

Los orientadores laborales. Trabajo cotidiano y efectos sobre sus públicos

Antonio MARTÍNEZ LÓPEZ
Departamento de Sociología
Universidad de Granada.
antmart@ugr.es

Recibido: 23-6-08

Aceptado: 8-12-08

RESUMEN

En el contexto sociolaboral de las últimas décadas, marcado por el crecimiento de los títulos escolares y una paralela contracción de los puestos de trabajo, aparecen medidas como las políticas activas de empleo que intentan intervenir en la relación oferta-demanda para ayudar individualmente a los parados en su inserción, por un lado, y reducir las tasas de paro, por otro. Estas políticas merecen todo el interés, por ser el enfoque prioritario de la Unión Europea en materia de empleo e intervención social en la actualidad.

En este texto, partiendo de un estudio doctoral en el que se ha efectuado un análisis fundamentalmente cualitativo sobre la red de centros de orientación de un ámbito local como la ciudad de Granada, se ofrecerá una explicación sociológica sobre el papel de las constricciones, los límites y los efectos que la tarea de los orientadores laborales enfrenta con sus públicos de usuarios.

Palabras clave: Sociología, Sociología de las relaciones laborales, Políticas activas de empleo, Teoría de la acción, Políticas sociales y de empleo

The labour counselors. Daily work and effects on his users

ABSTRACT

In the social and labour context of last decades, marked by the growth of the school tidegrees and a parallel contraction of the working places, we can see to appear the active policies of employment that try to intervene in the law of supply and demand on the market. These policies trying to help individually the unemployed people in his labour insertion, and also to reducing the rates of unemployment. These policies deserve all the interest, for being the priority approach of the European Union as in relation to the employment and social intervention at present.

In this text, we depart from a doctoral study in which a fundamentally qualitative analysis has been carried out on the network of centres of orientation in a one local area: the city of Granada. We will offer here, a sociological explanation on the role of the constrictions, the limits and the effects that the task of the labour counselors faces with his users.

Key words: Sociology; Industrial Relations Sociology; active policies of employment; action theory; social and employment policies.

REFERENCIA NORMALIZADA

Martínez López, A (2009). Los orientadores laborales. Trabajo cotidiano y efectos sobre sus público. *Cuadernos de Relaciones Laborales. Vol. 27 núm. 2 2009.*

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Conceptos y método de investigación. 3. El trabajo cotidiano de los orientadores laborales. 3.1 Constricciones en el trabajo de orientación. 3.2 Evaluación de capitales y ajuste de expectativas laborales de los usuarios. 3.3 Categorización de los usuarios frente a personalización de las intervenciones. 3.4 Ajuste de capitales y actitudes de los usuarios en orientación. 3.5 Valores que difunden los orientadores laborales y consecuencias sobre los públicos de parados. 3.6 Las habilidades sociales: un ejemplo de construcción de sentido sobre la base de unas políticas de empleo contradictorias. 4. Conclusiones. Bibliografía.

Introducción

Las políticas activas de empleo tienen como misión el intervenir directamente sobre aspectos que inciden en el mercado de trabajo, intentando mejorar la conexión entre la oferta de trabajo y la demanda de éste. Hay que poner en relación su aparición y fuerte crecimiento en la esfera europea con todo el conjunto de variables sociolaborales que experimentan una importante cantidad de cambios en las últimas décadas, y que básicamente podríamos caracterizar como aquellos que van de un modo de producción fordista a otro postfordista dentro de nuestros sistemas sociales, Alonso (1999).

Este panorama sociohistórico ha supuesto que en los últimos decenios se hayan dado una serie de transformaciones en profundidad tanto la estructura como en la composición de los sectores productivos. Transformaciones que han afectado al tamaño de las empresas, a la forma de gestionarlas, 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 los empleadores (Miguélez y Prieto, 1999: 15). En definitiva se han, y se están configurando, nuevos escenarios laborales, y nuevas reglas en los mercados de trabajo.

A partir de los setenta asistimos a un fuerte crecimiento de las tasas de paro en todos los países del ámbito de la OCDE, lo que ha dado pie tanto a transformaciones en las reglas del juego de los mercados, como a recortes, redimensionamientos y nuevos enfoques en las políticas públicas y en los principios inspiradores del Estado del bienestar. Las desregulaciones del mercado de trabajo, las reformas laborales, la pérdida de poder de los sindicatos en la negociación colectiva, el “reengineering” empresarial, las reconversiones industriales, el fuerte crecimiento de las modalidades contractuales precarias como el trabajo eventual o el trabajo a tiempo parcial, etc. Estos y otros fenómenos constituyen el “background” sociolaboral con el que se ha transitado del fordismo al postfordismo, y que constituye el marco sociohistórico en el que debe pensarse la aparición de las políticas activas de empleo, para enfrentarse a lo que bien podríamos llamar la nueva cuestión social de nuestro tiempo: la cuestión del paro y la vulnerabilidad social de masas, Castel (1997).

Este panorama constituye el contexto donde deberíamos de hacer la lectura de los fenómenos de paro, de acceso al empleo, y de comprensión de los mecanismos,

que como las políticas activas de empleo, aparecen en un intento de institucionalizar estos procesos de transición.

Con la emergencia de nuevas problemáticas sociales asociadas con el acceso al empleo, aparecen también enfoques nuevos para tratar la cuestión social, e instituciones y medidas concretas de intervención sociolaboral con las poblaciones en paro y búsqueda de empleo. Una de estas medidas concretas de política activa de empleo cuya aplicación viene siendo creciente en los últimos años es la *orientación laboral*. Como dicen Darmon y otros (2006: 59): “El mercado que se abre a los centros de formación y de orientación para la empleabilidad se está ampliando de forma evidente ya que el control, el seguimiento, la evaluación permanente y regular de la empleabilidad y la incitación a todos los empleables a emprender “transiciones arriesgadas” (Schmid, 2002) son ideas centrales de las reformas actuales de los sistemas de protección social”.

Del estudio de la bibliografía que se aplica al análisis de estas políticas y de la orientación laboral en particular, hemos podido concluir que apenas existen estudios sobre la orientación laboral en España, y menos aún sobre el trabajo cotidiano que desarrollan agentes como los orientadores laborales, lo que constituye precisamente el objetivo de este texto.

No se quiere entrar en la aportación empírica de este trabajo sin ofrecer antes una pequeña panorámica del estado de la cuestión académico que encontramos con respecto a las políticas activas de empleo. Este nos lleva a sostener que los defensores de este tipo de políticas siempre se basan en criterios económicos, que están vinculados precisamente al origen histórico de su formulación. Thomas Janoski (1992), por ejemplo, que es uno de sus defensores, dice que las políticas activas tienen la ventaja de crear una fuerza de trabajo más productiva y mejor capacitada e lo que lo harían las políticas activas, del mismo modo es apta 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, según el autor, la perspectiva de los economistas suecos a quien se debe su formulación.

Pero otros autores como Van Berkel (2002), o Fina (2001), ya mencionado, no defienden de esa forma estas políticas. Es una crítica generalizada que estas medidas se están imponiendo políticamente, sin que se esté demostrando realmente su eficacia o utilidad, Fina (2001). Se critica también el hecho de que se ponen en marcha en muchos países como políticas alternativas a las *llamadas pasivas*, lo que sería una estrategia para alterar y reformular los contenidos y la capacidad protectora del estado del bienestar.

Parece muy contundente la crítica que hace Fina (2001). Las políticas activas podían ser efectivas para resolver los problemas de desempleo y exclusión social que había en la época en las que fueron creadas, con una situación de *paro friccional*, provocado por desajustes entre la oferta y la demanda de trabajo. Pero poco pueden hacer para resolver el desempleo ahora, en una situación de *paro estructural*. De hecho Fina (2001) concluye diciendo que estas políticas sólo pueden ser algo

eficaces en la medida que los problemas de paro que pretendan enfrentar sean pequeños, que no sería tanto el caso del mercado laboral español.

A nosotros nos interesa ver, desde una perspectiva sociológica, en qué consiste la práctica diaria de los orientadores laborales, y los efectos que la orientación laboral tiene sobre sus públicos y sobre la propia categoría social del concepto de desempleo. Para ello hemos rescatado los relatos de los propios protagonistas, obtenidos en el marco local de la ciudad de Granada, y en un periodo de tiempo aproximado de dos años, entre el 2004 y el 2006. Es interesante destacar el perfil mínimo del mercado laboral local de Granada, que se presenta como una ciudad donde hay muy poca oferta de puestos de trabajo, con importante cantidad de empleo que se desenvuelve en el marco de la economía sumergida, lo que supone un contexto de dureza añadida a las actuales condiciones de la búsqueda de empleo en mercados flexibilizados¹. Como efecto central de esta política activa de empleo que es la orientación laboral podemos avanzar la hipótesis nuclear de este artículo, que será desmenuzada en el transcurso del texto: dentro de las actuales relaciones de fuerza que se dan entre los empleadores y los empleados en el marco de la flexibilidad laboral imperante, *la orientación laboral interviene reforzando el carácter individualizado e individualizador de esas relaciones laborales y transmutando básicamente, la categoría histórica de parado en la categoría contemporánea de inempleable, lo que supone el hacer recaer la responsabilidad central de los procesos de paro y de exclusión social en las propias personas que se encuentran en esta situación*. De esta forma pensamos que el análisis sociológico de una política activa de empleo como la orientación laboral permite pivotar en torno al tratamiento que las sociedades contemporáneas están dando a la moderna cuestión social, (Castel, 1997), que es precisamente el interés que subyace en este trabajo.

El texto intentará responder a las siguientes preguntas: ¿qué constricciones pesan sobre el trabajo cotidiano del orientador laboral?, ¿en qué consisten las tareas y funciones que estos agentes llevan a cabo?, ¿cuál es la visión de los mercados de trabajo que exhiben los orientadores laborales en su discurso?, ¿qué efectos podría tener la acción de orientación sobre sus públicos? En definitiva: ¿podemos aportar una definición sociológica, más allá de la oficial, de la orientación laboral?, y ¿cómo interviene la orientación laboral, y con qué efectos, sobre los parados?

1. Conceptos y método de investigación

En lo metodológico, podríamos decir que se trata de un estudio en la línea de lo que Alonso (1998: 45-47) denomina al *enfoque cualitativo o análisis cualitativo* en

¹ Puede profundizarse en el conocimiento del contexto laboral granadino recurriendo a obras recientes como la de De Pablos (2007).

sociología, muy cercano también el enfoque metodológico que Beaud y Weber (2002) denominan *trabajo etnográfico*.

Se han efectuado catorce entrevistas en profundidad, ninguna de ellas de duración inferior a una hora y media. Las entidades en las que trabajan los orientadores laborales entrevistados han sido agrupadas en dos tipos de centros de orientación, los que pertenecen a la red de Andalucía Orienta, y aquellos que tienen servicios de orientación y que operan fuera de los criterios de la red de Andalucía Orienta. La razón principal de esta clasificación está en que existen algunos matices en el tipo de orientación que se ofrece en un tipo de centros y en otro, diferencias menores que no vamos a abordar en este artículo, y que se derivan de la diferencia de objetivos que se fijan unas y otras entidades, como explicaremos.

En este sentido las entidades se acogen a determinados objetivos que deben cumplir ante sus organismos subvencionadores, que condicionan, en parte, las tareas de sus técnicos. Dos son los tipos de entidades estudiados en cuanto a objetivos que deben satisfacer: 1) entidades que tienen como misión únicamente el aumentar la empleabilidad de sus usuarios, teniendo que justificar una serie de atenciones horarias al año, y 2) entidades, que además de trabajar sobre la empleabilidad de sus usuarios, han de procurar la inserción laboral específica de un porcentaje determinado (siempre relativamente bajo) de usuarios a los que atienden. Si bien el trabajo y las actividades cotidianas de los orientadores laborales se engloban en unos patrones comunes y universales de intervención que desglosamos en este artículo, el tipo de centro y los objetivos que persigue, tal y como acabamos de relatar, supone una influencia en el acento que los orientadores laborales pondrán en el empleo de unas u otras herramientas en su intervención. En cualquier caso, *uno de los hallazgos de este trabajo estriba en que todos los servicios de orientación y todos los orientadores, se encuentran sometidos a un marco o paradigma de intervención similar, que constituye el armazón de una relación de servicio de orientación tal y como va a ser definida y explicitada en este texto.*

Las entidades en las que trabajan los orientadores entrevistados son las siguientes: CPEP de la Universidad de Granada, Instituto Municipal de Formación y Empleo (IMFE) de Granada, el centro de orientación de CCOO, el centro de orientación de UGT, el SOIL, la Fundación Forja XXI, la Federación Andaluza de Inserción del enfermo Mental (FAISEM) y la entidad Arcaempleo, eso por lo que respecta a aquellos centros pertenecientes a la red de Andalucía Orienta. En cuanto a las entidades no gubernamentales que no pertenecen a dicha red de orientación, hemos acudido a: Cáritas, Cruz Roja, Granada Acoge, la Asociación para la Búsqueda de Empleo Solidario de Granada (ABES), Anaquerando, y FEPAMI (federación provincial de minusválidos)².

² Los orientadores laborales entrevistados corresponden tanto a *programas operativos*, que se establecen con una duración determinada y subvenciones del Fondo Social Europeo, como *centros de orientación*, temporalmente más estables. Servicios de orientación abiertos

Para ir seleccionando a los informantes nos hemos apoyado en lo que Beaud y Weber (2002) llaman la técnica de *arborescencia* consistente en solicitar a los propios entrevistados que propongan algún candidato en relación con las exigencias de las siguientes entrevistas que tenía planteadas. Esta técnica, y el conocimiento personal de numerosos agentes en el campo de la orientación laboral, con anterioridad al comienzo del trabajo de campo, han resultado claves para la realización de las entrevistas (Beaud y Weber, 2002).

Los discursos de los orientadores se han beneficiado, para su análisis, de las conclusiones procedentes de la observación no participante del trabajo y las interacciones entre orientadores laborales y usuarios de la orientación en un centro concreto: el Centro de Orientación de la Universidad de Granada, dependiente de la red de centros de Andalucía Orienta en esta ciudad. El periodo temporal en el que se desplegó la mencionada observación fue de tres meses, con una asistencia diaria al centro. Una de las cuestiones centrales del protocolo de observación seguido fue la de acceder a ciertas *regiones posteriores*, Goffman (2001: 118), del trabajo en orientación laboral, ya que en ellas suceden fenómenos que no son declarados por los orientadores en el transcurso de las entrevistas, y cuya comprensión resulta vital para situar en su justo lugar los discursos de los orientadores laborales en las entrevistas y su sentido. Básicamente, la utilidad de la observación directa, en general, y en este estudio en particular, se deriva del hecho de que los actores sociales no siempre hacen necesariamente lo que dicen, ni dicen necesariamente lo que hacen (Peretz, 1998).

Para intentar desentrañar las lógicas de la práctica de la orientación laboral, y el discurso de estos agentes, nos hemos basado de manera fundamental en el aparato conceptual de la sociología crítica de Pierre Bourdieu, así como en el aparato argumental de Erving Goffman, que sólo en algunos casos y para propósitos puntuales, es ligeramente adaptado a las necesidades *ad hoc* que presenta el estudio.

El concepto de *capital* de Pierre Bourdieu es una de las piedras angulares de este trabajo. Bourdieu (2000: 135) distingue entre tres especies fundamentales de *capital*:

a todos los públicos, y otros que trabajan con unos sujetos determinados a priori, etc. Se han buscado suficientes variaciones en los centros de orientación como para entender el núcleo central de la orientación laboral como paradigma funcional. En este sentido, dentro de la tipología de los centros de Andalucía Orienta, se han hecho entrevistas en centros con muy diferente volumen de atención a usuarios (centros grandes y pequeños), y también se ha variado el tipo de entidad acogida al programa, desde ONGs hasta el servicio municipal del IMFE. En el caso de entidades y servicios de orientación enfocados a la inserción laboral, también se han variado sobre todo las variables de volumen del capital de atención de las entidades y también la modalidad de usuario (usuarios a modo de *flujo* y usuarios a modo de *Stock*, como decíamos antes). Todo ello supone, como hemos dicho, variaciones sobre un mismo tema: el paradigma de intervención en orientación laboral, que precisamente aquí se expone.

“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 revela como extremadamente fértil en el marco de la comprensión de la praxis de los orientadores laborales. Eso es lo que mostraremos en este artículo. El momento de la interacción entre un orientador y un usuario en orientación, por ejemplo, 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 en el que confluyen con fertilidad los conceptos de Erving Goffman y los de Pierre Bourdieu como apoyaturas de la explicación. El segundo concepto básico empleado en este trabajo y procedente de la sociología de Pierre Bourdieu es el concepto de *habitus*, Mauger (2004). Perfilado por Gérard Mauger en la versión más específica de *habitus flexible*, este concepto se ha presentado como extremadamente útil para entender la forma en la que operan los agentes que cuya función se estudia aquí. 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, 2001: 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. Todo ello, evidentemente, en el actual marco de las relaciones laborales que se desarrollan en el escenario de los mercados flexibles, como ya sabemos.

Avanzaremos una de las hipótesis que sustentamos con respecto a la naturaleza de la política de empleo que estudiamos: la orientación laboral puede definirse sociológicamente como una *acción pedagógica extraordinaria*³, que puede entenderse desde un enfoque microsociológico de las interacciones sociales, como una relación de *servicio*, en el sentido que Goffman (2001) le da a este término. El autor

³ La acción pedagógica extraordinaria, tal y como la explican Bourdieu y Passeron (1977), se caracteriza por su brevedad en el tiempo, y por lo tanto por la leve impronta que puede ejercer en el ámbito de la reforma profunda de *habitus* en sus receptores.

define como *relación de servicio de tipo ideal*, 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). Frente a ese concepto ideal de relación de servicio, el autor construye un concepto de relación personal que le sirva para explicar las relaciones que se establecen entre un médico psiquiatra y sus pacientes. En cualquier caso, de la definición de relación de servicio que hemos citado, entendemos que con la excepción del servicio “especializado”, el resto de componentes encaja bien y resulta muy útil para estudiar las interacciones entre orientador y usuario en orientación laboral.

El artículo progresa de la siguiente forma: en primer lugar partiremos de una explicación de las constricciones que pesan sobre el trabajo de los orientadores y que sirven a crear en marco de su actuación, lo que constituirá el siguiente apartado. Las tareas cotidianas de los orientadores con sus usuarios pueden denominarse básicamente acudiendo a la explicación de dos procesos entrelazados: un proceso de evaluación de capitales de los usuarios y de ajuste de las expectativas de estos a los rigores de los mercados laborales flexibilizados. Eso constituye, por tanto, el siguiente apartado, para completar el análisis sociológico de la orientación con varios apartados donde se recogen y explican los efectos que la acción de los orientadores tiene sobre sus públicos (categorización de los parados, difusión de valores cercanos al ideario empresarial en un mercado dominado por el discurso del capital frente al trabajo, etc.).

2. El trabajo cotidiano de los orientadores laborales

2.1 Constricciones en el trabajo de orientación

En primer lugar hay que decir que existen diferentes modalidades y servicios de orientación laboral a los que pueden acudir los buscadores de empleo en Granada. Tanto desde entidades públicas como el Servicio Andaluz de Empleo (que tiene, en la comunidad autónoma andaluza, transferidas las competencias en materia de políticas activas de empleo), o desde entidades sin ánimo de lucro, como Cáritas, Cruz Roja, etc., se puede acceder a estos servicios.

Por lo tanto, y a partir de los relatos obtenidos, podemos decir que estos agentes realizan su práctica de orientación laboral situados en un marco que se encuentra sometido a varias constricciones, que son importantes en la constitución de su práctica.

Ese conjunto de constricciones pueden agruparse en tres ejes fundamentales:

A) Constricciones generales derivadas del mercado laboral donde opera el orientador. 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 constricción 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.

B) 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 constricción 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 presenta como especializado y dirigido a públicos con características diferenciadas, también atrae a una tipología diferente de usuarios, o más propiamente, tienden a gestionar mínimamente determinados estratos de un mercado laboral como el granadino, fuertemente segmentado (Piore, 1983).

C) 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, siendo en generales precarias, sean mejores o peores (estabilidad en el puesto, salario, etc). Los objetivos que se fije la entidad con respecto a la orientación constituyen otra de las constricciones mayores a tener en cuenta dentro de la *constricción institucional*, y una de las *constricciones centrales*.

El *volumen y la estructura de los capitales del servicio de orientación* que no estarían 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 (Bourdieu: 2003). En esta constricción general entrarían los factores que limitan o favorecen la acción de intervención social en relación con la posesión de mayor o menor cantidad de recursos para desarrollar la acción de orientación. Recursos como el espacio adecuado, el personal suficiente para atender las demandas del público potencial, el tiempo de que disponen los agentes para enfrentarse a sus relaciones de servicio con los usuarios. A este respecto, no podemos más que trasladar la idea general expresada por la mayoría de los orientadores entrevistados, con independencia de sus centros de trabajo, en cuanto a que se ven compelidos y constreñidos a trabajar con una escasez de recursos con respecto a lo que demandaría una acción más profundizada y personalizada con sus usuarios. Especialmente el recurso tiempo, por diversas razones según las tipologías de servicios de orientación, se presenta como un recurso clave, responsable de la estructuración del trabajo cotidiano según unas pautas y unos déficit que vamos a señalar en este trabajo.

M1-sí, sí, sí, claro, es que ese es el tema de la formación, el reciclaje continuo... lo que pasa es que, cuando se está en la práctica, yo creo que casi todo el mundo, no sé, por lo menos yo, la experiencia que tengo es de no poder más, no dar abasto (se queda callada, pausa)''

E- se trabaja en el ámbito de la urgencia...

M2- porque hace falta echarle un buen rato para..., ¡hay gente que tarda semanas en conseguir una cita, porque nos llega mucha gente y nosotros somos muy pocos...!

H1- siempre falta tiempo... y no puedes hacer el seguimiento... de la persona, y las entrevistas, y las entrevistas, el empleo (...)

Desde el panorama de constricciones enumerado, los técnicos en orientación laboral llevarían a cabo una serie de tareas que resultan centrales para construir sus *relaciones de servicio* con sus públicos. Descompuestas las tareas de los orientadores a través del análisis efectuado, pensamos que podemos agruparlas y explicarlas en dos grandes grupos de acciones: *tareas propias de un proceso de evaluación de capitales y ajuste de expectativas de sus usuarios* y *tareas de reajuste de capitales y actitudes de sus usuarios, ante los requisitos del mercado laboral*.

2.2 .Evaluación de capitales y ajuste de expectativas laborales de los usuarios

Las constricciones 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, 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 ahora nos centraremos en describir un momento que es clave en este proceso, y es el de la primera entrevista de orientación. La entrevista de orientación supone normalmente el primer encuentro entre el orientador y el usuario, siendo la herramienta de trabajo más común utilizada por todos los orientadores. Consiste formalmente en una entrevista que suele durar entre diez y cuarenta minutos, y excepcionalmente más de una hora, según los casos y las entidades, en la que el orientador rellena una ficha con datos del usuario. En ella se intenta determinar el nivel de formación que tiene el buscador de empleo, la trayectoria laboral que ha seguido hasta ese momento, sus conocimientos sobre el mercado de trabajo, los pasos que ha dado en su búsqueda personal de empleo...

Pero más allá de esos objetivos formales de la entrevista, 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 estos, y del más amplio proceso de la *relación de servicio en orientación*.

Todo hace pensar que el orientador en la primera 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 a 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. Este aspecto ha sido expresado de forma clara y rotunda por la totalidad de los orientadores/as entrevistados.

Condicionado el orientador por la falta efectiva de oportunidades laborales que ofrecer, como constricción central a su trabajo, mucha de la información que el usuario puede recibir en esta primera entrevista de orientación suele ser información sobre el estado en términos generales en el que se encuentra el mercado laboral, y que va destinada, pensamos, a infundir un cierto *realismo* con respecto al empleo, (Darmon y otros: 2006: 51), de cara a que el usuario adapte sus expectativas a la realidad del mercado de trabajo tal y como es percibido y entendido por los técnicos en orientación; percepción que hacen en base al *habitus* laboral flexible que ostentan (Mauger, 2004). En este sentido, también Santos Ortega (2006: 68), ha señalado como los empresarios intentan inculcar un *habitus* flexible en los procesos de socialización laboral, pero la aportación específica de este artículo sería la demostración de la forma en la que los orientadores laborales y los centros de orientación donde trabajan, se convierten en centros difusores de una cultura laboral propia de este *habitus* flexible, dócil, y acomodaticio, en el marco de la fuerte asimetría entre capital y trabajo que impera en las actuales relaciones laborales.

Una segunda tarea de vital importancia en la entrevista, es el inicio del proceso de *evaluación de capitales* que el orientador efectúa, con los que pretende conocer cuáles son las ganas de trabajar del usuario, en qué está dispuesto a trabajar o formarse, cuales son sus actitudes como persona, qué personalidad presenta con respecto a los requisitos que piden los empresarios en los trabajos del mercado laboral.

M1 – osea en la entrevista obtienes muchísima información de la persona, de cuáles son sus..., qué es lo que quiere hacer con su vida... cuál es su proyecto de vida... entonces lo que... en qué está formada, cuáles son las expectativas que traen de su país, qué es lo que pueden conseguir aquí realmente (...)

M2- primero la cita, la gente que está esperando su turno, cómo se comporta, si es puntual, con qué actitud entra..., cómo se vende, cómo habla... si intento corregir algunas cosas en la entrevista, mira no puedes hablarle a los empleadores así, hablando pabajo, tienes que levantar la cabeza, tienes que mirarles a los ojos, tú vienes de tu país, pero las abuelas no van a entender esto, si vas a trabajar en el servicio doméstico... luego, no sé, es un poco de intuición también, y de afinidad personal, sabes, no sé yo veo a una persona, me parece sensata, se comunica bien, me ha parecido muy agradable, me ha parecido que decía la verdad, no sé, el talante un poco de la persona, pero eso es una percepción totalmente subjetiva, ¿eh?

Este último párrafo resulta muy revelador de las cuestiones que se ponen en juego en la entrevista. En primer lugar todo parece indicar que se trata de un proceso de evaluación de capitales de los usuarios, que se hace con pocos recursos, tanto temporales como personales, por lo tanto muy basado en las habilidades personales de los orientadores. En este contexto, la *intuición*, como han declarado varios entrevistados, resulta importante, y podría denotar el carácter subjetivo de ese proceso de evaluación.

La entrevista se muestra como un simulacro del proceso de selección en el empleo, antes de llegar a los procesos de selección reales que efectúan los empresarios. Esto parece regir especialmente en casos en los que los usuarios encontrarían en la entrevista con el orientador laboral su *primer peldaño* en la pendiente de la búsqueda de empleo. Pensemos por ejemplo en muchas de las personas inmigrantes, mujeres por ejemplo, que comienzan sus andaduras laborales por el campo del servicio doméstico y que para ello recurren a la *bolsa de empleo Cáritas*, de *Cruz Roja*, o de *Andalucía Acoge*, entidades que, faltos de datos estadísticos concretos por su inexistencia, sí podemos afirmar que gestionan un porcentaje apreciable del caudal de personal que transita por estos sectores precarizados de la actividad laboral granadina.

2.3. Categorización de los usuarios frente a personalización de las intervenciones

A pesar de que una de las claves del discurso de los orientadores laborales es la de la necesidad de *personalización* de la intervención con los usuarios, y el hacer una valoración lo más personal posible y un tratamiento individualizado de los casos de orientación; 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*. De modo que el proceso de evaluación iría destinado a ubicar los capitales del usuario en alguna de las categorías de intervención del agente: *empleable o inempleable*, *habitus* (en lo laboral y en lo comunicacional) *reformable o irreformable*, *voluntad de trabajar o no voluntad de trabajar*, *necesitado de formación*, *de trabajo o de habilidades sociales*, etc. Esto puede verse muy bien en el diálogo con una de las orientadoras entrevistadas.

M1⁴- bueno... pero tampoco eso es que yo sea muy lista, eso es... haber atendido a mucha gente, y ya... dices, casi... algunas veces, sin que conozca el idioma la persona a la que entrevistas... te da cuatro datos, ¿no?, y ya... haces el diagnóstico, eso es más o menos lo que estás buscando, con cuatro palabras que te diga, porque lo que pasa es que los casos se repiten (...)

Existiendo otros, hay un indicador clave para inferir si se producen relaciones de servicio personalizadas en orientación laboral: el *seguimiento de los usuarios*. Podemos traer aquí a colación algunos resultados de la observación no participante realizada. En los protocolos de observación empleados, una de las cuestiones a

⁴ Las citas literales que se presentan en el texto, vienen encabezadas por una letra mayúscula para diferenciar el género de los orientadores, y para diferenciar también a unos de otros, por el número que sigue a la letra. El significado de los encabezamientos es el siguiente: M: mujer, H: hombre, E: entrevistador. M1 significa la primera mujer citada, M2 la segunda mujer citada...

contrastar era si los orientadores acometían tareas de seguimiento de sus usuarios o no lo hacían. Pudimos obtener algunas constataciones evidentes: durante la estancia en el centro de orientación mencionado antes, 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 tuvo constancia ni de una sola intervención aislada en la que se estuviera llamando a un usuario en relación con algún proceso de seguimiento de su trayectoria de búsqueda*. El siguiente párrafo de una orientadora puede resultar muy revelador como ejemplo de lo que se expone.

M4-... 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...

Se puede sostener, por tanto, 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 situación de estancamiento y claro continuismo frente a los contenidos históricos de su intervención. Por lo tanto *podríamos sostener que conceptos muy habituales en este campo de la intervención, como los de: "Itinerarios de acompañamiento al empleo" o "Itinerarios personalizados de inserción laboral", 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.

Estos conceptos 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 donde la estudiamos, al menos. Podemos comprender esto, además, porque los orientadores laborales, preguntados sobre el contenido de estos conceptos nos han ofrecido una serie de respuestas: 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, *si los orientadores laborales no saben en qué consisten los acompañamientos personalizados al empleo o los itinerarios personalizados de inserción, eso nos autoriza a concluir que éstos, simplemente, no han alcanzado una objetivación en la realidad cotidiana de las prácticas cotidianas*. Además, y queremos recalcarlo, la observación no participante se ha convertido en esta investigación en un pilar esencial para comprender este déficit de personalización y de intervención individualizada en orientación, más allá de las precauciones cognoscitivas a las que ya nos llevaban los discursos de los orientadores.

M4- 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 asumir en Andalucía Orienta... (...)

2.4. Ajuste de capitales y actitudes de los usuarios en orientación

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. También hemos visto algunos de sus efectos: *la categorización de usuarios*.

Con el objetivo de determinar si puede establecerse o no una *relación de servicio extendida* con el usuario (entendemos por *relación de servicio extendida en orientación*, aquella en la que el usuario asiste a varias sesiones con el orientador y/o se enrola en algún otro tipo de política activa de empleo, como un curso de formación profesional ocupacional, o en actividades complementarias de orientación, como resultado de su relación con el orientador laboral), 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 como 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. Exponemos uno de estos testimonios, a continuación, muy interesante por su 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.

H4- 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 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 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..., hom-

bre, 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 curriculum, 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...

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*, (Goffman, 2001: 21), 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*, Goffman (1981), 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*, ya que al fin y al cabo están en el epicentro de la tríada: *empresarios, entidad, usuario*. Por lo tanto una de las tareas que efectúan es ofrecer información que puede resultar de cierta utilidad para sus usuarios en búsqueda de empleo, en determinados momentos de sus trayectorias. Sirve esta herramienta de la información que ofrecen los orientadores para reparar en las particularidades 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 locales 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* que los propios orientadores laborales adquieren en sus procesos formativos y profesionales y en sus carreras laborales, estos agentes ponen en marcha una serie de operaciones como son explicaciones sobre el mercado de trabajo, sobre las condiciones del empleo en los flexibles mercados de trabajo, sobre la necesidad continua de la formación y de trabajar para no verse estigmatizados y alejados del mercado, etc., 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, de precariedad laboral, 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 trayectorias⁵ 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 que consiste en un mandato hasta cierto punto imposible de realizar* (mejorar el ajuste entre la oferta y la demanda de trabajo), *los orientadores laborales contribuyen, junto con otras instancias y operaciones*, al proceso de individualización de la oferta de trabajo que rige

⁵ Los orientadores laborales trabajan, ellos mismos, en condiciones de fuerte precariedad laboral, con contratos por obra y servicio, por lo general, vinculados a la renovación de proyectos de intervención. Contratos de seis meses, de ocho meses, de un año...

en el mundo de las relaciones laborales en el escenario de la flexibilidad y el modo de producción postfordista donde estaríamos hoy instalados (Alonso, 2007).

H9-...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...

El párrafo de este orientador laboral casi se explica solo. Apaciguamiento psicológico, en definitiva, se trataría de la técnica de *calmar al pánfilo* explicada por Erving Goffman (Joseph y Goffman, 1990), cuando se le dice al usuario que lo que le está sucediendo es normal, que hay que tener paciencia, que a todos nos cuesta encontrar empleo... Ahora bien, la segunda parte del párrafo también deja entrever 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*. En definitiva, el conjunto de acciones y discursos que los orientadores laborales despliegan sobre sus usuarios, no pasarían sin suponer una serie de consecuencias para estos, a modo de función latente de la orientación (Merton, 1968). *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 es dicho común entre los orientadores: "tiene que currárselo". Si fracasa, será también responsabilidad suya por haber demostrado una incompetencia como empresario de sí mismo, como vendedor de su imagen laboral personal.*

2.5. Valores que difunden los orientadores laborales y consecuencias sobre los públicos de parados

El trabajo cotidiano de los agentes en orientación supone la difusión entre sus usuarios de *un conjunto de valores que podrían agruparse en torno al concepto de "empleabilidad", frente al concepto tradicional de "trabajo"*. Abordaremos, de forma muy sintética, algunos de los valores que hemos detectado.

- 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.

- 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.
- 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, siempre cercana a los intereses de la parte empresarial.
- 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 consolación* laborales... (Mauger, 2001). *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. *Capacidad para gestionar la frustración y reprimirla, para exorcizarla de su presentación de sí ante los empleadores*.
- 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.
- Estos valores se difunden a través del proceso de ajuste de capitales y actitudes que los orientadores ensayan en la interacción con el usuario. Un paso más en el análisis y la comprensión de sus intervenciones supone el profundizar sobre la naturaleza de éste proceso. Se trata de ver 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. Muy esquemáticamente podemos señalar lo siguiente:
- Los *capitales* sobre los que se intenta incidir a través de la orientación laboral serían los siguientes:
- *Sobre el capital escolar*. Básicamente, el grueso del capital escolar está constituido cuando un usuario llega a la orientación laboral. Luego nada o casi nada pueden hacer los orientadores laborales en cuanto a éste ámbito, tal y como comprobamos en el trabajo de campo efectuado incluida la propia observación directa.
- *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*. Capital de un escaso valor relativo (inferior al del capital escolar) en la búsqueda de empleo, se adquiere con muchas de las herramientas propias de la orientación laboral: hacer un currículum,

redactar una carta de presentación, conocer ciertas estrategias y argucias para enfrentar mejor una entrevista de trabajo, etc.

- *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. 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.* Siendo un capital que se revela esencial en los procesos de búsqueda de empleo, especialmente en ciudades de las características laborales que presenta Granada, nada pueden hacer los orientadores laborales por incrementar estos capitales, que suelen tener un origen familiar o trabado por el sujeto en base a estrategias asociativas.
- *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... Intentan actuar corrigiendo las formas más hiperbolizadas del empleo 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 en una entrevista de trabajo, etc.
- 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 en el uso de su cuerpo.
- *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.

Si el ajuste de capitales resulta una tarea difícil para la orientación, es en el ajuste de actitudes y de comportamientos de los usuarios, 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.

En relación con lo anterior, podemos comprender, una de las conclusiones centrales del trabajo realizado. 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 la orientación laboral: este tipo de medidas resultan más eficaces con aquellos públicos que menos las necesitan. Sería en aquellas personas que ya están predisuestas a ser ajustadas a los imperativos de un *habitus* laboral flexible con las que mejor se produce ese ajuste de capitales y actitudes descrito.*

Por lo tanto, la orientación laboral puede definirse sociológicamente como una *acción pedagógica extraordinaria*, (Bourdieu y Passeron, 1977), que se ve irremediablemente abocada, a través de los valores que difunde y de la forma en que categoriza e incide sobre sus usuarios, a producir un efecto perverso con respecto a la población parada con la que interviene: *la reformulación de la tradicional categoría de parado en la nueva categoría de inempleable*. El riesgo que suponen los nuevos enfoques activos de la política social, (Darmon y otros, 2006: 38-39), que es la construcción de esta *categoría del inempleable*, es el de fracturar y segmentar las bases de la cohesión social por la vía del trabajo y del resquebrajamiento de los principios de integración que eran propios de la sociedad salarial (Castel, 1997). El inempleable dejaría de verse como el miembro de un colectivo (los antiguos parados), cuya situación se debe, al menos en parte, a los propios problemas de organización de la mano de obra que operan en todo mercado. Ahora, el parado sería en definitiva un jugador que ha manejado mal sus cartas en el tablero de una sociedad de igualdad de oportunidades. Alguien que no ha sabido rentabilizar los recursos que la sociedad ha puesto a su servicio, y que por lo tanto no ha sabido gestionar su vida en términos laborales.

En definitiva *el parado, el excluido, es culpable de su situación, situación que sería vista en adelante como exclusiva de su responsabilidad personal, lo que protege a la sociedad de un debate sobre las formas en las que están operando los mercados de trabajo, y sus procesos de inclusión y exclusión social*. De hecho, Santos Ortega (2006), deja clara constancia de cómo los parados de larga duración comienzan a internalizar los principios de esta nueva cultura de la flexibilidad, sintiéndose en muchos casos como responsables y auto-culpándose de sus destinos laborales.

2.6. Las habilidades sociales: un ejemplo de construcción de sentido sobre la base de unas políticas de empleo contradictorias

Como responder a la pregunta esencial con la que todo usuario se acerca a un servicio de orientación laboral⁶ resulta muy difícil, y en muchos casos imposible, los orientadores laborales intentan ofrecer a sus públicos una serie de alternativas de cara a resolver, si no su problema de empleo, sí, lo que ellos entienden como su problema de *empleabilidad*. Por lo tanto, siempre que hay medios para ello (cursos de formación que ofrecer, o de habilidades sociales, por ejemplo), y si se coincide con la voluntad inicial del usuario o se puede reconvertir su intención en el sentido de la formación, el mediador laboral intentará que sus usuarios se enrolen en acciones de mejora de su *empleabilidad*. 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. En definitiva cabe decir que el capital escolar, o más ampliamente el capital cultural general que se tiene y que se puede instrumentalizar en la búsqueda de empleo, es poco o nada 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, tal y como ya explicamos con anterioridad.

Serían, sobre todo, capitales comunicacionales que mejoran la *presentación de sí* de los usuarios, (Goffman, 1981), lo que puede intentar ajustarse con mayor efectividad.

Establecido básicamente el capital escolar y el capital social del que dispone para enfrentarse al mercado de trabajo cuando el usuario se sienta enfrente de un orientador, los orientadores laborales estarán interesados, a fin de establecer relaciones de servicio con sus públicos, en detectar y señalar las carencias que puedan observar (y muchas veces construir) en relación con *habilidades comunicacionales que sí que parecen resultar de gran trascendencia en el discurso de la empleabilidad, y además resultan más manipulables de forma efectiva*. 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*.

En el caso de relaciones de servicio que se establecen entre orientadores y públicos entre los que hay pocas homologías⁷ en capital escolar, la distancia que les separa en la forma de hablar, de comunicarse, la mayor dificultad para establecer

⁶ Siendo muy gráficos podríamos sintetizar el intercambio orientador-usuario estándar, en base a la esencia del siguiente dilema: la pregunta de todo usuario a un orientador sería: “¿tiene usted un trabajo para mí?”, mientras que la respuesta de todo orientador a su usuario sería: “haga usted este curso”.

⁷ El concepto de homología está extraído de la obra de Pierre Bourdieu, y lo usamos aquí exactamente en el mismo sentido en que el autor lo hace en su libro: *Las estructuras sociales de la economía*.

consensos de trabajo en orientación en la relación cara a cara es percibida por los orientadores como un déficit de empleabilidad que les ofrece una oportunidad de dotar de sentido a sus intervenciones (Goffman, 2001). De hecho, aunque se dan más con públicos escolarmente carecientes, la mayoría de servicios de orientación en la ciudad de Granada, contemplan entre sus acciones la existencia de *talleres de habilidades sociales, talleres de entrevistas de empleo*, etc.

Hay muchas cuestiones que por el *tacto*, (Goffman, 1981), 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 percibidas 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*⁸ 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. Los usuarios, 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 de empleo. Para abreviar, el siguiente ejemplo, resulta excelente de lo que son los talleres de habilidades sociales con los públicos de capitales más devaluados.

M5-...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 analizado... 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 acostumbrada a ir pegando voces a todos los sitios (riéndose), y yo siempre les digo, vienen siempre con la problemática..., no me han ingresado el salario..., vienen siempre, el trabajador social me ha retirado no sé qué... y yo le digo: ¡chiquilla!, yo no te conozco de nada...a mí, yo no tengo culpa de lo que te pasa ahora mismo..., vamos a hablar de otras cosas, o comunicámelos de una forma un poquito más ... asertiva..., no tan agresiva...

⁸ También entendiendo este término en el mismo sentido en que es empleado por Pierre Bourdieu, por ejemplo en obras como *La miseria del mundo*.

Aunque son utilizadas con más profusión con públicos que tienen capitales generales de empleabilidad devaluados, las habilidades sociales se usan con relativa frecuencia con todo tipo de públicos en orientación. Resulta evidente que cualquier persona puede desconocer determinadas estrategias de comunicación que van asociadas a situaciones que no se han vivido ni se han estudiado de forma específica con anterioridad. Se trata de llamadas al orden en relación con las faltas, los errores en la comunicación, en la presentación de sí ante una entrevista de trabajo, el control del estrés, de la ansiedad, el saber qué cosas omitir en la presentación de uno mismo, etc. Los consejos de los orientadores, en este sentido, 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 (en la medida en que los distintos usuarios individuales lo admiten) los orientadores laborales, en los distintos tipos de servicios de orientación que al efecto existen.

3. Conclusiones

La apuesta por las políticas activas de empleo como forma prioritaria de intervención social en materia de paro y mercados laborales es una realidad creciente en la Unión Europea, especialmente a partir de la Cumbre de Luxemburgo de 1997. En este trabajo, hemos querido saber en qué consisten los servicios de *orientación laboral*, qué dinámicas se ponen en juego entre el orientador y el orientado, con qué tareas y contenidos se aborda la actividad orientadora de los mediadores y se dota de sentido una función de perfiles incipientes y contradictorios. Creemos que con ello trabajamos alrededor de la comprensión de la forma en que las sociedades contemporáneas se enfrentan a la cuestión social de nuestro tiempo. Este texto presenta una investigación eminentemente cualitativa, basada fundamentalmente en la entrevista en profundidad a orientadores laborales y centrada en un espacio local concreto: la ciudad de Granada. Podemos aportar algunas conclusiones al respecto.

En primer lugar entendemos que la práctica de la orientación laboral se enfrentaría a una serie de constricciones que limitan el alcance de su intervención y que a su vez constituyen los marcos efectivos donde puede ejercerse la actividad cotidiana de los orientadores laborales. Hemos encontrado que estas constricciones, serían, sintetizando, las que siguen: *constricciones generales derivadas del mercado laboral donde opera el orientador, constricciones derivadas de las expectativas, información y exigencias de los usuarios, y constricciones institucionales.*

Podemos definir sociológicamente la orientación laboral como una *acción pedagógica extraordinaria*, en la que los técnicos realizan un conjunto de tareas que pueden agruparse en dos vectores fundamentales: *tareas propias de un proceso de evaluación de capitales y ajuste de expectativas de sus usuarios y tareas de reajuste de capitales y actitudes, ante los requisitos del mercado laboral.*

Por el hecho de que resulta mucho más difícil, en el marco de una acción pedagógica extraordinaria, el intervenir sobre los aspectos más valiosos de los capitales personales de los usuarios, los orientadores desplazan sus intervenciones y el senti-

do de sus intervenciones hacia áreas donde pueden tener un mayor impacto. Esto es, sobre todo a cuestiones de motivación de los usuarios, de adaptación de sus expectativas en función de las realidades del mercado de trabajo..., cuestiones de presentación de sí de los usuarios, etc. Debido a ello encontramos la gran paradoja de la orientación laboral: las pequeñas ayudas que moviliza para el proceso de búsqueda acaban beneficiando a aquellos usuarios que menos las necesitan. Son aquellas personas que por sus propios capitales y trayectorias personales, están ya predisuestas a dejarse influir por los imperativos de un habitus flexible, con quienes mejor funcionan los procesos de ajuste de capitales y actitudes que constituyen la base del trabajo de los orientadores, tal y como queda patente en base al desarrollo empírico de este trabajo.

El efecto más destacable, a la vez que pernicioso, de la política activa de la orientación laboral, sería el de intervenir sobre la categoría histórica de *parado*, transmutándola en la categoría contemporánea de *inempleable*, lo que significa culpar a los parados de su propia situación de desempleo, en el orden microsociológico. También sostenemos, que en a nivel macrosociológico, estas medidas no sucederían sin consecuencias para el mantenimiento de las bases laborales de la cohesión social y de la idea contemporánea de ciudadanía.

5. Bibliografía

- Alonso Benito, L. E. (1998). *La mirada cualitativa en sociología*, Madrid, Fundamentos.
- Alonso Benito, L. E. (1999). *Trabajo y ciudadanía: estudios sobre la crisis de la sociedad salarial*, Madrid: Trotta.
- Alonso Benito, L. E. (2007). *La crisis de la ciudadanía laboral*, Barcelona: Anthropos.
- Alujas Ruiz, J. Antoni (2003). *Políticas activas de mercado de trabajo en España. Situación en el contexto europeo*, Madrid: Consejo Económico y Social.
- Beaud, S. y Weber, F. (2002) *Guide de l' enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Paris : La Découverte.
- Bourdieu, P. (1999). *La miseria del mundo*, Madrid: Akal.
- Bourdieu, P. (2000). *Poder, derecho y clases sociales*, Paris: Desclés de Brouwer.
- Bourdieu, P. (2003). *Las estructuras sociales de la economía*, Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, P. y Passeron, J. C. (1977). *La reproducción, elementos para una teoría del sistema de enseñanza*, Barcelona: Laia.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*, Buenos Aires: Paidós.

- Darmon, I. y otros (2006). "Formadores y usuarios frente al doble vínculo de la formación para la empleabilidad". *Cuadernos de Relaciones Laborales*. Vol. 24, Núm. 2: pp. 37-62.
- 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.
- Fina, L. (2001). *Mercado de Trabajo y Políticas de Empleo*, Madrid: CES.
- Goffman, E. (1981). *La presentación de sí en la vida cotidiana*, Buenos Aires: Amorrortu.
- Goffman, E. (2001). *Internados*, Buenos Aires: Amorrortu.
- 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.
- Joseph I. y Goffman, E. (1990) *Le parler frais d' erving Goffman*, París : Minuit.
- Mauger, G. (2001). "Les politiques d'insertion. Une contribution paradoxale á la destabilisation du marché du travail", *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 136-137 (1) : 5-14.
- Mauger, G. (2004). "*Capital, campo y habitus*", Cuadernos Andaluces de Bienestar Social. Vol. 11.
- Merton, R. K. (1968) *Teoría y estructura sociales*, México: Fondo de Cultura Económica.
- Moyano Estrada, E. y Pérez Yruela, Manuel (1999) *Informe Social de Andalucía (1978-1998): dos décadas de cambio social*, Sevilla: Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía.
- Miguelez, F. y Prieto, Carlos (1999) *Las relaciones de empleo en España*, Madrid: Siglo XXI.
- 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.
- Santos Ortega, Antonio (2004) "Generación flexible: vivencias de flexibilidad de los jóvenes parados". *Cuadernos de Relaciones Laborales*. Vol. 24, Núm. 2: pp. 63-83.
- Schmid, G. (2001) "Employment insurance for managing critical transitions during the life cycle". *Partage*. N° 157.
- Van Berkel, R. y Moller, I.H. (2002) *Active Social Policies in The EU*, Bristol: Policy Press.