

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**



TRABAJO FIN DE GRADO

**NUEVAS FORMAS DE VULNERABILIDAD EN LA
INTERVENCIÓN SOCIAL: LA CUESTIÓN DE CLASE DESDE
LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL**

**NEW PATTERNS OF VULNERABILITY IN SOCIAL
INTERVENTION: THE CLASS QUESTION IN TERMS OF
SOCIAL WORK**

Presentado por: Alba Martínez Marcos

Tutor: Daniel Prieto Sancho

Curso 2022/2023 - Convocatoria ordinaria junio 2023

NUEVAS FORMAS DE VULNERABILIDAD EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL: LA CUESTIÓN DE CLASE DESDE LA PERSPECTIVA DEL TRABAJO SOCIAL

RESUMEN

La solicitud de protección social por parte de perfiles usuarios no convencionales es un acontecimiento creciente en tanto que las capas medias se encuentran especialmente resentidas a causa de las fracciones sociales producidas por el contexto neoliberal. La llegada de la clase media al sistema de atención a la vulnerabilidad confronta con el imaginario colectivo articulado en torno al capital económico, cultural y simbólico esperado ante la idea tradicional de exclusión. El presente documento plantea como objeto de estudio las nuevas formas de vulnerabilidad respecto a la clase social, así como sugiere la posibilidad de un crecimiento paulatino de capas medias en la intervención social y la importancia de su habitus adquirido para las expectativas, frustraciones y desempeño en el ámbito institucional. Dichas hipótesis serán revisadas a través del análisis cuantitativo de datos estadísticos nacionales otorgados por el Consejo General del Trabajo Social y el análisis cualitativo de cinco entrevistas recabadas a profesionales del gremio en una entidad del Tercer Sector. Asimismo, se ha producido una revisión bibliográfica para pensar e interpretar el orden social de clase en la sociedad asalariada, el fenómeno social del desclasamiento y sus consecuentes resultados interpersonales e intrapersonales.

Palabras clave: clase media, vulnerabilidad, desclasamiento, habitus, Trabajo Social.

NEW PATTERNS OF VULNERABILITY IN SOCIAL INTERVENTION: THE CLASS QUESTION IN TERMS OF SOCIAL WORK

ABSTRACT

The application for social protection by unconventional types of users is a growing event whereas middle strata are especially resentful because of the social fractions produced by the neoliberal context. The arrival of the middle class to the vulnerability management system confronts the collective imaginary articulated around the economic, cultural and symbolic capital expected to the traditional idea of exclusion. This paper presents as an object of study the new forms of vulnerability related to social class, as well as suggests the possibility of a gradual growth of middle strata in social intervention and the importance of their acquired habitus for expectations, frustrations and institutional performance. These hypotheses will be reviewed through the quantitative analysis of national statistical data provided by the General Council of Social Work and the qualitative analysis of five interviews conducted with guild professionals in a third-sector entity. There has also been a literature review to interpret and think about the social class order in wage-earning society, the social phenomenon of declassing and its consequent interpersonal and intrapersonal results.

Key words: middle class, vulnerability, declassing, habitus, Social Work.

“Dos libros me decidieron a escribir. Uno fue El segundo sexo de Simone de Beauvoir.

Fue una revelación. De repente lo entendí: el feminismo es imprescindible. Y el segundo fue La Distinción, de Pierre Bourdieu. Trata de las diferencias culturales entre las personas nacidas en una determinada clase y las que ascendieron socialmente. Al

leerlo, me di cuenta del abismo que me separaba de mi medio original, pero también de que nunca pertenecería realmente al nuevo. Fue entonces cuando supe que tenía que escribir sobre eso.”

Annie Ernaux

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. HABITUS Y DESAFILIACIÓN DE CLASE.....	7
2.2. INCIDENCIA DEL NEOLIBERALISMO EN EL DESCLASAMIENTO.....	9
2.3. EL ESCENARIO NACIONAL ANTE EL DESCLASAMIENTO	11
3. METODOLOGÍA.....	12
4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	13
4.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS	13
4.2. RESULTADOS CUALITATIVOS	18
4.2.1. CARACTERIZACIÓN DEL NUEVO PERFIL USUARIO	18
4.2.2. EXPECTATIVAS EN LA INTERVENCIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	22
4.2.3. EFECTIVIDAD DEL CAPITAL SIMBÓLICO EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL	25
5. CONCLUSIONES.....	29
6. BIBLIOGRAFÍA.....	31
7. ANEXO.....	34
7.1. ANEXO 1. GUIÓN DE ENTREVISTA.....	34
7.2. ANEXO 2. TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS.....	35

1. INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente, el Trabajo Social ha sido ejemplificado como la profesión dominante en la atención a la vulnerabilidad, sin embargo, las crisis socioeconómicas experimentadas a lo largo de las últimas décadas han generado un cambio en el perfil de sujeto vulnerable. La denominada clase media, considerada la gran capa de volumen poblacional, se encuentra en un período de riesgo y receso: actualmente casi la mitad de la ciudadanía europea admite tener dificultades para vivir con su nivel de ingresos (Castro, 2023). En el contexto nacional, según datos del Centro de Investigaciones Sociológicas de 2020, algo más del 40% de las y los españoles que se consideran clase media no pertenecen al nivel de renta correspondiente a la misma (Fanjul, 2023). Asimismo, varios Informes sobre los Servicios Sociales en España emitidos por el Consejo General del Trabajo Social alarman sobre la aparición y el crecimiento de nuevos perfiles de personas usuarias: familias de rentas medias y población con estudios superiores (20minutos, 2013).

El presente escenario, por lo tanto, alza varias preguntas altamente pertinentes para el Trabajo Social: ¿el actual sistema de atención a la vulnerabilidad está preparado para asumir un nuevo perfil usuario con sus modelos conceptuales y sus consiguientes recursos disponibles? ¿Dicho enfoque institucional se ajusta a las necesidades, frustraciones y expectativas que puedan presentar tales tipos de personas usuarias? ¿Las políticas, programas y proyectos destinados a la intervención social alejan a las clases medias de un uso adecuado de los mismos por su falta de familiaridad histórica con tal contexto o, por el contrario, dichas capas medias obtienen un mayor beneficio a causa de su capital simbólico frente a la vulnerabilidad tradicional? ¿El ámbito institucional puede de forma inconsciente perpetuar las diferencias de clase en función del ejercicio diferencial que pueden presentar las distintas capas de la jerarquía social? Este documento tiene como objetivo buscar respuestas a estas cuestiones y analizar las posibles nuevas formas de vulnerabilidad social frente al tradicional imaginario colectivo articulado en torno a ciertas ideas sobre la pobreza y la marginalidad. Dicha propuesta se encuentra al servicio de dos hipótesis: la aparición paulatina de población de clase media en el sistema de protección social — caracterizada a través del capital económico, el capital cultural y el capital simbólico — y la importancia del habitus adquirido, es decir, su sistema de disposiciones sociales respecto a sus formas aparentemente naturales de pensar y actuar, para un desempeño provechoso en el ámbito institucional.

Para ello, el marco teórico abordará el capital económico y el capital cultural como señas identificativas del estatus de clase con objeto de estudiar aquellos nuevos perfiles que no se inscriben en la idea tradicional de exclusión. La redefinición del concepto de vulnerabilidad abarca capas sociales que, debido a sus cualidades simbólicas, no se han encontrado históricamente en posiciones de inseguridad, pero que, sin embargo, pueden desenvolverse exitosamente en el sistema de protección social a causa de una confianza supuestamente innata en cierto tipo de contextos. Asimismo, el análisis de las singularidades ofrecidas por el sistema neoliberal hace pertinente estudiar sus características específicas, ya que dichas particularidades sugieren un estado permanente de incertidumbre, incluso para aquellas clases sociales usualmente alejadas de la atención a la vulnerabilidad. A través del análisis de datos extraídos de varias ediciones del Informe de los Servicios Sociales en España (ISSE), se explorará el incremento de personas con capital económico y capital cultural atípico en la intervención social. Además, la metodología cualitativa se servirá de cinco entrevistas semiestructuradas a expertas en la materia para corroborar tal hipótesis y examinar, por otro lado, si el capital simbólico propicia diferencias en los éxitos y fracasos de las relaciones institucionales mantenidas por las personas usuarias.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. HABITUS Y DESAFILIACIÓN DE CLASE

Para responder la hipótesis inicialmente planteada sobre cómo cada vez más población de clase media acude al sistema de protección social es necesario no solo definir el concepto de clase, sino también estudiar los aspectos simbólicos que delimitan dicha posición dentro de la jerarquía social. Tal reflexión está al servicio de una idea: el reto que puede suponer la intervención con aquellas personas usuarias que se ven atravesadas por dicha problemática epistemológica. La clasificación de clase se torna una empresa difícil en cuanto que multitud de variables intervienen en su estratificación. Ni el objetivismo ni el subjetivismo tienen razón cuando se imaginan que las clases sociales se definen por el lugar que las personas ocupan en la producción, en el primer caso, o por la comunidad imaginada que se forma a base de insistir en la pertenencia común, en el segundo caso (Hernández Lara, 2003:5). La clase social supone un fenómeno cuya comprensión no resulta posible sin atender al concepto de habitus acuñado por Bourdieu, siendo éste “la forma internalizada de la condición de clase y del condicionamiento que implica” (Bourdieu 1988:101). El habitus sugiere una jerarquización enclasante inconscientemente asumida como estructura mental en los

diferentes grupos sociales, la cual aparece como lo natural, lo obvio o incluso lo deseable (Orta Gonzalez, 2004): “Los esquemas del habitus, formas primarias de clasificación, deben su eficacia específica al hecho de que funcionan por debajo del nivel de la consciencia y del discurso, más allá del alcance del examen introspectivo y del control voluntario” (Bourdieu 1988:466). Tales dimensiones que operan más allá de la comprensión y el discernimiento, siendo prácticamente inaccesibles a la reflexión humana, sugieren cómo aquellas aptitudes simbólicas pueden propiciar disposiciones diferentes hacia los recursos institucionales, así como hacia la relación de reconocimiento mutuo con las profesionales.

Asimismo, el habitus confiere a toda interacción social un vínculo específico con la estructura social: los espacios de los estilos de vida (Bourdieu, 1988:477). Las prácticas cotidianas que conforman distintos estilos de vida se corresponden con diferencias en el capital cultural y en el capital económico, lo que genera elementos distintivos de habitus que reproducen la cultura hegemónica en contraposición a otros habitus de clase (Orta Gonzalez, 2004). De esta manera, se muestra cómo diferencias ligadas a una trascendental cuestión cultural y simbólica pueden llegar a difuminar la jerarquía de estatus y legitimidad social y, consecuentemente, los perfiles de atención a la vulnerabilidad. Los criterios a partir de los cuales se mide la clase social de las personas usuarias son cuestionados en tanto que se sugiere que el hecho diferencial de los nuevos perfiles no radica tanto en su capital económico, sino en su capital simbólico. Ello implica nuevos retos para el Trabajo Social debido al extrañamiento que las profesionales pueden vivenciar con la aparición de nuevas formas de vulnerabilidad al igual que, teóricamente, los programas y proyectos no están dirigidos para dichos perfiles, aunque, paradójicamente, mediante sus cualidades simbólicas y su consecuente performatividad pueda sugerirse que den un mejor uso de los mismos.

Conforme al objeto de estudio, el perfil de sujeto vulnerable ha cambiado en tanto que la comprensión y representación social de las clases ha presentado transformaciones sustanciales a niveles tanto intergrupales como intrapersonales, las cuales han sido altamente potenciadas con la desaparición del fordismo y la llegada del postfordismo neoliberal en la década de los años ochenta. Las aparentemente volubles características del espacio simbólico provocan fracciones de clase y estrategias de reconversión: enclasmiento, desclasmiento y reenclasmiento (Hernandez Lara, 2003:4). El desclasmiento es un fenómeno entendido cómo el producto de una desviación respecto a la pendiente de una trayectoria colectiva (Bourdieu, 1988). Por un lado, el desclasmiento social intergeneracional alude, mediante el concepto de ley de progreso

generacional (Chauvel, 1998), a la dificultad que presentan los individuos a la hora de lograr un estatus social equivalente al de sus progenitores (Peugny, 2009). Por otro lado, el desclasamiento social intrageneracional refiere al desclasamiento a lo largo de la trayectoria profesional debido al descenso de la categoría socioprofesional (Newman, 1988) o a la pérdida de un empleo estable (Maurin, 2009). Finalmente, el desclasamiento escolar apunta a la devaluación de los títulos académicos (Duru-Bellat, 2006) y al fenómeno de sobrecualificación en el que los individuos presentan un capital cultural superior al tradicionalmente correspondiente en cuanto a su capital económico (Peugny, 2009).

Asimismo, aunque la desafiliación de clase sea un fenómeno social, dicho desclasamiento tiene, a su vez, incidencia en la autopercepción. La idea de corrosión del carácter de Sennett (2000) argumenta cómo la estructura interna de los individuos se ve condicionada por la estructura social. La flexibilidad y temporalidad imperante en el sistema neoliberal produce que el vínculo entre ocupación e individuo genere sentimientos de identidad difusa, lo que causa contradicciones que influyen tanto en la cuestión de clase como en las facetas íntimas. La cultura capitalista va acompañada de un neoconservadurismo moralizante (Arroyo, 2020:257) que supone cambios afectivos a nivel individual: el desclasamiento se traduce en una pérdida de confianza y control, así como en un sentimiento de desorientación social. El replanteamiento identitario es particularmente propicio a generar frustraciones de tipo personal entre las aspiraciones y proyecciones de estilos de vida y las reales condiciones y recursos inferiores (Bogino Larrambeberre, 2015:122). Esta contradicción entre el anhelo y la posibilidad enlaza con la teoría del optimismo cruel presentada por Berlant (2020): aquellos elementos deseados y, aún sin serlo, erróneamente naturalizados por el individuo en los espacios de los estilos de vida de las clases medias causan una sensación de desengaño, mayormente experimentada una vez que dichos sujetos se encuentran como potenciales solicitantes de intervención social.

2.2. INCIDENCIA DEL NEOLIBERALISMO EN EL DESCLASAMIENTO

Para defender y comprender la hipótesis de la existencia de una tendencia al alza de personas usuarias no convencionales en el terreno socioeconómico y en el terreno cultural es primordial analizar la evolución y las consecuencias del neoliberalismo. Siguiendo el concepto de anomia de Durkheim (1998), los cambios en las formas de identificación y tratamiento de la exclusión responden a las necesidades imperantes de las distintas fases del proceso de acumulación capitalista (Agú, 2016). El surgimiento de la democracia de masas y los programas de protección social generó una transición

hacia una sociedad masivamente estructurada a través de la relación económica entre salario y consumo (Agú, 2016). Dicho binomio fue el encargado de encasillar en estratos sociales: “todo el mundo consumía, pero no los mismos productos; había más diplomas, pero no todos tenían el mismo valor” (Castel, 1997:302). A pesar de ello, la sociedad salarial fue vista como un sistema propenso a la semejanza, ya que el empleo disponía de garantías — acuerdos sociales materializados en el Estado de Bienestar — en las cuales sus miembros se interrelacionaban, teóricamente, en igualdad (Agú, 2016). La reproducción del sistema de clases, no obstante, manifestó los desequilibrios de la sociedad salarial: la integración estaba dirigida exclusivamente a las personas empleadas, mientras que aquellas excluidas del mercado laboral se encontraban en diferentes grados de vulnerabilidad. La heterogeneidad de posiciones en el asalariado se transformó en “un principio de distinción que oponía y reunía a los grupos sociales” (Castel, 1997:308). Se sugiere que incluso dentro de la categoría asalariada, tradicionalmente considerada como la capa media, existen posiciones sociales más y menos propensas a la necesidad de protección social.

Debido a ello, en el tránsito del capitalismo como una sociedad de exclusión a una sociedad de vulnerabilidad de masas, el Estado fue posicionado como herramienta principal en la gestión regulada de las desigualdades (Agú, 2016). Siguiendo a Castel (1997), el neoliberalismo entraña una relación inquebrantable con el Estado en tanto que en la sociedad salarial los sistemas de atención son frágiles y costosos, por lo que se demanda un Estado social que los legitime y financie. A pesar del rechazo aparente que muestra el capitalismo frente a la protección social, éste necesita de la misma para su despliegue y supervivencia: “porque desde sus comienzos, el neoliberalismo dependió en secreto del Estado, incluso si fue ideológicamente capaz de denostarlo” (Fisher, 2016:23). Su papel se hizo más notorio en la década de los años setenta, en la cual la vulnerabilidad social y la precarización laboral comenzaron a manifestarse como procesos latentes generalizados en las economías avanzadas (Agú, 2016): tanto el final de un periodo excepcional de fuerte crecimiento y pleno empleo como el desmantelamiento de los sistemas de protección social generaron un deterioro en las condiciones laborales del asalariado (Bogino Larrambebere, 2015:117).

Por un lado, la distribución del espacio social sufrió un desajuste en tanto que las relaciones salariales tradicionalmente asignadas a estratos marginales — mujeres, migrantes o jóvenes sin calificación — comenzaron a ser desempeñadas por la población general, desestabilizando, así, la institución trabajo (Agú, 2016). A su vez, dicha precarización supuso una discordancia entre la estructura social y la estructura

educativa (Duru-Bellat, 2006): el título universitario se erige como requisito indispensable para la obtención de un buen empleo, aunque éste no asegure una remuneración suficiente (Subirats, 2012). Como consecuencia, dicho desfase estructural produjo y produce una degradación en la perspectiva de estatus al mismo tiempo que una desafección hacia el trabajo por parte de la generación hallada en tal contexto (Bogino Larrambebere, 2015:120). Este escenario presenta una de las mayores contradicciones en la intervención social: se solicita a la persona usuaria compromiso con la búsqueda y obtención de trabajo, sin embargo, una vez lograda, ese objetivo carece de relevancia en tanto que no soluciona la situación de exclusión experimentada por la persona solicitante. Dicho fenómeno deriva en la aparición de figuras no convencionales como solicitantes de intervención social — personas pluriempleadas o figuras cualificadas con ingresos insuficientes — o en la cronificación de las personas usuarias aun habiendo logrado la máxima del sistema de protección: un empleo.

2.3. EL ESCENARIO NACIONAL ANTE EL DESCLASAMIENTO

Dejando atrás la teoría generalista acerca del cambio de escenario frente al sujeto vulnerable, el documento continuará con el análisis en profundidad de la realidad concreta en España. Es necesario, para aterrizar la teoría en la práctica, abordar el objeto de estudio desde su contextualización más precisa. El actual sistema nacional mercado-trabajo se forjó durante la aparición de la retórica neoliberal defensora del incremento de la productividad y sus consecuentes cambios estructurales, los cuales rechazaban el modelo de estabilidad y seguridad que articulaba el keynesianismo (López Calle, 2013:390). En la década de los años noventa, España asentó el “milagro económico español” sobre un patrón de intensificación del trabajo y crecimiento económico basado en la explotación de recursos (López Calle, 2013:389), el cual, más adelante, resultó en un cúmulo de inestabilidades derivadas de la gestión económica liberal: aparición y persistencia del desempleo masivo, segmentación del mercado de trabajo y precariedad laboral. Además, se acompañó del asentamiento de una economía muy dependiente de la construcción y del turismo, lo que dificultó la creación de empleo cualificado (Bogino Larrambebere, 2015:117). De esta manera, la ciudadanía española comenzó a replantearse su posición en la jerarquía de clase: el capital cultural no casaba con el capital económico ni con el capital social, y viceversa. Tal circunstancia derivó en la adquisición de condiciones de existencia inferiores a las esperadas: las capas medias comenzaban a vivenciar problemas propios de estratos inferiores y, por tanto, a verse y ser vistas como potenciales personas usuarias.

Asimismo, se produjo el desmantelamiento del Estado benefactor, particularmente en la periferia europea, mediante recortes en partidas presupuestarias dedicadas a la protección social (López Calle, 2013:391). Consecuentemente, la Europa mediterránea desarrolló un Estado de Bienestar altamente dependiente en la familia: “efectivamente, se trata de un tipo de bienestar “familiarista”, en el que los nuevos riesgos del mercado de trabajo inevitablemente van a traducirse en una mayor dependencia de la familia” (Esping-Andersen, 1999:281). Retomando el orden de clase de Bourdieu (1988), se muestra a través de dicho modelo de sistema de protección social cómo el origen social adquiere una importancia relevante respecto a la autonomía de los individuos, independientemente de sus méritos individuales. Siguiendo a Bogino Larrambebere (2015), la movilidad social relativa en España está estancada desde las cohortes de nacimiento de los años sesenta. El ascensor social que tradicionalmente ha sido impulsado por el sistema educativo está en riesgo: la educación se erige como elemento fundamental y, no obstante, insuficiente para la transmisión o mantenimiento de posiciones sociales. Cada vez es más frecuente que otros aspectos como, por ejemplo, las redes o el origen social aseguren el estatus. El sistema de protección parece no haber sabido acompañar los cambios acontecidos que, a tenor de lo expuesto, sugieren alterar de forma significativa la comprensión tradicional del concepto de vulnerabilidad, la cual articula el diseño de políticas, programas y proyectos.

3. METODOLOGÍA

El presente documento no puede ni pretende ser una investigación debido a la falta de recursos y conocimientos necesarios para la búsqueda rigurosa que tal aproximación requiere. No obstante, mediante la puesta en práctica de los acercamientos planteados, siendo estos la metodología cuantitativa y la metodología cualitativa, se propone indicar algunos indicios que permitan contrastar de forma empírica aquellas teorías y elementos conceptuales trabajados a lo largo del marco teórico. Con ello, no se pretende más que consolidar una propuesta de objeto de estudio que cabría desarrollar en investigaciones ulteriores.

La metodología cuantitativa ha sido empleada para la exploración de las dimensiones fácticas del fenómeno. Las fuentes cuantitativas utilizadas para analizar las hipótesis inicialmente planteadas se tratan de la tercera y cuarta edición del Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE) emitido por el Consejo General de Trabajo Social. Dicho informe ha sido seleccionado para su estudio y discusión debido al prestigio y fiabilidad del organismo del que proceden. Se han escogido aquellos datos que puedan ajustarse al objeto de estudio, esto es, se ha reducido la búsqueda a elementos

relacionados con la existencia o la inexistencia de un cambio en el perfil de sujeto vulnerable. En consecuencia, variables como el nivel de renta, el nivel de estudios y la ocupación profesional han sido elegidas para estudiar la posición ocupada en la jerarquía de clases por las personas solicitantes de intervención social.

La limitación que comprende el informe expuesto para trabajar con indicadores que permitan el estudio de aquellos aspectos de carácter simbólico ha requerido del uso de una metodología cualitativa que acceda a aquella información no expresada en los datos cuantitativos de las fuentes revisadas. El análisis del discurso trata de comprender las motivaciones y las significaciones culturales en un nivel más profundo a través del sentido subjetivo de los actores hablantes. A través del grado de apertura proporcionado por el guion de entrevista semiestructurada (véase anexo 1) empleado en las cinco aportaciones, las participantes han podido gozar de un grado de libertad en sus respuestas y el orden de la entrevista ha fluido en función de las réplicas otorgadas. Las cinco entrevistas realizadas a técnicas de empleo y trabajadoras sociales de Cruz Roja Local Madrid Zona Oeste están transcritas en el anexo 2. Finalmente, la revisión bibliográfica ha servido para generar un marco teórico que sirva de referencia para la argumentación de la investigación (Izaguirre et al., 2010). Dicha técnica se ha nutrido de variedad de fuentes de documentación: bibliografía académica, artículos científicos y artículos de prensa.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS

El ISSE-3 arroja en su capítulo tercero — Las personas usuarias de los Servicios Sociales Públicos en España — como principal problemática atendida con motivo de asistencia a los Servicios Sociales la situación de “pobreza/exclusión social” con un 39,1%, a la cual debe sumarse el 4,7% presentado en la categoría “problemáticas relativas a la vivienda”, que en los anteriores informes no se recogía de forma independiente. Dando por supuesto que tal indicador forma parte del impacto de la crisis, el ítem “pobreza/exclusión social” sumaría la cifra de 43,8% (Consejo General del Trabajo Social, 2018:46). Asimismo, el ISSE-3 recoge la solicitud de todo tipo de ayudas (40,6%) como principal demanda solicitada. Se sugiere, por lo tanto, que generalmente las personas usuarias experimentan varios tipos de problemática dentro de la ambigüedad categorizada como “pobreza/exclusión social”, no obstante, aunque en términos amplios las fracciones sociales están ligadas a fracciones económicas,

culturales y simbólicas, al desglosar las cifras en ítems específicos puede observarse una clara tendencia al cambio de perfil de sujeto vulnerable.

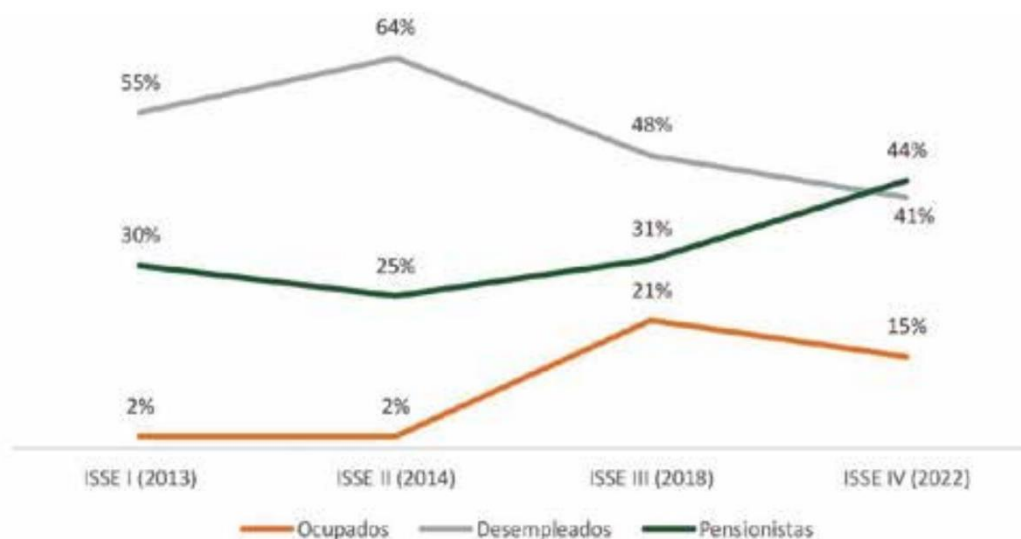
Figura 1. Principales características sociodemográficas de las personas usuarias atendidas durante el año 2017.

Variable	Categoría	Porcentaje
Género	Femenino	65,2
	Masculino	6,2
	Más o menos, igual número de mujeres que de hombres	28,2
	Otro	0,4
Nacionalidad	Española	87,0
	Extranjera	13,0
Edad	Menos de 18 años	2,5
	De 18 a 35 años	10,3
	De 36 a 50 años	49,1
	De 51 a 65 años	12,9
	Mayores de 65 años	25,2
Nivel formativo	No sabe leer ni escribir	1,1
	Sin estudios obligatorios finalizados	69,7
	Con estudios obligatorios finalizados	25,9
	Bachillerato/formación profesional	2,6
	Estudios universitarios	0,7
Estado civil	Solteros/as	10,8
	Casados/as o parejas de hecho	54,8
	Separados/as o Divorciados/as	20,4
	Viudos/as	13,9
Situación laboral	Persona en paro con subsidio de desempleo	11,0
	Persona en paro sin subsidio de desempleo	22,1
	Persona en paro sin ningún tipo de ingreso en el hogar	15,1
	Trabajador/a en situación de alta precariedad; multiempleo; o contratos muy esporádicos	18,7
	Trabajador/a con condiciones de trabajo dignas y estabilidad	2,4
	Persona con pensión	30,7
Situación de convivencia	Vive en su propia vivienda (en propiedad o alquilada)	68,9
	Vive con otros familiares por incapacidad para mantener vivienda propia	10,0
	Comparte vivienda con personas sin relación familiar	8,1
	Vive en una vivienda cedida por terceros	2,1
	Vive en equipamiento residencial	2,4
	Infravivienda, ocupación, persona sin vivienda	8,5
Tipo de colectivo	Infancia y adolescencia	5,8
	Familias con necesidad de intervención social	25,6
	Personas mayores	20,6
	Víctimas de violencia de género	2,0
	Personas extranjeras	2,8
	Personas con dependencia o diversidad funcional	17,9
	Personas en situación de exclusión social	22,2
	Personas con adicciones	1,5
	Personas pertenecientes a minorías étnicas	1,2
	Personas en situación de calle	0,4
Renta per cápita	Sin ingresos	6,0
	Menos de 400 euros	28,0
	401 y 800 euros	58,5
	801 y 1200 euros	7,0
	Más de 1.200 euros	0,5
Para quien demanda información o prestaciones	Para sí mismo (solicitante)	65,4
	Para una persona de la unidad familiar	32,3
	Para otros	2,3

Nota. Datos expresados en porcentajes. Adaptado de III Informe sobre los Servicios Sociales en España 2018, de Consejo General del Trabajo Social (https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE_III_WEB.pdf)

Respecto al capital económico, ejemplificado a través de la situación laboral, la vivienda y la renta, se aprecia cómo están en aumento ciertos elementos asignados a perfiles no convencionales en la intervención social. Con relación a la vivienda (Consejo General del Trabajo Social, 2018), el domicilio en propiedad se yergue como situación altamente mayoritaria (68,9%). Dicha condición está muy vinculada al estatus de clase, ya que el patrimonialismo cumple una función esencial en la percepción tanto externa como interna de sujeto ciudadano como portador de derechos y posesiones, las cuales dotan de una categoría social superior. Al mismo tiempo, la categoría de empleo refleja un cambio acusado: el ISSE-3 muestra cómo las personas usuarias atravesadas por la precariedad laboral — temporalidad, pluriempleo y parcialidad — ascienden al 18,7% frente a cifras casi imperceptibles en informes anteriores. A pesar de que dicho porcentaje se haya visto reducido en el último informe (Consejo General del Trabajo Social, 2022), es de gran relevancia alarmar sobre tal suma que, aun siendo un dato minoritario, adquiere significación en tanto que se denota la grave disfunción del sistema laboral como instrumento de calidad social.

Figura 2. Evolución de personas usuarias según situación laboral.



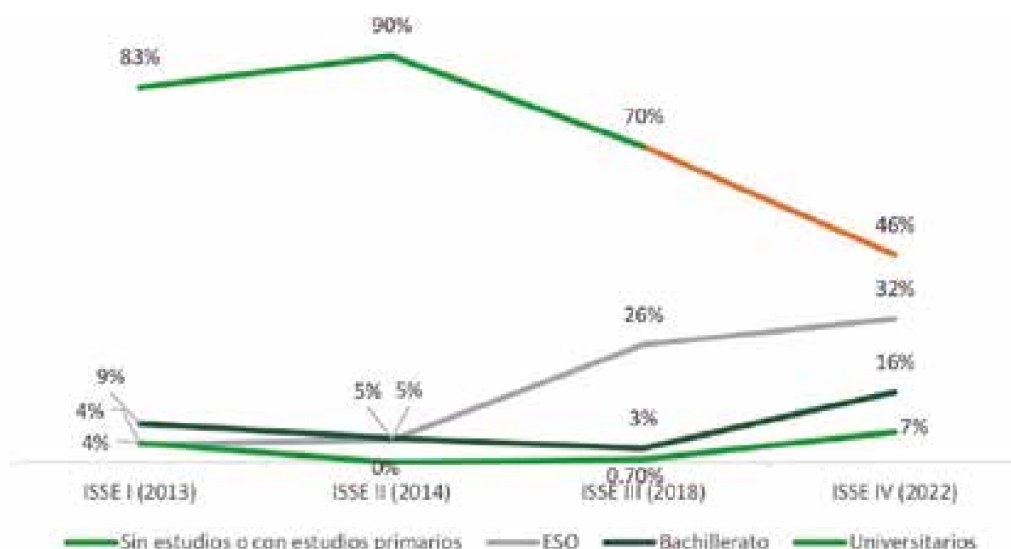
Nota. Datos expresados en porcentajes según la evolución de los diferentes ISSE. Adaptado de IV Informe sobre los Servicios Sociales en España 2022, de Consejo General del Trabajo Social (<https://www.cgtrabajosocial.es/files/62a847340c469/IVInformeServiciosSocialesEspaa.pdf>)

El colectivo de personas desempleadas desciende y el colectivo de personas ocupadas aumenta. Tal paralelismo adquiere relevancia frente al objeto de estudio, ya que no únicamente un nuevo tipo de persona usuaria parece cernirse sobre el contexto actual, sino que la ocupación generalmente ha sido apropiada por aquellas capas mayoritarias en la estructura social: la clase media. La nueva vulnerabilidad, vinculada a elementos

de insuficiencia de bienestar derivados de los medios tradicionales de integración, repercute en la reducción del perfil desempleado, que usualmente ha tenido un peso vital en la intervención social. Finalmente, destacar cómo los dos tramos superiores de renta distinguidos en las fuentes cuantitativas suman la cifra de 7,5% (Consejo General del Trabajo Social, 2022), que, de nuevo, a pesar de no ser un dato mayoritario puede alarmar sobre la pérdida de poder adquisitivo de tales intervalos salariales a causa de la inflación económica, la especulación, la devaluación de la educación superior y los procesos de movilidad descendente.

Respecto al capital cultural, ejemplificado a través del nivel de estudios debido a la limitación expuesta por la falta de variables más específicas para su estudio integral, también se aprecian cambios sustanciales en la preponderancia de ciertos perfiles de personas usuarias. Al igual que el estatus económico, el estatus cultural puede estar altamente relacionado con elementos de carácter simbólico o con el propio origen social, sin embargo, la democratización educativa ha difuminado ligeramente dichas correlaciones. La evolución del perfil respecto a la formación de las personas usuarias ha presenciado cambios significativos durante la elaboración de la totalidad de los ISSE: debido a la estructura demográfica, generaciones que no han tenido acceso a la escolarización están siendo paulatinamente sustituidas por generaciones que han vivido la universalización de la alfabetización y la obligatoriedad de inserción en el sistema educativo. Tal contextualización ha provocado que las personas sin estudios o con estudios primarios hayan sido reducidas a la mitad en los últimos diez años; paralelamente, el porcentaje de personas con educación obligatoria y estudios superiores ha crecido sensiblemente (Consejo General del Trabajo Social, 2022). Es especialmente notable el caso de las personas usuarias universitarias: en un margen de cuatro años ha aumentado su cifra desde un 0.7% a un 7%. Dicho dato acusa una reversión en el paradigma, el cual apunta a nuevos perfiles algo diferentes a los habituales. Este ejemplo demuestra cómo aspectos convencionalmente asociados a la clase media — cualificación formativa — ya no producen la estabilidad que otrora otorgaban. Las capas medias, por lo tanto, se encuentran en un lugar no exento a experimentar situaciones de vulnerabilidad tradicionalmente lejanas a su estatus de clase.

Figura 3. Evolución de personas usuarias según nivel educativo.



Nota. Datos expresados en porcentajes según la evolución de los diferentes ISSE. Adaptado de IV Informe sobre los Servicios Sociales en España 2022, de Consejo General del Trabajo Social (<https://www.cgtrabajosocial.es/files/62a847340c469/IVInformeServiciosSocialesEspaa.pdf>)

Tras este análisis, los informes sugieren una tendencia al cambio en el perfil de sujetos susceptibles a confrontar situaciones de vulnerabilidad. Con relación al objeto de estudio, la interpretación de las fuentes secundarias muestra una paulatina infiltración de las clases medias, es decir, de aquellas personas con estudios obligatorios finalizados y precariamente empleadas (Consejo General del Trabajo Social, 2018:59). Se observa como la hipótesis inicialmente planteada es confirmada. La aparición de nuevos perfiles usuarios ligados a un capital económico y cultural socialmente normalizado y deseado advierte de la grave y profunda crisis en la estructura social: el peso creciente de personas ocupadas y personas con formación superior en el sistema de protección social — hecho que hasta hace unos años era inaudito — invita a pensar cómo el capital económico y el capital cultural ya no son indicadores suficientes para garantizar seguridad en el escenario social actual frente a la vulnerabilidad moderna.

Figura 4. Tendencia del perfil de la persona usuaria.

Variable	Categoría	%
Edad	Más jóvenes	48,8
	Más mayores	51,2
Clase social	Más clase baja	32,5
	Más clase media	67,0
Nivel formativo	Más clase alta	0,4
	Más sin estudios obligatorios finalizados	42,2
	Más con estudios obligatorios finalizados	46,7
Situación laboral	Más bachillerato/formación profesional	9,2
	Más estudios universitarios	1,9
	Más personas en paro con subsidio de desempleo	10,4
	Más personas en paro sin subsidio de desempleo	17,2
	Más personas en paro sin ningún tipo de ingreso en el hogar	17,3
	Más trabajador/a en situación de alta precariedad; multiempleo; o contratos muy esporádicos	30,3
Nacionalidad	Más trabajador/a con condiciones de trabajo dignas y estabilidad	2,3
	Más personas con pensión	22,6
	Más personas españolas	77,3
	Más personas extranjeras	22,7

Nota. Datos expresados en porcentajes. Adaptado de III Informe sobre los Servicios Sociales en España 2018, de Consejo General del Trabajo Social (https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE_III_WEB.pdf)

4.2. RESULTADOS CUALITATIVOS

4.2.1. CARACTERIZACIÓN DEL NUEVO PERFIL USUARIO

El análisis de los discursos recabados por un número reducido de entrevistas realizadas a profesionales del sistema de atención no permite alcanzar resultados concluyentes, pero sí ofrecen indicios de una consonancia con las fuentes cuantitativas revisadas respecto a la aparición de perfiles de personas usuarias no convencionales en la intervención social, caracterizados a través del nivel formativo y la empleabilidad. A diferencia de las estadísticas estudiadas, tales discursos aportan información acerca de las actitudes de este nuevo tipo de demandante, esto es, de las formas y las estrategias novedosas que exhiben en su posicionamiento frente a una institución acostumbrada a otras destrezas y modos de trato.

Las interlocutoras señalan que el primer cambio sustancial ligado al capital económico, es decir, al ejercicio del empleo y su consecuente remuneración, se trata del aumento de la temporalidad, el pluriempleo y las condiciones poco óptimas, circunstancias altamente relacionadas con la economía sumergida (véase tabla 1). Las entrevistadas coinciden en cómo tales relaciones laborales no logran la integración social plena buscada a través de la herramienta del empleo por aquellas personas que las conforman.

Tabla 1. Verbatim respecto al perfil de persona usuaria referente al capital económico.

FENÓMENO DE LA ECONOMÍA SUMERGIDA	E3: Sí, al fin y al cabo, ahí ya creo que a corto plazo yo no puedo darte una fecha quizás muy concreta por el tema del empleo, pero sí es verdad que también hay un porcentaje de personas que trabajan en economía sumergida. De hecho, creo que es el gran cisma, el gran inconveniente de estas personas que, al fin y al cabo, son personas con muy bajos recursos y que necesitan un ingreso y, al fin y al cabo, la accesibilidad que le damos a las personas para obtener un trabajo regular es muy difícil. Primero, a nivel documentos, que es ya, es un tema largo: pues el tema del número de Seguridad Social, vidas laborales... Hay una especie de requisitos que la gente, sobre todo inmigrante, me vuelvo a referir, es muy complicado. Vale, si es verdad que ya una vez pasamos ese, ese bache de, a nivel documentos, todo reglado, ahí ya sí pues tenemos apoyo de empleo para, para tal. Pero sí es verdad que, que la economía sumergida, al fin y al cabo, la gente que yo atiendo es su, su método de empleo, y es algo muy difícil de contrarrestar porque ellos tienen que, de alguna manera, obtener ingresos de cualquier forma, y es verdad que claro, pues empresas o compatriotas a veces se aprovechan de ellos, principalmente porque es algo fácil, no tienen que, que pagarle Seguridad Social, no tienen que... Entonces sí, es un, es un gran problema del tema del empleo, del tema del empleo en la economía sumergida. Es un problema que nos enfrentamos a día de hoy también.
DESCENSO DEL DESEMPLEO DE LARGA DURACIÓN FRENTE AL ASCENSO DEL EMPLEO TEMPORAL Y EL PLURIEMPLEO	E4: Sí que es verdad que en eso... sí que coincide, que, mmm, el currículum no es como antes que llevaban mucho tiempo desempleados. El perfil, que a lo mejor ahí rectifico un poco, no es desempleado de larga duración, es más desempleado de menos, como de un año o seis meses. Sí, eso sí, porque con las fechas, además, como les preguntamos cuánto tiempo llevas en desempleo, tengo menos personas en desempleo de larga duración que hace dos años, cuando empecé con, aquí con el proyecto. Yo llevaba anteriormente otro pero de otra financiación, y eran más desempleados de larga duración. E2: Luego el tema del pluriempleo, pues, eeeh, está claro que en España hay precariedad laboral, entonces es verdad que tenemos muchos participantes a los que hemos ayudado a encontrar trabajo, pero la mayoría de las veces regresan a volver a pedirnos ayuda porque suelen ser o trabajos temporales o trabajos precarios que no, no les permiten llegar a gastos a fin de mes y necesitan un segundo trabajo. Es verdad que ha habido un cambio con la ley de... con esta última reforma laboral y han empezado ha empezado haber muchos más contratos indefinidos, pero aun así sigue siendo un entorno precario en cuanto a salarios.

RELACIÓN ENTRE EL NIVEL FORMATIVO Y EL EMPLEO IRREGULAR	E1: Pues con estudios y con muchas personas, hay de todo eh, depende del país del que vengan. Es que va un poco por picos, pero sí que son personas que tienen una, y una formación y una experiencia profesional en su país. A ver, yo hoy, te voy a hablar de hoy que lo tengo más reciente, hoy funcionario-policía en su país. Y aquí está yendo aplaudir a un programa de televisión nueve horas. Y su mujer educadora infantil.
---	---

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, los discursos recabados coinciden al señalar que la existencia de personas usuarias con alta cualificación es ampliamente reconocida por las profesionales entrevistadas (véase tabla 2). Se muestra, de este modo, cómo la vulnerabilidad social ha alcanzado a capas sociales tradicionalmente poseedoras de elementos culturales que aseguraban su estabilidad, lo que genera que los cambios acusados en la intervención social puedan ser experimentados por amplios estratos de población que nunca antes habían vivido situaciones tales.

Tabla 2. Verbatim respecto al perfil de persona usuaria referente al capital cultural.

PERFILES SOBRESALIENTES	E5: Pues a ver, es que, eeeh, respecto a otros proyectos es un poco diferente. Quiero decir, diferente en que yo lo noto, sobre todo... Yo vengo de trabajar diez años en colaboración empresarial, ¿no?, que había como en otra parte. Siempre nos ha dado la sensación, yo te hablo de cuando estaba fuera del proyecto, que son perfiles, eeeh, altos. Altos en el sentido de que son buenos perfiles, pero que son muy empleables. En cuanto a sectores de todo: pues desde sociosanitario, limpieza, administrativos, eeeh, todos los sectores que te pueda decir... Te quiero decir, es como, mmm, muy genérico, o sea, tienes un poquito de todo, pero sí que son mujeres que, que siempre del perfil que vienen suelen ser buen perfil (...). Sí que es cierto que el perfil que a mí me llega de mujeres si que un poco despunta respecto al resto porque me vienen más perfiles administrativos, o sea no sé, es un poco diferente.
----------------------------	---

SITUACIÓN FORMATIVA NACIONAL Y EXTRANJERA	E3: Ves, el nivel estudios, pues si te diría que no, no en mayoría, pero si hay una gran parte de la población que atiendo que tiene, que tiene estudios medios, digamos que en torno a la ESO y bachillerato, vale, en ese rango (...) Entonces bueno, entre la ESO finalizada, bachillerato y un 10%, si tuviera que poner un número, un 15% a formaciones superiores. (...). Bueno, a ver, si es verdad que en tan poco, que yo he estado en otro tipo de colectivo, pero bueno, sí creo que, que hay más formación ahora. Yo creo que hay, por lo que he podido vivir, sí, si te diría que sí tendría, que hay más formación ahora o que se está empezando a facilitar de alguna manera la, los accesos formativos a las personas. Ya no sólo en formación reglada, pues como la ESO, bachillerato, sino en cursos y tal. Sí creo que hay una mayor cualificación de las personas, sean inmigrantes o no, o sea, también pueden personas españolas en este caso. E2: Por un lado, eeeh, este aumento en la llegada de solicitantes de asilo también supone un cambio en el perfil porque los solicitantes de asilo de los países que está... donde más profundidad estamos teniendo suelen ser personas que vienen muy cualificadas. Por ejemplo, los participantes de Venezuela vienen muy muy cualificados, casi todos tienen estudios universitarios y el problema que se encuentran aquí es que no tienen esos estudios homologados y tienen que empezar una carrera profesional desde cero, y probablemente en puestos mucho más bajos.
DESCLASAMIENTO Y CLASE MEDIA	E1: Sabes lo que pasa, que yo te puedo hablar desde mi experiencia, las personas que llegan a nosotros, a Cruz Roja, son ese perfil. Yo entiendo que las personas que están más cronificadas, que están más, lo que pensamos más de las personas, están en Servicios Sociales. Pero, pero, de alguna manera nosotros, desde aquí, estamos atendiendo a las personas que de momento no tienen acceso a Servicios Sociales. Y es verdad que las personas que nos están llegando de fuera nos sorprenderían la formación, la experiencia y muchísimas cosas que tienen. Que nosotros a veces tenemos unos prejuicios y unos estereotipos que no van así. Y lo que tú dices es verdad, luego está nuestra propia clase media, que ahora mismo, ¿qué es la clase media? Y ya no es solo qué es la clase media, si no que ahora mismo tal y como está todo pues, es que claro, pues tienes que pluriemplearte en muchísimas cosas, pero incluso las propias personas de aquí. Que no lo sé, eso ya es mi opinión. Yo, lo que es mi experiencia, es que las personas que vienen les cuesta muchísimo, pero es verdad que hay personas que una vez que... Pero, sin embargo, la percepción que tienen ellos es que aquí es fácil encontrar trabajo una vez que tienen opciones. Los que están muy formados, y es verdad.

Fuente: elaboración propia.

4.2.2. EXPECTATIVAS EN LA INTERVENCIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS

La constatación de la presencia de un capital cultural y un capital económico tradicionalmente alejado del sistema de atención torna pertinente cuestionar si sus necesidades, expectativas y frustraciones frente a la intervención social están delimitadas por su estatus de clase y, por tanto, observar si presentan diferencias respecto al perfil de persona usuaria convencional. Las profesionales consultadas muestran cómo las necesidades, independientemente de las características sociológicas de la persona solicitante de intervención social, son las mismas: sustentar una vida digna de forma independiente (véase tabla 3). En ese sentido, aquellos perfiles nunca antes vistos son percibidos en una posición de desprotección similar al resto: los individuos pertenecientes a esta categoría son incapaces de satisfacer sus propias necesidades de forma inmediata a pesar de las categorías culturales, sociales y simbólicas que poseen.

Tabla 3. Verbatim respecto a las expectativas frente a la intervención en el perfil de persona usuaria no convencional.

NECESIDADES COMUNES	E1: A ver, las necesidades son las... Todos tenemos las mismas necesidades básicas, todos necesitamos comer, todos necesitamos pagar una, una vivienda, todos necesitamos y tenemos hijos, pagar el colegio de nuestros hijos. Entonces hay una serie de necesidades básicas que todos, todos, tú y yo y todos necesitamos. Me da igual la formación que tengas. Pero luego sí que es verdad que, que luego ya fíjate, yo aquí no diría tanto necesidades como luego las capacidades o potencial ya de cada uno. Pero lo que es una necesidad, yo creo que son las mismas: trabajar. Tú tienes que pagar el alquiler o la hipoteca sí o sí, seas catedrático o seas una persona con que ha trabajado en su vida, si quieres vivir en una casa tú sola, y no necesitar recursos convivenciales toda la vida, ¿no? Pero yo creo que las necesidades son las mismas. E5: Claro, porque se supone que cuando vienen aquí, independientemente que tengan una mejora de empleo, la necesidad es encontrar un empleo. O sea, otra cosa es que sea un empleo porque no tienes empleo, otra cosa es que sea un empleo en mejores condiciones. Pero la necesidad de todas es la misma: que es encontrar un trabajo.
---------------------	---

URGENCIA ECONÓMICA	E5: Que siempre vienen abiertas, ¿qué va a depender? Pues de cómo este... Es que todo va a depender de la necesidad económica que tengas. Cuando vienes, por ejemplo, con una RAI, con un subsidio o con alguna otra cosa, sí que cuesta, eeeh, o sea, no te dicen lógicamente a todo que sí, porque, a ver, buscan algo que mejore la prestación que tienen (...). Depende, es que va a depender sobre todo, yo muchas veces lo veo en la urgencia económica que tenga la persona, fíjate.
FRUSTRACIÓN Y TOLERANCIA	E5: Pero bueno, sobre todo es... Vienen de trabajar en el pasado, sobre todo cuando vino tanta gente de Venezuela. Claro, venía gente que tenía unos puestos, eeeh, muy altos y claro, llegaban aquí, se daban un golpe de realidad. Entonces sí que hay veces que tienes que ajustar un poquito el objetivo profesional, o redirigirle, o ver en qué se puede formar aquí para un poco, para que le valga su experiencia de su país con algo que le valga aquí. Porque nos pasaba, por ejemplo, contabilidad, pues decían contaduría, tal, como lo comentaban. Pero es que ni la formación es la misma, ni los, ni los programas informáticos son los mismos... Entonces, claro, eso es muy frustrante para una persona que viene, ¿no?, con... He trabajado toda mi vida en esto y aquí llevo y no me vale... Digamos nada. E2: Yo creo que en su mayoría vienen concienciados. Habrá, estoy segura de que habrá personas que se sientan muy frustradas porque a lo mejor tienen estudios universitarios que aquí al no estar homologados no le, no... A ver, sirven y no sirven (...). Y bueno, algunos se frustran, pero la mayoría vienen concienciados en que han tenido que salir de su país y que aquí pues tienen que empezar desde cero, y suelen tenerlo aceptado, y compaginar un trabajo, lo primero que salga, con empezar a estudiar o a homologar (...). Y, y, y, y también yo trabajo con ellos eso. El... yo les explico: ahora tenemos que trabajar un objetivo a corto plazo para tener ingresos, eso puede suponer un trabajo mucho más inferior del que hayas desempeñado hasta ahora. Pero yo siempre les animo y les digo, y creo que es lo que ellos piensan también, que a un medio-largo plazo, en la intención es, una vez que haya ingresos, las facturas, el alquiler estén pagados, podemos ir pensando en homologar, en cómo cualificarte para lograr un trabajo más de su perfil. E4: Sí, además tienen una expectativa real de cómo está el mercado laboral. Hay personas que tienen que trabajar las expectativas porque... Pues tienen una idea aquí de que pueden trabajar, de que van a conseguirlo ya... Pero la mayoría como ya tienen una edad sí que es verdad que saben lo que hay. Es decir, vienen con una realidad, pues que no solamente han acudido aquí, sino que conocen cómo está el mercado laboral. Y más bien hay que animarles, ¿vale? Porque es verdad que te dicen bueno, yo ya tengo como varios recursos y sé que hay... O sea que bueno, es un trabajo como de, de empoderamiento y de activación.

VALORES PERSONALES	E1: Y luego son personas que con todo lo que han vivido no se les caen los anillos, por mucho que sean catedráticos, en irse a un bar a fregar vasos (...). ¿Sabes lo que pasa? Es que ellos lo que me dicen es que, eeeh, al menos aquí, las personas con las que yo trabajo, vuelvo a repetir ¿vale? Es que claro es muy diferente, y te vuelvo a decir, te vuelvo a decir. Pero lo que me dicen es que ellos ganan en tranquilidad. Que aquí están muy tranquilos, que para ellos es una maravilla. El no sentirse amenazados ni víctimas de. Entonces, bueno, que están, lo están pasando fatal, tienen la esperanza de que en algún momento su situación podrá mejorar, pero es que allí, en sus países, lo han estado pasando tan mal y han tenido tantos, han corrido tanto riesgo, que aquí al menos están tranquilos. Aunque estén fatal, fatal económicamente, pero tienen una tranquilidad personal por ellos y por su familia (...). Claro, pero porque, además, son cosas que a nosotros nos sorprende, porque ahora mismo muchas veces decimos jo, esta persona por muy mal que estuviera porque se ha venido. A ver, porque si es una persona que vive en una miseria absoluta pues dices bueno, vale, pues entre fatal y horroroso... Pero si son personas que han sido catedráticos, y de repente están aquí y lo están pasando fatal y dices qué ha pasado. Pero claro, es que yo creo que no somos conscientes de cómo lo están viviendo en sus países, y el riesgo de que tu familia corra peligro y muchas más cosas. E4: Y me decía yo lo que ahora quiero trabajar es conserje. El tema está en esa dificultad que hay ahora. Sí, pero sí que he tenido una persona que sí, una o dos podría contar este año, entre este año, el año pasado, como dos personas que sí, que les ha pasado, que han dejado esa parte laboral porque han decidido que ya no pueden, o por estrés o por temas de salud, y entonces te indican que quieren trabajar en algo como más básico o más....
--------------------	---

Fuente: elaboración propia.

En los discursos recabados se manifiesta un fuerte consenso en torno a la necesidad de reestructurar las ideas de futuro hacia una meta acorde a las posibilidades dentro del mercado y la jerarquía social (véase tabla 3). Las profesionales entrevistadas señalan cómo, aunque la urgencia económica y los valores personales influyen en el nivel de transigencia, la degradación a la que la clase media está expuesta genera sentimientos de frustración y fracaso. La sensación de resignación está presente a lo largo de la intervención debido a la obligatoriedad de emplearse en trabajos sobrecualificados. Paradójicamente, la precariedad o el pluriempleo se naturalizan como posibles coyunturas para diferentes estratos de la jerarquía de clases, los cuales asumen como propia dicha inseguridad. Al retomar las hipótesis, se observa cómo la clase media puede verse en tales condiciones y, por lo tanto, puede comenzar a admitir un escenario de incertidumbre acerca de su condición económica. No obstante, sí se encuentran diferencias respecto a las aspiraciones de las personas intervenidas: la posibilidad de obtener un empleo para las clases medias se asume como una mediación dentro de un proyecto a largo plazo en el que se espera recuperar el estatus de clase accediendo a

mejores posiciones sociales, mientras que el perfil usuario tradicional concibe el logro de emplearse desde la inmediatez del día a día, comprendiéndose, así, como meta y consecución de su propio proceso.

4.2.3. EFECTIVIDAD DEL CAPITAL SIMBÓLICO EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL

La gran mayoría de los discursos recabados destacan la importancia de los aspectos simbólicos en el proceso de intervención, ejemplificados mediante los estilos de vida y las formas de hacer de las personas usuarias, quienes muestran diferencias respecto a habilidades, autonomía y fluidez, entre otras características (véase tabla 4). Tales propiedades hacen referencia a la expresión del *habitus*, el cual se incorpora inconscientemente de forma que sus esquemas generativos provocan maneras de actuar, pensar y performativizar en función de cómo los individuos perciben el mundo y actúan en él. Dichas formas son interiorizadas, pero su aprendizaje no es uniforme, sino que depende del espectro social ocupado. De esta manera, cada clase social adquiere una familiaridad práctica sobre ciertos elementos, espacios y modos de operar frente a otros, permitiéndoles, así, desenvolverse exitosamente de forma aparentemente natural en campos sociales específicos.

Tabla 4. Verbatim respecto a la importancia de los aspectos simbólicos en la intervención social.

ASPECTOS SIMBÓLICOS	E1: A ver, claro, las personas que tienen una experiencia profesional previa se nota mucho en su país o por donde sea. Pero hasta en aspectos tan básicos como, por ejemplo, el venir puntual a las citas. Las personas que tienen ya una formación y que tienen ya una experiencia profesional, son personas que salvo por alguna excepción son constantes, vienen, acuden a los procesos formativos, acuden a muchísimas cosas, les ves. Y las personas que llevan ya mucho tiempo desempleados llega un momento en el que ya cuesta mucho más, eeeh, o que no han trabajado o que no tiene más experiencia profesional tal... Sí, sí, que es verdad que les cuesta más incorporarse (...). O sea yo es que, yo hay ciertas personas, que yo no tengo nada que ver con empleo, yo soy trabajadora social, pero es que hay veces que según les ves en su actitud, cómo llegan, como están y cómo están frente a ti, dices esta persona es fácil que encuentre y otra persona tiene que ponerse las pilas porque no. E3: Y estas personas ya tienen, creo que parten de una base, vale, ya sea porque o bien se la han trabajado esas personas, que oye pues se han informado bien, porque oye pues tienen, entre comillas vamos a decir, las facilidades de quizá pues ya ser español, o quizás tener un DNI ya pues te autoriza, ¿no?, a obtener esa residencia legal, pues ya partes de otra base. Yo creo que hay ya más camino hecho, ¿no? Y ya no hay tanta intervención a nivel, pues trámites quizá con los que suelen hacer sociosanitarios, de empleo, más básicos, sino que esto ya es otro nivel, ¿no? Y, y, podemos acceder a cosas más puntuales y concretas. Sí, sí, hay una pequeña diferencia en ese sentido, que al fin y al cabo, nosotros actuamos... Es como decir que actuamos de la misma manera y con los mismos recursos, pero estamos a niveles diferentes. Son, hay una persona que tiene un camino sin recorrer todavía, y esta persona que la tenemos, pues quizá más formada, con qué documentos ya listos, pues es un camino un poco más avanzado. Estamos un poco más en un futuro que ha llegado antes. E4. Y sí que se nota que los estudios sí que al final, mmm, tienen esa mejora y eso les abre más campos y más vías. Por educación, por cultura, por estudios... Si que... Aunque sea un empleo como más general o más básico (...). Sí que las hay. Por ejemplo, en competencias... Tienen unas competencias pues digitales, técnicas, mmm, de conocimientos más específicos, que no los aporta otra persona. Entonces sí que es verdad, que eso a la hora de realizar la entrevista o de presentarles a empresas, a ofertas, así que, como que se manejan, tienen un mayor manejo.
----------------------------	---

INTERVENCIÓN EFICIENTE	E3: Sí, obviamente la intervención cambia mucho. O sea al fin al cabo hay una velocidad, hay una velocidad de transmisión de información, hay una facilidad a la hora de derivar recursos, a la hora de que esa persona te dé un feedback... Es muy importante. Yo creo que al fin y al cabo la gente, cuanto más formada está la gente mucho más fácil intervenir con ella. Es que es así, o sea a nivel, porque ya están acostumbrados a ciertos trámites, ya pues tienen todos sus documentos guardados, han leído en casa o saben a lo que se van a exponer, que requisitos tiene este protocolo... Entonces claro, la intervención es mucho más sencilla y suele ser más eficaz también, porque al fin y al cabo si la persona tiene claro lo que les estamos derivando, le explicamos bien y lo entiende... Al fin y al cabo el seguimiento es más liviano, pero es más efectivo (...). Al fin y al cabo, no creo que se vuelva más difícil o tal, sí que se vuelve más concreto y, pero también a la vez más... Es que es raro, se vuelve más concreto, pero más eficiente. O sea, no, no creo que a veces sea difícil, simplemente es, es establecer bien una línea de, de intervención con esa persona y se vuelve más concreta. Obviamente tú tienes también que informarte de lo que te está planteando, pero como sabemos que esa persona está respondiendo bien, está respondiendo en el sentido de que es una persona que conoce bien el entorno, que se ha adaptado bien al país, en caso de que sea inmigrante, ¿vale?, en caso de que sea española, bueno, pues está muy adaptada a sus recursos de la zona, ha investigado por su cuenta lo que tiene que hacer, nosotros le damos ese apoyo, la información que necesita, en qué horario, qué recurso, qué organismo y suele ser una fluidez magnífica, claro. Es lo ideal, que esa persona investigue por su cuenta, que acceda bien, que no tenga problema... Que al fin y al cabo es mucho más autónoma, yo creo (...). Que a veces estamos acostumbrados a atender a gente con perfil bajo que está en una situación muy extrema, y a veces aparecen demandas que, que, bueno, que sería lo ideal y lo que todo el mundo tenemos en la cabeza: las demandas más cortas, más escasas, que a veces no, no incluyen una cuantía económica o un seguimiento económico, sino una intervención puntual aún... E4: Las personas que están formadas de base sí que tienen opciones. Es verdad como que, que les cuesta menos tiempo llegar a ese empleo, aunque sea un empleo diferente, que sea un poquito más bajo de lo que han trabajado. Pero sí, eso sí que lo noto, que al fin y al cabo la educación y los estudios sí que favorecen. Sí. Estoy como reflexionando sobre mi propio...
------------------------	--

Fuente: elaboración propia.

Las profesionales entrevistadas refieren cómo la naturalidad adquirida ante cierto tipo de procesos y trámites también muestra diferencias en los tipos de perfil usuario, estableciendo, así, mayores o menores cuotas de efectividad a lo largo de la intervención. A causa de la intangibilidad de dichos mecanismos simbólicos, las cualidades a menudo, y más concretamente en los discursos aquí recabados, son presentadas como condiciones personalmente innatas, no obstante, es preciso conocer las predisposiciones socialmente estructuradas que se encuentran tras su

performatividad. Las vivencias individuales reflejan la estructura social en su conjunto: las posibilidades de acción entre las clases sociales son significativamente diferentes y, con ello, las expectativas que las conforman, lo que influye en su desempeño y resultado frente al proceso de atención.

De tal manera, la jerarquía de clases puede vislumbrarse mediante la autoridad expresada sutilmente en el despliegue de capital cultural y simbólico. Aquellas personas usuarias más cercanas a la clase media poseen cierto grado de familiaridad simbólica con los esquemas prácticos de percepción, con el lenguaje y con los procesos demandados y empleados en el cuerpo institucional. Los procesos experimentados por la nueva vulnerabilidad parecen ser más fugaces y más sólidos, ya que su disciplina no debe ser acreditada porque es adquirida consuetudinariamente mediante su habitus. La función del Trabajo Social en tales casos parece adquirir un cometido vinculante, en el cual las herramientas desplegadas usualmente durante la intervención social podrían ser reducidas a un canal de información y derivación de recursos para reconducir la posición social de las clases medias. Mientras tanto, aquellas personas que no se encuentran inmersas en los parámetros hegemónicos que rigen las prácticas y disposiciones normalizadas en el sistema de atención se encuentran con mayores dificultades para manejarse en dicho entorno y, por lo tanto, para beneficiarse del proceso, el cual usualmente requiere de mayor implicación, esfuerzo y tiempo por parte de las profesionales.

Al cruzar los discursos recabados con las fuentes cuantitativas se confirma la existencia de un nuevo perfil usuario con una tendencia paulatina hacia niveles formativos superiores a los otrora habituales y hacia la precariedad laboral frente al desempleo de larga duración, a tenor de lo afirmado en las entrevistas realizadas, vinculado a la inmigración cualificada, aunque este dato no puede ser afirmado con total rigor. La aparición de un nuevo perfil solicitante confronta la idea de vulnerabilidad tradicional en tanto que actualmente la persona usuaria no tiene por qué cumplir unos parámetros de clase altamente estereotipados y, consecuentemente, puede acercarse más al imaginario colectivo de las capas medias. En definitiva, este arquetipo cercano a la clase media, extraordinario y a priori ajeno respecto al sistema de protección, demuestra manejar los recursos dispuestos en la intervención social con mucha mayor eficacia que las personas usuarias a las que inicialmente van dirigidos. Tal escenario sugiere una reflexión paralela en torno a la inadecuación de los medios ofertados y técnicas empleadas, pues son estas minorías quienes los consiguen emplear con mayor eficacia y no la población que mayoritariamente da uso de los mismos. Ello transmite un indicio

sobre cómo el planteamiento conceptual y procedimental de la atención social y las políticas, programas y proyectos que las dirigen podría encontrar una explicación en su ratio de reincidencias y en su relativo fracaso — el ISSE-3 plasma cómo entre la cuarta parte y la mitad de los casos para los que se ha realizado una prescripción de servicios o recursos tales demandas no han sido cubiertas por el sistema público (Consejo General del Trabajo Social, 2018:51) — en esta adecuación simbólica de lo propuesto: del lenguaje, de las formalidades exigidas y de los objetivos propuestos a las personas usuarias que mayoritariamente las transitan.

5. CONCLUSIONES

El presente documento ha confrontado en su objeto de estudio el imaginario colectivo tradicional que sustenta la representación hegemónica de la vulnerabilidad. La pertinencia de la redefinición del término de vulnerabilidad no se ha visto únicamente legitimada por los marcos de análisis observados en la fundamentación teórica, sino que, complementariamente, las hipótesis inicialmente planteadas son confirmadas tanto por la interpretación de los datos estadísticos disponibles como por el análisis de los discursos recabados entre una muestra reducida de profesionales. El incremento que anuncian las cifras de sujetos de clase media que solicitan intervención social se corrobora en el hecho de que la formación cualificada y la precariedad laboral se presenten como características cada vez más comunes en el sistema de protección social. La novedad de este hecho resalta en contraposición a la falta de capital cultural y capital económico que hasta tiempos recientes imperaba entre los perfiles que acudían a la atención a la vulnerabilidad.

Por otro lado, las descripciones trazadas a partir de la limitada información disponible no permiten elaborar aún un perfil preciso de persona usuaria de clase media vulnerable. Sin embargo, lo aquí expuesto sí puede ayudar a delimitar el efecto de las diferencias de clase, en las cuales se revela en qué medida los individuos con tales características encajan, sobresalen o extrañan en el sistema de protección. Los discursos recabados han sugerido que los recursos empleados en la intervención social son mucho mejor utilizados por quienes acceden a los mismos desde el capital cultural y simbólico tradicionalmente asociable a las clases medias, ya que en el contexto institucional se refleja y se define un campo social donde el habitus de este nuevo perfil de solicitantes aún mantiene su sentido. La vulnerabilidad tradicional, no obstante, se encuentra limitada en tal entorno debido a su menor familiaridad con el mundo simbólico que este expresa.

El ámbito institucional, a tenor de lo demostrado en este documento, se revela en términos simbólicos como un contexto conformado por un universo de significados propio de las clases medias, donde la agilidad y la efectividad exhibida por tales capas de la jerarquía social evidencia una afinidad adquirida de forma inconsciente a través de la incorporación de su habitus de clase. Se sugiere, de tal forma, que una de las razones por las que persiste un relativo fracaso en el sistema de protección social se encuentra en cómo esta institución no adecúa sus mecanismos a las destrezas y cualidades propias de sus presuntos destinatarios principales.

Las nuevas formas de vulnerabilidad social suponen retos para la profesión y el ejercicio del Trabajo Social en tanto que la actual propuesta institucional no está imaginada inicialmente para un perfil usuario asociado a las clases medias. Esta diversidad de perfiles no debe de ser ignorada debido a que sus integrantes poseen diferentes modos de actuación y respuesta y, aunque de momento se revelen funcionales, requieren de diferentes estrategias de intervención social adaptadas a las singularidades de sus casuísticas. Asimismo, el análisis de las dimensiones simbólicas que actúan en los servicios de atención social, a pesar de lo limitado de la propuesta, se muestra fértil. Por ello, sería pertinente seguir explorando en pos de generar políticas, programas y proyectos capaces de adecuarse de forma más óptima a sus destinatarios principales, los cuales no se inscriben dentro de las capas medias.

6. BIBLIOGRAFÍA

- 20minutos (22 de octubre de 2013). Van a los Servicios Sociales el doble de familias de clase media. <https://www.20minutos.es/noticia/1954918/0/servicios-sociales/familias/clase-media/>
- Agú, E. (2016). *“La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado” de Robert Castel*. Revista Estudios DEPS: Desarrollo Económico y Política Social, marzo, 2016. <https://estudiosdeps.org/la-metamorfosis-de-la-cuestion-social-una-cronica-del-salariado-de-robert-castel/>
- Arroyo N. (2020). *Reseña/Review Fisher, Mark, 'Realismo Capitalista. ¿No hay alternativa?'*. Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales, 17(2), 255-257. <https://doi.org/10.5209/tekn.69483>
- Berlant, L. (2020). *El optimismo cruel*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Bogino Larrambebere, V. (2015). *La cuestión del desclasamiento social educativo*. Revista de la Asociación de Sociología de la Educación (RASE), vol. 9, nº 1, págs. 114-128. ISSN 1988-7302. <https://ojs.uv.es/index.php/RASE/article/view/8407/8000>
- Bourdieu, P. (1988). *La distinción. Criterios y bases sociales del gusto*. Madrid: Taurus.
- Bourdieu, P. (1999). *Meditaciones Pascalianas*. Barcelona: Anagrama.
- Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Barcelona: Paidós.
- Castro, I. (12 de enero de 2023). Casi la mitad de los europeos admite dificultades para vivir con sus ingresos. *elDiario*. https://www.eldiario.es/economia/mitad-europeos-admite-dificultades-vivir-ingresos_1_9859253.html
- Chauvel, L. (1998). *Les destin des générations. Structure sociale et cohortes en France au XX siècle*. Paris: PUF.

- Consejo General del Trabajo Social (2018). *III Informe sobre los Servicios Sociales en España 2018*. https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE_III_WEB.pdf
- Consejo General del Trabajo Social (2022). *IV Informe sobre los Servicios Sociales en España 2022*.
<https://www.cgtrabajosocial.es/files/62a847340c469/IVInformeServiciosSocialesEspaa.pdf>
- Durkheim, E. (1998). *El Suicidio*. Buenos Aires: Grupo Editorial Tomo.
- Duru-Bellat, M. (2006). *L'inflation scolaire. Les désillusions de la méritocratie*. Paris: Editions Seuil.
- Esping-Andersen, G. (1999). *Les trois mondes de l'État-providence. Essai sur le capitalisme moderne*. Paris: PUF.
- Fanjul, S. C. (15 de enero de 2023). No llegamos a fin de mes. La clase media no era esto. *El País*. <https://elpais.com/ideas/2023-01-15/no-llegamos-a-fin-de-mes-la-clase-media-no-era-esto.html>
- Fisher, M. (2017). *"Una revolución social y psíquica de magnitud casi inconcebible": los ininterrumpidos sueños aceleracionistas de la cultura popular*. En A. Avanesian, A. y C. Mauro (Comps.), *Aceleracionismo. Estrategias para una transición hacia el postcapitalismo* (págs. 153-165). Buenos Aires: Caja Negra.
- Fisher, M. (2018). *Realismo capitalista. ¿No hay alternativa?* Buenos Aires: Caja Negra.
- Hernández Lara, J. (2003). *Reseña de "La distinción. Criterio y bases sociales del gusto" de P. Bourdieu*. *Revista Sociedad y Economía*, núm. 4, abril, 2003, pág. 31-36 Universidad del Valle Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/996/99617936007.pdf>
- Izaguirre, R. C. et al. (2010). *La Revisión bibliográfica como paso lógico y método de la investigación científica*. Guinea Ecuatorial: Universidad Nacional de Guinea Ecuatorial.
- López Calle, P. (2012). *La constitución del trabajo como mercancía: el caso español en Áreas*. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, número 31, págs. 81-94.
<https://revistas.um.es/areas/article/view/165021/143441>

- López Calle, P. (2013). *Robert Castel in memoriam. Una metamorfosis en la teoría de las relaciones salariales*. Revista Sociología Histórica, número 2, págs 387–402. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/sh/article/view/189051>
- Maurin, E. (2009). *La peur du déclassement. Une sociologie des récessions*. Paris: Editions Seuil. La République des idées.
- Newman, K. (1988). *Falling from Grace. The Experience of Downward Mobility in The American Middle Class*. New York: BasicBooks.
- Orta Gonzalez, D. (2004). *P. Bourdieu "La distinción. Criterios y bases sociales del gusto"*. Revista AtheneaDigital, núm. 6, noviembre, 2004. DOI: <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v1n6.162>
- Peugny, C. (2009). *Le déclassement*. Paris: Grasset.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales en el trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Subirats, M. (2012). *Barcelona, de la necessitat a la llibertat: les classes socials al tombant del segle XXI*. Barcelona: L'Avenç.

7. ANEXO

7.1. ANEXO 1. GUIÓN DE ENTREVISTA

Bloque I. Formación del perfil usuario

- ¿Me puedes describir a tus usuarios?
- ¿Últimamente has apreciado un cambio en el tipo de perfil usuario?
- ¿Qué tipo de personas que antes no venían a Cruz Roja ahora se pasan por aquí?
 - **Si la respuesta es negativa:** redirigir la cuestión. ¿Has podido apreciar cambios en el nivel de renta, vivienda, empleo o nivel formativo?
- ¿Cuándo ha empezado este cambio?
- ¿A qué situación lo achacas?
- ¿Ha sucedido de golpe o ha sido algo paulatino?
- ¿A qué crees que puede estar vinculado?
- Según un estudio analizado en mi Trabajo Final de Grado (ISSE-3 e ISSE-4) se observa una tendencia del nuevo perfil de usuario como personas con estudios obligatorios finalizados, mayormente de clase media y con empleos precarios, cuando antes la mayor parte de las personas usuarias se encontraban en desempleo. También se analiza cómo las entidades privadas han podido observar mejor este cambio que las instituciones públicas, ¿qué opinas?

Bloque II. Necesidades y consecuentes frustraciones, expectativas y conformidades

- ¿Crees que este tipo de perfil presenta necesidades diferentes al tipo de cliente tradicional?
- ¿Crees que este tipo de perfil requiere de proyectos y programas más ajustados a sus características?
- ¿Cómo llegan dichas personas aquí a nivel anímico?
- ¿Llevan bien el hecho de tener que acudir a sistemas de protección a la vulnerabilidad?

Bloque III. Aspectos simbólicos y su efectividad en el ámbito institucional

- ¿Cómo crees que afecta a la intervención que estos nuevos perfiles tengan un nivel de estudios superior?
- ¿Su nivel de respuesta en las intervenciones es mejor o peor que el perfil tradicional? ¿Por qué?
- ¿Son más exigentes?
- ¿La intervención es más eficiente?
- ¿Quiénes crees que sacan más provecho de la intervención los perfiles nuevos o los perfiles tradicionales?
- ¿Crees que las personas de clase media se benefician más de la intervención que las personas de clase baja porque se manejan mejor (poseen recursos simbólicos) en el ámbito institucional?

7.2. ANEXO 2. TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Transcripción de la entrevista 1

E1: Trabajadora social

Y: Yo

Y: Vale, genial, bueno, pues te voy a preguntar un poquito sobre lo que haces tú en tu día a día con los usuarios. Entonces, la primera pregunta que te quería hacer era que me describieras un poco a grosso modo las personas que acuden a ti a pedir una cita.

E1: Las personas que acudan a mi, eeeh, bueno, sabes que llegan a través del MAP, de... las personas que vienen demandando ayuda. Pero vamos, grosso modo el perfil básico que vienen... Vienen muchas personas, mmm, inmigrantes, la mayoría. Aunque el proyecto está abierto a cualquier perfil es verdad que te puedo decir que el 98%, o más casi, son inmigrantes. Y además en muchos casos casi recién llegados. Algunos es verdad que claro, cuando yo les veo ya ha pasado, ya han pasado unos meses... Pero, pero, vamos fácil todos están un poco en la media. A lo mejor que lleven... Pues casi vinieron directamente, eeeh, cuando llegaron de su país, y yo les estoy atendiendo pues para los dos meses después, o tres. Pues eso, calcula como dos, tres meses después, pero es un poco el grueso que suelen venir sobre todo.

Y: Vale, ¿y respecto a otros aspectos estilo renta, empleo, estudios...?

E1: ¿De las personas que vienen?

Y: Sí

E1: A ver, al ser casi todo inmigrantes y recién, o que han llegado hace poquito, realmente el empleo no tienen permiso, hasta muchos han pedido asilo, muchos han pedido protección. Entonces al, al, al pedir protección internacional pues están esperando a que tengan el permiso, que tienen que pasar todavía unos meses, entonces de momento no tienen. Es... los trabajillos que van consiguiéndose todos en B...

Y: Si bueno, pero al final no es un empleo que esté regulado, pero también es una forma de estar empleado, ¿no?

E1: Sí, sí, sí,

Y: Ese perfil sí que lo ves, ¿no?

E1: Sí, sí que están llegando algunos pues eso, que temas, de algunas, no es nada, no es nada reglado, no es nada evidentemente con un contrato, no tienen claro evidentemente... Pero sí que son, pues orillas que les van llamando, ¿no? O sea pues orillas para limpiar una casa o para cuidar a bebés o para cuidar algún anciano o ese tipo de cositas. Los hombres se pueden, se suelen mover por el tema a veces por mudanzas, cosillas que luego... Mira hoy por ejemplo. Hoy he atendido a una persona que lo que están haciendo es que van de público a programas de televisión.

Y: Anda, fíjate.

E1: Pero vamos, que es una barbaridad porque, por ejemplo, hoy me contaba que el otro día estuvo en un programa de televisión desde las doce de la mañana hasta las nueve de la noche. Unas condiciones horribles: tienen que estar de público sin moverse. Que me decía, yo casi prefiero estar haciendo algo físico porque es que para mí es mortal. Y les dan alrededor de ocho euros.

Y: En total, ni siquiera por hora, ¿no? Es tremendo. O sea que tú crees que a lo mejor la mayoría de las personas vienen con un empleo, aunque no sea reglado, que en situación de desempleo. Las personas que acuden aquí...

E1: No, no, no, a ver la mayoría vienen en situaciones de desempleo. El empleo que tienen es muy puntual, es para poder sobrevivir, pero realmente no se puede considerar... No les vale. No es un empleo. Y son personas que me decías... Y son personas muy, a ver hay de todo, pero normalmente vienen personas muy formadas en su país

Y: ¿A qué te refieres?

E1: Pues con estudios y con muchas personas, hay de todo eh, depende del país del que vengan. Es que va un poco por picos, pero sí que son personas que tienen una, y una formación y una experiencia profesional en su país. A ver, yo hoy, te voy a hablar de hoy que lo tengo más reciente, hoy funcionario-policía en su país. Y aquí está yendo aplaudir a un programa de televisión nueve horas. Y su mujer educadora infantil.

Y: O sea que es gente realmente con formación, con experiencia laboral... Con esas personas ves diferencia, a lo mejor, con el perfil que me has comentado antes de persona desempleada sin estudios... No únicamente en las posibilidades que luego puedan tener, si no en el trato incluso contigo.

E1: A ver, claro, las personas que tienen una experiencia profesional previa se nota mucho en su país o por donde sea. Pero hasta en aspectos tan básicos como, por ejemplo, el venir puntual a las citas. Las personas que tienen ya una formación y que tienen ya una experiencia profesional, son personas que salvo por alguna excepción son constantes, vienen, acuden a los procesos formativos, acuden a muchísimas cosas, les ves. Y las personas que llevan ya mucho tiempo desempleados llega un momento en el que ya cuesta mucho más, eeeh, o que no han trabajado o que no tiene más experiencia profesional tal... Sí, sí, que es verdad que les cuesta más incorporarse.

Y: O sea que ves una diferencia en la intervención entre esos dos tipos de perfiles.

E1: Sí, muchas veces sí.

Y: O sea ya no solo para ellos, si no para ti como profesional para trabajar con ellos.

E1: Sí, sí, porque su compromiso es diferente.

Y: Que al final eso también influye quizás, no, a la hora de poder tener una oportunidad para conseguir un empleo, de cara a una entrevista de trabajo...

E1: O sea yo es que, yo hay ciertas personas, que yo no tengo nada que ver con empleo, yo soy trabajadora social, pero es que hay veces que según les ves en su actitud, cómo llegan, como están y cómo están frente a ti, dices esta persona es fácil que encuentre y otra persona tiene que ponerse las pilas porque no. Pero luego, de todas maneras, yo desde que estoy trabajando en esto, ya son unos cuantos años, cada vez tengo más claro, de verdad, que no se puede generalizar que hay, mmm, tantos perfiles como personas. Es imposible.

Y: Sí, y alguna vez, diciéndome esto de que hay muchos tipos de perfiles, te has encontrado a alguien que dijeras, ¡o es que, al final en el imaginario colectivo pensamos en una persona usuaria, no me pega que esté aquí o...

E1: Sí, a ver, sí, mucha gente, mucha gente.

Y: Me podrías hablar un poquito de algún ejemplo, así, que me puedas dar... Sin nombres, claro, pero la descripción.

E1: A ver, personas, personas que incluso han tenido o incluso en su propio... Ya te digo yo ahora mismo, sobre todo con personas extranjeras, personas inmigrantes, pero personas que han tenido una posición que ser catedráticos de ser... O sea unas posiciones de trabajar en universidades, y por circunstancias, estoy pensando muchas veces políticas, han tenido que venir. O personas que tenían un negocio, varios negocios, y es que les ves, sí, les ves.

Y: Es que la cuestión es que, yo lo que estoy estudiando sobre todo en el TFG, es que se está viendo como un incremento en la reversión de lo que es ese tipo de perfil. O sea yo me he basado en una serie de informes, y como que te explican que fundamentalmente ahora la tendencia es personas que se podrían considerar clase media, luego con, lo que tú me has dicho antes, quizás no un empleo regular pero pluriempleados o así empleos esporádicos, y luego con, cada vez, mayor formación. Entonces es una cuestión que a mí me llama mucho la atención, porque es como, uy, qué está ocurriendo, ¿no?, para que esté pasando esto.

E1: Sabes lo que pasa, que yo te puedo hablar desde mi experiencia, las personas que llegan a nosotros, a Cruz Roja, son ese perfil. Yo entiendo que las personas que están más cronificadas, que están más, lo que pensamos más de las personas, están en Servicios Sociales. Pero, pero, de alguna manera nosotros, desde aquí, estamos atendiendo a las personas que de momento no tienen acceso a Servicios Sociales. Y es verdad que las personas que nos están llegando de fuera nos sorprenderían la formación, la experiencia y muchísimas cosas que tienen. Que nosotros a veces tenemos unos prejuicios y unos estereotipos que no van así. Y lo que tú dices es verdad, luego está nuestra propia clase media, que ahora mismo, ¿qué es la clase media? Y ya no es solo qué es la clase media, si no que ahora mismo tal y como está todo pues, es que claro, pues tienes que pluriemplearte en muchísimas cosas, pero incluso las propias personas de aquí. Que no lo sé, eso ya es mi opinión. Yo, lo que es mi experiencia, es que las personas que vienen les cuesta muchísimo, pero es verdad que hay personas que una vez que... Pero, sin embargo, la percepción que tienen ellos es que aquí es

fácil encontrar trabajo una vez que tienen opciones. Los que están muy formados, y es verdad.

Y: Sí, porque al final quizás ese tipo de personas, lo que tú me has dicho antes, ¿no?, pueden ser un poco más eficientes, o sea y realmente no es por culpa ni de unos ni de otros, sino por las circunstancias que se están dando.

E1: Y luego son personas que con todo lo que han vivido no se les caen los anillos, por mucho que sean catedráticos, en irse a un bar a fregar vasos. A lo mejor nosotros tenemos otra idea.

Y: O sea que a lo mejor anímicamente tú no les ves, a lo mejor tan perjudicados como inicialmente se podría pensar, ¿no? De, jolines, ha sido catedrático y ahora está trabajando en un bar.

E1: ¿Sabes lo que pasa? Es que ellos lo que me dicen es que, eeeh, al menos aquí, las personas con las que yo trabajo, vuelvo a repetir ¿vale? Es que claro es muy diferente, y te vuelvo a decir, te vuelvo a decir. Pero lo que me dicen es que ellos ganan en tranquilidad. Que aquí están muy tranquilos, que para ellos es una maravilla. El no sentirse amenazados ni víctimas de. Entonces, bueno, que están, lo están pasando fatal, tienen la esperanza de que en algún momento su situación podrá mejorar, pero es que allí, en sus países, lo han estado pasando tan mal y han tenido tantos, han corrido tanto riesgo, que aquí al menos están tranquilos. Aunque estén fatal, fatal económicamente, pero tienen una tranquilidad personal por ellos y por su familia.

Y: En su balanza personal lo ponderan de esa manera.

E1: Claro, pero porque, además, son cosas que a nosotros nos sorprende, porque ahora mismo muchas veces decimos jo, esta persona por muy mal que estuviera porque se ha venido. A ver, porque si es una persona que vive en una miseria absoluta pues dices bueno, vale, pues entre fatal y horroroso... Pero si son personas que han sido catedráticos, y de repente están aquí y lo están pasando fatal y dices qué ha pasado. Pero claro, es que yo creo que no somos conscientes de cómo lo están viviendo en sus países, y el riesgo de que tu familia corra peligro y muchas más cosas.

Y: No y, jolín, también es una cosa que está demostrada que la gente que viene aquí son los más preparados, es decir, tienes que tener cierto capital y de todo tipo para luego venir aquí a España.

E1: Si atraviesas un océano...

Y: Sí, claro, estoy pensando en que es interesante, porque al trabajar tanto con migrantes, lo que tú me comentas de que a lo mejor son personas, eso, que tengan formación específica, que han tenido empleos a lo mejor de una categoría un poco superior, sí que se muestra aquí, y a lo mejor te sorprendes porque dices, jolín, no es, a lo mejor, el perfil tradicional que yo me estaba imaginando... Pero claro, realmente por una situación a lo mejor un poco más circunstancial que es la de su país.

E1: Claro, pero ahora mismo son los que están llegando sobre todo dentro. Dentro de cinco años, pues sabe Dios. Claro, es que ahora mismo el perfil que nosotros estamos atendiendo aquí no tiene nada que ver con el perfil de hace cinco ni con el de hace diez.

Y: Y me puedes hablar un poquito de eso, de la diferencia que has notado de hace cinco o diez... Bueno, tampoco sé cuánto tiempo llevas trabajando aquí, pero vamos.

E1: ¿En donde?

Y: En Cruz Roja, vaya.

E1: En Cruz Roja llevo una barbaridad, pero porque he estado en muchísimos proyectos, no tiene nada que ver. Porque he estado en juventud, he estado en drogas, y, y, ahora estoy aquí. Y en esto llevo desde el trece.

Y: Ah, bueno, pero diez añitos justo, me puedes dar esa progresión.

E1: Claro, pues mira este proyecto el proyecto en el que yo estoy, empezó sobre todo por la crisis del 2008-2009, empezó como, mmm, entonces, bueno, sobre todo era, la intervención era sobre todo con personas afectadas por la crisis. Y el grueso eran, es verdad, que eran personas de aquí, españolas, y eran personas, pues eso, con una situación sobrevenida. Una situación en la que, con la crisis que hubo. Bueno es verdad que de un tiempo a esta parte... Yo creo que posiblemente haya ayudado mucho el propio escudo social que hay ahora mismo para las personas españolas. Y yo creo que, nos guste o no el hecho de que haya un ingreso, un ingreso mínimo vital o en su momento hubiera un REMI, o en su momento hubiera unas pensiones no contributivas ayuda a que de alguna manera, de alguna manera aquí los españoles, o incluso las propias redes sociales y familiares, ayudan. Entonces yo ahora, las personas que están llegando aquí son personas que no tienen nada de eso, no tienen acceso a nada de eso. Y entonces es verdad que ha cambiado. Pero yo creo que es por el propio escudo social, también en parte. Es mi opinión personal.

Y: No, desde luego que si, si, puede ser. Y una última pregunta que te quería hacer. Retomando de nuevo lo que me has explicado de que, quizás hay gente que de primeras puedes pensar que qué hace aquí y no te cuadre, ¿crees que sus necesidades son diferentes a las que puede expresar ese perfil más tradicional que todas tenemos un poco en la cabeza? Como me has explicado que quizás no, ¿no? Porque luego están en un bar, ¿no? Trabajando...

E1: A ver, las necesidades son las... Todos tenemos las mismas necesidades básicas, todos necesitamos comer, todos necesitamos pagar una, una vivienda, todos necesitamos y tenemos hijos, pagar el colegio de nuestros hijos. Entonces hay una serie de necesidades básicas que todos, todos, tú y yo y todos necesitamos. Me da igual la formación que tengas. Pero luego sí que es verdad que, que luego ya fíjate, yo aquí no diría tanto necesidades como luego las capacidades o potencial ya de cada uno. Pero lo que es una necesidad, yo creo que son las mismas: trabajar. Tú tienes que pagar el alquiler o la hipoteca sí o sí, seas catedrático o seas una persona con que ha trabajado en su vida, si quieres vivir en una casa tú sola, y no necesitar recursos convivenciales toda la vida, ¿no? Pero yo creo que las necesidades son las mismas.

Transcripción de la entrevista 2

E2: Técnica de empleo

Y: Yo

Y: Vale, pues la primera pregunta que te iba a hacer era que me describieses un poquito a tus usuarios, al tipo de perfil que suele acudir

E2: Vale, en la última temporada, quizás sobre todo desde el año pasado, nos encontramos en un momento en el que hay... es un momento bueno en el mercado laboral, en el sentido de que hay muchísima gente trabajando. Estamos en una situación de muy baja tasa de desempleo. Eso hace que normalmente las personas con permiso de trabajo tardan poco en encontrar empleo y los usuarios que más nos llegan, aunque nos siguen llegando personas con permiso de trabajo, pero los usuarios que ahora mismo más nos llegan son personas que aún no tienen el permiso de trabajo, y los que más nos están llegando ahora mismo son solicitantes de asilo. Vale, los solicitantes de asilo tienen un proceso de solicitud de asilo; primero se les da la carta blanca, entonces con esa carta blanca tienen que esperar un poquito para trabajar. Se encuentran en ese periodo que aún no pueden trabajar la mayoría de la gente que viene, ¿vale? Entonces

bueno, si, sobre todo eso, es un perfil eminentemente inmigrante y sobre todo ahora solicitantes de asilo.

Y: Y respecto a lo que has dicho antes de que en este último año ha cambiado, ¿es porque hace unos años era diferente?

E2: Bueno... Ha sido un cambio no radical, es decir, ha sido un cambio progresivo, diría entre hace un año y dos años. O sea, es un momento en el que simplemente la tasa de desempleo en España es baja, no es alta, eso quiere decir que hay mucho movimiento en el mercado y que la gente encuentra trabajo muy rápidamente. Eso pues se nota muchas veces en nuestras listas de espera. Cuando hay muchísimo desempleo en España tenemos muchísima lista de espera porque el mercado está un poco parado; cuando el mercado se está moviendo no hay tanto desempleo, entonces la gente no necesita acudir a estas entidades para que les ayuden a encontrar empleo porque lo encuentran rápidamente. Entonces ahora sí que estamos en un momento en el que hay mucha oferta de trabajo y no tenemos largas listas de espera, lo cual es buena señal.

Y: ¿Y ese cambio lo aprecias únicamente en lo que es la situación laboral-económica en España o también en el perfil usuario? Que tú veas que venga ahora gente diferente a la que venía hace cinco o diez años...

E2: No, no veo cambio. El perfil es similar. El único cambio que ha habido es el volumen de solicitantes de asilo que hay, eso sí que es algo que en los últimos años ha cambiado. Hay... En los últimos años ha habido un flujo migratorio de Venezuela enorme, vale y entonces eso se ha notado mucho. Yo he tenido muchísima cantidad de participantes venezolanos. El único cambio que ha habido digamos que es el aumento de solicitantes de asilo, pero luego nuestro perfil suele ser principalmente inmigración. También españoles, pero en un porcentaje menor.

Y: Y respecto a la renta, por ejemplo, o a los estudios que puedan tener, quizás que vengan con empleos precarios o pluriempleados... ¿Ha habido un cambio?

E2: Eeeeh, a ver, son dos cosas diferentes las que te quiero explicar: por un lado, eeeh, este aumento en la llegada de solicitantes de asilo también supone un cambio en el perfil porque los solicitantes de asilo de los países que está... donde más profundidad estamos teniendo suelen ser personas que vienen muy cualificadas. Por ejemplo, los participantes de Venezuela vienen muy muy cualificados, casi todos tienen estudios universitarios y el problema que se encuentran aquí es que no tienen esos estudios homologados y tienen que empezar una carrera profesional desde cero, y

probablemente en puestos mucho más bajos. Luego el tema del pluriempleo, pues, eeeh, está claro que en España hay precariedad laboral, entonces es verdad que tenemos muchos participantes a los que hemos ayudado a encontrar trabajo, pero la mayoría de las veces regresan a volver a pedirnos ayuda porque suelen ser o trabajos temporales o trabajos precarios que no, no les permiten llegar a gastos a fin de mes y necesitan un segundo trabajo. Es verdad que ha habido un cambio con la ley de... con esta última reforma laboral y han empezado a haber muchos más contratos indefinidos, pero aun así sigue siendo un entorno precario en cuanto a salarios.

Y: Es que justo lo que yo estuve viendo en los informes que estoy tratando para el TFG es que ha habido una reversión en lo que es el perfil usuario, porque como tu bien me has dicho antes venía gente que estaba muy descualificada, y ahora cada vez la gente está mejor formada. Y respecto al empleo lo mismo, solían venir personas que no tenían ningún tipo de empleo y ahora se está viendo que vienen personas con empleo, pero son empleos, pues eso, puntuales, precarios... Y es una cosa que antes no se había visto. Entonces es un poco lo que te quería preguntar, remarcar un poco, no sé qué opinas.

E2: Sí, estoy de acuerdo, ósea, es verdad que muchas veces hoy en día ciertos trabajos precarios no son suficientes para llegar a fin de mes y tienen que pluriemplearse. Luego lo del cambio de perfil, al menos aquí en Cruz Roja, lo que vemos, que a lo mejor no sé si es representativo de toda España, pero lo que vemos no es tanto ya una llegada de perfiles españoles muy cualificados que están en empleos, sino que nosotros más bien, la población que más se acerca a nosotros, son personas extranjeras que sí que está siendo muy... que sí que vienen muy cualificadas, pero también depende mucho del país de origen. Es decir, sí que, como ha habido un flujo migratorio muy grande de Venezuela, hemos notado que viene mucha gente cualificada, porque es verdad que hay un gran porcentaje de la población de Venezuela que tiene estudios superiores, pero sigue habiendo gente de otros muchos países que no vienen apenas cualificados, y que nuestro trabajo está en cualificarles y formarles. Entonces yo lo achaco un poco más al país de origen de dónde vienen.

Y: ¿Y la respuesta que le pueden dar a esas personas, perdón, es diferente? Es decir, tú me has dicho que, por ejemplo, las personas venezolanas vienen con mucha cualificación y a lo mejor, pongo otro ejemplo, las personas peruanas no tanto.

E2: Es así, es un ejemplo que se cumple, la verdad

Y: ¿Hay una diferente respuesta por parte de los usuarios? ¿La intervención es distinta?

E2: Sí, por supuesto. Por ejemplo, una persona que no tiene mucha cualificación pues hay ocasiones en las que también tiene... no tiene un manejo de nuevas tecnologías, entonces la intervención con esas personas es un poco más intensificada. O sea, por un lado se trabaja, a lo mejor, su manejo en nuevas tecnologías porque ya es algo transversal, lo van a necesitar para todo, desde para optar a un trabajo, para pedir una cita médica... Se trabaja eso. Las personas que vienen sin cualificar también trabajamos en cualificarlas. Nosotros en el área de empleo sacamos cursos de formación en aquellas áreas donde vemos que hay movimiento de oferta de trabajo. Entonces si vemos que hay muchos puestos de carnicería... Hoy nos llegan muchas ofertas, hacemos cursos ahí con prácticas e intentamos cualificarles. Las personas que llegan muy cualificadas ya, con estudios universitarios pues trabajamos con ellos en un a corto plazo y en un a medio plazo. Entonces el objetivo a medio-largo plazo es que estas personas consigan homologar sus estudios para que puedan acabar ejerciendo de ello aquí, o realizar algún estudio alternativo muy relacionado con lo que hayan hecho en su país para que a través de ese medio pues puedan trabajar de ello. Entonces siempre les planteo... El trabajo con estas personas muy cualificadas es que les planteo un corto plazo en el que hay que encontrar un trabajo urgentemente, porque son personas con mucha calificación, pero ahora mismo están en España sin ingresos, tienen que encontrar un trabajo de lo que sea, tener ingresos y, una vez que tengan una estabilidad económica, ya pueden dedicar el tiempo a homologar, a cualificarse... Entonces, si, la respuesta es diferente, claro.

Y: ¿Y crees que a lo mejor por el hecho de estar más cualificados, o sea no peor, pero que una vez que tú les das una oferta que a lo mejor no sea adecuada a los estudios que ellos tienen lo reciben diferente a lo mejor que una persona que viene...?

E2: Yo creo que en su mayoría vienen concienciados. Habrá, estoy segura de que habrá personas que se sientan muy frustradas porque a lo mejor tienen estudios universitarios que aquí al no estar homologados no le, no... A ver, sirven y no sirven. No sirven porque no están homologados oficialmente, pero para un puesto de trabajo pues, por ejemplo, si una persona está licenciada en Administración de Empresas pues a lo mejor para un trabajo de administrativo donde no hace una falta una carrera profesional sí que las tienen en cuenta por el hecho de tener esa experiencia en su país. Entonces no sirve oficialmente, pero en el fondo sí sirve para nuestras ofertas. Y bueno, algunos se frustran, pero la mayoría vienen concienciados en que han tenido que salir de su país y que aquí pues tienen que empezar desde cero, y suelen tenerlo aceptado, y compaginar un trabajo, lo primero que salga, con empezar a estudiar o a homologar.

Y: O sea que quizás las necesidades puede que no sean las mismas pero ellos saben que tienen que adecuarse a lo que hay aquí. Es como que se adaptan un poco, ¿no?

E2: Sí, no tienen otra opción. Y, y, y, y también yo trabajo con ellos eso. El... yo les explico: ahora tenemos que trabajar un objetivo a corto plazo para tener ingresos, eso puede suponer un trabajo mucho más inferior del que hayas desempeñado hasta ahora. Pero yo siempre les animo y les digo, y creo que es lo que ellos piensan también, que a un medio-largo plazo, en la intención es, una vez que haya ingresos, las facturas, el alquiler estén pagados, podemos ir pensando en homologar, en cómo cualificarte para lograr un trabajo más de su perfil.

Transcripción de la entrevista 3

E3: Trabajador social

Y: Yo

Y: Vale, pues la primera pregunta que te quería hacer era que me escribieses un poquito a tus usuarios, el tipo de perfil que tienen.

E3: Vale, actualmente, bueno, hablamos un poco generalizando, pero sí es verdad que la mayoría de personas que, que yo personalmente suelo, con la que suelo intervenir, pues suelen ser personas inmigrantes así como detalle, y con muy bajos recursos. ¿No sé qué más datos te puedo dar? Personas inmigrantes con recursos, suelen ser personas en estado irregular de documentación. También muchas familias. Y, y predomina también diría las mujeres, sobre todo, ahora tengo un poquito, un pequeño porcentaje de mujeres, así a grandes rasgos que se me ocurre más mujeres que de hombres. Yo lo atribuí a que, esto es un poco una historia mía, de que las mujeres como que han interiorizado que son ellas las que tienen que pedir ayuda y los hombres no, porque los hombres no lo consideran oportuno, pero sí, sí, yo diría que más mujeres sí.

Y: ¿Y respecto al nivel estudios, por ejemplo, cómo lo ves?

E3: Ves, el nivel estudios, pues si te diría que no, no en mayoría, pero si hay una gran parte de la población que atiendo que tiene, que tiene estudios medios, digamos que en torno a la ESO y bachillerato, vale, en ese rango. Si es verdad que como te digo, a ser personas, sobre todo pues inmigrantes, sí es verdad que cuando vienen aquí pues no lo tienen homologado o tienen un montón de trabas y de inconvenientes para, pues para homologar, para la homologación o convalidación de título. Entonces bueno, entre la

ESO finalizada, bachillerato y un 10%, si tuviera que poner un número, un 15% a formaciones superiores.

Y: Vale, ¿y has apreciado un cambio, ya sea en este proyecto o en años anteriores que has estado trabajando, con el perfil de usuario que te viene ahora al que había hace dos, tres años?

E3: Bueno, a ver, si es verdad que en tan poco, que yo he estado en otro tipo de colectivo, pero bueno, sí creo que, que hay más formación ahora. Yo creo que hay, por lo que he podido vivir, sí, si te diría que sí tendría, que hay más formación ahora o que se está empezando a facilitar de alguna manera la, los accesos formativos a las personas. Ya no sólo en formación reglada, pues como la ESO, bachillerato, sino en cursos y tal. Sí creo que hay una mayor cualificación de las personas, sean inmigrantes o no, o sea, también pueden personas españolas en este caso.

Y: Sí, y luego también quería preguntarte qué respecto al empleo yo estoy mirando para el TFG un informe en el que va analizando un poco la evolución que ha habido a lo largo de estos años, y también explica que antes se daba mucho el caso de que viniesen personas desempleadas y ahora como que la tendencia se ve que se está reinvertiendo un poco, que ahora también vienen personas que a lo mejor tienen empleos más esporádicos o en negro. Pero que también vienen a pedir ayudar y no sé cómo...

E3: ¿A pedir ayuda pero para empleo?

Y: Sí, para empleo o para cualquier tipo de ayuda alimenticia, por ejemplo.

E3: Sí, al fin y al cabo, ahí ya creo que a corto plazo yo no puedo darte una fecha quizás muy concreta por el tema del empleo, pero sí es verdad que también hay un porcentaje de personas que trabajan en economía sumergida. De hecho, creo que es el gran cisma, el gran inconveniente de estas personas que, al fin y al cabo, son personas con muy bajos recursos y que necesitan un ingreso y, al fin y al cabo, la accesibilidad que le damos a las personas para obtener un trabajo regular es muy difícil. Primero, a nivel documentos, que es ya, es un tema largo: pues el tema del número de Seguridad Social, vidas laborales... Hay una especie de requisitos que la gente, sobre todo inmigrante, me vuelvo a referir, es muy complicado. Vale, si es verdad que ya una vez pasamos ese, ese bache de, a nivel documentos, todo reglado, ahí ya sí pues tenemos apoyo de empleo para, para tal. Pero sí es verdad que, que la economía sumergida, al fin y al cabo, la gente que yo atiendo es su, su método de empleo, y es algo muy difícil de contrarrestar porque ellos tienen que, de alguna manera, obtener ingresos de cualquier

forma, y es verdad que claro, pues empresas o compatriotas a veces se aprovechan de ellos, principalmente porque es algo fácil, no tienen que, que pagarle Seguridad Social, no tienen que... Entonces sí, es un, es un gran problema del tema del empleo, del tema del empleo en la economía sumergida. Es un problema que nos enfrentamos a día de hoy también.

Y: ¿O sea, qué crees que se da en la mayoría de personas que acuden aquí?

E3: Sí, sí, yo creo que... Yo creo que sí. Muy, o sea, ojalá el deseo de, de nuestra intervención sería poder ayudar económicamente de forma muy puntual, pues porque una persona está trabajando, le ha subido la factura del gas, o le ha subido pues lo que sea, y pues tiene que pagar algún tipo de gasto inesperado y ahí podemos echar un cable o ayudar, ¿no? Pero claro, el colectivo que tenemos ahora es gente inmigrante que lleva muy poco tiempo en España o, lleve el tiempo que lleve, pues está en situación de trámites de documentos como el tema de la protección internacional, arraigos etc, y no puede optar a un trabajo con contrato ¿vale? No puede, entonces tiene que buscarse la vida, obviamente como haríamos todos, entonces tiene que recaer en esos trabajos. Es algo que, obviamente, incluso nosotros desde la intervención no podemos, obviamente, recomendar que vayan a buscar un trabajo, eeeh, pues sin papeles, porque al fin y al cabo sigue siendo.... porque al fin y al cabo es un peligro para la persona, pero, al fin y al cabo, cuando te comenta a la persona cómo vivo yo, ¿no?, como puedo generar ingresos, es verdad que no tiene, no tiene otra alternativa, se ve obligado. Entonces bueno. Es así, es así, es triste, pero bueno, es así.

Y: Y retomando un poquito lo que me has dicho antes de que sí que percibes, que ahora cada vez hay más personas con formación... Al final todos tenemos en la cabeza como un tipo de perfil que yo creo que respondemos, a lo mejor, a una idea más tradicional, y te quería preguntar si has visto a gente que digas jo, es que por la idea que yo tenía de lo que tiene que ser un usuario no me cuadra que esté aquí, pues eso, porque a lo mejor lo consideras más de lo que podría llamarse clase media.

E3: ¿Hacia arriba dices? Que hay gente más sobreformada

Y: Sí, no sé si se ha dado el caso.

E3: Pues te diría que pocas veces, la verdad. Me gustaría que fuera más, pero poquitas veces. Si es verdad que, que es una intervención totalmente distinta porque te rompe, porque estás acostumbrado a un porcentaje alto de personas que no pueden o no, no han sido capaces de llegar a un nivel parecido. Y, y bueno, pues cuando lo consiguen,

pues es poco, es poco, la verdad, es triste, pero es poco. Es verdad lo que digo, o bien problemas por la homologación o bien porque quizá desde mi programa, de mi proyecto, quizás es un perfil que no, no tiene tanta cabida, ¿no?, porque es, al fin y al cabo son personas... Nosotros atendemos principalmente a personas que son necesidades muy básicas, y es verdad que hacernos llegar a gente muy formada, con todo correcto, ¿vale? Pero bueno, siempre son, pues eso, casos muy puntuales, no, no llega a ser una intervención tan seguida, suele ser, si eso, ayuda puntual o un seguimiento muy puntual. Pero claro, como tiene ya todo más o menos en orden, en sentido formativo, en sentido laboral, pues suelen ser eso, más pinceladas, algún empujón más concreto.

Y: Y aunque sean cositas así más residuales, ¿tú sí que aprecias un cambio en la intervención? Ya no solo a nivel lo que puedes hacer tú como profesional, sino incluso en el trato que puedes tener tú con ellos o que tienen ellos contigo...

E3: ¿Pero comparado a qué?

Y: A lo mejor pues a ese perfil que me dices tú que presenta necesidades más básicas...

E3: Sí, obviamente la intervención cambia mucho. O sea al fin al cabo hay una velocidad, hay una velocidad de transmisión de información, hay una facilidad a la hora de derivar recursos, a la hora de que esa persona te dé un feedback... Es muy importante. Yo creo que al fin y al cabo la gente, cuanto más formada está la gente mucho más fácil intervenir con ella. Es que es así, o sea a nivel, porque ya están acostumbrados a ciertos trámites, ya pues tienen todos sus documentos guardados, han leído en casa o saben a lo que se van a exponer, que requisitos tiene este protocolo... Entonces claro, la intervención es mucho más sencilla y suele ser más eficaz también, porque al fin y al cabo si la persona tiene claro lo que les estamos derivando, le explicamos bien y lo entiende... Al fin y al cabo el seguimiento es más liviano, pero es más efectivo. Sí, sí, totalmente de acuerdo.

Y: Claro, es que yo pensaba como esas dos opciones, ¿no? Digo, vale, puede que se dé así o a lo mejor es todo lo contrario, que justo encuentras más dificultades porque puede que sean más exigentes que otro tipo de perfiles.

E3: Mmm, a ver exigentes... Entiendo que será exigente pues porque nos están pidiendo quizás una intervención... Mmm... ¿O sea exigente lo, lo quiero entender como que nos demandan, nos piden alguna demanda...?

Y: A lo mejor como más específica, justo como tú me has dicho que conocen más recursos...

E3: Sí, sí, sí, sí, sí. Bueno, pues al fin y al cabo se hace una, se hace una intervención a veces más concreta, y no diría más concreta, a veces no tiene por qué ser más difícil, más concreta en que aspecto... Pero al fin y al cabo una persona que nos viene con muy pocos recursos que no tiene documentos en regla, pues sabemos un poco ya por donde tenemos que guiarla ¿vale? Y esa persona que ya tiene quizás sus estudios homologados, que quieren un trámite en concreto más complicado de algún pago de una tasa, pues a donde tiene que ir para que tramite en concreto, para convalidar que asignatura o quiere apuntarse a este programa de empleo concreto, ¿vale? Al fin y al cabo, no creo que se vuelva más difícil o tal, sí que se vuelve más concreto y, pero también a la vez más... Es que es raro, se vuelve más concreto, pero más eficiente. O sea, no, no creo que a veces sea difícil, simplemente es, es establecer bien una línea de, de intervención con esa persona y se vuelve más concreta. Obviamente tú tienes también que informarte de lo que te está planteando, pero como sabemos que esa persona está respondiendo bien, está respondiendo en el sentido de que es una persona que conoce bien el entorno, que se ha adaptado bien al país, en caso de que sea inmigrante, ¿vale?, en caso de que sea española, bueno, pues está muy adaptada a sus recursos de la zona, ha investigado por su cuenta lo que tiene que hacer, nosotros le damos ese apoyo, la información que necesita, en qué horario, qué recurso, qué organismo y suele ser una fluidez magnífica, claro. Es lo ideal, que esa persona investigue por su cuenta, que acceda bien, que no tenga problema... Que al fin y al cabo es mucho más autónoma, yo creo.

Y: O sea que al final es un poco paradójico, ¿no? Por lo que me cuentas, porque en teoría como que los programas que nosotros tenemos deberían estar destinados a perfiles de necesidades más básicas, como me has comentado antes, pero luego se da el caso de que estas personas se desempeñan mejor.

E3: ¿Las personas que están altamente cualificadas te refieres? Sí, sí, al fin y al cabo... Es lo que te digo, es un poco... La, eeeh, ese pequeño porcentaje y a veces se da, y si es verdad, es verdad que a veces aparecen y es curioso ¿no? Que a veces estamos acostumbrados a atender a gente con perfil bajo que está en una situación muy extrema, y a veces aparecen demandas que, que, bueno, que sería lo ideal y lo que todo el mundo tenemos en la cabeza: las demandas más cortas, más escasas, que a veces no, no incluyen una cuantía económica o un seguimiento económico, sino una intervención puntual aún...

Y: ¿O sea que son de otro tipo?

E3: Sí, o sea al fin y al cabo... Sí, o sea, no serían... Sí, otro tipo, básicamente sí, sí, sí, sí. O sea, podemos decir algo así. Al fin y al cabo, es totalmente una intervención diferente.

Y: ¿Las necesidades crees que son las mismas? Como me dices que solicitan cosas diferentes...

E3: No, yo creo que no. O sea, quizá pueden ser las mismas, pero sobre todo en la, en la cantidad, en el seguimiento que tú haces. Hay personas que te exigen un seguimiento muy continuado, en mucho tiempo, en, en muchas fases, en muchos procesos diferentes, no sólo económico, en temas sanitarios, en temas burocráticos de, pues de pagos de tasas de, de como ir a qué recurso, de cómo participar en empleo... ¿vale? Y estas personas ya tienen, creo que parten de una base, vale, ya sea porque o bien se la han trabajado esas personas, que oye pues se han informado bien, porque oye pues tienen, entre comillas vamos a decir, las facilidades de quizá pues ya ser español, o quizás tener un DNI ya pues te autoriza, ¿no?, a obtener esa residencia legal, pues ya partes de otra base. Yo creo que hay ya más camino hecho, ¿no? Y ya no hay tanta intervención a nivel, pues trámites quizá con los que suelen hacer sociosanitarios, de empleo, más básicos, sino que esto ya es otro nivel, ¿no? Y, y, podemos acceder a cosas más puntuales y concretas. Sí, sí, hay una pequeña diferencia en ese sentido, que al fin y al cabo, nosotros actuamos... Es como decir que actuamos de la misma manera y con los mismos recursos, pero estamos a niveles diferentes. Son, hay una persona que tiene un camino sin recorrer todavía, y esta persona que la tenemos, pues quizá más formada, con qué documentos ya listos, pues es un camino un poco más avanzado. Estamos un poco más en un futuro que ha llegado antes.

Transcripción de la entrevista 4

E4: Técnica de empleo

Y: Yo

Y: La primera pregunta que, que te iba a hacer era que me describieses un poquito a los usuarios que acuden a ti, ¿vale?, el tipo de perfil que tienen.

E4: Sí. Pues el perfil que se lleva desde el proyecto de mayores de 45 son personas de 45 en adelante hasta los 67 años, que normalmente suelen tener un perfil de, digital básico, es decir, que no se manejan muy bien en las nuevas tecnologías, alejados del

mercado laboral porque han dejado un oficio que ya no pueden trabajar o por dificultades... de tipo pues estar en desempleo de larga duración. Se encuentran que muchas veces necesitan hacer una formación para una ocupación nueva. Entonces hay que reciclar y, bueno, trabajar bastante las nuevas tecnologías, que es lo que un poquito tienen esa parte que dificulta la, el acceso a empleo, aparte de la edad. Entonces es un poquito la... el, el perfil. Eeeh, con perfil alto, no suelo recibir, es un poquito más un perfil básico hombre, mujer y más de 50. La mayoría, muy poquita gente habrá de 47 años, la mayoría de 50 para arriba, y la mayoría con necesidad de cualificarse o con un empleo inmediato, que es lo que suelen venir. Empleo. La mayoría. Bueno, todos piden empleo, pero muchas veces la capacitación es lo que más también, mmm, quizás necesitan para un poco salir de ese nicho laboral que ya no pueden o que necesitan cambiar porque ya no, las empresas no, no les, no les llaman o no, o no pueden acceder a empleos que tenían anteriormente.

Y: Quizás tenían formación, pero muy específica, ¿no?, que no era formación amplia ni superior.

E4: Sí. O formación, por ejemplo, que ya las nuevas tecnologías ha quedado muy obsoleta, por ejemplo, delineantes, que ya ahora básicamente si no tienes una formación específica, una FP, ya no pueden trabajar. O personas en construcción, también, que ya no se van a dirigir a ese sector, o que han trabajado en hostelería, que ya no pueden trabajar en hostelería. O bien personas que han trabajado en servicio doméstico, mujeres que necesitan cualificarse porque no salen de ese nicho laboral. Entonces, la mayoría, la formación sí que les brinda una oportunidad. En ámbitos como conserjería, limpiezas, atención sociosanitaria... Incluso se animan a hacer tema de comercio como dependientes en carnicería, charcutería. Eso sí que me suelen demandar.

Y: Y respecto al empleo, ¿suelen venir en total desempleo o sí que les van saliendo, a lo mejor, empleos esporádicos, aunque sea en negro, en B...?

E4: Sí, suelen venir con algún empleo en, en B, lo llaman ellos en negro, sí, y sí que tienen algunas horas porque es la única forma que tienen de subsistir. Pues a lo mejor, mmm, van teniendo empleos para particulares, o de mantenimiento o arreglos, así como de electricidad.... Las mujeres como cuidado de personas mayores. Y vienen muchas personas con esta, esta dificultad, porque en cierta manera luego a lo mejor no puedes contar con ellos para una formación, porque no pueden perder esas poquitas horas que tienen. O sea que muchos de ellos siguen manteniendo esas horas. Pero sí que me

consta que me dicen que es más difícil inclusive acceder a ese empleo en economía sumergida, que incluso hay menos, con lo cual se encuentran sin nada de ingresos o un subsidio para mayores de 52, que es lo que suelen tener la mayoría.

Y: ¿Últimamente has percibido un cambio de aquí a, a lo mejor, hace cinco o diez años de que ha habido una tendencia diferente en ciertos aspectos? ¿O crees que todo sigue igual?

E4: No. Ahora hay un equilibrio más entre mujeres y hombres. Antes yo tenía en el proyecto, hace como tres años, más número de hombres en relación al número de mujeres, y ahora hay más desempleo en mujeres. Siguen viniendo hombres, pero se ha equilibrado. Quiere decir, que el acceso al mercado laboral está más complicado. Hay edadismo, que es como nosotros llamamos limitación por edad. Y sí que hay mujeres que se encuentran desempleadas más que antes. O sea, como que es más difícil acceder al mercado laboral, tanto en economía sumergida como en la normal, en un régimen.

Y: Sí. Y respecto a otras cosas, como por ejemplo, pues lo que te he comentado antes, renta, empleo, estudios, vivienda, incluso...

E4: Sí. La vivienda... la mayor parte están como al límite, es decir, viviendo, mmm, incluso personas solas que conviven con personas que están en la misma situación. Con familia también se da, pero no es la tónica. Es decir, viven más en común con otras personas que entre ellos. A lo mejor se pueden ayudar, pero la mayoría no tienen prácticamente ingresos o tienen una... una ayuda de 400 €. Pero no todos. No es la mayoría. Algunos ya o no pueden acceder porque no han cotizado aquí lo suficiente, ese es el problema, que no tienen aquí una cotización de un tiempo determinado y ni siquiera pueden acceder a, a esa ayuda de 52 años. O sea que la realidad es bastante... en un perfil bastante vulnerable.

Y: Sí. ¿Y esto ha seguido igual hace, pues eso, lo que te he comentado antes, que este perfil es semejante al de hace diez años...?

E4: No, no, antes... Ahora es más, mmm, parten de una situación más vulnerable. Y tanto en perfil de estudios, igual. La persona que viene a Cruz Roja, en relación a otros años, tienen un perfil más básico, es decir, con amplia empleabilidad más básica, que incluso los... el itinerario con ellos es de más larga duración. Cuesta más. Partimos de un nivel más, más bajo, inclusive con un nivel de estudios muy básico, personas que tienen secundarios o primarios y que no tienen unos estudios... O sea la realidad es esa,

que cuesta más lo que es la parte de empleabilidad. Sí que hay un cambio con relación a otros años. Hace tiempo el perfil que llegaba era más cualificado, y ahora el que llega a Cruz Roja, mayor de 52, menos cualificado y con necesidades tanto económicas como formativas. Sí, eso sí que, que es algo...

Y: Es que había visto una cosa en el TFG, pero claro, contraría un poco lo que me estás diciendo. Quizás también es por la edad. Yo creo que influye mucho. Pero yo he estado viendo que ahora la tendencia como que se ha revertido, ¿no? Cada vez viene gente que se podría considerar más clase media, en el sentido de que cada vez viene gente más formada, y claro, contraría un poco lo que me estás diciendo tú.

E4: Como que no coincide, ¿verdad?

Y: Ahora hablamos de ello. Y luego... Que con el empleo es lo mismo. Antes la gente estaba totalmente desempleada y ahora se está viendo que acude gente, aunque sean empleos precarios, pero que también viene a solicitar ayuda. Entonces, como en tu caso, es distinto, quería hablar un poco de eso.

E4: Bueno, hay una parte que sí coincide. Que... O sea, vienen con menor cualificación o con básica, tampoco es que no tengan nada, pero sí que es verdad que muchos de ellos han podido trabajar, a lo mejor de forma temporal, y el desempleado de larga duración ya no llega tanto como antes, porque las mujeres normalmente hay más actividad laboral, son más activas en cuanto a que han desempeñado algún contrato. Pero el nivel de cualificación sigue siendo bajo, porque muchos de ellos no pueden acceder a un empleo especializado como tal. Sí que es verdad que en eso... sí que coincide, que, mmm, el currículum no es como antes que llevaban mucho tiempo desempleados. El perfil, que a lo mejor ahí rectifico un poco, no es desempleado de larga duración, es más desempleado de menos, como de un año o seis meses. Sí, eso sí, porque con las fechas, además, como les preguntamos cuánto tiempo llevas en desempleo, tengo menos personas en desempleo de larga duración que hace dos años, cuando empecé con, aquí con el proyecto. Yo llevaba anteriormente otro pero de otra financiación, y eran más desempleados de larga duración. Pero el perfil, mmm, base de empleabilidad ahí, ahí. No, o no sé si es por la zona. Yo creo que también depende un poquito de donde esté ubicado, porque no es lo mismo la zona centro, latina que zona sur. No, no es lo mismo. Es verdad que aquí... Y la edad. Me están llegando personas muy mayores, de 60 en adelante. Entonces como que habría que hacer un estudio, y es verdad, que no coincide porque hablo con las compañeras, y es verdad, que la edad aquí son más mayores, aquí.

Y: Claro, es que al final también la edad influye en la formación que puedas tener.

E4: Claro. Claro. Me pasa que con ellos a lo mejor les puedo ofrecer una formación, pero ya no pueden hacer un trabajo de limpiezas. De hecho, en las reuniones, en las sesiones que hago no es que no quieran, es que no pueden por tema físico, limitaciones... cervicales. Entonces como que me quedo ahí un poco, mmm, a falta de trabajar ciertos, cierta capacitación que no pueden. Esa es la dificultad.

Y: ¿Y alguna vez te has encontrado a alguien como persona usuaria que digas ay por el perfil que tiene no, no me cuadra que esté aquí? Pues eso, a lo mejor una persona que la puedas identificar más como clase media, o que no sea el perfil tradicional que nos viene a la mente.

E4: Poquitos, poquitos.

Y: Pero los ha habido.

E4: Sí, los ha habido, sí, quizás más... Hace unos, hace, por ahí, pero en plan muy... puntual.

Y: Sí, aunque, aunque sea residual, ¿cómo eran esas personas? Descríbemelas también un poquito.

E4: Sí, mmm, tema pues perfil administrativo. O con discapacidad, mmm, que ya se sabían manejar. Perfil recepción. Así, como administrativos. Pero eso me ha pasado más otros años anteriores, este año y año pasado no tanto. Un perfil de persona que ha trabajado en un sector especializado. Mmm, por ejemplo, no sé qué decirte, recordando así alguno, pero te hablo de uno, ¿eh?

Y: Sí, sí, aunque sea residual no me importa.

E4: Uno. Una persona o dos que ya no podía trabajar o le, mmm, por condicionamientos o por estrés. Y me decía yo lo que ahora quiero trabajar es conserje. El tema está en esa dificultad que hay ahora. Sí, pero sí que he tenido una persona que sí, una o dos podría contar este año, entre este año, el año pasado, como dos personas que sí, que les ha pasado, que han dejado esa parte laboral porque han decidido que ya no pueden, o por estrés o por temas de salud, y entonces te indican que quieren trabajar en algo como más básico o más.... Y bueno, y sí que esas personas han conseguido empleo, eh, en otro tipo, en otro campo. Y sí que se nota que los estudios sí que al final, mmm,

tienen esa mejora y eso les abre más campos y más vías. Por educación, por cultura, por estudios... Si que... Aunque sea un empleo como más general o más básico.

Y: Sí. Justo te iba a preguntar por eso, que a lo mejor qué diferencias tú veías entre ese perfil, aunque sea más residual, y el perfil, a lo mejor más común que te suele acudir. No tanto incluso en la intervención que tú tengas que hacer con ellos a nivel profesional, sino en el propio trato o las posibilidades o expectativas que tengan.

E4: Sí que las hay. Por ejemplo, en competencias... Tienen unas competencias pues digitales, técnicas, mmm, de conocimientos más específicos, que no los aporta otra persona. Entonces sí que es verdad, que eso a la hora de realizar la entrevista o de presentarles a empresas, a ofertas, así que, como que se manejan, tienen un mayor manejo. Sí que es verdad que no deja de haber como una, como una parte anímica o de frustración, que la tienen, porque saben que ya no pueden trabajar en ese campo, o porque no pueden, por tema de salud... Pero por otro lado, también luego, si les presentas esa opción, sí que son... Tienen acceso a empleo más rápido. O sea, sí que al final consigues ese cambio. Y sí que hay una diferencia en ese aspecto por el tema cultural, por el tema, mmm, de competencias en idiomas, en informática, sí que es una ventaja. Y sí que esto les ayuda con relación a otras personas que no vienen de un sector especializado o no tienen tanto nivel de cualificación.

Y: O sea que a lo mejor sus posibilidades pueden ser mejores.

E4: Sí, además tienen una expectativa real de cómo está el mercado laboral. Hay personas que tienen que trabajar las expectativas porque... Pues tienen una idea aquí de que pueden trabajar, de que van a conseguirlo ya... Pero la mayoría como ya tienen una edad sí que es verdad que saben lo que hay. Es decir, vienen con una realidad, pues que no solamente han acudido aquí, sino que conocen cómo está el mercado laboral. Y más bien hay que animarles, ¿vale? Porque es verdad que te dicen bueno, yo ya tengo como varios recursos y sé que hay... O sea que bueno, es un trabajo como de, de empoderamiento y de activación.

Y: O sea que quizás, eeeh, se amoldan un poquito a, a lo que les dan.

E4: A lo que... Sí, a lo que... Me dicen, lo que sea, ¿no? Yo les digo, pero lo que sea tenemos que especificar. Pero sí que es verdad que ya sea por edad, la experiencia es un valor al final, sí que hay que orientarles un poquito y, mmm, conducir, reconducir su búsqueda de empleo. Sobre todo: estudiar el currículum porque la mayoría lo traen bastante, mmm, básico, y además se querría orientar un poquito hacia dónde encaminar

la búsqueda de empleo. Pero una vez que ya trabajas este aspecto, o hacen una capacitación, sí que vemos el cambio, y ya casi que... Bueno, están preparados para trabajar. Ya depende un poquito de las posibilidades que hay en el mercado laboral.

Y: Sí. Entonces, ya para terminar, crees que las necesidades, como tú me has planteado al final, pues se van adecuando un poco a las opciones que haya, ¿no? Pero las necesidades, a lo mejor de este perfil más tradicional en comparación al nuevo perfil, ¿crees que son diferentes, que se asemejan? Cómo lo ves.

E4: ¿Del perfil tradicional? ¿El más básico te refieres? ¿A cómo la persona que viene y el que está especializado o algo así? Sí, puede... Sí. Creo, y de hecho como hacemos sesiones conjuntas, creo que el perfil que viene un poquito más alto, mmm, a ver no sé cómo te diría, a nivel grupal o a nivel, mmm, de competencias, sí que creo que se puede como asimilar. Como que al final se logra que el que tiene un perfil alto parte, mmm, de unas condiciones un poquito mejores, pero al final el que viene y parte de un perfil básico trabajando muy bien el itinerario, al final yo creo que se puede... Como son muy poquitos los de nivel alto, en realidad parto más del nivel... ¿cómo lo llamas? ¿residual?

Y: No, como tradicional, como la imagen que pensamos que suele venir, ¿no?

E4: Sí. En cuanto a expectativas, ¿no? Sí, o sea creo que al final es lo que se intenta trabajar. Esas expectativas tanto para el que viene desde un alto, desde un perfil más alto, mmm, y desde el que viene desde un básico también. O sea creo que, es que no sé si te he respondido ahí bien.

Y. Sí, sí.

E4: Sí, creo que sí, que tanto el que se posiciona desde un perfil alto, que no tengo muchos perfiles altos en realidad, sí que sabe y conoce el mercado laboral, y el que viene, que lleva aquí poquito tiempo, es verdad que este perfil que viene con estudios en su país, que puede ser ese otro perfil que comentas, ese es el que va a necesitar una capacitación, porque sus estudios, aunque han sido altos en su país, aquí es otra realidad. Y podría ser que forme parte de ese otro, mmm, ese otro grupo o ese colectivo, ese perfil más alto. Pero que aquí como que, mmm, hay que reconducirlo. Exacto. Sí que tengo ese otro perfil que comentabas, pero desde el punto de vista, claro, como no tienen los estudios homologados, tampoco podemos moverles aquí. Si tienen un inglés sí que puede... y tienen una especialización aquí podemos seguir con ello. Pero es verdad que ahí es donde está un poquito el, el encontrar el equilibrio. El has trabajado en tu país de contable en una petrolera en Venezuela, por ejemplo, pero aquí no tienes

título para trabajar de contable. Entonces lo que se hace ahí, mmm, es reorganizar. La necesidad va a ser capacitarle en algo que pueda estar relacionado, que puedas relacionarlo con el área que ha tenido en, en su país. Sí que es verdad que si vienen de fuera y vienen con estudios, mmm, hay que reconducirlo... Porque las expectativas al venir aquí, sí que es verdad que hay que situarles un poquito. Y podría ser que sea ese otro perfil. De hecho, al principio te he dicho que no tengo tanto, pero porque tampoco parten de un estudio que no tienen aquí homologado, y compiten con la mayoría de las personas que tienen estudios. O sea que sí, por ese lado sí que llegan personas de Venezuela con formación o de Colombia, pero partimos como desde... desde cero no, pero partimos como a ver cómo podemos casar las dos... tu historia laboral allí y aquí donde podemos. Entonces bueno, ahí intentamos que, bueno, que pueda ser algo que pueda servirles en realidad, aunque a lo mejor tienen un inglés y tienen una competencia que podemos asumirla aquí, así que bueno, no sé si me he explicado.

Y: Sí, sí, perfectamente.

E4: ¿Sí? Ah, vale, vale. Es que como al principio te he entendido ¿hay perfiles altos? Si hablamos de homologación y de títulos aquí no, pero si hablamos de su país de origen, sí. Pero sí que es verdad que como no se trabaja igual en un país, mmm, a nivel ministerial o a nivel de contabilidad, no tienen las mismas competencias, como que aquí es un poquito la... situarles en el mercado laboral. Y ahí es donde a lo mejor viene un poquito el choque, de decir, y eso sí que... Sobre todo Venezuela, que tienen su formación, tienen sus estudios, pero luego a la hora de casar aquí con el mercado laboral, tenemos que bajar un poco. Pero bueno, ahí... Sí que luego suelen encontrar empleo. Las personas que están formadas de base sí que tienen opciones. Es verdad como que, que les cuesta menos tiempo llegar a ese empleo, aunque sea un empleo diferente, que sea un poquito más bajo de lo que han trabajado. Pero sí, eso sí que lo noto, que al fin y al cabo la educación y los estudios sí que favorecen. Sí. Estoy como reflexionando sobre mi propio...

Transcripción de la entrevista 5

E5: Técnica de empleo

Y: Yo

Y: Pues la primera pregunta que te iba a hacer era que me describieses un poquito a tus usuarias, a la gente que sueles recibir.

E5: Pues son, eeeh, en mi proyecto lo que se atienden son mujeres víctimas de violencia de género. Son mujeres que tienen que ser derivadas o bien a través del proyecto, por ejemplo en Cruz Roja, de ATENPRO o a través de un punto de violencia de género. Normalmente son las que... las derivaciones que suelo recibir.

Y: Y en otros aspectos, ya no únicamente en función de su situación de violencia, sino temas como por ejemplo la renta, estudios, que vengan con empleo, a lo mejor no estable, ¿no?, porque para eso te están buscando a ti, pero empleo en B, precario... ¿Eso cómo lo ves?

E5: Pues a ver, es que, eeeh, respecto a otros proyectos es un poco diferente. Quiero decir, diferente en que yo lo noto, sobre todo... Yo vengo de trabajar diez años en colaboración empresarial, ¿no?, que había como en otra parte. Siempre nos ha dado la sensación, yo te hablo de cuando estaba fuera del proyecto, que son perfiles, eeeh, altos. Altos en el sentido de que son buenos perfiles, pero que son muy empleables. En cuanto a sectores de todo: pues desde sociosanitario, limpieza, administrativos, eeeh, todos los sectores que te pueda decir... Te quiero decir, es como, mmm, muy genérico, o sea, tienes un poquito de todo, pero sí que son mujeres que, que siempre del perfil que vienen suelen ser buen perfil. O sea, es la sensación que siempre tengo. El problema que tienen es la disponibilidad horaria, porque son mujeres, la mayoría solas, con niños pequeñitos a su cargo y la disponibilidad horaria es muy limitada, que es un poquito lo que me, lo que me encuentro.

Y: ¿O sea que quizás a lo mejor dentro de tu proyecto el perfil no responde tanto al perfil tradicional que podemos pensar que pueda acudir a Cruz Roja de personas en situación económica muy vulnerable, que tengan pocas posibilidades en torno al empleo, no?

E5: Sí, sí hay... Si es un colectivo muy vulnerable. Lo que pasa es que bueno, o pues cobran la RAI, hay gente que no viene con ningún tipo de prestaciones... Es que hay de todo. Es que no puedo decir que es algo... Es que depende de la persona. Hay gente que te viene con mejora de empleo, pero... Es igual que en otro, que en otro proyecto. O sea en cuanto a la situación económica.

Y: Sí, entonces, para hacerme yo como una estructura mental...

E5: También llevo un mes, eh. O sea me refiero que aquí... Entonces quiero decir...

Y: Bueno, lo que has visto, no importa el tiempo. Pero como me dices que hay mucha variedad de perfiles, mmm, ¿tú cómo crees que ha podido ser la evolución ya que llevas

aquí poquito tiempo? Porque yo estoy estudiando en el TFG un informe que dice que cada vez el perfil tradicional que tenemos en mente de una persona que pueda acudir a Servicios Sociales o entidades privadas ha cambiado, en el sentido de que ahora cada vez más se ve a gente con formación específica, con empleos, mmm, no estables, porque si no, no estarían acudiendo aquí. Pero a lo mejor que tengan unas condiciones un poco más precarias. Entonces no sé cómo lo ves tú.

E5: Es que a Cruz Roja nos llegan colectivos muy vulnerables, eh. O sea yo te hablo en general, ya no solo el proyecto. Mira, nosotros nos hemos dado cuenta desde hace... Y ya más que de lo que, del proyecto de ahora, te hablo un poco del, del perfil que veíamos en colaboración empresarial, que te hablo de hace un mes. Sí que nos estábamos dando cuenta que ese perfil más empleable que encontrábamos antes, como más intermediable y en el momento se insertaba, cada vez es más complicado. Esa gente no necesita un apoyo de un proyecto. O sea, no necesita de un apoyo de un proyecto de, eeeh, un itinerario individualizado de inserción donde tú lo apoyes con orientación. Los que llegan a Cruz Roja son esos que son más vulnerables y que necesitan ese apoyo constante. También, en las mujeres que atiendo, eeeh, son las que estoy viendo ahora. Nuevas he visto muy poquitas, y he tenido la suerte de ver perfiles que están ya para trabajar. Pero un poco lo que me trasladaba también Lourdes, que no toda la mujer, el itinerario de este proyecto no es un itinerario como tienen otras compañeras de un año ya te doy la baja porque tienes que coger gente nueva. Este es un itinerario que es a medio-largo plazo, o sea, no se acaba en un año, porque esta gente, estas mujeres, necesitan un itinerario más largo en el tiempo. Porque su situación cambia, porque vuelven a tener problemas con su expareja... Es que es por muchas historias. Y que no todas las que vienen están en situación de trabajar.

Y: ¿O sea que tú consideras que a lo mejor lo que yo te he planteado sería más bien al revés?

E5: ¿A qué te refieres?

Y: Que me has dicho “antes sí que se veía gente a lo mejor con...”

E5: Sí. Yo creo que ahora vienen... Te hablo de Cruz Roja, eh. La gente que yo creo que nos llega, eeeh, a Cruz Roja son... O sea nosotros, yo siempre hablaba, yo buscaba cuando era prospectora, sota, caballo, rey, es decir, limpieza, almacén y poco más. O sea me refiero que sectores como más, más básicos, que es donde tenemos el gran número de personas que vienen a Cruz Roja. Sí que es cierto que el perfil que a mí me llega de mujeres si que un poco despunta respecto al resto porque me vienen más

perfiles administrativos, o sea no sé, es un poco diferente. Pero también tengo... La gran mayoría limpieza, tal, o sea quiero decir, que...

Y: Y respecto a esos dos perfiles, porque al final son diferentes, ¿no? Te piden empleos distintos. ¿Hay una intervención distinta? Ya no sólo a nivel profesional de lo que tú tengas que hacer con ellas en el proceso, sino a nivel quizás más individual del trato con ellas, de que tú consideres que a lo mejor las expectativas que tienen son diferentes...

E5: A ver, lo que tienes que ajustar cuando estás en itinerario con una persona es ajustar su objetivo profesional, es decir, si ella lo tiene ya ajustado, es decir, que quiere dedicarse a eso sí o sí, pues es un poco hacer el acompañamiento, mmm, hacia eso. Hay gente que te dice pues, me pasa a mí ahora, pues me llega gente pues que viene con mucha experiencia de su país, pero bueno no... Por ejemplo, te hablo de cocina, pero que son de "no, pues yo vendía tal o tenía un puestecito tal..." ¿Pues que haces? Pues que orientarles. Venga, te voy a formar, que ahora tengo gente, te formas en un curso de cocina que por lo menos lo que hace es un poco consolidar su, su experiencia con una formación o mejorar su currículum. Y hay gente que si no me viene la expectativa ajustada, o sea es que, es que nos pasaba antes, por ejemplo, con solicitantes de asilo, que no es mujer víctima de violencia de género, aunque sí que tengo alguna mujer solicitante de asilo... Pero bueno, sobre todo es... Vienen de trabajar en el pasado, sobre todo cuando vino tanta gente de Venezuela. Claro, venía gente que tenía unos puestos, eeh, muy altos y claro, llegaban aquí, se daban un golpe de realidad. Entonces sí que hay veces que tienes que ajustar un poquito el objetivo profesional, o redirigirle, o ver en qué se puede formar aquí para un poco, para que le valga su experiencia de su país con algo que le valga aquí. Porque nos pasaba, por ejemplo, contabilidad, pues decían contaduría, tal, como lo comentaban. Pero es que ni la formación es la misma, ni los, ni los programas informáticos son los mismos... Entonces, claro, eso es muy frustrante para una persona que viene, ¿no?, con... He trabajado toda mi vida en esto y aquí llego y no me vale... Digamos nada.

Y: Sí. ¿Esas frustraciones crees que luego las canalizan bien y son capaces de amoldarse a las opciones que tú les ofreces o... o no?

E5: Yo en ese sentido... Es que orientando como tal... Solo orientando llevo este mes. Es que yo me he dedicado al otro lado. Quiero decir, yo cuando he estado... Era ya gente que venía con ese objetivo ajustado por parte de las compañeras.

Y: ¿Y cómo crees que sería? Con el tiempo que llevas este mes.

E5: Yo creo que... A ver es que tú te puedes ajustar, tú por eso que trabajas con ellas un corto, medio y largo plazo. Es decir, un corto plazo que necesitas trabajar y que se ajuste a estos horarios por el cuidado de tus hijos o, o por circunstancias. Entonces, pues a lo mejor en un corto plazo nos tenemos que centrar en X, ¿vale?, pero no quiere decir que tú a un medio-largo plazo no podamos trabajar el objetivo profesional orientado a otra cosa, ¿sabes? Que siempre vienen abiertas, ¿qué va a depender? Pues de cómo este... Es que todo va a depender de la necesidad económica que tengas. Cuando vienes, por ejemplo, con una RAI, con un subsidio o con alguna otra cosa, sí que cuesta, eeh, o sea, no te dicen lógicamente a todo que sí, porque, a ver, buscan algo que mejore la prestación que tienen.

Y: Sí. O sea quizás sí que vienen con ciertas expectativas, ¿no?, y esas expectativas serán diferentes en función del perfil que me has dicho. A lo mejor un perfil más cualificado...

E5: Sí, y hay gente que estás ahora trabajando... Yo ahora tengo gente que le estás, pues ahora está aquí haciendo otra cosa o está buscando otra cosa, se está formando en otra cosa y a la vez está colocando sus estudios. O sea le estás ayudando o becando para que puedan homologar sus estudios. Es que depende. Ya te digo, como cada caso es un mundo, así que... Un poco lo que... Lo que ya te digo. No tengo nada ahí como digas "no, esto es así", "el 90% de los casos tal"...

Y: No, pero ya no tanto hablar de forma cuantificada de números, porque eso me da un poco más igual, sino aunque sean casos residuales, eeh, saber reconocerlos, ¿no? o una descripción de ellos mismos. Lo que te comentaba antes, que al final, lo que te digo, quizás hay expectativas distintas en función de la mujer que te venga por el pasado laboral que haya tenido antes, a lo mejor también a nivel económico influye...

E5: Claro. Si tú vienes a una mejora de empleo derivada o porque trabajas dos días o unas horas o tal, todo va a influir. O sea es lo que dices tú: tu experiencia laboral previa, si vienes de otro país, tu país de origen va a influir... Es que son muchísimas, muchísimas cosas. Es la situación previa de la mujer. Pues, eeh, como este también, o sea quiero decir, porque estamos hablando de unas mujeres que vienen con... Qué te voy a contar que no, que no sepas, ¿no? Que ver en qué situación también está en ese momento. Pues a lo mejor en ese momento no está para trabajar y te planteas con ello una formación. O... Depende, es que va a depender sobre todo, yo muchas veces lo veo en la urgencia económica que tenga la persona, fíjate.

Y: Y esa urgencia, como imagino lo que tú comentas, que la puedes ver distinta en función de las personas que te vienen, que no será la misma siempre, por lo que ya ahí puedes clasificar varios perfiles. Respecto a su urgencia económica, ¿tú luego con ellas trabajas de forma diferente?

E5: No. O sea yo el itinerario trabajo, eeeh, trabajo. Yo el itinerario que hago lo trabajo igual.

Y: Vale, o sea es lo mismo, ¿no?

E5: Sí, es lo mismo. Lo que pasa es que yo, por ejemplo, eeeh, para que te hagas una idea, ya no te hablo de las citas que tengan y tal, sino te hablo por ejemplo como hacemos la búsqueda de empleo. Yo la búsqueda de empleo, yo siempre les digo, eeeh, vamos a trabajar esto, la búsqueda en estos perfiles, ¿no?, que se ajustan a tu currículum, ¿vale? Mientras o se está formando otra cosa, bueno que... Digamos te ajustas a estos perfiles. Yo a todo el mundo... Yo no, yo a todo el mundo le, le ofrezco las ofertas por igual, independientemente que yo sepa, que a lo mejor por conciliación no va a poder. Pero es que yo se lo digo muchas veces, es que a lo mejor en este momento no puedes, pero dentro de dos días no me has dicho nada y tienes una amiga que te puede echar un cable o un subsidio que tenías no me has informado y ya, ya no lo tienes o se te ha acabado. Entonces yo en ese sentido, digamos que en cuanto a la, mmm, la oferta de vacantes que a mí me llega, se la ofrezco, se la ofrezco a todo el mundo igual, puedan o no puedan. Porque yo les digo, yo no soy quién, o sea que yo muchas veces se lo digo, para saber si a ti te puede interesar o no, prefiero que seas tú la que me diga si te interesa no a priori. Luego yo te hago una criba curricular, ¿no?, para ver si efectivamente te ajustas a lo que nos están pidiendo, y luego yo te mando a la empresa. Pero yo prefiero que sean ellas mismas las que vean si, si les interesa o no, o no la vacante.

Y: O sea que tú dirías que al final, como la forma de trabajar que tú tienes, que es mostrar las ofertas, independientemente de la persona que te venga, las necesidades podrían ser las mismas, ¿no? porque estás intentando mostrar todas las alternativas que hay.

E5: Claro, porque se supone que cuando vienen aquí, independientemente que tengan una mejora de empleo, la necesidad es encontrar un empleo. O sea, otra cosa es que sea un empleo porque no tienes empleo, otra cosa es que sea un empleo en mejores condiciones. Pero la necesidad de todas es la misma: que es encontrar un trabajo. Entonces yo desde esa base ya hablo con, o sea quiero decir, ya partimos el itinerario.

Ten en cuenta que yo ahora activas tengo casi 100 personas. Entonces intervenidas a lo mejor son 50, pero esas personas están activas, yo las tengo activas y, y, y se están nutriendo. Entonces, en el momento que, mmm, te van contando, como en cualquier itinerario, ¿no?, con la gente. Es una manera también de que, de que me vaya, de tener un seguimiento también de ellas, ¿no? Porque te, y que sobre todo agradecen mucho, yo, yo te hablo de ya no sólo de este proyecto, en general, pues que vean movimiento, ¿no?, de que tú veas que llegas a un sitio y que tienes un feedback y por lo menos llega una oferta, ¿no?, y que te llega algo. Que, que hay movimiento, que no es que llegas a un sitio, venga voy como voy a la oficina de empleo, me apunto, me meten en una bolsa de trabajo y nunca me llega nada. Pues, eeeh, lo que me trasladan ellas también es que agradecen también el, el que haya un movimiento, ¿no? que vea que haya ofertas, aunque, aunque luego haya más o menos, depende del perfil que, que, que tengas.