

Texto realizado por : Don Antonio Martínez López (Becario de investigación de la Junta de Andalucía en la Universidad de Granada), y don Francisco Fernández Palomares, Catedrático de sociología de la educación en la Universidad de Granada.

## **ORIENTACIÓN LABORAL, ADQUISICIÓN DE DISPOSICIONES EN LOS CURSOS DE FPO, Y DISCURSO DE LOS USUARIOS DE LA ORIENTACIÓN LABORAL EN GRANADA.**

### **INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA**

Especialmente a mediados de los noventa, y más en concreto a partir del Consejo de Ámsterdam de 1997, comienzan a cobrar un muy fuerte protagonismo las “políticas activas de empleo” en el ámbito europeo, y también en los ámbitos regionales a través de su introducción vía Planes Nacionales de Empleo. A través de la Estrategia Europea par el empleo, estas políticas se están planteando e implementando como la mejora vía en términos de políticas sociales, para enfrentarse a las cuestiones de la exclusión social y el paro de nuestras sociedades. La idea que hay detrás de ello es la creación de estados de bienestar “activos”, que dinamicen tanto al tejido social (ong,s etc) como a los individuos, para que exploten al máximo sus potencialidades, su “empleabilidad”.

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 este. Una de estas políticas cuya aplicación viene siendo creciente en los últimos años es la “orientación laboral”. De hecho, recientemente, en el Boja de 13 de Febrero de 2004, apareció la Orden de dos de Febrero sobre: “Programas de experiencias profesionales para el empleo y el acompañamiento a la inserción”, que supone el aumentar el gasto en subvenciones por parte de la Junta de Andalucía, para acciones y entidades de orientación laboral, que por otra parte se ha venido aumentando en los últimos tiempos, desde fuentes subvencionadoras diversas, de las cuáles los Fondos sociales Europeo han sido hasta ahora las más destacadas.

En cualquier caso existe un debate en las ciencias sociales, cuyos perfiles mínimos desarrollamos más adelante, sobre la naturaleza de este tipo de políticas, su adecuación o no para resolver los problemas de paro y exclusión social, su relación con los diferentes modelo de estado del bienestar, etc.

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 esta actividad, y que los pocos estudios que se aplican a políticas activas se hacen sobre todo desde el campo de lo económico, y desde el campo del derecho, así como desde la óptica de la pedagogía. Nosotros mismos consagramos un estudio al análisis de la práctica diaria en el trabajo y del los discursos de un tipo específico de mediador de empleo, “los

orientadores laborales”, y que constituyó una comunicación al VIII Congreso de Sociología<sup>1</sup>.

Habiendo intentado explicar y entender en qué consiste esa práctica, en esta comunicación nos proponemos indagar sobre la forma en la que estos agentes adquieren un conjunto de disposiciones, que podríamos llamar como propias de un hábitus flexible<sup>2</sup>. Mauger, cuando habla de una serie de dispositivos de políticas activas, refiriéndose al caso de Francia, pero que serían homologables aquí a los cursos de FPO, o incluso a la propia orientación laboral, dice: “estos dispositivos ayudan a la inculcación de un hábitus flexible,, responsable, autónomo, etc., osea, empleable”.

Es decir, nosotros pensamos, que sometidos, a las mismas restricciones laborales con las que se van encontrar sus propios usuarios en el futuro, los “mediadores de empleo”, desarrollan y adquieren una serie de “predisposiciones” a enfrentar las cuestiones relativas al mercado laboral, y una serie de competencias y destrezas comunicacionales, que les equipan, en parte, para poder confrontarse posteriormente con sus públicos: personas paradas en busca de un estatus que estos agentes no pueden ofrecer, porque no lo tienen: el empleo.

En esta comunicación intentamos comprender cómo se adquieren esta serie de predisposiciones y de competencias comunicacionales entre aquellos que “optan” a trabajar en el campo de los “mediadores en el empleo”. Pensamos que existen distintos “espacios de profesionalización donde se van aprendiendo y adquiriendo estas competencias o disposiciones, pero creemos que uno, y principales son los cursos de FPO, especialmente diseñados para formar a los agentes de la “mediación laboral”<sup>3</sup>. Además, se realiza un análisis de cuatro trayectorias de búsqueda de empleo de usuarios que han pasado por los servicios de orientación de la Universidad de Granada, que se encuentran insertos dentro de la red de “Andalucía Orienta”.

Se trata de cuatro trayectorias que hemos considerado “trayectorias tipo”, en el sentido de la relación que han mantenido con los servicios de orientación de la Universidad, y del tipo de aprovechamiento que dicen haber efectuado de los consejos, enseñanzas y herramientas que los orientadores laborales les han puesto a su servicio. En este sentido, y a efectos de simplificación del análisis, teniendo en cuenta las características de esta comunicación, hemos observado la existencia de dos categorías de usuario tipo: el usuario “asistible”, que se ve envuelto en una “relación de servicio” cercana al concepto Goffmaniano, y que asiste en varias ocasiones a sesiones de orientación en varias

---

<sup>1</sup> Martínez López, A. y Palomares, F. – Políticas activas con poblaciones en exclusión. Discurso de la empleabilidad y práctica profesional de los técnicos de inserción sociolaboral, En VIII Congreso de Sociología, en Alicante, del 23 al 25 de Septiembre de 2004.

<sup>2</sup> Véase: Mauger, G. Capital, campo y hábitus. En: CABS: N° 11, 2005.

<sup>3</sup> Nosotros llamamos “mediadores laborales” a aquellos agentes que trabajan en el campo de la ayuda a la inserción social a través del empleo, personas cuyos públicos 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 nuestra investigación.

ocasiones de dos o más veces, y que suele valorar el consejo del orientador como una información “profesionalizada”, incorporando parte de estas enseñanzas en sus estrategias de búsqueda. Por otra parte nos hemos encontrado con usuarios que están cercanos al tipo de “usuario-tipo” que hemos denominado como “infraasistible”, y que suele tener un paso muy fugaz por la orientación laboral, sostiene entrevistas de orientación que duran diez a veinte minutos, en la que lo que sucede principalmente es que se hace una “certificación documental” de que el currículum que el candidato presenta en la bolsa de empleo es correcto, de cara a su inscripción en ésta, que resulta su interés. {Es casi exclusivo cuando se dirige a estos servicios. Veremos todo ello con más detalle más adelante, trabajando con cuatro casos concretos, elegidos de un total de 16 entrevistas efectuadas, por representar rasgos de “tipo-ideal”, tal y como hemos explicado.

En este sentido, nuestra metodología, basada exclusivamente en el uso de técnicas cualitativas de investigación, ya que creemos que son las adecuadas para comprender proceso, y rescatar el sentir y la palabra de los propios agentes implicados en éstos, y ha consistido, en la realización de 16 entrevistas en profundidad de no menos de hora y media de duración ninguna de ellas, a personas que se encuentran en proceso de búsqueda de empleo y que han pasado por los servicios de orientación de la universidad, como hemos explicado. Para comprender el funcionamiento de los cursos de FPO que se dan para la formación de los orientadores laborales, o lo que llamamos “mediadores en el empleo” se han realizado dos grupos “grupos de discusión” con personas que se encuentran en el inicio de su carrera moral con respecto al empleo en el sector de los “mediadores en el empleo” que nosotros denominamos. Los grupos están compuestos por cinco personas cada uno provenientes de cinco cursos de FPO diferentes impartidos en Granada entre e los meses de Febrero y Mayo, los cursos en los que han participado estas personas, y por los que se les ha entrevistado son todos ellos relativos al ámbito de los requisitos formativos exigidos para trabajar como “mediadores de empleo”: metodología didáctica, formador de formadores (2) gestor de empleo y formación e iniciación a la orientación laboral.

Hemos pretendido ver, por tanto, como estas personas, que en su proceso formativo, encaran como “pretendientes” (en el sentido que Bourdieu le da al término de “pretendientes” en el acceso a un campo), el acceso al campo, y hemos enriquecido la comprensión de los procesos por los que adquieren una serie de disposiciones y competencias pre-profesionales, con el conocimiento que nos proporciona las entrevistas efectuadas a orientadores laborales en ejercicio, que se hicieron con anterioridad.

Creemos que el poner en contacto, lo que aprenden, como usuarios de políticas activas, aquellos que mañana serán profesionales de ese campo (como son los orientadores laborales), y lo que nos cuentan los usuarios de esta actividad profesional, como es la orientación, resulta de suma fertilidad para arrojar luz sobre este tipo de políticas, que hoy en día están constituyendo el grueso de la política social en materia de empleo, a nivel Europeo, y especialmente en España.

Como elementos centrales de nuestro marco teórico tenemos que hacer referencia a varios libros que nos sirven para trabar conceptualmente este documento: el libro de Erving Goffman : “La presentación de sí en la vida cotidiana”, de donde resultan de utilidad sus

conceptos de “escenas” y el de “tacto”, las teorías sobre los dispositivos de inserción, expuestas por Gérard Mauger en Cuadernos Andaluces de Bienestar Social (así como en otras publicaciones), así como conceptos Bourdesianos rehabilitados para el mundo del empleo por Mauger, como el concepto de Hábitus flexible, que explicaremos más adelante, y las teorías del trabajo social de autores como Castel y Michel Autés.

## ESPACIOS DE PROFESIONALIZACIÓN Y ADQUISICIÓN DE DISPOSICIONES POR PARTE DE LOS MEDIADORES DE EMPLEO.

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.

En principio es interesante comprender porqué las personas eligen realizar este tipo de cursos de FPO, de qué forma estos cursos intervienen en sus estrategias. En este sentido el discurso que presentaban las personas del grupo focal 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 es como los entrevistados han dejado claro al exponer después sus objetivos profesionales, 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 campo profesional 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 están en continua modificación, y se exijan cada vez más cursos de esto, aunque existan unos cursos mínimos 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 ocurre, es que luego se comprueba 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 más cantidad de personas optando a lo mismo, cuestiones de las 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 campo, o más bien para “justificar” la permanencia en el campo.

Preguntados por el motivo que les lleva a hacer estos cursos de FPO, que hemos relatado, las personas del grupo focal dicen algunas cosas como las siguientes:

H- 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...

H- 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 tu 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...

M- entonces... ahora todo el mundo está igual, entonces lo que tu 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..

M- 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<sup>4</sup>” 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 considerarlos como mecanismos de “calmar al Pringao” de los que habla Erving Goffman. mientras que se hace un curso, aunque se esté en periodo de búsqueda, desciende el nivel de ansiedad por la no tenencia del empleo, se está ocupado en algo, se comparte un espacio con personas que están en una situación similar... lo que demuestra que este tipo de políticas activas, tienen que ver, en muchos de sus contenidos, más con el trabajo social, que con las políticas laborales.

M- 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 de los componentes del grupo de discusión- Responden afirmativamente a la cuestión que plantea Sandra...

De modo que nos encontramos con unos espacios donde la gente se va “profesionalizando”, adquiriendo una serie de competencias (en nuestra opinión competencias comunicacionales que es lo que se exige en estos ámbitos de trabajo...), 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,

---

<sup>4</sup> El concepto procede del libro “le Parlais Frais d’Erving Goffman”, dedicado a este autor.

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<sup>5</sup>. Hasta que 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.

M- 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...

H- ¿qué perspectivas laborales tienes tú?

M- 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, que hago..

Una denuncia muy clara que efectúan todos los entrevistados, es que estos cursos, cuya finalidad estaría pensada para ubicar a la gente en el empleo, pues no cumplen con esta función. En este sentido, como aspirantes a un campo profesional incierto, los entrevistados coinciden plenamente en que los cursos deberían ir más vinculados a compromisos de contratación, estar más conectados a un empleo real, una vez finalizado el curso

M- es que no hay un hilo conductor entre formación y empresa... no hay una cultura, de empresa, para la gente que se está formando...

O- yo estoy de acuerdo con todos vosotros y creo que lo que faltan con compromisos de contratación.

## METODOLOGÍAS DE LOS CURSOS Y RELACIÓN CON LA ADQUISICIÓN DE UNA SERIE DE DISPOSICIONES.

Ante todo, y por lo que cuentan los entrevistados los cursos se convierten en espacios de “convivencialidad”, donde se recrea lo que podríamos llamar un tipo de “lazo social”<sup>6</sup> sustitutorio del lazo social que recrean las relaciones insertas en el mundo del trabajo, de las que se carece, en el caso de los parados que acceden a estos cursos. Los entrevistados narran toda una serie de actividades que se llevan a cabo en estos cursos, y que si en un principio parecen paralelas o alejadas de lo que serían las metodologías didácticas en las que se basan, nosotros en cambio, sostenemos que están en el mismo

---

<sup>5</sup> Para leer una síntesis del clásico : “The human capital”, de Gary Becker, puede recurrirse a : Becker, G.- inversión en capital humano e ingresos, En: Toharia, L.- El mercado de trabajo, Teorías y aplicaciones, Madrid, 1983.

<sup>6</sup> En el sentido de Robert Castel.

centro de la función latente que tienen estos cursos: la recreación de unos lazos de convivencialidad, en los que los alumnos se ven confrontados a una serie de necesidades comunicacionales, a través de los cuáles adquieren un conjunto de competencias que es lo esencial que van a aprender en estos cursos. Así se describe como en muchos de estos cursos se celebran los cumpleaños de sus miembros, se dedican ciertos tiempos a actividades lúdicas que no están determinadas a priori, y para cuya organización se designan distintos subcomités, etc., se hacen a veces salidas, a lugares que tienen que ver con el empleo, se recrea el grupo de clase más allá de las horas de clase, en los espacios temporales para el descanso, y los alumnos relatan haber hecho buenos amigos, con los que incluso se “sale de marcha”<sup>7</sup>.

Las competencias comunicacionales que se adquieren consisten en una serie de actitudes, que se configuran 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 Goffmaniano” en la comunicación..., un aspecto también muy importante, es el de aprender a controlar la frustración, de forma que no se muestre ante los demás. Los cursos son espacios donde concurren muchas personas, todas ellas en busca de un estatus superior (el empleo), al que poseen, y donde hay algunas de ellas que han experimentado fracasos en otras vías, como las oposiciones, por ejemplo. Las competencias comunicacionales se empiezan a adquirir desde el primer día y los días sucesivos en que las personas (esto es una norma en todos los cursos), son invitadas a exponer brevemente su nombre y su trayectoria en público. También existen toda una serie de actividades, que actúan a modo de “simulacros” de lo que serían intervenciones reales de cara al público, como son las “simulaciones docentes”<sup>8</sup>, así como toda una serie de trabajos en grupo, como elaboración de murales, discusión de temas, donde se trata de que la gente sea capaz de comunicarse de manera “asertiva” (no conflictiva, sin imposiciones), con los demás, como explican más adelante. En todo este tipo de prácticas didácticas, que actúan como simulacros<sup>9</sup> de lo que luego serán experiencias. En todas estas actividades lo que se cultiva es el “ser positivo”, el “manejar la frustración”, el aprender a hablar y a escuchar, el ser tolerante con la frustración de otros, etc, todas ellas actitudes que van conformando un “hábitus flexible”, para enfrentarse a un proceso de búsqueda de empleo marcado por la soledad de la trayectoria individual, y a su vez, herramientas comunicativas que luego son de utilidad si se accede al puesto de mediador en el empleo, donde uno se verá confrontado a públicos con características similares a las personas con las que se convive en el curso, y donde hablar que cultivar el “tacto comunicacional”, y la “empatía”, a falta de herramientas más propias de un orientador laboral, por ejemplo: la existencia de empleo en el mercado.

---

<sup>7</sup> Expresión que en el argot popular significa compartir horas de ocio nocturno.

<sup>8</sup> En estas, los alumnos, han de preparar una pequeña clase, cuya exposición se hace ante el resto de compañeros y el profesor, que después “corrigen” en cierta forma, o apuntan hacia algunos de los errores comunicacionales que perciben en las prácticas del compañero.

<sup>9</sup> En este sentido es muy de aplicación la teoría de las “escenas teatrales”, de la que parte Erving Goffman, en su libro “La presentación de sí en la vida cotidiana”.

M- 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...

M- es todo trabajos en grupo... no se hace cansao, es muy ameno..., y es fenomenal.... y ya está..., por lo menos en este fenomenal, y el que hice de formador ocupacional igual...

E- y ¿tú por ejemplo que opinas, en la comparación de esta metodología con el ámbito uniersitario?

M- 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 el aspecto eminentemente práctico de estos cursos (que los comparan con la universidad masificada y teórica) asociado a lo que consideran la característica principal de estos cursos: “el compañerismo que se vive y se experimenta en ellos. El compañerismo , creación de lazo social entre personas que están en búsqueda de estatuto laboral (ya hemos dicho que los cursos muchas veces se hacen porque no se tiene otra cosa que hacer...), es una categoría explicativa de las actividades que suceden en esos espacios, y es a través de la forjación de ese compañerismo, en muchas de las actividades que se realizan, como los agentes van “incorporando” en el sentido de Bourdieu (y Mauger) le da a este término con relación al hábitus <sup>10</sup>, una serie de competencias comunicacionales, que luego, se ha visto en entrevistas con orientadores (que hemos explicado en otras comunicaciones), que les resultan de suma utilidad.

M- 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....

H- más cercano al mercao laboral..., que así es como se va a tratar a la gente cuando llegues al mercao laboral, de tu 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...

M- 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...

---

M- 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 como 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 teoría, el “aprendizaje, como lo llama Maria, como de la adquisición de destrezas comunicacionales cuando se habla de la importancia del trabajo en grupo. En el segundo párrafo, Omar (el nombre del hombre que habla en ese caso) 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 al 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 es 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, que resulta de utilidad a las personas que optan a ello, tal y como explica bien Pedro en último párrafo.

¿ Y cuáles son las disposiciones que se adquieren en estos cursos, y que presumiblemente van a servir luego para el trabajo como mediador en el empleo?

En este sentido hemos preguntado al grupo 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 demuestra 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 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 (ESPRIT Vol. 3-4, 1998), y también Autés, 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.

Así mismo se destacan cuestiones relacionadas con lo que hemos llamado “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 Goffman.

Un conjunto de competencias y comunicaciones 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 una “incorporación” de predisposiciones sin necesidad de que haya inculcación.

E- ¿y qué competencias creéis que hay que poner en marcha para ser un buen profesional...?

M- 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

P- y sin dañar, sin dañar al otro...

S- 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...

P- pues saber comunicar es clave..., y la empatía, saber hablar a cada persona... según su personalidad, su cultura... entonces tu aprendes a equilibrar el grupo de esa forma, todo son prácticas..., metodología...

Confrontados a una serie de públicos cuya principal preocupación es que van a la búsqueda de un estatus que ellos no pueden ofrecerle, que es el del empleo, estos agentes se ven abocados a enfrentarse con una serie de contradicciones que, posiblemente vayan resolviendo en el transcurso de su carrera laboral en el ejercicio de su actividad.

Nosotros en esta comunicación hemos querido enfrentar a estas personas, que aún no han accedido al empleo con la situación supuesta en la que tuvieran que ejercer como mediadores, como orientadores laborales..., teniendo en cuenta además que una de las

personas integrantes del grupo, María, aporta un testimonio excepcionalmente valioso en la medida en que ha trabajado ya como orientadora con anterioridad y se encuentra en el paro, haciendo cursos para intentar reincorporarse al trabajo.

M- yo eso lo he hecho por propia experiencia... que pasa que yo he estao sin trabajo... en condiciones, por horas, entonces, yo estaba en el SAE, y yo tenía que convencer a esas personas... de que .... lo primero que te decían, era, baaa!, si no te llaman nunca para nada, yo me ponía en su lugar... y trataba de convencerles de que yo ya estaba ahí, yo tenía claro que ya había estao en ese lao..., de la mesa... y ahora estaba ahí, y entonces yo los trataba como a mí me hubiera gustao que me trataran... y la gente te decía, mira ya estoy quemao..., de tantas historias..., y entonces les decía..., mira, yo he estao..., tanto tiempo en ese lao de la mesa... que ahora estoy en este, y la voy a tratar como me hubiera gustao que me trataran a mí... porque yo he dao muchos tumbos, y a mi nadie me ha hecho caso, y he ido a este lugar y al otro, y les decía: mira que no te desanimes ... es decir... es que tú misma te mentalizas de que eso funciona... te mentalizas de que eso funciona, pos alo mejor te llega una mujer de cuarenta años, que ha tenido sus hijos, que quiere trabajar, y alo mejor pos quiere formarse, pos no tiene formación, pos a ti que te ha gustao, pos mira pos ma gustao pos tal, me ha gustao la ayuda a domicilio, me ha gustao ayudar a personas... pues intentas .... todos los recursos que tienes a mano, pos todos los cursos de FPO , hay talleres de formación y empleo... vamos que yo lo tenía claro, tenía que tratarlos, y hacerles creer todo lo que me hubiera gustao que a mi me hubieran dicho, porque alo mejor... entonces yo trataba de hacerle ver a la gente que todos los recursos..., eran efectivos... que es difícil, a veces, entiendes?, de convencerte tú misma...

Aquí, se expresa perfectamente las contradicciones de este tipo de profesiones, la gran vulnerabilidad de los agentes, que les hace estar dentro y fuera del mercado laboral de manera intermitente hace que presenten un doble discurso: crítico con las condiciones de acceso al trabajo y con el propio valor de las políticas activas cuando se encuentran dentro de éste, y comprensivos con su valor y utilidad cuando trabajan como orientadores, ante la imposibilidad de ofrecer el estatuto que los usuarios demandan: el empleo: los orientadores se convierten en gestores de dispositivos sustitutivos, de “simulacros”, como dicen Autés (1998; 60)<sup>11</sup>, y otros..., como los cursos de FPO, o la orientación laboral, etc. Pero no hay que olvidar que el testimonio de María hay que entenderlo desde su trayectoria, de intermitencia entre la situación de empleada y desempleada en el sector de la orientación laboral- mediación en el empleo.

## ORIENTACIÓN LABORAL. DISCURSO DE CUATRO USUARIOS TIPO.

De las entrevistas efectuadas a los usuarios del centro de Orientación laboral de la Universidad de Granada, perteneciente al servicio de Andalucía Orienta , hemos podido estructurar a os usuarios en dos tipos ideales: los “asistibles”, que son personas que acuden a distintas citas de orientación laboral con el servicio, que “valoran”, y aprovechan los consejos y las herramientas de búsqueda de empleo que les proporcionan los

---

<sup>11</sup> Autes, M.- L'insertion, une bifurcation du travail social, En: Rev. ESPRIT, N° 3-4 , Mars-Avril, 1998.

orientadores, y que utilizan , en muchos casos otros servicios de políticas activas que la Universidad ofrece, como por ejemplo, talleres de “habilidades sociales”, y otro tipo de cursos. Podría considerarse que este tipo de usuario establece con el orientador una “relación de servicio”, en el sentido que Goffman da a este término, mientras que se da otro tipo ideal de usuario, que es más masivo que el anterior, por lo que hemos podido observar, y que sostiene con el servicio de orientación una relación que podríamos llamar “burocratizada”, consistente básicamente en la aportación de su currículum vitae y de los documentos que lo avalan, al objeto, de quedar inscritos en la bolsa de trabajo de la Universidad, vinculada al trabajo de los orientadores laborales.

Por supuesto que la mayoría de los usuarios no son tipos ideales como los descritos, y que sus relaciones e intercambios con los orientadores se encuentran en algún punto entre estos dos tipos ideales, pero creemos que en una comunicación de las características presentes, resulta suficiente y de gran interés el mostrar el perfil de estos dos tipos ideales, lo que nos permite entender el grueso de las motivaciones por las que las personas acuden a estos servicios de orientación, y la forma y el porqué unos y otros usuarios hacen un uso y aprovechamiento muy diferente de lo que ofrecen estos servicios. De modo que vamos a centrar nuestra explicación sobre la orientación laboral en base a cuatro casos paradigmáticos, del total de quince entrevistas en profundidad realizadas, se trata de dos casos de personas “asistibles”, y otros dos de usuarios, que hemos calificado, y explicado con anterioridad, como “infraasistibles”, usuarios que acuden una sola vez al servicio, y renuncian a prolongar su relación con los orientadores, teniendo por lo tanto, visiones diferentes sobre la propia orientación.

Ramón es una de las personas que nos han descrito una relación de orientación que podemos llamar, “una relación de servicio”. 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”. Las sesiones se van sucediendo, en este caso hasta cuatro, y se abordan cuestiones de objetivo profesional, en este caso bastante claro, con lo que el orientador procede a poner en marcha una serie de herramientas que enseña a utilizar al orientado, o a ayudarlo 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, etc..., entrega de listados de empresas de trabajo temporal, consejos sobre presentación de sí, habilidades sociales, etc.

R- 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 interrelacionadas 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 currículo de mierda...

En nuestra opinión no puede pues estar mejor expresado. La orientación, 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, cosas de las que ya te informa en cierta forma tu familia, amigos, etc., pero que te sirven para “afinar” mejor tu 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 al 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 lo tanto un “protector” ante la comisión de errores graves en la búsqueda que ya te descalificarían en la carrera por el empleo. Por eso dice Ramón: “ellos son los que te advierten..., de que no tienes el currículum bien hecho...”, las llamadas de atención son 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 nuestro caso.

¿Pero en qué está basado el que pueda producirse una relación de servicio, entre un orientador y un orientado, a partir de la cuál la persona aprovecha plenamente lo que se le ofrece desde el servicio de orientación, y se produce esta relación “enriquecida o extendida de orientación?”

Por lo que hemos podido comprobar, resulta clave el hecho de que concurren una serie de “homologías”, entre el orientador y el orientado, como el manejo y la interiorización de la cultura universitaria (aunque todos los usuarios del servicio han pasado por el sistema universitario, existen otras formas de incorporación y de cercanía a la “cultura legítima” de la universidad, como diría Bourdieu, y que se derivan, de la pertenencia a la clase y familiar, por ejemplo), homologías geográficas, a veces, que hacen que la procedencia de orientador y orientado de un mismo lugar geográfico influya en que puedan entablar una relación más empática, y todo un conjunto de factores, que en muchos casos dependen del azar (formas de vestir, aspecto físico, la forma en la que la persona se presenta en el servicio, con mayor o menor agresividad, etc), y que hacen que pueda o no pueda ser construida entre orientador y usuario una relación de “servicio”, que por lo investigado necesita siempre de un componente de “empatía”, como elemento central de esta relación.

Ramón, que es hijo de un profesor de universidad, y está plenamente inserto en la cultura y el lenguaje universitario, desde su seno familiar, representa un buen ejemplo de “homología”, con la cultura de la “búsqueda de empleo”, que despliegan los orientadores laborales, y que es muy cercana a los valores que difunde la propia universidad. Tal y como nos describe en la entrevista, Ramón se muestra desde su primer contacto con la orientadora 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. De hecho 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, como se va desplegando, lo que él describe como toda una auténtica “relación de servicio” de orientación, 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:

R- yo entré allí con la idea de buscar información y de dejar el currículum... 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, osea, hubo en un momento un lapsus, en el que cambió el chip totalmente... y... dijo, no venga siéntate ahí...

Un caso muy similar al relatado con Ramón, encontramos en la situación que nos explica Juana. Esta mujer nos presenta un relato de una chica que acaba de terminar la carrera, y siendo hija de funcionarios públicos, llega al servicio de orientación, un poco perdida en cuanto a qué posibilidades de empleo tenía con la carrera estudiada, en este caso la carrera de farmacia. Por lo que nos cuenta Juana la relación de orientación que se establece entre Juana y su orientador, a estado en buena parte influida , construida, en base a las competencias comunicacionales de éste 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 cuáles el orientador construye su relación de servicio, y que también le sirven para justificar su labor ante las instituciones financieras. Juana se presenta ante el orientador como una “potencial” usuaria asistible, y lo hace ante un orientador que dispone de las competencias comunicacionales necesarias para transformar esa potencialidad en asisitibilidad... Juana misma 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 cuál denota, que las competencias comunicacionales del orientador, a través de las cuáles se general también empatía, son claves en estos proceso de construcción de asisitibilidad.

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?

M- 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 porqué una persona en las condiciones que hemos descrito se hace asistible. Cuando en una profesión se trabaja con contenidos y herramientas frente a las cuáles no puede convocarse un saber “legítimo”, o científico”, el “tacto” (que puede entenderse como un conjunto de competencias comunicacionales), que tenga el orientador en el planteamiento de sus consejos, se convierten 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 a la otra persona 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 se trata en muchos casos de falta de tacto en la presentación de una serie de cuestiones que son de sentido común.

La utilidad que tienen estas sesiones de orientación laboral, en los casos de personas que la “rentabilizan bien”, como los de Ramón y Juana que estamos abordando, viene expresada de manera sintética por el propio testimonio de Juana:

E- ¿Qué utilidades le ves tú a la orientación laboral?

M- 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...

Se trata, como ya decíamos en el caso de Ramón, de un conjunto de “llamadas de atención”, para mejorar la imagen que uno tiene que dar ante los empresarios, para ahorrarse un cierto tiempo en la búsqueda de las empresas “diana” a las que quiere uno focalizarse, ciertos consejos sobre cómo presentarse ante el empresario, tanto en las entrevistas personales como en la presentación diferida que supone el currículum, conjunto de recetas, que en un contexto de inflación cunicular, puede tener cierta utilidad, si va acompañada de una serie de predisposiciones que los buscadores de empleo han de adquirir en el propio ámbito familiar y formativo, y que la orientación puede “reforzar”, recordar, etc. Hay que decir que el valor que tiene la orientación laboral como mecanismo de inserción sociolaboral, queda también muy atenuado, en una ciudad como Granada, donde podemos comprobar a través de los testimonios de las personas entrevistadas que la gran mayoría de los empleos que se consiguen, se hacen a través de la red de contactos de amigos y familiares que tienen los buscadores de empleo.

Pero como decíamos antes, y aunque nuestro cometido aquí no es hacer una evaluación cuantitativa de la orientación, y de la cantidad de unos y otros tipos de usuarios que se dan en ella, no todo el mundo rentabiliza la orientación laboral en los términos descritos de “relación de servicio”, más bien hemos visto que la mayoría de la gente tiene a

sostener y a recibir de los orientadores una relación “burocratizada”, de corta duración, y donde no asimilan ni utilizan los consejos del orientador, como las cuestiones de currículum o el recurrir a otros dispositivos de políticas activas. Vamos a perfilar, brevemente, dos casos tipo de esta naturaleza, el caso de Josefa y el de Jose.

Josefa es una chica procedente de clases populares, que con 33 años de edad se encuentra en un momento de su vida en el que no consigue ubicarse laboralmente después de haber estado muchos años preparando oposiciones para enseñanzas medias, habiendo estudiado filología hispánica. Veamos algunos párrafos de su testimonio:

J- 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, ajolín... 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

La persona va alternando y exponiendo de manera casi entrelazada una crítica a la futilidad de estos servicios de orientación con una especie de culpabilización de sí misma, que supone como el ejercicio de un tacto hacia unos servicios que a ella no le han ayudado. Considera que el hecho de que estas personas puedan orientarte 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 necesario 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. En cierto modo, para estas personas infraasistibles, 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, desplaza 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. En ese sentido, paradójicamente, y como ya hemos dicho, este tipo de acciones pedagógicas extraordinarias, irían más dirigidas a los que se encuentran en situación de paro de corta duración, y con expectativas propias de conseguir un empleo, que a los que ya están quemados en la búsqueda, que serían los que más lo necesitarían. Pero para que resultara útil para estos últimos, estos servicios tendrían que estar mucho más personalizados, y conectados, si no a un empleo, a una oportunidad real de prácticas en empresas, o de construcción de un capital social por parte del buscador, cosas que ni la orientación ni los cursos hacen, a partir del discurso de esta persona. Por eso habla de que son todos “redundantes”, redundantes significa, que ella encuentra un procedimiento burocratizado en todos los lugares a donde se dirige, y al final lo que le interesa de ese

procedimiento es intentar dejar su currículum, para quedar a la espera de que ocurra algo inesperado: que la pongan en contacto con un empresario.

¿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 la que se entera. Echar el currículum “dejar el currículum”, mejor, que es como ella lo ha llamado, significa abrir una nueva vía “virtual” por la que quizás alguna vez puede llegar un empleo, aunque sus experiencias en este sentido le dejan poco margen para la esperanza: la han llamado sólo para un par de entrevistas en estos largos años de dejar el currículum. El currículum se deja, en principio, porque es lo único y lo menos que ella puede hacer para cumplir con las tareas que piensa que debe de llevar a cabo en relación con su búsqueda de empleo.

Además en cuanto a dejar el currículum en la bolsa de empleo, todos los entrevistados han sido unánimes, vayan o no vayan buscando una relación de “servicio en orientación”, ( es decir, tanto los que hemos denominado como “asistibles”, como aquellos “infraasistibles”) el motivo principal por el que las personas acuden a estos servicios de orientación (partiendo de las personas a las que nosotros hemos entrevistado en la universidad de Granada) es para dejar el currículum y quedar inscritos en una bolsa de empleo, lo que supone una puerta abierta a la “esperanza laboral”.

El caso de Jesús, otro usuario entrevistado, ilustra el de una persona infraasistible, pero con una variante con respecto al caso de Josefa que acabamos de relatar. Jesús, que ha terminado derecho, y tiene una cierta idea ya elaborada de su objetivo profesional (quiere trabajar en la banca), acude a los servicios de orientación, tal y como nos relata con unas ciertas expectativas de lo que allí pudiera aprender en relación con mejorar su proceso de búsqueda de empleo que ya había iniciado unos meses antes. Lo que sucede es que no se produce una relación de servicio entre su orientador y él, no llega a crearse la empatía de la que hemos hablado con anterioridad, y esto le lleva a reducir su paso por los servicios como un paso burocratizado, y su opinión de la orientación refleja una postura de persona que podemos calificar de “infraasistible, aunque es cierto que en su “búsqueda” de “asistibilidad”, do orientación sobre cómo mejorar sus oportunidades laborales, llegó a asistir hasta una segunda cita de orientación, pero obteniendo como conclusiones que la orientación no le era útil en absoluto. Veamos porqué...

E- y porqué{e acudes tú a una segunda cita de orientación?

J-vas con la idea de..., de explicarle tú... qué es lo que tu 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, como yo 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 pesao ... 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, de asistibilidad, 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 secundarias 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, que los orientadores no poseen un conocimiento experto sobre las ofertas de empleo en el mercado, más allá del que pueda tener el propio usuario, etc, lo que hace que una persona que se dirigía al servicio con pretensiones de asistibilidad, acabe teniendo una idea de que los servicios no le ayudan, y lo único que busca ya es un servicio burocratizado, como la entrevista de la universidad, para tener acceso a una oportunidad en base de datos, tal y como hemos dicho. En el siguiente párrafo vemos, como la relación basada en varias entrevistas se mantenía, tal y como hemos descrito, ante la desorientación relativa y la búsqueda de asistibilidad 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... ?

J- 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 se vuelve a una segunda entrevista de orientación con uno de ellos, se declare como una persona “infaasitible”, 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 cuál se construye una relación “empática”, que es clave para que haya orientación, en este caso, la persona no relata que se haya producido empatía alguna entre los orientadores y el orientado. Al revés, 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.

## CONCLUSIONES.

Hemos estudiado como los cursos de Formación Profesional ocupacional, como Formador de formadores o cursos de formación en orientación, actúan como espacios de “profesionalización” de los mediadores para el empleo, en el sentido de que en el transcurso de las actividades que realizan en estos cursos, adquieren un conjunto de “disposiciones” que van a tener una utilidad posterior en el trabajo cotidiano de estos agentes.

No es tanto a través de los contenidos teóricos de estos cursos, (que por lo que los agentes cuentan resultan un tanto aleatorios al monitor del curso del que se trate) , como en el ejercicio cotidiano de una serie de actividades vinculadas a una metodología participativa de los cursos, donde los agentes adquieren estas disposiciones.

Podemos describir las disposiciones que adquieren como “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, y que luego, hemos comprobado en otras investigaciones dirigidas a agentes que operan en el campo, que funcionan como herramientas con las que se realiza la labor cotidiana de la orientación, por ejemplo.

¿Qué mecanismos metodológicos se usan en estos cursos a través de los cuáles se van adquiriendo las disposiciones, las visiones sobre el paro y la búsqueda de empleo, que hemos calificado, con Mauger, de “hábitus flexible?” Pues tal y como cuentan los entrevistados, los cursos que habilitan a los mediadores de empleo, se construyen sobre un conjunto de “simulacros” de relaciones comunicacionales reales que luego van a funcionar en el ámbito de la búsqueda de empleo y de la experiencia laboral próxima. Se hacen simulaciones de entrevistas con empresarios, de exposiciones al alumnado representando el papel de formador, se realizan trabajos en grupo donde ha de desarrollarse la capacidad de escucha y de comprensión de otros puntos de vista, incluso se relatan auténticas actividades de recreación de lazo social, como celebración de cumpleaños en el aula, y de ciertos eventos de carácter “lúdico-festivo”, que aunque pueden estar fuera de la “metodología del simulacro” de estos cursos, nosotros consideramos que más bien representan su centro: una serie de actividades que a modo de simulacros, tal y como dice Michel Autés para el trabajo social, ofrecen a los postulantes un estatus de futuros agentes, que es ficticio, y que les permite ganar tiempo para prepararse en el acceso a un empleo real en el campo de la mediación, donde tendrán que poner en marcha ellos mismos, toda otra serie de simulacros para confrontarse a los públicos desempleados que van a ser sus usuarios, en un proceso en el que los “relegados del sistema universitario se encargan de los relegados del sistema escolar”, como ha descrito Gérard Mauger.

En definitiva creemos, que lo que se forma en estos cursos, son una serie de agentes, cuyo aprendizaje, basado en el aprendizaje de “tacto comunicacional”, de cualidades, que ellos describen como de “escucha activa, de empatía, de asertividad, y que tienen esencialmente en común el ser disposiciones dirigidas a facilitar el “trabajo con personas” en condiciones de dificultad, tal como es el trabajo de los orientadores laborales (tienen que ofrecer estatutos laborales fugaces y sustitutivos a los que demandan sus usuarios: el empleo asalariado), tienen mucho más que ver con el trabajo social en la nueva era de la vulnerabilidad de la que habla Castel, que con políticas dirigidas, como se pretendería, a corregir desequilibrios entre la oferta y la demanda de trabajo en el mercado.

En las entrevistas que hacemos a usuarios de la orientación laboral comprobamos cómo esas competencias comunicacionales que hemos descubierto como lo esencial de lo

que aprenden los usuarios de los cursos de FPO dirigidos a formadores, pueden deducirse del relato de los usuarios como herramienta clave con lo que se construyen las relaciones de “servicio de orientación”, entre orientador y usuario. Las competencias comunicacionales sirven para la creación de relaciones de “empatía”, entre orientador y usuario, que ayudan a que la relación se prolongue en el tiempo, asistiendo los usuarios a varias sesiones de orientación, y a que los usuarios valoren más los consejos de los orientadores, concedan a sus criterios una validez “profesional”, y por lo tanto los incorporen en sus estrategias de búsqueda.

Hemos descubierto que hay dos usuarios tipo (lo cuál no deja de ser una forma de simplificar las categorías de usuarios a efectos de esta comunicación), aquellos que hemos denominado “asistibles”, y que se caracterizan por asistir a varias sesiones de orientación laboral, y de manifestar él haber aprovechado lo aprendido (por ejemplo, corregir o elaborar un currículum según las enseñanzas de un orientador), y otros que hemos denominado como “infraasistibles” en términos de orientación, y que son usuarios que salen del servicio tras recibir una relación “burocratizada”, consistente en la entrega de unos documentos curriculares a los efectos exclusivos de quedar inscritos en una bolsa de trabajo. La mayoría de las relaciones de orientación se encuentran en algún punto entre estos dos tipos ideales a los que nos hemos referido. El hecho de que surja un tipo de relación o de otra entre un orientador y un usuario, depende de que se den entre ellos una serie de homologías, que tienen que ver con los distintos tipos de capitales de que son portadoras las personas, como el capital lingüístico, el capital cultural, formas de vestir, homologías geográficas, y en muchas cosas cuestiones que dependen de la arbitrariedad, como “caer bien”, o no caer bien a alguien, etc.

Hemos visto como todos los usuarios, tanto asistibles como infraasistibles, tienen un interés prioritario cuando acuden a estos centros de orientación: el inscribirse a una bolsa de trabajo, a un centro desde el que puede venir una posibilidad de empleo. Ahora bien, en función de las homologías que se produzcan entre orientadores y usuarios, de las trayectorias que los usuarios hayan seguido en su búsqueda de empleo (que estén más o menos “quemados” en ese proceso de búsqueda, etc.), de las “constricciones, que en definitiva los usuarios le impongan a los orientadores, y de las destrezas comunicacionales de estos últimos, podrán construirse relaciones de orientación en uno u otro sentido.

El trabajo que los orientadores laborales efectúan funciona como una especie de “acción Pedagógica extraordinaria”, en el sentido que Bourdieu le da a este término en “la Reproducción”, consistente en producir una serie de “llamadas al orden” a los buscadores de empleo de cara a favorecer la adaptación de sus mecanismos de presentación a los requerimientos del discurso de la clase empresarial, ayudarles a enfrentar una entrevista de trabajo, a elaborar un currículum, etc, todas ellas cuestiones que si bien pueden ser adquiridas en otros ámbitos, como el familiar, o el grupo de pares en análoga situación, pueden, en los casos de personas “asistibles”, reforzar su posición en alguna medida, dentro de un mercado un mercado laboral muy competitivo. Por lo que hemos podido ver, a partir de las entrevistas efectuadas, estas políticas activas, en concreto la orientación laboral presenta una paradoja que es fundamental: la dificultad de que puedan entablarse relaciones de empatía entre orientadores y usuarios con los que no se dan homologías, cuanto más desorientada está una persona en su búsqueda de empleo, y más frustración ha

acumulado en este proceso, menos posibilidades hay de que se vea reforzada por una “relación de servicio”, tendiendo a darse en estos casos, “relaciones burocratizadas”, lo que significa, que estas políticas de inserción sociolaboral vendrían a ser más efectivas con aquellos usuarios que menos necesitan de ellas, con aquellos, que por su origen familiar, por su asimilación del arbitrario cultural universitario, por su propia trayectoria en el empleo y en la búsqueda de empleo, están más cercanos, por sí mismos, al reconocimiento de los fuertes requerimientos y exigencias que produce el empresariado en una ciudad raquítica en creación de empleo como es la de Granada.

#### BIBLIOGRAFÍA.

**Goffman; E. – La presentación de la persona en la vida cotidiana, ED. Amorrortu, Buenos Aires, 1959.**

**Autes, M.- L’insertion, une bifurcation du travail social, En: Rev. ESPRIT, N° 3-4 , Mars-Avril, 1998.**

**Castel, R.- L’insertion, une bifurcation du travail social, En: Rev. ESPRIT, N° 3-4 , Mars-Avril, 1998.**

**Castel, R.- La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado, Ed. Paidós, Buenos Aires, 1997.**

**Alonso, L.E.- Trabajo y ciudadanía, Ed. Trotta, Madrid, 1999.**

**Fina Sanglas, L.- Mercado de Trabajo y Políticas de Empleo, Ed. CES, Madrid, 2001**

**Mauger, G.- Capital campo y hábitos, en: Rev. Cabs N° 11, (Impresión inminente) ,**

**Mauger, G.- Las políticas de inserción, una contribución paradójica a la desestabilización del mercado de trabajo, En: Rev. CABS, N° 10, 2002.**

**Janoski, T.- La economía política del desempleo, la Política de empleo activa en Alemania Occidental y en EEUU, Colección Ministerio de Trabajo y asuntos sociales, 1992.**

**Van Berkel, R. Y Moller, I.H.- Active Social Policies in The EU, Ed. Policy Press, Bristol, 2002**

