda de empleo?
 - ¿Piensas cambiar algún comportamiento o alguna actividad en tu proceso de búsqueda de empleo después de la entrevista de orientación?
 - ¿Consideras útil la orientación laboral para encontrar un empleo?
 - ¿Piensas acudir en más ocasiones al orientador laboral?

BOLQ. P. ACTIVAS, FORMACIÓN Y EMPLEO

- ¿Has realizado cursos de FPO? ¿Has realizado algún master?
- ¿Por qué realizaste estos cursos? ¿Qué esperabas conseguir de ellos?
- ¿Qué has aprendido en los cursos?
- Háblame de los monitores de estos cursos y de las actividades que hacías
- ¿Crees que los cursos de FPO sirven para encontrar empleo?
- ¿A ti te han servido los cursos para encontrar empleo?

ANEXO IV

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA Y RELACIÓN DE DATOS APORTADOS POR EL SERVICIO A ESTA INVESTIGACIÓN

Quiero en primer lugar, agradecer a los orientadores laborales y al coordinador del servicio de orientación del CPEP su colaboración con mi trabajo de investigación. A efectos de complementar el trabajo eminentemente cualitativo de esta tesis doctoral solicité que se me ofrecieran cuántos datos sobre la actividad orientadora estuvieran en el poder del servicio y fueran por supuesto de naturaleza pública. Así se me explicó todas las limitaciones estadísticas con las que operan estos servicios y que se explicaron en el corpus del trabajo y también se me ofreció lo que ellos tenían disponible para hacer comprensible la actividad cuantitativa y

cualitativa de su servicio. Exponemos a continuación el texto íntegro recibido, tal y como se me entregó, sin ningún tipo de modificación, ni de fondo ni de forma, por razones metodológicas obvias.

1. ACTIVIDAD DEL C.P.E.P.

Prácticas en Empresas

La Universidad de Granada lleva a cabo actualmente la gestión de **tres planes de prácticas**: Plan *Propio*, Junta de Andalucía y Plan de *Formación Interna*, además de **algunas convocatorias extraordinarias** que se convocan con carácter especial para determinadas entidades, como son la de la Caja General de Ahorros de Granada y la del Parque de las Ciencias, y el movimiento asociativo estudiantil denominado “**Junior Empresas**”.

El Plan de *Formación Interna*, es una convocatoria de prácticas dirigida a llevar a cabo estancias de prácticas en los servicios de la propia Universidad de Granada (Facultades, Escuelas Universitarias, bibliotecas y Departamentos).

El programa de prácticas pionero en el contexto andaluz lo realiza la Consejería de Educación y Ciencia de la *Junta de Andalucía*¹⁶⁵, denominado PRAEM. Comenzó a funcionar durante el año 1992, y se ha venido realizando ininterrumpidamente desde entonces (a excepción del año 1999).

Finalmente mediante el *Plan Propio*, la universidad trata de articular programas específicos de prácticas con empresas o entidades que así lo soliciten. Tienen cabida en este apartado aquellos planes que, por sus características, quedan fuera de los elegibles en las otras convocatorias. La implantación de esta convocatoria de prácticas se llevó a cabo durante el curso académico 1995/1996.

El proceso comienza en el momento en el que una empresa o institución colaboradora desea acoger a alumnos/as en prácticas, para lo cual se suscribe un convenio de colaboración entre las dos entidades. A tal efecto se encuentra elaborado un convenio tipo o “estándar” con objeto de facilitar la gestión y el evitar rehacer el convenio cada año, en el caso de que la práctica haya resultado positiva. Los convenios son firmados por el Vicerrector de Estudiantes, en representación de la universidad, y por un representante legal de la empresa interesada antes de la incorporación de los

¹⁶⁵ Anterior a este programa de prácticas se desarrollaba el Plan de Formación e Inserción Profesional (FIP), marcando el inicio de las prácticas en la Universidad de Granada, organizado por el COIE. Este plan finaliza en el año 1992 para ser sustituido por el de la Junta de Andalucía, que prevalecen de manera única hasta el año 1995.

alumnos a su plaza. El contenido de los convenios debe reflejar las condiciones establecidas en el R.D. (número de plazas por titulación, el perfil de los alumnos, duración de las prácticas, tareas a desarrollar, dotación económica -si existiese- así como cualquier otro aspecto que pueda ser interesante).

En cada convenio de prácticas firmado existirá un tutor en la empresa, el cual se encargará de la acogida del alumno/a en prácticas, de facilitarles unas instalaciones dignas, asesorarle en las dudas que le surjan y, finalmente, de expedirle un certificado al final del período de prácticas en el que aparezcan las tareas realizadas en la empresa. No será necesario que el/la tutor/a empresarial posea algún título universitario, aunque si es conveniente que posea experiencia la suficiente en la materia a trabajar.

Los/as alumnos/as que pueden acceder a esta convocatoria serán aquellos que se encuentren matriculados en los dos últimos cursos de Facultad, Escuela Técnica Superior o Escuela Universitaria y, en el caso de las titulaciones con nuevos planes de estudio, los/as alumnos/as que hayan superado el 50% de los créditos necesarios para obtener el título.

La duración de las prácticas oscilará entre uno y seis meses.

Cabe mencionar finalmente una de las iniciativas de prácticas que más fuerza está cobrando en los últimos años: las **Junior Empresas**.

Las *Junior Empresas* son asociaciones sin ánimo de lucro que, fundamentalmente, se dedican a la prestación de servicios a las empresas para realizar prácticas durante el periodo de estudios.

Estas prácticas estarían gestionadas y desarrolladas por estudiantes universitarios (individual o colectivamente) o asociaciones estudiantiles formalmente constituidas que, por un lado complementan su formación académica con una formación eminentemente práctica, similar a la que se pueden encontrar en el mundo empresarial, y por otro, fomentan un clima adecuado y un semillero para la creación de futuras empresas.

El año 2000, ha sido el año de la consolidación de las Junior Empresas nacidas a raíz del concurso convocado en Marzo de 1999, habiendo incrementado significativamente el número de asociados/as, el número de alumnos/as que han realizado prácticas y/o asistido a cursos organizados por las propias Junior.

Además han seguido realizando las actividades más habituales, similares a las indicadas en el informe anterior: traducciones, cursos, actividades en la naturaleza, etc.

Intermediación Laboral

La Agencia de colocación autorizada gubernativamente con el nº 2045, lleva funcionando desde Febrero de 1997, obteniendo la Prórroga Definitiva en 1999. Su labor es la intermediación en el mercado de trabajo. El colectivo atendido se compone

de Titulados Universitarios así como alumnos de últimos cursos. A su vez, se reciben ofertas desde el ámbito granadino, andaluz, nacional e internacional.

Desde la Agencia se propicia la legalidad de dicha labor de intermediación. Así, se firman Convenios de Colaboración con entes que desean intermediar y no tiene autorización gubernativa o bien desean ampliar su colectivo de actuación. Por ello, tenemos firmados Convenios con Colegios Profesionales (Enfermería, Ópticos, Trabajadores y Asistentes Sociales, Economistas, etc...).

A las empresas, se ofrece una labor de asesoramiento en medidas de contratación, costes salariales, análisis de puestos de trabajo, y se llevan a cabo las labores de reclutamiento y selección de personal, análisis de puestos de trabajo, orientación sobre perfiles y puestos, ...

Para con los/as candidatos/as, se les orienta sobre adecuación de C.V. a los puestos demandados, información sociolaboral y orientación laboral personalizada.

Orientación Profesional y Laboral

La orientación desarrollada desde el Centro de Promoción de Empleo y prácticas ha surgido de la colaboración con distintas entidades y administraciones, lo que en ocasiones ha obligado a adaptar la forma y características de la orientación impartida.

En este sentido cabe destacar la colaboración con el INEM (acciones IOBE y OPEA), con la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía (Programa de Asistencia Técnica para la mejora de la FPO, Medidas Complementarias de Apoyo al Empleo, Programas para la Inserción) o con el Instituto de la Mujer (Unidad de Orientación para el Empleo de Universitarias "UNIVERTECNA").

ACCIONES OPEA (ver manuales INEM)

PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN

En las diferentes colaboraciones realizadas con la Junta de Andalucía respecto a la Orientación, la universidad ha tratado de seguir siempre el esquema que a continuación se describe.

Entrevista individual personalizada: Se parte de una entrevista inicial en la que:

- Se realiza un sondeo de sus necesidades de orientación laboral.
- Se informa al usuario/a de los servicios de orientación y empleo a que puede tener acceso (agencia de colocación, prácticas en empresas, programas europeos, autoempleo, ...)
- Se deriva al usuario a alguna de las posibles actuaciones de orientación desarrolladas en la universidad.

A partir de aquí se podrán realizar las entrevistas personales que usuario/a y orientador/a entienda necesarios.

Las entrevistas individuales se combinan con **acciones grupales**: Talleres de Orientación Profesional, Habilidades Sociales, Entrevista, etc.; visitas a empresas; cursos de formación práctica).

Especial atención merece también la colaboración con el Instituto Andaluz de la Mujer fruto de la cual desde 1998 se ha desarrollado la UNIDAD DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO DE UNIVERSITARIAS “Univertecna”

El programa ofrece:

1. Módulo de Orientación Laboral:

- Balance de recursos personales
- Análisis del mercado de trabajo
- Prospección de mercado
- Conocer vías de acceso al empleo
- Conocer estrategias de búsqueda de Empleo
- Definición del proyecto laboral

2. Formación complementaria en:

- Idiomas técnicos -Inglés Francés e Italiano- (60 horas/módulo)
- Tecnologías de la información (20 horas)
- Habilidades directivas (20 horas)
-

3. Viajes de prácticas a países de la Unión Europea (1 mes)

4. Prácticas en empresas (3 meses)

Proyectos Europeos

Destaca la colaboración en las siguientes Iniciativas Comunitarias:

1. *Eures*. El Centro de Promoción de Empleo y Prácticas dispone de una Oficina EURES (Servicios Europeos de Empleo) que colabora con el INEM en la difusión de ofertas de empleo para países de la Unión Europea.

2. *Leonardo*. Programa de acción para la aplicación de una política de formación profesional de la Comunidad Europea. Experiencia transnacional de cualificación profesional basada en la colaboración entre empresas y universidades en el campo de la transferencia de innovaciones tecnológicas.

Duración: 5 meses. Destinatarios: estudiantes y titulados/as universitarios/as.

3. *Grupo Coimbra*. Se trata de una iniciativa surgida en Granada en 1999 para procurar establecer un mecanismo de intercambio de información entre los diferentes servicios de prácticas en empresas de la Unión Europea. A partir de este momento han tenido lugar 4 encuentros más, en Siena (1999), en Padua (2000), en Bruselas (2001) y en Oxford (2001). En estos se han estudiado mecanismos para adecuar las equivalencias de las carreras de cara a la realización de prácticas transnacionales, realizado intercambios

de experiencias y se ha propuesto la realización de una comunidad virtual de prácticas así como la elaboración de guías profesionales válidas para todo el territorio comunitario.

Universidades que forman parte de la task-force del Grupo de Coimbra: Abo Akademic, Bristol, Bologna, Coimbra, Edinbourg, Granada, Oxford, Padova, Pavia, Trinity College Dublín, Turku, Heidelberg, Bergen, Lousina.

4. *CIMO*. Colaboración con esta entidad dependiente del Ministerio de Educación finlandés.

5. *Alfa*. Proyecto para el estudio y desarrollo de la capacidad emprendedora.

Orientación Empresarial

1.-Asesoramiento en autoempleo

Dirigido a aquellos alumnos/as y/o titulados/as universitarios/as que pretender crear su propia empresa.

Reciben tanto tutorización individualizada para llevar a cabo su proyecto empresarial, como Asesoramiento Tecnológico específico en caso de ser necesario dado el hueco de consultoras existente en ese campo, y formación en Gestión Empresarial.

3. Concurso de iniciativas empresariales

4. Concurso Junior-Empresas

5. Envío a la **ATRI** (Agencia para la Transferencia de Investigación) de proyectos susceptibles de constituirse como spin-off.

Otras Actividades de Promoción de Empleo

1. **Feria Internacional de Empleo**. organizada por la *universidad de Granada* y *EURES (Red europea de los Servicios Públicos de Empleo)*, con objeto de condensar la oferta transnacional y ofrecer ofertas a los/as titulados/as andaluces. Les permitirá también disponer de una visión de conjunto del mercado de trabajo. Hasta el momento han tenido lugar 6 ediciones.

2. **Realización de Programas Experienciales**. Se trata de Programas desarrollados junto con el INEM, y dirigidos a titulados/as universitarios/as sin experiencia o con dificultades de inserción laboral. Se les ofrece la oportunidad de realizar un trabajo durante algunos meses, vinculado directamente a su titulación. Esto permite a los titulados salir de la dinámica: no encuentro trabajo porque no tengo experiencia, que es lo primero que me piden para darme un trabajo.

3. **Reunión Directores de Recursos Humanos**. El Junio de 2001, se organizó una reunión a la que asistieron 28 Directores/as de Recursos Humanos, con el objetivo de

fomentar la relación y comunicación entre el Centro de Prácticas y Promoción del Empleo y las más importantes empresas establecidas en Granada.

4. Colaboraciones con Servicios de Promoción de Empleo de otras universidades (Univempleo). Granada es una de las entidades promotoras de la constitución de una Red que agrupe a todos los servicios de promoción de empleo y prácticas de empresa de las universidades españolas. El objetivo perseguido es el establecimiento de canales de comunicación que permitan difundir las “buenas prácticas” respecto a intermediación laboral, orientación para el empleo y autoempleo y realización de prácticas en empresas (en la actualidad se encuentran en la red más del 60% de los servicios de Promoción de Empleo y Prácticas de las universidades españolas, casi 1.000.000 de universitarios). El objetivo a corto plazo es disponer de un portal de empleo nacional a través de *universia* (www.universia.net).

2. ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y LABORAL

A continuación trataremos de realizar una descripción detallada de la evolución que el desarrollo de la actividad de orientación en la Universidad de Granada.

En el año **1982** la Universidad de Granada, en su preocupación por establecer una vinculación con el mercado de trabajo, crea el **COIE** como una oficina delegada del INEM. A esta oficina se le añade, cuatro años después una Unidad de Gestión de Cursos del FSE, ayudándose también a la creación de empresas.

Cinco años después, se crea un servicio de prácticas en empresa con el objetivo de facilitar un primer contacto del alumno/a de último curso con las empresas.

Siguiendo en este empeño, **en 1996 se da un salto cualitativo**. Para ello se produce la **transformación** de la Oficina de Empleo Directo en Agencia de colocación, **la Oficina de Empleo Indirecto en un Servicio de Orientación Profesional**, y los Programas de Empleo-Formación en la Oficina de Prácticas en empresa.

Antes de 1996	Después de 1996
Oficina de Empleo Directo	Agencia de colocación
Oficina de Empleo Indirecto	Servicio de Orientación Profesional
Programas de Empleo-Formación	Oficina de Prácticas en Empresas

Desde entonces en el Centro de Promoción de Empleo y prácticas se han venido realizando actividades de **intermediación laboral, orientación profesional y laboral** (acciones OPEA, Programa de Asistencia Técnica, Medidas Complementarias de Apoyo al Empleo, Programas de Inserción, Programa Univertecna, ...), **prácticas en empresa, promoción y asesoramiento en autoempleo**, así como **participación en diversos programas comunitarios** (Leonardo, Now, Comett...), estudios e **investigaciones** sobre el mercado laboral de los universitarios/as.

Tomamos como punto de partida el año 1996, momento de la concreción del Servicio de orientación profesional de la Universidad de Granada.

Los objetivos entonces delimitados eran:

Generales:

- 1.- Detectar las posibilidades que ofrece el mercado de trabajo.
- 2.- Ablandar las condiciones y posibilitar el ingreso en el mercado de trabajo por parte de nuestros/as usuarios/as.

Específicos:

- 1.- Facilitar un primer contacto entre los/as universitarios/as (alumnos/as) y el mundo empresarial a través de la realización de prácticas.

- 2.- Realizar actividades de intermediación laboral con titulados/as universitarios/as.
- 3.- Cubrir las necesidades de Orientación Profesional y Laboral de los/as universitarios/as.
- 4.- Proporcionar aprendizaje o formación inicial rápida para la incorporación a eventuales puestos de trabajo.
- 5.- Proporcionar a los/as universitarios/as información y asesoramiento sobre autoempleo.
- 6.- Establecimiento de colaboraciones con otras universidades españolas y europeas para desarrollar actividades conjuntas y mantener un continuo intercambio de información que permita la mejora de los respectivos servicios.
- 7.- Propiciar la realización de actividades de fomento de empleo a través de programas experienciales (Escuelas Taller, Convenios INEM, etc.).

La intención principal del Centro de Promoción de Empleo y Prácticas es así propiciar un acercamiento entre las empresas y los/as universitarios/as. Así, por un lado, se pretende que los/as universitarios/as conozcan mejor el mundo empresarial y, por otro, que las empresas dispongan de información actualizada y precisa respecto a las posibilidades que les ofrecen los profesionales salidos de la universidad.

A partir de estos objetivos la Universidad de Granada ha ido desarrollando un Servicio de Orientación. Para dicho desarrollo, y como mecanismo de búsqueda de recursos económicos externos, siempre se ha venido **colaborando con otras administraciones**.

INEM y Junta de Andalucía han sido los dos socios principales de la universidad en lo concerniente al desarrollo del servicio de orientación de la Universidad de Granada.

A continuación trataremos de analizar la orientación de tipo general (dirigida a todos/as los universitarios/as) realizada desde el CPEP. Excluimos de esta ponencia todos aquellos programas enfocados hacia necesidades de orientación e inserción específicos (Ej. Programa Univertecna, dirigido a mujeres universitarias).

Desde 1996, inicio del Servicio de Orientación de la Universidad de Granada, hasta 1998, estas actividades quedaron enmarcadas dentro de las **Acciones de Información y Orientación para la Búsqueda de Empleo** (IOBE y OPEA) que por entonces financiaba el INEM. El margen de acción profesional por parte del Centro quedaba entonces claramente acotado por el INEM que además de la financiación aportaba los manuales de funcionamiento y la metodología que todos/as los orientadores/as debían de seguir.

El INEM dispone en este momento de un esquema mediante el cual se desarrolla el Itinerario de Inserción Laboral. Dicho itinerario queda dividido en 4 fases:

1. Identificar capacidades (actuales y futuras): tras inscribirse en el INEM como demandante de empleo el usuario/a pasa por una “Entrevista personal de clasificación” (¿en qué quiere trabajar?) pudiendo también realizar alguna “Prueba de clasificación Profesional” (¿Cuál es su capacitación?)

2. Posicionamiento en el mercado de trabajo: en esta fase se establecen cuatro acciones posibles: a) *Información Profesional para el Empleo*, módulos informativos dirigidos a facilitar a los/as usuarios/as la información necesaria y suficiente sobre el ámbito territorial y ocupacional en que se desarrolla su búsqueda de empleo; b) *Plan Personal de Empleo y Formación*, entrevista/s personal/es para definir acciones encaminadas a la consecución de empleo y/o formación; c) *Desarrollo de los Aspectos Personales para la Ocupación*, incide en los aspectos personales que facilitan la puesta en marcha y mantenimiento de actividades en un proceso de inserción laboral; d) *Información para el Autoempleo*, para aquellos que muestran interés/motivación para montar una empresa.
3. Adecuación de la cualificación a las exigencias del mercado de trabajo: esto se lleva a cabo mediante la Formación Ocupacional, las Escuelas Taller y Casas de Oficios, y los Programas de Adquisición de Experiencia (ej.: Jóvenes Cooperantes)
4. Búsqueda activa de empleo: para ayudar en este proceso de búsqueda se crean 5 acciones específicas: a) *Sesiones de Motivación*, para informar y animar a los demandantes de empleo para la búsqueda activa; b) *Grupos de Búsqueda*, grupo de trabajo donde, de forma voluntaria, el demandante busca empleo con ayuda del técnico; c) *Taller de Entrevistas*, entrenamiento en grupo de las habilidades y conductas necesarias para afrontar con más garantías de éxito la entrevista de selección d) Seguimiento y Apoyo (SIOBE), revisión de las actividades realizadas por el demandante para encontrar trabajo; y e) *Asesoramiento para Autoempleo*, asesoramiento especializado para la puesta en marcha de un proyecto de empresa.

La Universidad de Granada (al igual que otras muchas entidades) colabora con el INEM en la aplicación de este Itinerario de Inserción con la ejecución de las acciones incluidas dentro de la segunda y cuarta fase, colaborando así tanto en el posicionamiento de los universitarios/as en el mercado de trabajo como en su proceso de búsqueda de empleo.

Respecto al segundo de los “socios” de la universidad en materia de orientación, el inicio de la colaboración con la Junta de Andalucía va a suponer un cambio sustancial respecto a la colaboración con el INEM. En el caso de la Junta de Andalucía el procedimiento es: **la universidad presenta un proyecto de Orientación** y, en caso de ser aprobado, recibe una subvención para su desarrollo.

La estructura de esa orientación, las diferentes **acciones** que incluye, la **metodología** es la que la universidad propone, **no están sujetas a ningún tipo de condicionante metodológico**.

Además, hay un elemento fundamental, en cuanto al desarrollo de las acciones de orientación, que diferencia claramente la colaboración realizada con el INEM con la que en estos años se llevaría a cabo con la Consejería de Empleo: **la obligatoriedad**. Los demandantes de empleo que acudían a las acciones (casi todas) desarrolladas para el INEM tenían obligación de asistir, ya que de no hacerlo el INEM podía aplicar sanciones (dejar de recibir prestaciones, darlo de baja como demandante de empleo, ...). Esto influía decisivamente en la predisposición de los usuarios para participar en un Itinerario de Inserción.

En sus inicios, la Junta de Andalucía convierte todas las acciones de orientación que subvenciona en voluntarias. A los demandantes de empleo se les realiza una propuesta de orientación y de participación en un itinerario de inserción y ellos deciden acerca de su participación sin que una negativa implique sanción alguna. Es decir, participa quien quiere y porque realmente quiere.

En diciembre de 1998 se inicia así la colaboración con la Junta de Andalucía mediante los “**Programas de Asistencia Técnica para la Mejora de la FPO**”. La Comunidad Autónoma empieza a mostrar así su interés por ir asumiendo las competencias respecto a la Orientación y aporta recursos encaminados a ello. La colaboración bajo este nuevo formato se alargaría hasta finales de octubre de 2001 (con alguna pequeña interrupción -4 meses-). Durante este período la universidad dispuso de plena libertad para diseñar el sistema de orientación que quería realizar.

El esquema de funcionamiento que desde sus inicios planteó la universidad en lo concerniente a Orientación es el siguiente:

Si el usuario demandara **ORIENTACIÓN LABORAL** por parte de la Universidad de Granada se inicia, un proceso que consta de los siguientes pasos:

1º. Establecimiento de la situación de partida del usuario/a respecto a la Orientación Laboral. Nos va a permitir realizar un primer diagnóstico que permita elaborar el itinerario de orientación adecuado a cada caso.

2º. Desarrollo de la orientación laboral. Este proceso lleva implícitas varias fases:

1. Asesoramiento para el autoconocimiento personal
2. Conocimiento del entorno
3. Delimitación de su/s objetivo/s profesional/es así como del/de los itinerario/s de inserción
4. Conocimiento de las herramientas de búsqueda
5. Conocimiento del proceso de selección de personal
6. Seguimiento a lo largo del proceso de inserción

Habiendo partido siempre de una primera entrevista individual de orientación, se ofrece al usuario/a la posibilidad de continuar su itinerario a través de nuevas entrevistas individuales, participando de diferentes acciones grupales o bien combinando ambas.

- a) **Individual:** el usuario desarrolla con el orientador, de forma individual todo el proceso, delimitándose el número de horas y sesiones necesarias en cada caso (si se necesita el proceso completo se recomienda dedicar una sesión, de al menos una hora de duración, por cada una de las fases señaladas anteriormente).
- b) **Grupal:** se han configurado varios talleres grupales en los que los usuarios pueden participar. En este sentido cabe reseñar dos tipos de Talleres desarrollados desde el año 2000. Por un lado están aquellos

Talleres que constituyen el núcleo básico de la orientación grupal y que de hecho han permanecido desde los inicios. Estos son:

- a. Taller de Orientación Profesional. Dota al universitario/a de conocimientos e instrumentos necesarios para el proceso activo de búsqueda de empleo.
- b. Taller de Habilidades Sociales. Dota al alumnado de habilidades sociales necesarias en relación con la búsqueda de empleo.
- c. Taller de Búsqueda de Empleo. La Entrevista. Se centra en el entrenamiento en estrategias de búsqueda de empleo y pruebas de selección, especialmente la entrevista.
- d. Taller de Acceso a la Función Pública. Proporciona al alumnado información sobre rutas y posibilidades de acceso a la administración pública.

Además, desde el año 2000, se han llevado a cabo diferentes Talleres que responden a demandas más puntuales:

- e. Talleres de Formación Práctica (desarrollados desde 2001 a 2003): se trató con ellos de ofrecer respuesta a demandas puntuales del mercado de trabajo, dando a los universitarios una formación práctica que le acercara a puestos de trabajo demandados en ese momento:
 - i. *Talleres de Formación Práctica Comercial* (300 horas). 2 ediciones
 - ii. *Talleres de Comercio Electrónico* (20 horas). 4 ediciones

Cabe destacar también que dentro de la orientación ofrecida a los/as usuarios/as siempre se han incluido dos ámbitos que a nuestro entender podían resultar de especial utilidad, sobre todo para los/as universitarios/as:

- a) Información, gestión y asesoramiento en materia de movilidad transnacional y acceso a la función pública para estudiantes y recién titulados. En este sentido se ha realizado un esfuerzo de cara a la sistematización de la información, elaborando listas de distribución a usuarios/as por áreas de conocimiento y estableciendo un sistema propio de orientación a través de correo electrónico –de forma preferente– que permite multiplicar las consultas y su eficacia.
- b) Acceso a bases de datos que ha permitido a los demandantes disponer de datos actualizados de empresas así como de diversos boletines oficiales.

Por último, reseñar que desde el Centro de Promoción de Empleo y Prácticas siempre ha existido una plena disposición a la **colaboración con diferentes Centros de la Universidad de Granada y con otras instituciones**, organizando diferentes actividades específicas de orientación (Biblioteconomía, Arquitectura Técnica, ...), participando en diversas Jornadas (Ejs.: Jornadas de Apertura de curso en CC. Políticas y Sociología, Jornadas de salidas profesionales en Educación Física, Jornadas la Capacidad de la Discapacidad organizadas por Equal Granada), cursos (ej.: módulos de

orientación en diversos cursos de autoempleo organizados por el CPEP, ...), seminarios, etc.

A finales del año 2000 se vuelve a cambiar el marco normativo de colaboración en materia de orientación. En esos momentos la Universidad de Granada y la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico firman un “**Convenio para el Desarrollo de Iniciativas para los Titulados Universitarios**”. Este Convenio supone un importante cambio, puesto que además de continuar con el desarrollo de actividades de orientación se incluye un apartado de **Intermediación**.

La Junta de Andalucía, tratando de prever el traspaso de las competencias de empleo desde el Estado diseña un sistema de intermediación (Servicio Andaluz de Colocación) que trata de testar con la participación de varias entidades entre las cuales se encontraba la Universidad de Granada. Esta colaboración resulta lógica por la experiencia en intermediación de la universidad, que ya disponía de una Agencia de colocación desde 1996. No obstante, debido a la dilatación de la transferencia de competencias en materia de empleo (se esperaba en el año 2000 y no llegó hasta el año 2004), la colaboración con la Junta en materia de intermediación se paralizaría a finales de 2000, continuando la actividad referida a la Orientación Laboral.

Durante el periodo que dura este Convenio, la Universidad de Granada recoge 1.220 cuestionarios del entonces incipiente Servicio Andaluz de Colocación (1.220 entrevistas realizadas).

En lo concerniente a Orientación podemos referirnos a las dos ediciones del Proyecto de Asistencia Técnica para la Mejora de la FPO (marco de financiación externa en el que se encontraba el Servicio de Orientación de la universidad).

DATOS ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA MEJORA DE LA F.P.O	
30/09/1999 A 30/09/2000	
ACCIONES GRUPALES	
Número total de acciones de orientación grupales	29 (Taller Orientación Profesional: 9; Taller Búsqueda Empleo: 9; Taller Habilidades Sociales: 9; Taller Acceso Función Pública: 4; Taller Formación Práctica Comercial: 1; Taller Comercio Electrónico: 1).
Número medio de integrantes de grupo	14,7
Tiempo medio de duración de las acciones grupales	20 horas (excepto Comercio Electrónico: 360 horas y Formación Práctica Comercial: 360 horas)
Número total de usuarios atendidos en acciones grupales	390
ACCIONES INDIVIDUALES	
Número total de acciones de orientación individuales	700
Número medio de acciones por usuario	
Tiempo medio de duración	1 hora
Número total de usuarios	700
<i>Número total de usuarios atendidos</i>	1090 (390 en grupales y 700 en individuales)

ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA MEJORA DE LA F.P.O	
15/12/2000 a 15/10/2001	
ACCIONES GENERALES	
Número total de acciones de orientación grupales	27 (Taller Orientación Profesional: 9; Taller Búsqueda Empleo: 9; Taller Habilidades Sociales: 9; Taller

	Acceso Función Pública: 4; Taller Formación Práctica Comercial: 1; Taller Comercio Electrónico: 1).
Número medio de integrantes de grupo	14,7
Tiempo medio de duración de las acciones grupales	20 horas (excepto Comercio Electrónico: 360 horas y Formación Práctica Comercial: 360 horas)
Número total de usuarios atendidos en acciones grupales	396
ACCIONES INDIVIDUALES	
Número total de acciones de orientación individuales	700
Número medio de acciones por usuario	
Tiempo medio de duración	1 hora
Número total de usuarios	700
<i>Número total de usuarios atendidos</i>	1096 (396 en grupales y 700 en individuales)

Un paso más en este caminar de la actividad de Orientación de la universidad con la Junta de Andalucía lo supone la aparición de las **Medidas Complementarias de Apoyo al Empleo**. Esta nueva posibilidad de financiar actividades de orientación de la universidad será aprovechada durante su tiempo de vigencia (Noviembre 2001 a abril 2004). En estos momentos la Junta empieza a diseñar el Programa Andalucía Orienta que pretende establecerse como el marco de referencia en el que enmarcar las diferentes acciones de orientación que se lleven a cabo en Andalucía.

Precisamente en el año 2001, la Universidad de Granada recibe por parte de la Junta de Andalucía el *Premio al Desarrollo de Buenas Prácticas*, que venía a significar por un lado la buena labor desarrollada por el Servicio de Orientación de la universidad, y por otro la buena sinergia y colaboración existentes entre la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico y la Universidad de Granada en materia de orientación laboral.

Así, la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico, en virtud de la Resolución con fecha 21 de noviembre de 2000, concede a la Universidad de Granada subvención para el desarrollo de Actividades de *Orientación Profesional y Laboral a Universitarios Andaluces*.

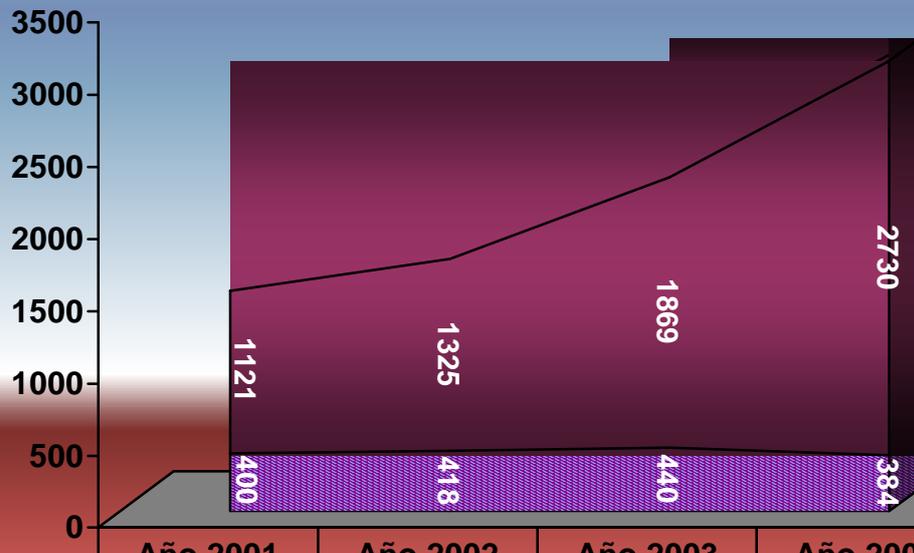
A continuación se realiza un breve resumen estadístico de todo lo que ha supuesto la realización de orientación a lo largo del período considerado.

Resumen

Período	1 Enero 2001 a 31 de diciembre de 2004
----------------	--

DATOS ORIENTACIÓN		
	Acciones Grupales	Acciones Individuales
total de acciones	<p><i>120 acciones grupales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Talleres de Orientación Profesional: 42</u> Año 2001: 9 ediciones Año 2002: 11 ediciones Año 2003: 11 ediciones Año 2004: 11 ediciones - <u>Talleres de Habilidades Sociales: 42</u> Año 2001: 9 ediciones Año 2002: 11 ediciones Año 2003: 11 ediciones Año 2004: 11 ediciones - <u>Talleres de Entrevista: 11</u> Año 2001: 3 ediciones Año 2002: 2 ediciones Año 2003: 3 ediciones Año 2004: 3 ediciones - <u>Talleres Acceso Función Pública: 18</u> Año 2001: 3 ediciones Año 2002: 4 ediciones Año 2003: 5 ediciones Año 2004: 6 ediciones - <u>Talleres de Formación práctica Comercial: 2 ediciones (año 2001)</u> - <u>Talleres de Comercio Electrónico: 3 ediciones (años 2001, 2002 y 2003)</u> - <u>Taller Control del Estrés en Búsqueda de Empleo: 1 edición (año 2004)</u> - <u>Taller de Comunicación Eficaz: 1 edición (año 2004)</u> 	8.458
Nº medio de integrantes	13	1,1 por acción
Tiempo medio duración acciones	20 horas	1,2 h.
Nº total usuarios/a atendidos	1.465 beneficiarios/as	7.045 usuarios/as

EVOLUCIÓN USUARIOS/AS ORIENTACIÓN



	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004
 Orient. Individual	1121	1325	1869	2730
 Orient. Grupal	400	418	440	384

Distribución Usuarios/as por Sexo

