

El paradigma de la flexiguridad en las políticas de empleo españolas: un análisis cualitativo

284

**Carlos Jesús Fernández
Rodríguez
y Amparo Serrano Pascual
(coords.)**

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

El paradigma de la flexiguridad en las políticas de empleo españolas: un análisis cualitativo

284

**Carlos Jesús Fernández
Rodríguez
y Amparo Serrano Pascual
(coords.)**

CIS

Centro de Investigaciones Sociológicas

Madrid, 2014

Consejo Editorial de la colección Monografías

DIRECTOR

Félix Requena Santos, *Presidente del CIS*

CONSEJEROS

Luis Enrique Alonso Benito, *Universidad Autónoma de Madrid*; Josetxo Beriain Razquin, *Universidad Pública de Navarra*; Joan Botella Corral, *Universidad Autónoma de Barcelona*; Lorenzo Cachón Rodríguez, *Universidad Complutense de Madrid*; M.^a Ángeles Durán Heras, *Consejo Superior de Investigaciones Científicas*; Manuel García Ferrando, *Universidad de Valencia*; Margarita Gómez Reino, *Universidad Nacional de Educación a Distancia*; Juan Jesús González Rodríguez, *Universidad Nacional de Educación a Distancia*; Gonzalo Herranz de Rafael, *Universidad de Almería*; Julio Iglesias de Ussel, *Universidad Complutense de Madrid*; Emilio Lamo de Espinosa, *Universidad Complutense de Madrid*; Ramón Máiz Suárez, *Universidad de Santiago de Compostela*; José Enrique Rodríguez Ibáñez, *Universidad Complutense de Madrid*; Olga Salido Cortés, *Universidad Complutense de Madrid*.

SECRETARIA

M.^a Paz Cristina Rodríguez Vela, *Directora del Departamento de Publicaciones y Fomento de la Investigación. CIS*

El paradigma de la flexiguridad en las políticas de empleo españolas: un análisis cualitativo / Carlos Jesús Fernández Rodríguez y Amparo Serrano Pascual (coords.) - Madrid : Centro de Investigaciones Sociológicas, 2014

(Monografías ; 284)

1. Flexibilidad laboral. 2. Empleo. 3. Mercado de Trabajo
331.52

Las normas editoriales y las instrucciones para los autores pueden consultarse en:
www.cis.es/publicaciones/MO/

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier procedimiento (ya sea gráfico, electrónico, óptico, químico, mecánico, fotocopia, etc.) y el almacenamiento o transmisión de sus contenidos en soportes magnéticos, sonoros, visuales o de cualquier otro tipo sin permiso expreso del editor.

Colección MONOGRAFÍAS, NÚM. 284

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

Primera edición, noviembre 2014

© CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS

Montalbán, 8. 28014 Madrid

www.cis.es

© Carlos Jesús Fernández Rodríguez y Amparo Serrano Pascual

DERECHOS RESERVADOS CONFORME A LA LEY

Impreso y hecho en España

Printed and made in Spain

NIPO (papel): 004-14-039-3 - NIPO (electrónico): 004-14-040-6

ISBN (papel): 978-84-7476-659-2 - ISBN (electrónico): 978-84-7476-660-8

Depósito Legal: M-31647-2014

Impresión: CASLON, S. L.

Matilde Hernández, 31. 28019 Madrid



Este papel cumple los criterios medioambientales de contratación pública.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	15
INTRODUCCIÓN, por Amparo Serrano Pascual y Carlos Jesús Fernández Rodríguez	17
<i>La emergencia de la flexiguridad en las políticas de empleo</i>	17
<i>Estructura de este trabajo</i>	24

SECCIÓN I: FLEXIGURIDAD Y REGULACIÓN DEL DESEMPLEO EN ESPAÑA

1. EL PODER DE NOMBRAR, por Amparo Serrano Pascual y M. ^a Paz Martín Martín	37
1.1. <i>Conceptos políticos y recursos estratégicos: el poder de nombrar</i>	37
1.2. <i>Evolución semántica y genealogía del desempleo</i>	39
1.2.1. El desempleo y el paradigma asegurador	40
1.2.2. Nuevas condiciones productivas y el regreso del azar	48
1.3. <i>Polisemia de la noción de protección: los múltiples significa- dos de la seguridad</i>	53
2. LA NOCIÓN DE FLEXIGURIDAD COMO LA RECON- CILIACIÓN DE LO IRRECONCILIABLE, por M. ^a Paz Martín Martín, Amparo Serrano Pascual y Francisco José Tovar Martínez	59
2.1. <i>Introducción</i>	59
2.2. <i>Los discursos de la flexiguridad</i>	63
2.3. <i>La flexiguridad desde una perspectiva comparada</i>	73
2.4. <i>Conclusión: la flexiguridad como asimetría de voces</i>	78

3. MERCADO DE TRABAJO Y PROTECCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA, por Alba Artiaga Leiras, Francisco José Tovar Martínez y Carlos Jesús Fernández Rodríguez	81
3.1. <i>Introducción</i>	81
3.2. <i>Estadísticas de empleo en el mercado de trabajo español (1976-2012)</i>	83
3.3. <i>Características y evolución del mercado de trabajo español en los períodos 1996-2007 y 2008-2012</i>	91
3.3.1. Distribución del paro en la población española: de la década milagrosa (1996-2007) a depresión aguda (2008-2012)	91
3.3.2. Duración del paro y situación económica de los hogares	97
3.3.3. El paro de España en el contexto de la UE en el período 1996-2007 y 2008-2012	100
3.4. <i>Estructura ocupacional, tipo de contratación y cualificación de la fuerza de trabajo durante los períodos 1996-2007 y 2008-2012</i>	106
3.4.1. Evolución del empleo por sectores económicos en España	106
3.4.2. Tipo de contratación en España	112
3.4.3. Cualificación de la población ocupada en España, 2008-2012	116
3.5. <i>La protección social en España</i>	119
3.5.1. Protección social vinculada al desempleo	119
3.5.2. Gasto en políticas de empleo	124
3.6. <i>Conclusiones</i>	131
4. SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO Y NUEVOS MODOS DE GOBERNANZA, por M. ^a Paz Martín Martín	135
4.1. <i>Introducción. Nacimiento de la intervención pública en materia de empleo</i>	135
4.2. <i>Cambios en la teoría de la gestión y la crisis/reforma del Estado de Bienestar. La desmitificación del Estado de Bienestar keynesiano «a dos bandas»</i>	139

4.2.1.	Contractualismo, gerencialismo, privatización y descentralización: los ingredientes de la modernización y de la buena gobernanza.	142
4.2.2.	La apuesta modernizadora de la flexiguridad europea. Predicar con el ejemplo	153
4.2.3.	El camino hacia la intervención fragmentada en el ámbito del desempleo en España: transformación del mapa de actores y modos de intervención	156
4.2.3.1.	Antecedentes	156
4.2.3.2.	Marco jurídico: el camino hacia la modernización de los servicios públicos de empleo en España	158
4.2.3.3.	Un mapa de las entidades de intervención y sus funciones (actores)	163
4.2.3.4.	Organizaciones, acciones y procesos. La cascada contractual	165
4.3.	<i>Paradojas de la nueva gobernanza y nuevas bases del Estado social</i>	172
4.4.	<i>Breve conclusión</i>	175

SECCIÓN II: LA EVOLUCIÓN DE LA REGULACIÓN DEL DESEMPLEO EN ESPAÑA DURANTE EL PERÍODO DEMOCRÁTICO

5.	LA CREACIÓN DE LAS BASES DEL SISTEMA DE REGULACIÓN DEL DESEMPLEO, por Carlos Jesús Fernández Rodríguez	179
5.1.	<i>Introducción</i>	179
5.2.	<i>Ejes y actores durante el período de emergencia del modelo de relaciones laborales en España (1975-1982)</i>	180
5.3.	<i>Antecedentes políticos: período 1977-1982, o de dónde venimos</i>	188
5.3.1.	Introducción	188
5.3.2.	De dónde venimos: la pesada herencia del fordismo inacabado español	189

5.3.3.	La primera fase de las relaciones laborales españolas en democracia (1978-1982): la aprobación de una legislación laboral constitucional en un contexto de crisis económica	196
5.3.3.1.	La emergencia de un modelo de relaciones laborales a contracorriente	196
5.3.3.2.	La salida del franquismo: los Pactos de la Moncloa	197
5.3.3.3.	La emergencia del modelo de relaciones laborales en España: el Estatuto de los Trabajadores	205
5.3.3.4.	Ley 51/1980, de 8 de octubre, Básica de Empleo (vigente hasta el 6 de enero de 2004)	214
5.4.	<i>A modo de breve conclusión</i>	219
6.	LA RUPTURA DEL CONSENSO TRAS LA CONSOLIDACIÓN DEL MODELO LIBERAL DEMOCRÁTICO INDUSTRIAL: UN ANÁLISIS DEL PERÍODO 1984-1992/94, por Amparo Serrano Pascual y Alba Artiaga Leiras	221
6.1.	<i>Introducción</i>	221
6.2.	<i>Mercado de trabajo, evoluciones sociales y sociedad civil</i>	223
6.3.	<i>Evoluciones en las medidas dirigidas a frenar la crisis del mercado de trabajo</i>	225
6.3.1.	Protección por desempleo	226
6.3.2.	Protección en el empleo a partir del ordenamiento laboral	229
6.3.3.	Lucha contra el desempleo (políticas de empleo) y nuevos modos de gobernanza	234
6.4.	<i>Conclusión: relaciones y complementariedades entre estas reformas</i>	237
7.	LA CONSOLIDACIÓN DEL MARCO DE LA ACTIVACIÓN Y LA FLEXIGURIDAD EN ESPAÑA (1997-2009), por Alba Artiaga Leiras, M. ^a Paz Martín Martín y Francisco José Tovar Martínez	241
7.1.	<i>Introducción</i>	241

7.2.	<i>La andadura hacia la activación en España (análisis del período 1997-2001)</i>	241
7.2.1.	Introducción	241
7.2.2.	Panorama laboral: mercado de trabajo, relaciones laborales y programas de empleo	244
7.2.3.	Discursos de activación y transicionalidad en la legislación laboral 1997 y 2001	248
7.2.3.1.	Activación y transicionalidad del trabajador: la falacia de la protección del empleo	249
7.2.3.2.	La modernización de la gestión: de las políticas activas a la evaluación	255
7.2.4.	Conclusiones sobre este período	257
7.3.	<i>Expansión del modelo de empleo flexiguro: de la Ley 45/2002 al Real Decreto-Ley 2/2009</i>	259
7.3.1.	Introducción	259
7.3.2.	Situación del mercado de trabajo en el período 2002-2009	261
7.3.3.	Protección frente al desempleo: hacia la flexiguridad y las políticas de activación	264
7.3.4.	Protección del empleo: un modelo de flexibilización de la regulación laboral	271
7.3.5.	Conclusiones a las reformas legislativas del período 2002-2009	274
7.4.	<i>Conclusiones: el progresivo avance del paradigma flexiguro</i> ..	276

SECCIÓN III:

UN ANÁLISIS EMPÍRICO SOBRE LA PUESTA EN PRÁCTICA DE POLÍTICAS DE ACTIVACIÓN SOBRE DESEMPLEADOS: EL CASO DE LOS PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN

8.	LAS POLÍTICAS DE ACTIVACIÓN ESTUDIADAS SOBRE EL TERRENO, por Carlos Jesús Fernández Rodríguez y Amparo Serrano Pascual	281
8.1.	<i>Introducción</i>	281

8.2. Estructura de esta sección	283
8.3. Metodología de investigación	293
9. LO INCUESTIONABLE ES LA MODERNIZACIÓN: ANÁLISIS DE LOS DISCURSOS DE ACTORES CLAVE EN LAS POLÍTICAS DE EMPLEO, por Carlos Jesús Fernández Rodríguez, M. ^a Paz Martín Martín y Francisco José Tovar Mar- tínez	299
9.1. Introducción: asunciones en torno a la modernización de los servicios y políticas de empleo	299
9.2. Explorando los lugares comunes del discurso de la moderni- zación	300
9.2.1. El discurso de la antiburocracia: en busca de una gestión eficaz	302
9.2.2. Vacío de gobierno y nuevas formas de gobernanza: coordinación y partenariado responsable	307
9.2.3. El uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones	316
9.3. Modernización y políticas de activación: dos caras de la mis- ma moneda	318
9.4. Conclusión: la naturalización del cambio de paradigma. La modernización como una transformación irrefrenable (o «la bofetada de la realidad»)	325
10. PAISAJE INSTITUCIONAL Y SIGNIFICADO DE LO PÚBLICO EN LOS NUEVOS MODELOS DE GOBER- NANZA DE LA GESTIÓN DEL DESEMPLEO, por Alba Artiaga Leiras, M. ^a Paz Martín Martín y Francisco José Tovar Martínez	329
10.1. El paisaje institucional de la reinención del gobierno	329
10.1.1. Introducción	329
10.1.2. La descentralización administrativa	332
10.1.3. Instituciones europeas y Europa	340
10.1.4. Interlocutores sociales	344
10.1.5. Tejido asociativo	348
10.1.6. Empresas de trabajo temporal	353
10.2. El significado de «lo público»	359

10.2.1.	Introducción: el significado de lo público en el nuevo paradigma de la activación	359
10.2.2.	Adopción de dinámicas favorables al <i>statu quo</i> versus reconocimiento del Estado como árbitro: la reconstrucción de la identidad sindical y de las ONG en el proceso de modernización	361
10.2.3.	Complementariedades «servicio/beneficio»: las ETT en persecución de un mayor espacio de legitimidad pública	368
10.3.	<i>Conclusiones</i>	370
11.	REINVENTANDO EL GOBIERNO DEL DESEMPLEO EN UN ENTORNO FLEXIGURO, por M. ^a Paz Martín Martín y Amparo Serrano Pascual	373
11.1.	<i>Introducción: captando las vivencias de la modernización</i> ...	373
11.2.	<i>Los principios de legitimación del nuevo campo de la inserción</i>	375
11.2.1.	Proximidad frente a distancia burocrática	376
11.2.2.	Innovación frente a estandarización	379
11.3.	<i>Obstáculos de funcionamiento bajo estas nuevas lógicas</i>	380
11.3.1.	Falta de gobierno: contornos difusos/dispersión de criterios	381
11.3.2.	Rehenes de lógicas burocráticas	384
11.3.3.	Autonomía técnica y dependencia financiera	388
11.3.4.	Ausencia de voz	392
11.4.	<i>Producción de un orden normativo en el lugar de trabajo: el orientador desorientado</i>	393
11.4.1.	Redefinición imprecisa y compleja de objetivos ..	394
11.4.2.	Reinvención de las prácticas en el lugar de trabajo: movilización subjetiva	402
11.5.	<i>Conclusión</i>	410

12. QUÉ SIGNIFICA LA ORIENTACIÓN: PRODUCCIÓN POLÍTICA DEL DESEMPLEADO, por Alba Artiaga Leiras, M. ^a Paz Martín Martín y Amparo Serrano Pascual	411
12.1. <i>Introducción: definiendo al «buen desempleado»</i>	411
12.2. <i>Producción política de sujetos: el trabajo sobre uno mismo</i> ..	413
12.2.1. Autonomía y autorregulación	413
12.2.2. Autoobservación y responsabilización personal ..	432
12.2.3. Motivación	440
12.2.4. Ajuste de expectativas	442
12.3. <i>Conclusión: empleabilidad, ¿entre la autonomía y la disciplina?</i>	447
13. PARADOJAS Y AMBIVALENCIAS EN LA ACTIVACIÓN LABORAL, por Amparo Serrano Pascual, Carlos Jesús Fernández Rodríguez y Alba Artiaga Leiras	449
13.1. <i>Introducción</i>	449
13.2. <i>Paradojas/ambivalencias: hay que motivarse pero no hay solución</i>	449
13.3. <i>Sentido y legitimidad de las prácticas de intervención</i>	453
13.3.1. Mejorar competencias (Estado terapéutico)/generar oportunidades (Estado emancipador)	454
13.3.2. Autonomía/autorización: nuevas dinámicas relacionales entre agente social y usuario	456
13.3.3. Inevitabilidad exógena/responsabilización individual: naturaleza del desempleo	459
13.4. <i>Posición de los usuarios</i>	465
13.4.1. Adhesión dóxica	465
13.4.2. Rechazo epistémico	467
13.4.3. Ironía	469
13.4.4. Polifonía y distanciamiento	470
13.4.5. Responsabilización colectiva	472
13.5. <i>Discusión y conclusiones</i>	475
CONCLUSIONES FINALES, por Amparo Serrano Pascual y Carlos Jesús Fernández Rodríguez	479

EPÍLOGO: LA REFORMA LABORAL DE 2012: A GOLPE DE METÁFORAS, por Amparo Serrano Pascual, Carlos Jesús Fernández Rodríguez y Alba Artiaga Leiras	489
1. <i>Introducción: la instalación sin ambages del paradigma de la flexiguridad</i>	489
2. <i>La crisis moral de la crisis</i>	492
3. <i>Ritual de purificación: la publicación del Real Decreto-Ley 3/2012</i>	496
3.1. Invisibilización de la vulnerabilidad	498
3.2. Desaparición del conflicto	505
3.3. Invención de nuevas categorías articuladoras del orden social	509
4. <i>Conclusión</i>	514
BIBLIOGRAFÍA	517
ANEXOS:	
<i>Anexo 1: Relación de entrevistados</i>	539
<i>Anexo 2: Lista de acrónimos</i>	541
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	543

13. PARADOJAS Y AMBIVALENCIAS EN LA ACTIVACIÓN LABORAL

*Amparo Serrano Pascual, Carlos Jesús Fernández Rodríguez
y Alba Artiaga Leiras*

13.1. INTRODUCCIÓN¹

A lo largo de este trabajo hemos estado explorando los dispositivos presentes en las nuevas políticas de gestión del desempleo, que muestran de manera reveladora la transformación operada del significado de seguridad, fomentando un tipo de seguridad activa que instiga a los sujetos a hacerse responsables de su situación de desempleo y a poner en marcha e incorporar todas las herramientas posibles para mostrarse disponibles para el mercado de trabajo. Estos programas de orientación representan uno de los bastiones más importantes en el desarrollo del paradigma de la activación, a partir de la extensión de marcos normativos que inciden en el «trabajo sobre uno mismo» y en un enfoque terapéutico y psicológico de intervención con los sujetos que son objeto de las políticas. En este último capítulo, nuestro objetivo va a ser el de desarrollar algunas de las paradojas con las que estas políticas se construyen, como resultado fundamentalmente de la apelación, por un lado, a un registro colectivo y de emancipación social (ayuda social, protección social, etc.), mientras que, al mismo tiempo, las políticas que se diseñan parten de una visión del sujeto alejada de lo social, descontextualizada y apolítica, y por tanto omitiendo la condición de interdependencia en la que el sujeto produce y lleva a cabo su emancipación.

13.2. PARADOJAS/AMBIVALENCIAS: HAY QUE MOTIVARSE PERO NO HAY SOLUCIÓN

Las políticas de activación, en general, y los programas de orientación, en particular, se constituyen normativamente desde una inmanente paradoja que ya hemos explorado en el capítulo anterior: se dirigen a restablecer la capacidad de acción y autogobierno, pero pueden convertir-

¹ Un resumen de este capítulo ha sido publicado en Serrano Pascual, Fernández Rodríguez y Artiaga Leiras (2012).

se en dispositivos de disciplinamiento. La base de esta paradoja procede de las bases espurias de las que parte, ya que la base de la autonomía del sujeto no es la promoción de la independencia, sino el restablecimiento institucionalizado de la interdependencia. Este trabajo de empoderamiento es relevante y de gran utilidad en muchas ocasiones, particularmente para colectivos muy distanciados del empleo. Sin embargo, el trabajo exclusivo desde una sola de estas premisas, como lo hacen los programas de orientación, sin poderse garantizar más que el reforzamiento psicológico y moral del desempleado, y sin ninguna o escasa capacidad de intervención en el número y tipo de trabajos disponibles para estos colectivos, puede inducir importantes contradicciones y ambivalencias entre los diversos sujetos, técnicos y usuarios, participantes en estos programas.

Inmersos en estas lógicas propias de los programas de la orientación, los técnicos y orientadores hacen de la voluntad y responsabilidad individual un principio fundamental y, por tanto, se observa como justo asegurar que el sujeto cumpla con su deber de hacerse cargo de sí mismo. El sujeto sería el principal responsable de la gestión del riesgo (de pérdida del trabajo, por ejemplo) y este riesgo es considerado como un hecho inevitable. Se trata de reforzar la responsabilidad y agencia del sujeto frente a unas condiciones que el sujeto no puede, sin embargo, modificar. Este discurso de la activación es manifestación del énfasis contemporáneo en hacer de la voluntad el ámbito de lo problematizable y el *gobierno de las voluntades*, el espacio de la intervención política.

«Bueno, y que nuestro objetivo, además, no es que encuentren un trabajo, porque si no nos asustaríamos totalmente. Que nuestro objetivo es que sepan buscarlo y que tengan (...) las habilidades y todo para buscarlo, exactamente, que sean autónomos a la hora de buscar empleo, no que encuentren un empleo, ese es el objetivo de ellos, no el nuestro, porque si no nosotros no cumpliríamos nunca nuestro objetivo (...) Más o menos le doy dos puntaditas, dos cositas así..., pero que yo no puedo hacer nada más, y menos desde los recursos que yo manejo. A lo mejor si acude a un servicio (...) Porque es que si no lo que nos está pasando ahora, que en situaciones de crisis las personas pueden tener muchas ganas, tú puedes hacer mucho esfuerzo, pero es que... donde no hay, no hay. Entonces tienes que intentar apoyarte en recursos que puedan facilitar pues poder trabajar de esa manera, o sea, un poco más de apoyo» (técnico orientador, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Tanto técnicos como desempleados son muy conscientes de que la inserción laboral reclama de una segunda fase, en donde los recursos no

son individuales, sino colectivos, que estos programas no están en condiciones de proporcionar. Se puede estar muy formado y tener herramientas tecnológicas, sociolaborales y psicológicas para acceder a empleos, pero eso no implica que se puedan conseguir. Pese a ese mito prometeico que se transmite a través de estos programas, y que enfatiza las capacidades potenciales del sujeto para gobernar su propio destino personal, el acceso al trabajo depende también de factores ajenos completamente al control del sujeto, y que, por tanto, vacían de sentido, en gran medida, las lógicas bajo las que se constituyen estos programas. La frustración de los usuarios se hace entonces evidente, pese a las continuas apelaciones a la suerte.

«Ya no es reciclarse, es que también hay que tener suerte. Porque si no tienes suerte pa qué te quieres reciclar. Si ahora te ves tú que cada vez vas uno de organizado a los sitios. Porque currículum, yo que sé, yo no echo más currículums ya. Te hartas como un gabacho, venga papel, venga esto, venga lo otro. Y hay veces que si... hoy, mañana paso por esta calle y entro y hay una nave cerrá. ¿Y cuántos más habrá? Ahí eso ya te hemos *desmoralizao*» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

Del mismo modo, los técnicos evidencian que ellos no son más que un espacio de reconstitución del vínculo social, otro «hombro» donde aquellos se pueden apoyar, y no la solución a los problemas que tienen: el más importante, el desempleo. Este técnico lo expresa de una manera clara, son el «último recurso»:

«... yo qué sé, muchas veces se ve que se pueden agarrar, que realmente..., no sé, es..., o sea, es como una... un último recurso, ¿sabes?» (técnico, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

A la conciencia del escaso margen de acción con el que cuentan los orientadores para responder a esta problemática se unen las dificultades a las que hemos aludido anteriormente (tareas administrativas, precariedad de recursos, plazos inadecuados, criterios de evaluación imprecisos, etc.), que obstaculizan en gran medida la capacidad de creación, inversión personal e innovación que reclaman estos dispositivos. A esto se une la crisis actual, que radicaliza de forma extrema todos estos problemas, y que explica que deban atender a personas cada vez más necesitadas, con menos posibilidades (ya que no hay sector donde dirigirse) y dispuestas a trabajar por lo que sea. Ante una situación tan hostil, los técnicos expresan su impotencia («están *atados de pies y manos*»):

«Es un poco difícil, a veces el orientador/orientadora está un poco atado de pies y manos. Bastante atado de pies y manos en situaciones como ahora. Sobre todo porque hay gente muy agobiada con una necesidad muy de hoy para mañana, eh, no... tienes recursos para decirle nada. Ni hay empleo, ni a lo mejor tienes una orientación clara que darle por su profesión o lo que sea de adónde debe de irse» (coordinadora, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«La gente ahora con tal de trabajar... De todas maneras es que las ofertas eran malas antes y siguen las mismas, no es que ahora haya, no han puesto peores, es que eran malas antes. (...) claro si había mucha gente apuntada en el paro que no estaba dispuesta a trabajar por el dinero que le daban, está claro, porque con el subsidio cobraba más, pero es que realmente es que es lamentable los sueldos que hay» (coordinadora, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

Estas tareas de autorregulación, ajuste de expectativas y motivación dirigida al desempleado se viven con una gran ambivalencia, pues son conscientes de que estas actividades son necesarias no solo para los desempleados, sino también para los empleadores. Expresan el vulnerable desequilibrio de fuerzas que existe en el trabajo, con lo cual parece vaciarse de sentido unos programas que podrían preparar a los sujetos para aceptar las demandas, cada vez más tiranas, del trabajo:

«El otro también, el empresario, también se tiene que caer del guindo porque piden... O sea, te piden todo por unos salarios que... Vamos, que pagaban más construyendo pirámides en Egipto y tienes que darte cuenta y dices: además, pides un *currículum* y unas ganas de trabajar que... como esclavos...» (técnico, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

«Pero, vamos, a mí me dicen un contrato de tres meses y se me ponen los ojos como platos. O sea, ya me parece maravilloso eso. La verdad es que yo los que veo por aquí son: un mes, días, semanas, incluso horas» (técnico, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

Esta situación de crisis de sentido es vivenciada no solo por los técnicos, sino también por los usuarios, quienes, aunque expresan una gran satisfacción por estos dispositivos, también se muestran impotentes y críticos por la insuficiencia de un servicio de esta naturaleza, que reclamaría ser complementado con un trabajo de provisión de (buenos) trabajos, ya que, realmente, el problema real e ineludible es el desempleo.

De este modo, este paradigma de la activación, que pone el énfasis exclusivamente en el individuo, aparece como incompleto. No se trata

de una regulación tan solo de las voluntades (la falta de adaptabilidad es la culpable de su situación individual), sino también de las oportunidades, particularmente tras la profunda crisis laboral en la que se encuentra inmersa nuestra economía. De este modo, se establecen varias paradojas en la intervención que realizan los orientadores, ya que, por un lado, su dedicación se centra en incentivar al individuo para que pueda hacerse cargo de sí mismo en su transición laboral y, por otro lado, esta transición está bloqueada ya que existen unas condiciones externas que este no puede modificar:

«Y yo creo que fundamentalmente lo que se consigue es situar en mejores condiciones a esas personas de cara igual a encontrar un empleo. Son nuevas cuestiones como... yo qué sé... que sepan cómo buscar, encontrar un empleo antes, de cómo estar en una entrevista. Es decir, yo creo que cosas se consiguen, hasta qué punto les son útiles o no les son útiles, pues bueno, eso a veces es más difícil de ver» (responsable Unidad Orienta y jefe de Programas de Empleo, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

El trabajo de estos orientadores es el de alentar a seguir buscando un empleo, a construir su situación bajo unas nuevas y más positivas premisas, a ajustar sus objetivos, etc., lo que reclama construir un sujeto autogobernado y con una gran fe en su capacidad de intervención; sin embargo, estos sujetos se enfrentan a una situación cuyo control se les escapa, en la mayor parte de los casos. El trabajo, y sobre todo en el caso de colectivos en riesgo de exclusión, resulta un recurso inalcanzable y la producción de desempleados ideales, pero con pocas expectativas de ser empleados, se convierte en la norma.

13.3. SENTIDO Y LEGITIMIDAD DE LAS PRÁCTICAS DE INTERVENCIÓN

Ante esta situación compleja a la que se enfrentan las entidades analizadas, ¿cómo se construye sentido y se negocia legitimidad a las prácticas de intervención? ¿Cuáles son los procesos a partir de los cuales se define el papel de estas entidades en un contexto de falta de oportunidades? Comenzaremos este eje analizando los discursos en torno a la búsqueda de mejoras de las competencias de los trabajadores, según premisas derivadas de la transformación del significado de seguridad. En segundo lugar, se extraerán aquellos fragmentos en los que se evidencian los posicionamientos de los agentes sociales con respecto al

problema de sus usuarios, quienes deben conseguir una especie de independencia *sui generis* en función de los postulados de las entidades en las que están inscritos. Por último, se «visualizarán» las ambivalencias discursivas relativas al desempleo, propias de estos dispositivos: el culpabilizar a los desempleados de su situación, al mismo tiempo que se define como inexorable la situación del mercado laboral.

13.3.1. MEJORAR COMPETENCIAS (ESTADO TERAPÉUTICO)/GENERAR OPORTUNIDADES (ESTADO EMANCIPADOR)

Tal y como hemos visto, el significado de «seguridad» (protección frente al riesgo), principio en torno al cual se ha articulado el Estado social protector, se transforma y pasa a significar la «capacidad de adaptación al cambio». La intervención protectora no va a ir tanto encaminada a la protección contra el riesgo, inherente en una economía de mercado, sino a la creación de las condiciones y actitudes adecuadas para la adaptación a una economía en constante flujo. Su rol sería así el de motivar, enseñar a hacerse atractiva a la fuerza de trabajo, «hacerse empresario de uno mismo». Para ello, se apela a un registro lingüístico articulado en torno a la libertad individual, elección personal, realización personal e iniciativa. Se trataría de movilizar el potencial individual y las capacidades de acción para reforzar la autonomía del sujeto, esto es, la fabricación de sujetos capaces de gestionar autónomamente las condiciones de integración y participación en la sociedad (Franssen, 2003). Así, la función de los orientadores se dirige, tal y como hemos visto, a sus dimensiones más terapéuticas: reforzar la autoestima, incentivar, etc. Deben emplearse a fondo en ello, pues entre los usuarios cunde el desánimo al ser incapaces de encontrar trabajo.

«Miraba las ofertas, y entonces pues, eh... Veía que una me venía bien. Entonces pues... la cogía y... ahora tenía que ir a la empresa esa. Me interesaba a mí y después pues no me llamaban, y eso pues... te desmoraliza y... y nada (...) Y yo me decía “Pero fíjate en lo que has ganado, claro, que has ganado bastante y sigue luchando...”» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«He entrado en una depresión en la que ni te centras para hacer nada ni nada, te quedas bloqueado de todo. Entonces quería intentar hacerlo (...) poder acceder un poquito mejor a los puestos» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

La provisión de seguridad se convierte en la provisión de herramientas para el autoaseguramiento de los sujetos. Se extiende un modo de regulación descentralizado en el que estos organismos privados incentivan la modulación de las actitudes y la disposición de los individuos para ser empleables.

«Te puedes encontrar con déficits cognitivos, con incapacidad para... para... para... la atención, para la toma de decisiones, para aceptar las jerarquías laborales lógicas, para manejar de forma autónoma horarios; en fin, todo eso, digamos tendrías que trabajarlo en habilidades sociolaborales, por una parte, y en habilidades para el mantenimiento de empleo y para la búsqueda de empleo porque están fuera, habitualmente están fuera de esos circuitos» (coordinador, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

Se trata de entrenar a los sujetos para mejorar sus capacidades de autoayuda. En este sentido, estas entidades se centran en restituir su capacidad de acción, de sentirse partícipes de un proyecto. Se plantean intervenciones orientadas a la oferta de mano de obra, reforzando el capital humano, y asegurando la «agencia individual»: provisión de competencias éticas (autogestión, autoayuda y autosuficiencia) que permitan generar un nuevo perfil de trabajador (más flexible, activo, empleable, etc.) Así, la principal función del Estado social radicaría en la organización de las conductas, restituyendo la normalidad del excluido social. Sin embargo, esta función terapéutica normalizadora que adoptan las entidades no supone que se descuide la necesaria provisión de información a los sujetos para que hagan uso pleno de sus derechos como ciudadanos y trabajadores.

«... empecé a trabajar en servicio doméstico y claro no sabía cómo es, no sabía cuánto se cobra, cuántas horas se pueden echar... y me pasaron información de, por ejemplo, el sueldo. (...) Tengo en el contrato que pone salario según convenio, los días que me corresponden según convenio. Yo no sé cuál es el convenio». (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Son más cercanos y que le tratan un poquito más... no diferente, sino que se siente mejor... Sí, más comprendidos, eso es. Entonces era muy importante para mí porque yo llevaba medio año preguntando a la gente dónde se puede solicitar el certificado y nadie me lo decía y me iba a la médica: “¿Y eso es posible?”» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Esta situación contradictoria por la que, por un lado, se prepara a los sujetos para incrementar sus posibilidades de participar en el mer-

cado de trabajo, pero, por otro, los trabajos disponibles para este segmento vulnerable de la población podrían incrementar su fragilidad social, explica la ambivalencia que mantienen gran número de técnicos y coordinadores en relación a estas iniciativas. Por un lado, algunos de estos profesionales activan marcos moralizantes de la protección social poniendo énfasis en el riesgo de mal uso (abuso) de las prestaciones por desempleo, y defendiendo el deber moral asociado al trabajo, en las condiciones que sea. Se establece una dicotomía entre «los buenos y los malos pobres» en función de su actitud hacia el trabajo, que deslegitima a las personas que no aceptan un trabajo a cualquier precio, incluso por debajo de los ingresos que les aportan las prestaciones, y que reclama la plena disponibilidad del desempleado. En este contexto, se reclama la función de vigilancia, tal y como vimos en el capítulo anterior, del estatus moral del desempleado que supuestamente tendrían que estar desempeñando estos técnicos de la intervención. Pero, por otro lado, estos mismos profesionales denuncian la precariedad del mercado de trabajo que justificaría conductas fraudulentas:

«Superan, superan el salario que podrían estar percibiendo trabajando. Porque bueno, los salarios, ahora mismo, sabemos que todos han bajado (...). Y entonces, pero si con la RMI² y esas chapuzas llegan a ese salario y no están empleados todo el día (...)» (técnico, Entidad 6, Comunidad de Madrid).

«A nivel particular, no quiero entrar a valorar las ofertas de trabajo porque cuando me lo planteo realmente se me cae la cara de vergüenza» (técnico, Entidad 6, Comunidad de Madrid).

Esto les aboca a mantener una posición ambigua entre la evocación de un discurso activador, que promueve el trabajo sobre uno mismo en un contexto apolítico, y el discurso emancipador, que pone el énfasis en las relaciones asimétricas de poder en las que el desempleado se ubica.

13.3.2. AUTONOMÍA/AUTORIZACIÓN: NUEVAS DINÁMICAS RELACIONALES ENTRE AGENTE SOCIAL Y USUARIO

En este tipo de trabajos donde hay un fuerte componente de transacción emocional se produce la movilización de un importante número de

² Renta Mínima de Inserción.

estrategias de gestión relacional en donde el trabajador va «tomando posiciones», y en donde la identificación y negociación de los términos relacionales adecuados es objeto de un complejo y sutil proceso estratégico entre el desempleado y el interventor. En este proceso se redefine la asimetría que descansa en la diferencia de posición entre el actor social y el desempleado.

Bajo el registro de la contractualización en el tratamiento de los demandantes de empleo, el contenido concreto de la intervención ha de formar parte de un plan negociado con los usuarios y, por tanto, no viene definido *a priori*, sino que se negocia en la situación. Esto puede estar contribuyendo a la difusión de los límites entre lo personal y lo profesional, lo familiar y lo laboral, lo instrumental y lo emocional, con importantes consecuencias políticas para el orientador. De hecho, esta contractualización del contenido de la intervención permite reforzar la responsabilización del sujeto en el desarrollo de su empleabilidad. La asimetría inmanente en esta situación se invisibiliza. La posición que uno ocupa parece ser el resultado de la gestión individual de la propia situación, pero en donde las reglas que definen la gestión de estas situaciones son ambiguas y, en ocasiones, antitéticas. En este sentido, la difusión del poder no implica su dilución, sino su complejización, dificultando la identificación de los criterios de desempeño de su tarea.

«Algunos es obligatorio, o sea, les remite obligatoriamente Servicios Sociales de aquí, pero como luego les ponemos el compromiso delante les decimos que es voluntario el... participar o no participar (...) Es una hoja en la cual... Especifica que nosotros nos comprometemos a darle un seguimiento, a ofrecerle las herramientas que están disponibles desde aquí, etc. Y, por parte del usuario, se compromete (...) Tener una actividad de búsqueda de empleo y no estar desempleado, básicamente» (técnico, Entidad 6, Comunidad de Madrid).

En ese sentido, se genera una doble lógica según la cual si, por un lado, estos actores sociales pasan a ser agentes de acompañamiento cuya función principal es la mediación, por otro lado, su objetivo final es el de construir sujetos autónomos, que tienen el deber moral de constituirse en sujetos autodirigidos. La activación consistiría en un proyecto individualizado dirigido a la autonomización de los sujetos, como podemos comprobar en los siguientes fragmentos discursivos:

«Sí, en talleres de empleo. Las ofertas, es que como ellos ya me enseñaron a moverme por el SAE, por internet, pues entonces yo ya me movía por el SAE. (...)

Bueno, conozco gente que se cansa de venir. Hay gente también que se piensan que viniendo aquí, eh... ya le dan trabajo, ¿no? No es así... El trabajo te lo tienes que buscar tú» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Pero sí que las cartillas, entonces ellos se programan una cantidad, nosotros revisamos si esa cantidad está ajustada a esa programación y si es así le damos el dinero. Luego tienen que justificarlo con tiques, etc. ¿Qué es lo que estamos trabajando con eso? La capacidad de autogestión económica, la capacidad de ahorro, etc., etc. Y luego progresivamente ellos van teniendo un mayor control por nuestra parte, a tener un menor control y mayor responsabilidad» (técnica, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

La intervención social iría así dirigida a reforzar la agencia, esto es, la capacidad de cada sujeto para obrar de acuerdo a los designios de su voluntad. Sin embargo, la forma de reforzarla exige en ocasiones un impulso emocional, que puede requerir estrategias que van desde el acompañamiento a corregir sus actitudes con firmeza:

«En todo caso, el proceso siempre es voluntario y ellos deciden lo que quieren hacer en torno a su proceso de inserción (...) cada persona es la que se marca su objetivo y lo que quiere conseguir, nosotros acompañarla en ese proceso. Yo creo que nosotros no somos los que prefijan, sino que son ellos los que se deben plantear cuáles son sus objetivos y nosotros ayudarles en ese proceso y puede ser muy variado y muy diverso» (responsable Unidad Orienta y jefe de Programas de Empleo, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Vamos a trabajar con las potencialidades de las personas, no con las carencias, y vamos a avanzar a partir de ahí y vamos a ver dónde llegamos. Pero siempre un pasito detrás de las personas y siempre interviniendo lo mínimo posible. Es decir, aquí no se trata de que nosotros hagamos un montón de cosas, sino que la persona sea la que vaya haciendo las cosas, vaya aprendiendo y vaya siendo cada vez más autónoma. (...) Que ellos tienen que ir dando los pasos, nosotros acompañándoles y ayudándoles, pero siempre un pasito detrás» (responsable Unidad Orienta y jefe de Programas de Empleo, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Una vez que han hecho el proceso primario, empiezan a perder fuelle, empiezan a deshincharse y entonces ahí tienes que estar, un poco..., a veces, paternalista; otras veces, un poco duro, el..., dándoles caña, para que no pierdan el ánimo. Y decir que tienen que seguir luchando, que la búsqueda de empleo es un trabajo en sí mismo» (técnico, Entidad 6, Comunidad de Madrid).

Los técnicos se enfrentan, por tanto, a una situación dual en la cual se trata de respetar la autonomía del sujeto, como eje nuclear de su in-

tervención, pero cuando los usuarios manifiestan un déficit de autonomía, su función sería estimularla. Habría, por tanto, una doble concepción de la autonomía, la autonomía como derecho y objetivo de todo sujeto, y la autonomía como deber al que todo individuo debe aspirar para poder acceder a un adecuado estatus moral. Esta doble visión se exagera en el caso de este colectivo, ya que no es lo mismo la aspiración a la autonomía en sujetos con grandes capacidades sociales de acción con la búsqueda de autonomía, cuando lo propio de la condición personal es heteronomía y gran fragilidad social, lo que convierte a la autonomía, más que en independencia, en autorización.

13.3.3. INEVITABILIDAD EXÓGENA/RESPONSABILIZACIÓN INDIVIDUAL: NATURALEZA DEL DESEMPLEO

El constante recurso a marcos semánticos que apelan al empoderamiento, y en donde predominan metáforas vinculadas con la agencia y el autogobierno en el espacio laboral, convive, a un mismo tiempo, con la evocación de registros que destacan el carácter naturalizado de la propia condición como algo insalvable y difícilmente mutable. Por ello, tanto el discurso de los intermediarios como el de los usuarios de estos dispositivos se caracterizan por su carácter ambivalente, que a un mismo tiempo que inciden en el carácter inmodificable de la situación, y la vulnerabilidad del sujeto frente a esta, recurren también a procesos de atribución causal que culpabilizan al sujeto de sus circunstancias:

«... ahora mismo, Andalucía Orienta sí tiene mucho más sentido que podría tener antes, que también era necesario pero que la gente no quería ese tipo de ayuda, porque la gente estaba muy subsidiada, no quería buscar empleo directamente, sino vivir un poco de lo que había» (coordinadora, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«Eh... parte de mi situación ahora mismo, en parte, es mi culpa porque a lo mejor... pudiera haber decidido otras cosas en determinado momento y no caer en ciertas situaciones» (usuario, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

«Lo que quieren es estar en casa, tomando el café, y desde allí les traigan el contrato para trabajar de director de hotel en las islas Hawai por 5.000 euros al mes... Y eso, qué quieres que te diga... Uno tiene que moverse, sobre todo porque no se puede estar parado, no se puede estar quieto. Y luego porque es la única manera» (usuario, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

La atribución de responsabilidad en la búsqueda de trabajo corre pareja con la *autorregulación* del trabajador, que sería la otra cara de la responsabilización. La implicación reclamada a los desempleados no atañe solo a los componentes puramente procedimentales, sino que también se involucran dimensiones de corte más moral, como la autonomía y responsabilidad personal:

«Y tú vas viendo que la persona se viene a su aire y se pone allí en el aula de informática, aunque le cueste la misma vida ponerse allí y le cueste un montón, pero ya estás viendo que está dejando gotitas... que vas viendo que la gente va..., va cambiando un poco su forma de actuar. Entonces eso, por lo menos, a mí por lo menos, me parece bastante interesante» (técnico orientador, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Hay un nivel de ayuda, claro, evidentemente. Pero... nunca delegando la responsabilidad, nunca asumiendo la responsabilidad que son tuyas de tomar decisiones de cualquier tipo de acción que vaya a llevar a cabo» (coordinadora, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

La incapacidad de constituirse en sujetos, más que objetos, de su destino es percibida como un fracaso personal. La incapacidad de construir el propio itinerario personal, bajo metáforas que evocan la naturaleza abierta y autocontrolada de la trayectoria personal, es construida como un problema individual, más que social, vinculado a su falta de expectativas. De este modo, la otra cara de este énfasis en el autogobierno es la autorresponsabilización. Esta situación explica que se mantengan procesos ambivalentes de atribución causal, que pueden acabar responsabilizando al sujeto de situaciones de las que no es actor. Frente a este marco que apela al empoderamiento y a la agencia, está un segundo marco en donde hay un reconocimiento ambivalente de la situación de necesidad y urgencia que caracteriza al desempleado.

«No, el problema son estas personas que empezaron de empleadas de hogar, que no se han planteado... hacer otras cosas, y han seguido, a lo mejor con titulaciones altas, pero han seguido de empleadas de hogar y ya no han salido de ese círculo vicioso» (técnico orientador, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Huimos de eso, huimos de aquella persona que intente echarte a ti la responsabilidad. Lo que ocurra o no ocurra es una decisión tuya. Yo intento darte las herramientas, pero tú tomas las decisiones. Yo no puedo tomar decisiones por ti. Pero eso cuesta, hay determinadas personas que cuesta y quieren lanzarte

“Pues me ha ido mal porque tú me has dicho no sé qué”. No, yo no te he dicho nada. Yo te doy las herramientas. Te puede ir mal o te puede ir bien, pero las consecuencias de los actos son tuyas, yo intento informarte lo mejor posible y ayudarte lo más posible, con las limitaciones, pero la responsabilidad es de la persona que viene a ser orientada, de su cumplimiento o no con su objetivo profesional, no del orientador o la orientadora. Y eso a veces cuesta trabajar con el tema» (coordinadora, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«Que eso sí que es más frustrante porque ves que eso sí que no son ellas, ni que sean más reacias, ni que no quieran salir de ahí, sino que es que realmente no pueden, es que necesitan el dinero y... Es complicado» (técnico orientador, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Esto somete a los orientadores ante un complejo dilema: necesitan trabajar un proyecto, cuando lo que se presenta es la urgencia; socializan en el marco semántico de la agencia, cuando a lo que se enfrentan sus usuarios es a la «necesidad». Hablar de «necesidad» en lugar de «responsabilidad y autonomía» implica situarles en un contexto que no depende de ellos, que es *naturalmente* inabarcable desde su esfera de control. Desde este marco, el desempleo deja de ser cuestión de deficiencia de capacidades o de falta de motivación; por el contrario, pasa a ser algo más bien sobrevenido, frente al cual el sujeto permanece indefenso.

«Porque la gente tiene un problema e intenta hacer lo posible por quitárselo de en medio. Entonces es ver cómo lo están intentando y a partir de ahí ampliar esas opciones, que a veces por la situación en la que están de dolor, de urgencia y tal no son capaces de valorar» (responsable Unidad Orienta y jefe de Programas de Empleo, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«... nuestros usuarios que tienen urgencia, tienen una situación de necesidad importante...» (técnico orientador, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Las condiciones ante las que se enfrentan estos técnicos de excesiva carga de trabajo, falta de continuidad de las medidas (subvenciones anuales a concurso), ausencia de oportunidades para los desempleados con los que trabajan, etc., pueden generar la decepción y la frustración de los técnicos, que se manifiesta en numerosas ocasiones.

«La falta de continuidad de los programas a veces pierde calidad el servicio. (...) Tú, un usuario que estás atendiendo, una usuaria, realmente esa falta de

continuidad de los propios orientadores descoloca por... Y pierde calidad bastante, claro» (técnico, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«... el problema es simplemente la saturación. No porque esté restringido por normativa, sino porque es que no hay hueco. No hay hueco. Ahora mismo con los Orienta que hay ahora mismo funcionando y la cantidad de personas paradas, no hay tiempo material para atender a todas las personas que están necesitando ayuda...» (coordinadora, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«... los informes, como todos los informes que son cuantitativos, para interpretarlos tienes que estar metido en el día a día, porque la visión tuya desde fuera es muy distinta, los números muchas veces no están reflejando la realidad que está pasando. Entonces si nos pidieron opinión porque estábamos continuamente diciendo que estábamos saturados, pero que sin embargo en los datos estadísticos no aparecía tal saturación y es por la propia forma que están planteados» (coordinadora, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

Una evaluación inadecuada de estos dispositivos, en donde se priman indicadores cuantitativos, complejiza aún más su tarea ya que no da cuenta de la polimórfica realidad de su día a día. Sin embargo, este reconocimiento de la profunda precarización ante la que se enfrentan tanto los técnicos como los desempleados no impide activar el marco de la agencia a fin de reforzar las competencias con las que hacer frente a esta situación:

«Pero esa es la realidad que tenemos. La cuestión es cómo podemos afrontar eso lo más positivo posible para que esa persona no se caiga por el camino, porque esa realidad es así y más en lo que trabajamos nosotros, que son sectores de baja cualificación. Y tú para afrontar eso nada, cuestión negativa, es verdad, el mercado está hecho un asco» (responsable Unidad Orienta y jefe de Programas de Empleo, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Esta situación reclamaría más que nunca la movilización de medidas de «protección social» que faciliten la construcción de una empleabilidad a largo plazo. Aunque esta demanda y lenguaje político no han aparecido mucho en los discursos ni de técnicos ni de usuarios, siendo particularmente «sonoro» el consensuado silencio frente a esta cuestión, sí hay un reconocimiento de que no sirve cualquier inserción, y que la profunda precarización que sufren sus clientes no legitima la inserción «a cualquier precio»:

«Claro, es que no vale toda oferta, ni toda empresa. Que ahí sí que tenemos unos criterios de colaboración y de relación, porque no nos sirve cualquier tipo de trabajo y en cualquier condición. Por lo que tú decías, si estamos exigiendo una serie de actitudes y conocimientos, la otra parte debe venir también con los mínimos exigibles» (responsable Unidad Orienta y jefe de Programas de Empleo, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Este discurso que cuestiona como objetivo exclusivo la inserción al mercado de trabajo está, en algunos casos, más presente entre los técnicos interventores que entre sus usuarios, dada la situación de necesidad ante la que estos últimos se enfrentan. Estos asumen las dificultades del mercado de trabajo y hacen referencias a la importancia de recibir consejo y asesoramiento.

«No, claro, hay que empezar abajo y ascender, pero que tampoco puedes venir solo en una cita y que te dan trabajo solo dentro dos minutos, sino que lo tienes que hablar, lo tienes que contar lo que quieres hacer, ellos te aconsejan» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Al principio necesité trabajar por urgencia, entonces encontré en servicio doméstico. Luego me he decidido de cambiar de dominio de trabajo y entonces me aconsejaron que primero me tengo que formar en algo porque pasarme del servicio doméstico a auxiliar administrativo o a...» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Este discurso, por tanto, termina cuajando de forma notable entre los usuarios, que acaban autorresponsabilizándose al reconocerse involucrados en una inadecuada e impropia cultura de la inmediatez, como si se tratara de una actitud elegida y fruto de un capricho personal, pese a la profunda fragilidad de sus condiciones personales.

«O sea, que tampoco te estoy hablando de un tiempo muy largo, lo que pasa es que claro tú te ves en mi caso, una familia numerosa, yo soy incapaz, no lo típico, ya digo que cada uno tiene lo suyo, no me voy a poner yo muy víctima, porque yo sé que cada persona... entonces yo lo que tenía es prisa y sigo con las prisas. Porque yo sé que esto va despacio y claro la situación es... quiero que no me llegue la soga al cuello, que ya me está llegando, y claro yo tenía que prevenir todo esto. (...) lo que quiero es trabajo, evidentemente. Yo sé que evidentemente hay muchas personas más preparadas que yo, pero las necesidades te obligan. Yo he hecho cursos de acciones experimentales, he hecho otro curso de taller de empleo, o sea, por hacer cursos no, porque yo soy la típica persona

que no me puedo quedar en casa, porque se me viene la casa encima, entonces yo me tengo que mover porque tengo mucha prisa....» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

La psicologización del problema es una constante entre los mismos usuarios. La «prisa» no es el resultado de una condición social que hace inaplazables ciertos compromisos familiares y sociales, sino de un déficit de personalidad («la impaciencia»). En el discurso de algunos usuarios aparece así una actitud ambivalente entre lo que es resultado de una impotencia social (necesidades) y lo que se deriva de carencias personales (déficits de personalidad).

«Me quedé desempleada, sin paro, sin nada, tengo un niño, sin ayuda. *Y digo Dios mío, ¿qué hago?* ¡El grito al cielo! Tengo una hipoteca, mi esposo también estaba de ayudante de cocina» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Y me encantaría hacer cursos, estudiar, hacer todos los cursos, pero no puede ser porque yo sin dinero no puedo pagar alquiler, no puedo ni comer. Y también si te dan una ayuda o algo, te dan una ayuda para poder seguir, eso es lo que me gustaría, la verdad...» (usuarios, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

En este sentido, los sujetos están divididos entre una expresión de fracaso por no haber podido participar en este proyecto identitario que hace del sujeto un «nómada emprendedor», y una manifestación de la falta de posibilidad con la que poder hacer real su capacidad de movimiento. De este modo es habitual el recurso a expresiones que aluden a conceptos como renovarse, actualizarse o reciclarse. Sin embargo, la necesidad de actualizarse, al estar sus capacidades obsoletas, se enfrenta a la escasez de recursos con los que cuentan para poder integrarse en el mercado de trabajo.

«Sí, pero ya llevo tiempo que no ejerzo, entonces pues me tengo que actualizar. Para actualizarme tengo que saber cómo está la oferta, cómo está la demanda, tengo que ver cómo está el perfil» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Pero si lo que era ya no se utiliza, tienes que ir tú amoldándote a lo que va cambiando la vida» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«A la vez que se va uno reciclando también un poco» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Es esta ambivalencia entre una naturaleza de la intervención dirigida a un apoyo psicológico (apoyar la autoestima) y aquella orientada a un apoyo social («una ayuda para poder seguir») la que está permeando gran parte de las paradojas con las que se construyen estos procesos de intervención social. La apelación a la empleabilidad, formulada en el vocabulario de la libertad individual, elección personal y realización e iniciativa personal, y basada en los ideales de autonomía y autorrealización creadora de sí mismo (Giddens, 1994), contrasta con la situación de necesidad y vulnerabilidad de estos colectivos.

13.4. POSICIÓN DE LOS USUARIOS

Hemos visto exhaustivamente, en los apartados anteriores, los principios y teoremas básicos que caracterizan al paradigma de orientación, así como las ambivalencias bajo las que sus técnicos y profesionales construyen sentido a estos programas de intervención. Sin embargo, no puede de esto concluirse que este tipo de procesos de producción de subjetividades a los que se ven abocados los técnicos de la intervención sean realmente incorporados por parte de los usuarios. Vemos, por el contrario, que ante estas demandas de diversa índole los usuarios van a responder de forma muy diversa. A continuación recogemos brevemente algunas de las formas de situarse los usuarios de estos dispositivos frente a este tipo de demandas.

13.4.1. ADHESIÓN DÓXICA

Algunos desempleados aceptan estas premisas bajo las que se construyen estas políticas, asumiendo una importante responsabilidad frente al problema, y poniendo el énfasis en el papel que el sujeto juega en la producción de soluciones. Se entona una suerte de confesión en la que se promete expiar los pecados mejorando la capacidad de adaptación al entorno:

«Había aspectos de mi conducta y de mi persona que estaban desenfocados» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«El mercao es el mercao. Lo único que pasa es que antes no sabías presentarte a ese mercao y ahora sabes presentarte a ese mercao» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

Mientras que las demandas y funcionamiento del mercado se dan por supuestos («el mercado es el mercado»), las orientaciones de los mismos sujetos frente a este mercado se problematizan («desenfocados»). Esto implica la asunción de responsabilidades ante la presencia de posibles fracasos. Esta autorresponsabilización legítima, a su vez, la necesidad de realizar un adecuado trabajo sobre uno mismo como requisito imprescindible para el acceso al trabajo. Algunos ejemplos de este discurso serían los siguientes:

«Eh... parte de mi situación ahora mismo, en parte, es mi culpa porque a lo mejor... pudiera haber decidido otras cosas en determinado momento y no caer en ciertas situaciones» (usuario, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

«Lo que quieren es estar en casa, tomando el café, y desde allí les traigan el contrato para trabajar de director de hotel en las islas Hawai por 5.000 euros al mes... Y eso, qué quieres que te diga... Uno tiene que moverse, sobre todo porque no se puede estar parado, no se puede estar quieto. Y luego porque es la única manera» (usuario, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

En este marco se asume que estos dispositivos de orientación facilitan un adecuado contacto consigo mismo. El foco de la sospecha no se orienta ni al mercado ni al mundo del trabajo, sino a uno mismo, que no adquiere un adecuado conocimiento de la realidad («confundido»).

«Muchas veces evidentemente vienes desorientada, vienes con un perfil que a lo mejor estás equivocada, estás confundida, y ellos como tienen una preparación pues saben perfectamente cuál es el mejor camino. Depende de cada persona, por eso es individual» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

La mayoría de los usuarios valoraban, por tanto, positivamente el hecho de que se les proporcionaban herramientas para adaptarse, reciclar-se y no quedarse atrás en un mundo cambiante dominado fundamentalmente por un mercado asumido con fatalismo pero sin oposición:

«Además, tú meterte en un curso de ordenadores y demás te ha abierto el conocimiento que antes lo tenías cerrado, porque es una herramienta que es algo mucho del conocimiento, entonces dedicas, que no solamente para el trabajo, sino pa ti personal...» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

La naturalización del mercado forma parte de esta visión, como si se tratara de una actividad extrahumana, con sus propios condicionan-

tes, y ante la que no se puede oponer resistencia. Rehenes de estas representaciones despolitizadoras, algunos sujetos tienden a percibir al mercado como si se rigiera por sus propias leyes internas y, por tanto, independientes de toda acción humana. Se invoca al realismo para hacer pasar como inevitables, necesarias e inexorables las regularidades del mundo económico (Bourdieu, 2003). Esto se ve acompañado de una apuesta por la participación en un proyecto de autoexploración y autointervención como requisito para el acceso al mercado de trabajo. Esta participación dota al sujeto de un estatus moral que le posibilita construir una subjetividad adecuada a las nuevas demandas productivas, y que le confiere una identidad normalizada en un contexto cultural como es el transmitido por el paradigma de activación y orientación, en donde el «buen desempleado» es aquel que participa en un proyecto de ingeniería del yo.

13.4.2. RECHAZO EPISTÉMICO

Si bien la mayor parte de los usuarios de estos programas asumen gran parte de los axiomas propios del paradigma de la activación, algunos de los desempleados, incluso estos mismos usuarios en otros momentos del discurso, se distancian de estos presupuestos, sobre todo destacando las debilidades de un paradigma que se ampara solo en el trabajo de los desempleados, sin incidir en la carencia y precariedad de los puestos de trabajo. Así, son frecuentes también los discursos que niegan o encuentran carencias en las acciones de orientación y formación. Son las voces de la decepción con respecto a este tipo de intervención, fundamentalmente porque se cuestiona la eficacia de un tratamiento exclusivamente dirigido en preparar a la mano de obra, en optimizar la oferta de mano de obra, sin intervenir en la demanda de esta.

«Para mí falta efectividad. No se llega a la meta con las herramientas que nos están dando (...) No, no sirve porque no hay trabajo» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«Ya, pero sí parece que es mucha inversión en la persona y... poco regalo de la otra parte» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«Me he enriquecido en conocimientos, si tú quieres, de acuerdo. Pero no he conseguido otra cosa. El fin no era ese, el fin era trabajar. Pero no lo he conse-

guido, después de estar esforzándome durante un año. Seis meses de un curso y seis meses del otro. Y no me ha servido para nada. Y llevo tres años buscando trabajo» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

Igualmente, se incide en factores exógenos y necesidades que no se cubren simplemente «trabajando la responsabilidad personal». Lo que realmente se busca y se necesita es un trabajo, y esto no se consigue solo trabajando la responsabilidad, la autoestima y otras «herramientas».

«Ya no es reciclarse, es que también hay que tener suerte. Porque si no tienes suerte pa qué te quieres reciclar. (...) Pero realmente para mí no es efectivo, o no es lo que yo esperaba, porque lo que yo esperaba era trabajar» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

Se expresa en diversas ocasiones un distanciamiento respecto a estos dispositivos, al concebir que estos se hallan muy alejados de la cotidianidad de estos sujetos excluidos, infravalorando la importancia de las redes sociales o de básicos recursos económicos. Algunos de los fragmentos discursivos muestran la dureza de algunas de las situaciones personales:

«Pero... es que es eso también, yo creo que hay que mirar la situación de cada cual. Si tú tienes, a lo mejor, un apoyo, entonces yo entendería que una persona puede tener paciencia, me refiero, para buscártelas. (...) yo puedo tener paciencia, pero ¿yo puedo tener paciencia antes de que yo no haya comido? ¿O que yo no tenga un techo donde refugiarme?» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

En este caso se rechazan no solo las lógicas que configuran el paradigma de la activación, sino también el proceso que se les impone. En estos casos, los usuarios se muestran muy críticos con las estrategias de formación y preparación individual para estar disponibles para el mercado. Unos ejemplos significativos serían los siguientes:

«Claro. Yo hago un curso en el SERVEF y, a la hora de la verdad, la empresa se lo pasa por el forro. Pero ¿por qué? Porque considera que eso no tiene ninguna utilidad. Pues, entonces, dime, ¿cuál es el fin de que esa persona haga ese curso? ¿Perder el tiempo? ¿Tenerlo entretenido? (...) ¡Si los cursos no sirven para nada! Vamos a ver, si el mismo nombre de los cursos te lo dice, son unos cursos ocupacionales, son para mantenerte ocupado» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«... a *grosso modo*, todo lo que me habían comentado, yo ya lo tenía en conocimiento (...) Cursos, pero tampoco hay trabajo. Porque yo he estado montando placas de esas y tampoco hay trabajo pa eso. Que dan mucha presión con eso, que eso es muy novedoso, que eso es muy nuevo, que eso es mu de todo; vale, de acuerdo, pero es que después trabajo no hay» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«Mi valoración no es positiva porque se me... o se nos aseguró que una vez realizado el curso y las prácticas, que también hicimos prácticas, que también hicimos prácticas, se nos contrataría. Y no fue así. De todos los que estuvimos en el curso, que entramos quince personas, ninguno de los quince fuimos contratados, ninguno de los quince. Entonces, hacer un curso, engañado, no le veo el sentido. Porque luego yo con mi justificante, con mi reconocimiento de esos estudios, no puedo hacer nada. Porque no es un título, no es un diploma, no es nada. Entonces, ¿para que sirve? Solo sirve para que yo ocupe mi tiempo libre, únicamente. O sea, que te tengan todos los días seis horas ahí parado» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

13.4.3. IRONÍA

Otra postura habitual e intermedia entre las dos posiciones anteriores es aquella que apela al uso de la ironía *desacralizante*. Bajtin (1986) es uno de los autores que con mejor acierto ha analizado el papel de la burla y la ironía como modo de distanciamiento del discurso hegemónico. El autor analiza el humor como modo de expresar e imponer límites al discurso «oficial», derrocando los términos en los que se construye el lenguaje, y revelando las contradicciones en las que incurre este paradigma oficial.

«Tengo la fea costumbre de comer cada día» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía)

«A mí, la palabra reinserción lo único que me produce es sarcasmo» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Es que yo, cada vez que voy, me da la sensación de borrego. O sea, yo es que me deprimo» (usuario, Entidad 6, Comunidad de Madrid).

«El INEM no es un Instituto Nacional de Empleo, es un Instituto Nacional de Desempleo» (usuario, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

La ironía tiene así un fuerte componente de cuestionamiento, de distanciamiento, de salida y escape del discurso hegemónico, poniendo así en cuestión las asunciones en las que se sustenta y los dogmas en los que se apoya, relativizándolos como incuestionables:

«Uno sale a la calle, sales afuera con toda la positividad y... Vas a golpear la primera empresa y ya se te va la positividad al piso. (...) Te mentalizan de tal manera como sos el ganador y llegar al lugar y te... Como te tiran un balde con un... agua fría...» (usuario, Entidad 4, Comunidad Valenciana).

«Yo no sé de otros INEM cómo son, pero es que llegas ahí a Águeda Díez y es que hay unas colas... (...) llega un determinado momento que te dicen: “Ya no damos más números”. Es como el supermercado» (usuario, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

«Es que yo, cada vez que voy, me da la sensación de borrego. O sea, yo es que me deprimo» (usuario, Entidad 6, Comunidad de Madrid).

«El INEM no es un Instituto Nacional de Empleo, es un Instituto Nacional de Desempleo» (usuario, Entidad 5, Comunidad de Madrid).

La parodia es un recurso que permite problematizar los valores, desnaturalizando estas representaciones (Hutcheon, 2003) y contribuyendo a la subversión del orden «sagrado» de la intervención.

13.4.4. POLIFONÍA Y DISTANCIAMIENTO

Una de las posturas, cercana a la anterior pero que requiere un análisis distinto, es la polifonía, que consiste en la activación de diversas voces por parte del mismo interlocutor. En este caso, tal y como plantea Bajtin (1986) en el análisis que hace de Dostoievski, y concretamente de uno de sus personajes, Ivan Karamazov, las voces no tienen la misma legitimidad. En los siguientes discursos (alguno reproducido con anterioridad en estas páginas) se puede apreciar dicho distanciamiento, generalmente acompañado de una enorme frustración:

«Yo hago el curso en el SERVEF y, a la hora de la verdad, la empresa se lo pasa por el forro. Pero ¿por qué? Porque considera que eso no tiene ninguna utilidad, pues entonces, dime, ¿cuál es el fin de que esa persona haga el curso? ¿Perder el tiempo? ¿Tenerlo entretenido?» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Que eso es muy novedoso, que eso es muy nuevo, que eso es mu todo; vale, de acuerdo, pero es que después trabajo no hay» (usuario, Entidad 2, Comunidad de Andalucía).

«“Espera, que ya te llamaremos”. Y, entonces, nosotros de aquí insistimos cada semana, cada quince días, llamamos: “La entrevista que hemos hecho, tal, el currículum”... para recordarles. “Espera, espera”, y todavía estamos esperando» (usuario, Entidad 6, Comunidad de Madrid).

«Hacer un curso engañado, no le veo el sentido (...) ¿Para qué sirve? Solo sirve para que yo ocupe mi tiempo libre, únicamente. O sea, que te tengan todos los días seis horas, ahí parado» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

Como hemos discutido en otros trabajos (Crespo Suárez y Serrano Pascual, 2007), la dicotomía ideológicamente establecida entre lo activo y lo pasivo plantea numerosos problemas, de modo que lo que se puede denominar activo puede tener importantes componentes «pasivos», y viceversa. Medidas «activas» pueden ser muy «pasivas» cuando se centran en promover la movilidad de los trabajadores entre categorías estadísticas (cursillista, en formación, trabajador a tiempo parcial, etc.), sin realmente generar verdaderas trayectorias de inserción. Los mismos usuarios plantean justamente, con esta multiplicación de voces polifónicas, el sinsentido de estos límites oficialmente establecidos entre lo activo y lo pasivo, contribuyendo a impugnarlo.

«Eso sí lo digo, es lento, eso sí lo digo, esto es muy lento, porque, claro, las necesidades depende de las circunstancias de las personas, pero el que no tiene niños tiene alquiler, tiene hipoteca, tiene coche, o sea, todos tenemos letras y, claro, las letras nos comen. Entonces la impaciencia, que también nos deberían de enseñar a relajarnos un poquito, la impaciencia pues es lo que te desboca un poquito. Eso sí, esa es mi parte negativa» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

«Y viene aquí con el *boom* de decir “Aquí, en España, hay trabajo y tal”. Y resulta que aquí, en España, no hay trabajo ni hay nada. Y, encima, a lo mejor te están explotando y te están diciendo: “No, no, si tú quieres trabajar”, como tú estabas comentando: “Tú eres extranjero, tal y cual. Si tú quieres trabajar, tú trabaja a coger naranjas”. Yo he cogido naranjas y he cogido patatas y cojo lo que sea. Porque lo que quiero es trabajar. No quiero delinquir, no quiero hacer absolutamente nada» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Muchas veces pensamos: “Es que nos están pisando los de fuera”, directamente lo digo, no soy hipócrita. Y los de afuera dicen: “Es que no tenemos op-

ciones”. O sea, nos echamos la pelotilla unos a otros, unos a otros, y así estamos» (usuario, Entidad 1, Comunidad de Andalucía).

Esta presencia de diversas voces en un mismo discurso manifiesta cómo los sujetos pueden interiorizar y distanciarse de esta cultura de la activación a un mismo tiempo, pues, asumiendo diversas posturas, el sujeto reconstruye la compleja visión del problema y la legitimidad de visiones que, aunque contradictorias, encarnan diversos puntos de vista.

13.4.5. RESPONSABILIZACIÓN COLECTIVA

El último elemento de nuestro análisis hace referencia a un discurso que apenas aparece, pero que tampoco está totalmente ausente: el que hace alusión a los derechos sociales y a la ciudadanía. Algunos ejemplos son los siguientes:

«Yo tengo derecho a vivir dignamente, a tener un trabajo» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Yo no quiero limosnas, yo no quiero ayudas, yo no quiero tampoco consejos, ni buenas palabras, ni buenos modos, ni “vete aquí, vete allá”; lo que quiero es trabajar» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

Dean (2006) distingue en los discursos acerca de la cohesión social entre los repertorios contractualistas (*contractarian repertoires*), basados en una concepción fundamentalmente individualista del orden social que reclama de un contrato entre individuos provistos de intereses propios, y, al otro extremo, los repertorios solidaristas, que se basan en una percepción colectivista del orden social en donde se prioriza la solidaridad cooperativa. La responsabilidad, en este caso, es compartida y su objetivo es proporcionar seguridad a seres vulnerables. Este segundo repertorio activa un marco cuyo lenguaje hegemónico se basa en la apelación de los derechos sociales. Es un discurso que rechaza tanto la asistencia como la insolidaridad. Este sería el marco en el que se ubican algunos usuarios y con el que se distancian, también, de la doxa propia de la activación. Al igual que los dos anteriores, es característico de este discurso el cuestionamiento de algunas de las polaridades semánticas establecidas en el discurso de la activación, y con esta, por ejemplo, la establecida entre lo activo y lo pasivo.

«Y de pronto se te pasa la idea de... de levantarte [del curso] e irte porque... Estás en una situación que vos dices: “Estoy acá sentado. Podría estar haciendo algo”» (usuario, Entidad 4, Comunidad Valenciana).

«Estos cursos es como más o menos tener calma a la gente porque... el curso en sí no te sirve (...) y entre estar en tu casa comiéndote el cerebro y estar haciendo un curso, te vas a hacer el curso, pero lo mismo te estás comiendo el cerebro (...) Está subvencionado por un año, pues bueno, ese año estás tranquilo y estás aprendiendo con tranquilidad, porque la tranquilidad es la que te ayuda a que vos aprendas. Porque mi situación, con los nervios y con toda la impotencia que tenés encima, si usted me pregunta qué es lo que vi yo en (...) quince días, no me acuerdo. No me acuerdo» (usuario, Entidad 4, Comunidad Valenciana).

Este cuestionamiento de los referentes en los que se ha instalado el discurso de la activación hace que este tipo de discurso sea muy cercano al de la ironía y al del rechazo epistémico.

«Porque vos vas a los cursos, generalmente vas a calentar silla (...) son cursos que hago por simplemente que me salga en el CV yo hice esto y sé que no me va a servir de nada; hay más, más de uno que va porque la mujer lo corre de la casa porque está todo el día en casa. Está el otro que dice si me quedo en la casa me vuelvo loco, me voy a hacer el curso...» (usuario, Entidad 4, Comunidad Valenciana).

Otro recurso habitual es el cuestionamiento de habituales antinomias; por ejemplo, la planteada entre fijo o estable, que implica un distanciamiento frente a una norma de empleo.

«Hoy en día a los fijos los echan a la calle» (usuario, Entidad 4, Comunidad Valenciana).

En este marco, aunque algunos de los usuarios adopten el discurso de la activación, otros aluden fundamentalmente a una responsabilidad social de la cuestión del desempleo. En este tipo de discurso se hace referencia en varias ocasiones al trabajo como derecho, y a la responsabilidad del Estado y de las empresas para poder resolver su situación. Por tanto, frente a la asunción del autoaseguramiento individual, se reclama el papel del Estado como proveedor de seguridad colectiva.

«Yo tengo derecho también a..., yo pienso... Aparte, independientemente de la Constitución y de todo, tengo derecho simplemente a vivir dignamente, a tener

un trabajo. Me da igual que sea el trabajo de lo que sea, un trabajo» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Entonces, lo que yo estaba diciendo de por qué el Estado no puede cubrir los derechos es verdad. Yo diría que es una verdad a medias porque el mercado laboral está en manos privadas (...), si eso está mal, lo que hay que hacer es cambiarlo y ponerlo bien. Y eso, ¿quién lo puede hacer? El Gobierno. Pero yo no lo puedo hacer» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

Se trata de un discurso que denota una fuerte crítica a las redes de solidaridad, una denuncia de desamparo institucional y un cuestionamiento del Estado de Bienestar, más que de autorresponsabilización o la culpabilización de los sujetos ante su propia situación.

«Pero bueno, ¿qué es un Estado de Bienestar? Que reúne ciertos requisitos, que reúne ciertas cosas, que hay unos derechos... pero si aquí no hay nada» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Se nota, cuando estas situaciones laborales se prolongan mucho tiempo, empiezan a generar frustración, empieza a generar sentimientos de rechazo al sistema, de ira... Todos esos sentimientos negativos, esa carga negativa que trae la situación que conlleva estar sin trabajo» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

El apoyo que reclaman a las instancias públicas es construido como un derecho. Frente a las lógicas asistencialistas gobernadas por la voluntad (que en el fondo supone hacer del recurso a «la compasión» la única solidaridad posible), se reclama la obligación de una ayuda que le corresponde por derecho como legítimo ciudadano. Otro tipo de apoyos que no se base en esta lógica de derechos implicaría situar al sujeto en un estado de «infantilismo» social. Frente a estas lógicas que deslegitiman al sujeto que reclama una ayuda, el vocabulario que apela a los derechos construye al ciudadano como un ser cuyas demandas y reclamaciones son incuestionables y, por tanto, el déficit no es del sujeto que las reclama, sino del Estado que no las otorga.

«... que haya esas condiciones, que se den esas condiciones, que yo pueda acceder a un mercado laboral y que yo pueda trabajar. Pero es que dicen: "Orientación Laboral". ¿Para qué? ¿Es que te tienen que orientar? Si una persona está en edad de trabajar, si una persona quiere trabajar. (...) Tú dame pan y dime tonto... Sí, yo lo que quiero es comer todos los días. Pero comer con el sudor de

mi frente. No quiero ninguna limosna... pero es que ya ni a eso tengo derecho (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

Estos usuarios consideran el trabajo como garantía o como derecho. Todos consideran prioritario trabajar antes que recibir *limosna* o asistencia. Quieren equipararse a la norma social de empleo y, de este modo, le otorgan al trabajo una importante valorización social, lo asocian con dignidad, con un modo de buscarse la vida, con autonomía personal.

«Ropa también dan, pero si yo no quiero caridad. Si yo lo que quiero es, simplemente, dignificar mi vida. ¿Es tan difícil entender eso? Porque, ¡vamos!, yo qué sé. Yo pienso que la Constitución te lo pone bien claro. Todo el mundo tenemos derecho a un trabajo, a un trabajo digno. Pero, bueno, ya no entro en esa polémica, sino simplemente un trabajo» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Sí, yo lo que quiero es comer todos los días. Pero comer con el sudor de mi frente. No quiero ninguna limosna... pero es que ya ni a eso tengo derecho. Entonces, ¿cómo me puedo sentir?» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Yo tengo derecho también a..., yo pienso... Aparte, independientemente de la Constitución y de todo, tengo derecho simplemente a vivir dignamente, a tener un trabajo. Me da igual que sea el trabajo de lo que sea, un trabajo. Pero es que el mercado está montado de tal manera que aquí se está lucrando todo el mundo y todo el mundo le echa la culpa a la crisis» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

«Yo no estoy pidiendo tampoco ni caridad, ni limosna, ni nada» (usuario, Entidad 3, Comunidad Valenciana).

En definitiva, en las respuestas de los usuarios encontramos una extraordinaria variedad de respuestas que, desde luego, no dejan de resaltar, en muchos casos, paradójicas.

13.5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El trabajo de producción de la adhesión moral de los desempleados a las exigencias y los objetivos del nuevo modelo productivo supone la movilización de motivaciones, la generación de objetivos comunes, y el

ajuste en las expectativas de los sujetos en un contexto de paradójica falta de compromiso por parte de la empresa. Este proceso se centra, fundamentalmente, en la demanda de autogobierno del sujeto y en la apelación a la ampliación de la soberanía de las personas (*empowerment*, compromiso, delegación), que, sin embargo, bajo la regulación política del neocapitalismo, se convierten en criterios de verdadero autodisciplinamiento (Fernández Rodríguez, 2007). Las políticas de orientación son, por lo tanto, un buen exponente de las paradojas en las que incurre el nuevo liberalismo, ya que este se presenta con un discurso social dirigido a reforzar la autonomía de los sujetos y su capacidad de acción (activación) y, sin embargo, define en términos psicologicistas el campo de posibles prácticas, en donde la política se reduce a la gestión de una situación que viene externamente impuesta³, y en el seno de la cual el ciudadano no sería sino un cliente que requiere motivación y provisión de incentivos psicológicos. Este desplazamiento, habitual en los nuevos mecanismos de gobernanza (Du Gay, 2007), es un síntoma más de la hegemonía de un nuevo orden del discurso que obtiene todas sus legitimidades de la esfera del mercado.

Este tipo de intervención de carácter psicologista incurrirá así en importantes contradicciones: la intervención va dirigida a restablecer su capacidad de autogobierno, su agencia; pero, no obstante, se promueve la adaptación de los sujetos a una situación que viene externamente impuesta y que, por tanto, no se puede modificar. De este modo, la orientación —y el discurso que lo sustenta, la activación— se ubica semánticamente en un espacio de intertextualidad: se recurre a registros que apelan a marcos de empoderamiento y, a un mismo tiempo, se fomentan modelos que no dejan mayor poder de decisión que la adaptación al mercado. Activar sería propiciar la adaptabilidad, educar la buena voluntad del trabajador, reforzar la responsabilidad y agencia del sujeto frente a condiciones que el sujeto no puede/debe modificar. En este sentido provocaría en los participantes de los servicios de orientación

³ Junto a la orientación y la activación laboral, la flexibilización del trabajo es una segunda orientación dominante de las políticas de empleo en España. Bajo el eufemismo de la reforma del mercado de trabajo, y de la contratación temporal como principal medida de promoción del empleo, se promueve, junto a la multiplicación de modos de regulación laboral (modalidades de contratación plurales, ampliación de los supuestos de extinción de la relación laboral), la desregulación de las relaciones de trabajo que pretende eliminar una rigidez perjudicial *para todos*, trabajadores y empresarios.

(particularmente los usuarios) situaciones propias de dinámicas de doble vínculo⁴, típicas de los discursos *manageriales*, y que pueden conducir a situaciones caracterizadas por la angustia y la parálisis de los afectados por las mismas (Fernández Rodríguez, 2007).

El paradigma activador que se potencia desde la noción de flexibilidad favorece, así, un modo de intervención psicologizante dirigido a promover el gobierno de uno mismo, y que restringe el ámbito de lo *público* (lo gobernable, y que se asume como espacio de responsabilidad colectiva) a una mera intervención terapéutica dirigida a atacar el riesgo de dependencia (en forma de acciones dirigidas a reforzar la autoestima, facilitar el autoanálisis o potenciar las capacidades personales). En este régimen disciplinario se fomentará un autodisciplinamiento en el que es el propio individuo quien tiene que responsabilizarse de sí mismo y contribuir activamente a un proceso de autoayuda individual. Este modelo de intervención, en donde se omite cualquier intervención política del mercado y donde los instrumentos de regulación se dirigen a promover el gobierno de uno mismo, es emblemático de esta cruzada emprendida contra la dependencia, a la vez que, curiosamente, sirve para consolidar la naturalización de la impotencia. Se trata así de prácticas empoderadoras, dirigidas a facilitar a los usuarios los instrumentos necesarios para reforzar su posición en un mercado de trabajo al que difícilmente van a acceder. Estos dispositivos se enfrentan a las *paradojas* que estas evoluciones generan: se trata de combatir una actitud de premura en sujetos que se encuentran en una situación que requiere urgencia (gran necesidad social), de fomentar una actitud de independencia ante situaciones que reclaman como nunca la (institucionalización de la) interdependencia, de inducir autonomía psicológica a pesar de la

⁴ La teoría del doble vínculo, formulada por Bateson (1985), sostiene que los ingredientes del doble vínculo son los siguientes: «... dos o más personas; experiencia repetida; un mandato primario negativo; un mandato secundario en conflicto con el primero en un nivel más abstracto (también reforzado con castigos señales); un mandato negativo terciario que prohíbe a la víctima escapar del campo; la víctima aprende a percibir el universo bajo patrones de doble vínculo» (Bateson, 1985: 236-237). Los mensajes doble vinculantes pueden llevar a la confusión del receptor de los mismos, provocándole estados de ansiedad. En el caso de las empresas, Fernández Rodríguez (2007) describe que los mensajes gerenciales supondrían lo siguiente: un primer mandato de libertad y demanda de iniciativa personal, sin haber sido previamente reclamada por el afectado; un segundo mandato de cumplimiento de objetivos económicos y sumisión al líder autócrata; un mandato negativo terciario que impide al trabajador abandonar la situación a menos que quiera perder su empleo. En el caso que nos ocupa, no es difícil observar un esquema similar.

profunda heteronomía económica y política que caracteriza la condición de gran parte de los desempleados, y particularmente la de aquellos en situación de mayor exclusión social. La resolución de esta paradoja supone inducir «el trabajo sobre uno mismo», que reclama la producción de sujetos cuya capacidad agencial se ponga al servicio de las demandas del mercado.

Este modelo de intervención plantea un marco individualizador de representación del desempleo, que explica que el ámbito de lo público, esto es, lo que es susceptible de ser objeto del gobierno, sea la subjetividad. Las actitudes del trabajador, su orientación hacia sí mismo y hacia el mercado, su *mirada*, se convierten en el foco estratégico de este tipo de dispositivos. Se trata de programas dirigidos a reforzar las voluntades, pero a un mismo tiempo socavan los recursos colectivos (conceptuales y políticos) que podrían permitir al trabajador ejercer el control sobre las condiciones asimétricas y vulnerabilizadoras en ciertas situaciones laborales. Inducen la promoción de una actitud de independencia ante situaciones que reclaman la (institucionalización de la) interdependencia.

Este tipo de dispositivos ponen de manifiesto cómo un proceso de progresiva despolitización del trabajo está siendo acompañado de una dinámica de repolitización de la subjetividad del trabajador. El dispositivo de orientación no sería sino justamente una apuesta en este sentido. A pesar de los importantes cometidos de este tipo de modos de intervención, su principal problema radica en la inadecuada comprensión del sujeto del que parte, que aboca a sus técnicos y profesionales a tener que lidiar con una serie de paradojas y contradicciones que dificultan la tarea a estos encomendada. En este sentido, estos dispositivos requieren una revisión de la lógica o *doxa* en la que se basan, que facilite la posibilidad de pensar al sujeto como una relación, y no como una sustancia (Elias, 1990). Ello contribuiría a reforzar el carácter político de la relación de trabajo, cuya despolitización está generando que el desempleado quede a la deriva, expuesto a las tormentas que, como ocurre en estos momentos, azotan los mercados de trabajo.

La flexiguridad ha sido, quizá, una de las innovaciones más destacadas en el combate que se libra dentro de la UE contra el desempleo, pero también una de las más controvertidas. Promocionada como una modernización necesaria de las políticas de empleo, esta nueva estrategia de lucha contra el desempleo trata de combinar flexibilidad en el mercado laboral con políticas complementarias de seguridad, que redefinen por completo el marco de las relaciones laborales existentes hasta ahora, haciendo énfasis en la importancia de las políticas de activación entre los desempleados. El objetivo de este trabajo de investigación es el de analizar dicho paradigma de la flexiguridad y su aplicación particular en el caso de España. Para ello, se presenta una detallada discusión teórica del concepto, junto a dos análisis complementarios: por una parte, un detallado análisis del discurso de la legislación en materia de relaciones laborales en España, en el que reconstruimos la incorporación de la flexiguridad como eje de la política de empleo española más reciente; por otra, un conjunto de estudios de caso en los que, a partir de entrevistas cualitativas a diferentes actores de los servicios públicos de empleo, se trata de investigar cómo se gestiona, en la práctica, la construcción política de la flexiguridad. El análisis de estas experiencias de intervención desvela, de forma llamativa, las paradojas ante las que se enfrenta gran parte de los nuevos modos de hacer frente al desempleo que incorporan esta nueva filosofía.



MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA

CIS
Centro de
Investigaciones
Sociológicas

ISBN 978-84-7476-659-2



9 788474 766592