

"FORMING ONE'S EXPERIENCE" FROM SCHOOL TO AN ON-THE-JOB TRAINING SITUATION

*"Adquiriendo experiencia" desde el final de la escuela hasta
experimentar por primera vez en un trabajo profesional*¹

DURRIVE, Louis²

ABSTRACT

Through both their initial education and later vocational training, learners are more or less directly introduced to the working world so they can be prepared to face up its challenges. Yet it is widely acknowledged that, once in the field, they not only put what they have learnt into use, but they enrich it with first-hand experience too. Presenting a case study of some difficulties a young trainee faces with the latter aspect, this paper argues that the process of forming one's experience is best understood (by the searcher), encouraged (by the educator) and carried out (by the learner himself) when considered in the first place as a relational interaction.

Keywords: Field knowledge; Vocational training; Skills and apprenticeship.

RÉSUMÉ

Pour se préparer à relever les défis du monde du travail, les jeunes en insertion peuvent s'appuyer sur leur formation initiale, souvent suivie d'une formation professionnelle. Cependant il est largement admis aujourd'hui qu'ils ne se contenteront pas d'appliquer ce qu'ils ont appris : ils vont aussi s'enrichir de leur confrontation aux réalités du terrain. A partir de l'exemple d'un jeune apprenti en difficulté sur ce dernier plan, nous voudrions montrer que le processus de construction de l'expérience chez un débutant est mieux compris du chercheur, mieux accompagné par le formateur et mieux vécu par l'intéressé lorsqu'on l'envisage d'abord sous l'angle des interactions sociales.

Mots-clés: Savoirs d'expérience; Formation professionnelle; Compétences e apprentissage.

RESUMEN

Los estudiantes a lo largo de su educación inicial y más tarde en el ámbito vocacional, reciben información sobre el ambiente de trabajo con el fin de que salgan preparados para enfrentar algunos retos. Aún así se sabe que, una vez que están en campo, no solo aplican lo que han aprendido, sino que también enriquecen de primera mano su experiencia. Al ofrecer casos de estudio sobre algunas dificultades con las que el joven estudiante podría enfrentarse en este último aspecto, la presentación nos invita a ver que el proceso de formación que uno experimenta se entiende mejor (por el investigador), es mejor inducido (por el educador) y efectuado (por el estudiante mismo) cuando se considera en primer lugar una interacción social.

Palabras clave: Conocimiento del campo; Entrenamiento vocacional; Habilidades y aprendizaje.

¹ Tradução em língua espanhola: Maria Cristina Alcantar Salcido, N'sanman Dago Rodrigue Narcisse.

² Doutor em Ciências da Educação pela Universidade de Estrasburgo (UNISTRA). Professor associado do Laboratório Interuniversitário de Ciências da Educação e da Comunicação (Lusec), da Faculdade de Ciências da Educação de Estrasburgo, França. E-mail: <louis.durrive@unistra.fr>.

Trainees are often unsettled by discrepancies between what they were taught in school and what they are asked in the workplace. The whole point of work-study training programs is to give students an opportunity to make their own experience and thus get some working experience. But what does “forming one’s experience” concretely mean? How does the apprentice eventually make the connections (between theory and practice) he felt he first lacked?

LEARNING FROM “THE TASK” (BOTH INTELLECTUALLY AND PRAGMATICALLY)

Professional didactics (PASTRÉ, 2006, p.109-121; VERGNAUD, 1996, p.275-292), for instance, tends to describe such a forming of experience as a two-dimensional process. Both on the cognitive and on the sensory-motor levels, experience gradually results from the meeting (in a determined *schema*) of a top-down “particularization” with a bottom-up “generalization”. Models (types) acquired in school are thus “adapted” by the learner to match the different situations (tokens) he encounters – while the significant features of these situations are simultaneously “conceptualized” (classified through abstraction) to better embody the models. Whereas Kant (1998, p.271-277) originally conceived the function of *schemata* as purely cognitive (intellectual), Vergnaud (1996) and Pastré (2006) follow Piaget (1969, p.19-20) to consider the *schema* as an interface between concept and gesture, knowledge and action, theory and practice. Accordingly, “forming one’s experience” through professional activity means both facing up the concrete implications of a work

Los alumnos a menudo se inquietan por algunas diferencias encontradas contra lo que les han enseñado en la escuela y lo que se les pide que hagan en el lugar de trabajo. Lo más importante en un programa de capacitación es ofrecer al alumno la oportunidad de experimentar por sí mismo y así progresar en su propia experiencia de trabajo. Pero concretamente, ¿Que significa “la formación de la propia experiencia”? ¿Cómo es que el alumno relaciona eventualmente estas conexiones (entre la teoría y la práctica) que al principio sentía que le faltaban?

APRENDIENDO DE “LA TAREA” (TANTO INTELLECTUAL COMO PRAGMÁTICAMENTE)

Didactas profesionales (PASTRE, 2006, p.109-121; VERGNAUD, 1996, p.275-292), por ejemplo, tienden a describir la formación de la experiencia como un proceso de dos dimensiones. En ambos niveles: cognoscitivo y sensor-motor, la experiencia se va dando gradualmente por medio de (en un esquema determinado) una «particularización» de arriba hacia abajo con una «generalización» de abajo hacia arriba. Los modelos (tipos) adquiridos en la escuela por lo tanto son «adaptados» por el alumno para que coincidan con las diferentes situaciones (mostradas) que vaya enfrentando - mientras que las características importantes de estas situaciones se van “conceptualizando” simultáneamente (clasificados por conceptos) para adaptar mejor los modelos. Mientras que Kant (1998, p.271-277) concibió originalmente la función de los esquemas como puramente cognoscitiva (intelectual), Vergnaud (1996) y Pastré (2006) siguen a Piaget (1969: 19-20), al considerar el esquema como un punto medio entre el concepto y el gesto, el conocimiento y la acción, la teoría y la práctica. En consecuencia, «la formación de la experiencia» a través de la actividad profesional significa enfrentar los retos

situation *and* taking a step back to consider the issues at hand. Therefore, the connections we make are both developing our initial models with new facts *and* analyzing the new facts on the basis of the models.

And yet, there seems to be more to it. We just suggested that the force of this educational model comes from its refusal to separate the cognitive and the practical. And indeed logical (abstract) reasoning *and* bodily dispositions (trained gestures, routine postures, dexterity developed through practice) are intertwined in the technical know-how trainees work on using what has been learnt at school. But these two dimensions (the logical, the practical) give an incomplete picture of the gaining of experience, as long as they are not supplemented by a third dimension (thus giving depth to the whole process) – namely, the relational.

Rather than discussing the issue theoretically, we would like here to show – through the brief presentation of a case study – what difference it makes (when it comes to better understanding *how experience is formed*) to consider professional activity from a relational perspective, in the first place. The present case study is based on a series of self-confrontation interviews,³ performed as part of an action research program which is itself incorporated within the framework of an accredited professional training center. Still fully on a voluntary basis, involvement of the trainees in the experiment is therefore integrated part of their training - precisely because

concretos de un ambiente de trabajo y valorar los puntos en cuestión. Por lo tanto, las conexiones que hacemos son el desarrollo de nuestros modelos iniciales con nuevos hechos y el análisis de los nuevos hechos sobre la base de los modelos.

Y, sin embargo, parece que hay más sobre esto. Hace poco sugerimos que la fuerza de este modelo educativo proviene de su negativa de separar lo cognoscitivo con lo práctico. Y es lógico, (en forma abstracta) el razonamiento y su disposición corporal (entrenamiento de gestos, posturas de rutina, la destreza desarrollada a través de la práctica) se entrelazan con el trabajo técnico que día a día los alumnos van experimentando al aplicar los conocimientos adquiridos en la escuela. Pero estas dos dimensiones (lógica y práctica) no ofrecen una imagen completa sobre la experiencia que van ganando, siempre y cuando no se complementen con una tercera dimensión (aunque se le da profundidad a todo el proceso) - es decir, la laboral (esencialmente los aspectos relacionales de la situación de trabajo).

En lugar de discutir el tema teóricamente, nos gustaría mostrar - a través de una breve presentación de un caso de estudio – cuál es la diferencia (cuando se trata de comprender mejor cómo se va formando la experiencia) a considerar principalmente en la actividad profesional desde una perspectiva laboral. Este caso de estudio se basa en una serie de entrevistas de autoconfrontación,¹ realizado como parte de un programa activo de investigación, incorporado en el programa de un centro de entrenamiento de formación profesional. Aún así, de forma totalmente voluntaria, los alumnos involucrados en el experimento son integrados por lo tanto como parte de su

³ For detailed account of this qualitative data collection method, see Von Cranach and Kalbermatten (1982, p.144-145).

¹ Para mayor detalle sobre este método de recolección de datos cualitativos, véase von Cranach y Kalbermatten (1982, p.144-145)

selfconfrontation remains the most effective means of learning from one's on-the-job activity (that is: of forming one's experience). Classically, self-confrontation interviews alternate two phases, slightly spaced out in time: first the subject is filmed at work with the less interference as possible; second he is suggested to comment on and react to his own decisions and motives while viewing the recordings with his mentor. Here, for purposes of the experiment, we introduced a slight variant in the second phase: interviewer and interviewee watch the same film twice, focusing the first time on what happens with the environment ("the task"), then focusing the second time exclusively on what happens when dealing with the others ("the service").

As we will see in this short account of one case, retrospectively studying his own concrete management of constraints - that is: his interaction with the technical aspects of the situation - helps the trainee to progress on the cognitive and on the pragmatic dimensions of his work, because the feedback he gets from this exercise challenges both his analysis of the situation at the time and his way of handling with it. The top-down and bottom-up approaches effectively meet to shape on-the-spot experiences into a long-term reflective field experience; but still we are reasoning only on "the task" and its fulfillment - *as if* a work situation merely consisted in some face-to-face with the reality of what you have to do and that of the conditions in which you have to do it. But a job involving absolutely no one but the operant is actually inconceivable: every

entrenamiento – precisamente porque su auto-confrontación queda como el medio más efectivo de aprendizaje (es decir: la formación de la propia experiencia). Usualmente, las entrevistas de auto-confrontación alternan dos fases, ligeramente espaciadas entre una y otra: primero el sujeto es filmado en su trabajo con la menor interferencia posible; segundo, se le sugiere comentar y reaccionar a sus propias decisiones y acciones con su mentor, durante la proyección de las grabaciones. Aquí, por razones experimentales, aplicamos una ligera variante en la segunda fase: el entrevistador y el entrevistado ven la misma película dos veces, la primera vez enfocándose en lo que sucede en el ambiente («la Tarea»), y la segunda vez, se centra exclusivamente en lo que sucede cuando interactúa con los demás («el Servicio»).

Como veremos en este breve relato de un caso, que estudia retrospectivamente su propia gestión concreta de restricciones - es decir: su interacción con los aspectos técnicos de la situación - ayuda al alumno a progresar en las dimensiones de lo cognoscitivo y lo pragmático de su obra, porque debido a la retroalimentación que recibe de este ejercicio, lo confronta tanto para analizar su situación en el momento como para elegir una vía de manejarlo. Los acercamientos arriba-abajo y abajo-arriba cumplen su función efectivamente, para dar forma a las experiencias sobre el campo de trabajo hacia una experiencia de largo plazo en el área del pensamiento; pero aún así, estamos trabajando solamente «la tarea» y su cumplimiento - como si una situación de trabajo sólo consistiera en enfrentarse cara a cara con la realidad de lo que tiene que hacer y aquellas condiciones en donde tiene que hacerlo él mismo. Pero un trabajo donde no se involucra absolutamente a nadie sino

task is such because of “the service” it provides - that is: because of its use for clients, colleagues and hierarchy. Now the process of forming *relational* experience - in other words: of learning *from the service* - may very well involve mechanisms or operations that are irreducible to cognitive or pragmatic ones (one may think of social, emotional, motivational or axiological components, for instance). And if those are actually contributing to the testing and remolding of bookish knowledge at the workplace, all these issues need to be acknowledged, for the mentioned discrepancies (between “theory” and “practice”) to be taken care of. Our brief case study will thus try to suggest what change that would make.

DIFFICULTIES IN FORMING ONE’S OWN EXPERIENCE: ANALYZING THE CASE OF MATTHIAS

Matthias is an 18-year-old young man who holds a certificate in food distribution and tries to get employed as a shop assistant in a supermarket. He was acknowledged the status of handicapped worker, as he was diagnosed as having a form of dyspraxia (a developmental coordination disorder forcing him to perform consciously certain gestures that normally require no thought). Matthias is eager to get a job but so far all his attempts have failed, as every potential employer eventually turned him down over the same reason: he is said to be exceedingly slow. The trainee gladly agrees to be filmed on duty, one morning during his current job placement. It has already been several weeks since he was assigned in the bakery and pastry department of this supermarket, and he has no

únicamente al operador es prácticamente inconcebible: cada tarea se debe por sí misma según «el servicio» que ofrece - es decir: cómo se aplica al cliente, colegas y jerarquía. Ahora el proceso de formación de la experiencia laboral - en otras palabras: aprender *del servicio* - puede muy bien involucrar mecanismos u operaciones que son irreducibles a las cognoscitivas o pragmáticas (uno puede pensar en los componentes sociales, emocionales, motivacionales o axiológicos, por ejemplo). Y si realmente están contribuyendo a la prueba experimental y remodelan el conocimiento académico en el lugar de trabajo, todas estas cuestiones tienen que ser comunicadas, ya que las discrepancias mencionadas (entre «teoría» y «práctica») deberán ser atendidas. Nuestro breve caso de estudio por lo tanto podría sugerir cual es la diferencia.

DIFICULTADES AL FORMAR NUESTRA PROPIA EXPERIENCIA: ANALIZAR EL CASO DE MATÍAS

Matías es un joven de 18 años de edad, quien obtuvo su diploma en distribución de alimentos y busca empleo como asistente en un supermercado. Se le informó sobre las condiciones de trabajo para discapacitados ya que se le diagnosticó un tipo de displasia (un desorden de coordinación en su desarrollo que lo fuerza conscientemente a realizar ciertos movimientos que normalmente no requieren su voluntad para realizarlos). Matías está ansioso por conseguir un trabajo, pero hasta ahora todos sus intentos han fracasado, ya que cada empleador potencial lo rechazaba por la misma razón: él dice que es muy lento. El alumno acepta de buen grado que lo graben una mañana, mientras está trabajando, en el área asignada. Ya han pasado varias semanas desde que fue asignado para trabajar en el departamento de panadería y repostería de este supermercado y no tiene

difficulty explaining how everything is organized and what exactly he is supposed to do. In between production and commercialization, his job is to pack the products and display them on the correct shelves - a task that comprises checking both the supply and the use-by dates.

Though all fully benevolent towards Matthias, his mentor and the rest of the staff are unanimous in their final assessment: it is impossible to hire this young man - even if he is serious and hardworking - because of his slowness.

First debriefing: analyzing the situation from the perspective of the task

Even if his ways of doing things are sometimes a little confusing, Matthias's attitude reveals many evidences of his understanding as well as of a certain skill with the technical operations. Having to handle various machines, having to keep up the rhythm, having to sort the wide range of products: all these aspects of the task challenge him to reason logically and get organized in order to be at the right time at the right place. Quality check, labeling codes and layout of displays also require attention and discernment from him.

The video starts with the bagging of bread stage. The baked goods are let to cool down from out the oven, and then carried in trays to the locale where they are to be sacked. Here Matthias looks hesitant; the way he arranged his work surface forces him to constantly bend down when collecting the baguettes - and these backwards and forwards movements slow him down. Rather than proceeding in two steps, he wastes more time trying to pry open

dificultades para explicar cómo está todo organizado y qué es exactamente lo que se supone que debe hacer. Entre la producción y comercialización, su trabajo consiste en empaquetar los productos y mostrarlos en el exhibidor correcto - una tarea que comprende ambos aspectos verificar las fechas de caducidad y la rotación de los productos.

Aunque totalmente benevolente hacia Matías, su mentor y el resto del personal son unánimes en su evaluación final: es imposible contratar a este joven - incluso si es serio y trabajador - debido a su lentitud.

Primer interrogatorio: análisis de la situación desde la perspectiva de la tarea

No obstante su forma de hacer las cosas que a veces son un poco confusas, la actitud de Matías revela muchas evidencias de su conocimiento, así como de una cierta habilidad para actividades técnicas. Tener que manejar varias máquinas, tener que mantener el ritmo, tener que ordenar una amplia gama de productos: todos estos aspectos sobre su trabajo, representan un reto para razonar lógicamente y organizarse con el fin de estar en el momento adecuado y en el lugar correcto. Controlar la calidad, códigos de etiquetado y el diseño de los exhibidores también requiere de su atención y buen juicio.

El video comienza con el embolsado en el área del pan. Los productos horneados se dejan enfriar fuera del horno, y luego se transporta en charolas hacia donde deberá ser despachado. Aquí Matías se ve indeciso; la forma en que arregló su área de trabajo le obliga a agacharse constantemente para recoger las barras de pan - y estos movimientos hacia atrás y hacia adelante hacen que sea más lento. En lugar de proceder en dos etapas, pierde más tiempo

each bag (squeezed from the stacking) with an end of the baguette.

Once the batch is bagged, each item has to be identified and labeled. Therefore, the next part shown in the video deals with encoding and printing the labels. The fear of making a mistake seems to paralyze the trainee at times. Several times in a row, he stands still then leaves to ask the baker if the code he was about to enter is correct. Commenting on this part of the film, Matthias tells: "I knew the answer... but I was overcome by doubt". Once reassured about the coding, he shows irrefutable dexterity with the labeling itself: printing a series of stickers, he catches each on the tip of a finger and swiftly presses them on the surface of the matching bags, right in the center. "A trick to go faster", Matthias comments as he sees the images. Depending on the size of the product, he places its sticker perpendicularly or longitudinally – so customers may read it more easily. All these details matter, as they will turn out to be decisive when the issue of his lack of experience will be raised.

As far as open packagings (such as the paper bag wrapping baguettes) are concerned, packing operations are over, so the final stage before purchase is now the display. The film shows Matthias coming and going from the back shop to the shelves, carrying only a few items at a time. When asked if this way of doing was not a waste of time, the interviewee argues that it allowed him to spread the baked goods gradually - category by category.

tratando de forzar la apertura de cada bolsa (empujando desde el apilamiento) con un extremo de la barra de pan.

Una vez que el lote se embolsó, cada elemento tiene que ser identificado y etiquetado. Por lo tanto, el siguiente paso que muestra el video tiene que ver con la codificación e impresión de las etiquetas. A veces, el miedo a cometer un error parece paralizar al aprendiz. En varias ocasiones seguidas, se detiene y entonces va a preguntar a la persona que hace el pan si el código que estaba a punto de sacar era el correcto. Al comentar sobre esta parte de la película, Matías dice: "Yo sabía la respuesta... pero me invadió la duda". Una vez tranquilizado acerca de la codificación, que muestra la destreza irrefutable con el etiquetado en sí: la impresión de una serie de etiquetas, él coge cada una con la punta de un dedo y rápidamente las presiona sobre la superficie de las bolsas, justo en el centro. "Es un truco para hacerlo más rápido", comenta Matías cuando ve las imágenes. Dependiendo del tamaño del producto, coloca su etiqueta perpendicularly o longitudinalmente - para que los clientes puedan leer más fácilmente. Todos estos detalles son importantes, ya que son decisivos cuando se plantea la cuestión de su falta de experiencia.

Refiriéndonos a los paquetes abiertos (tales como bolsa de papel para envolver las barras de pan), las operaciones de empaque quedaron terminadas, así que la última etapa antes de la compra es ahora el exhibidor. La película muestra a Matías ir y venir de la parte trasera de la tienda hacia los exhibidores, cargando sólo unos cuantos elementos a la vez. Cuando se le preguntó si esta forma de trabajar no era una pérdida de tiempo,

Pastries and savory products - on the contrary - are to be packed in sealed bags, and this little difference changes the whole process. The sacks (now in bundle) are of various size and shape; some are supposed to contain two products, while others just one; bags are tearing easily both because of air holes (for preservation of the food) and because they are very deep (to be cut afterwards to the required dimensions).

Despite his several weeks of experience, Matthias seems a bit lost. At stage one, he gropes about the right bag type, he seizes the cakes a little too abruptly (at the risk of damaging them), he has not figured out yet how to best avoid tearing the bags when its contents fall to the bottom – either slowing it down with one hand or laying each bag flat on the work surface beforehand. At stage two, an incident occurs: the printer gets jammed. The baker must step in, open the hood and rub the roller clean to remove glue stains. Slightly annoyed, she gently points out to Matthias that it had already happened twice that morning and tells him not to pull so hard on the stickers coming out from the machine. Asked to comment on that scene, the interviewee explains: “That’s because I always want to go too fast!” – quite paradoxical, coming from someone who is always criticized for being slow. Actually, over the day, Matthias will cause several incidents because of his haste in performing the different tasks.

The second to last stage (before the display) thus consists in sealing and cutting off the bags. This two-step operation involves another machine:

el entrevistado sostiene que le permitió difundir los productos horneados gradualmente - categoría por categoría.

Las pastas y productos salados - por el contrario - deben empacarse en bolsas selladas y esta pequeña diferencia cambia todo el proceso. Las bolsas (ahora en paquete) son de varios tamaños y formas; algunos se supone que contienen dos tipos de productos, mientras que otros sólo contienen uno; las bolsas se están destruyendo fácilmente tanto por los agujeros de aire (para conservar en buen estado la comida) y debido a que son muy profundas (se deben cortar después a las dimensiones requeridas).

A pesar de que lleva ya varias semanas trabajando, Matías parece que está un poco perdido. En la primera etapa, busca a tientas el tipo de bolsa correcto, toma los pasteles en forma muy brusca (con el riesgo de dañarlos), todavía no ha descubierto la forma idónea para no romper o dañar las bolsas cuando su contenido cae al fondo - ya sea introduciendo poco a poco con una mano o colocando previamente cada bolsa de forma plana sobre la mesa de trabajo. En la segunda etapa, se produce un incidente: la impresora se atasca. La persona que hace el pan debe intervenir, abrir la tapa y frotar el rodillo para limpiarlo y eliminar los residuos de pegamento. Un poco molesta, le hace ver suavemente a Matías que ya había sucedido esta situación dos veces esa mañana y le indica que no debe jalar tan duro las etiquetas que salen de la máquina. Al preguntarle sobre esa escena, el entrevistado explica: “Eso es porque yo siempre quiero ir demasiado rápido!” - bastante paradójico, viniendo de alguien que siempre es criticado por su lentitud. En realidad, durante el día, Matías causará varios incidentes a causa de su precipitación al realizar sus distintas tareas.

first the loose end of the bag is processed through a scotch-tape winder, then the surplus of plastic bag is sliced off by a rotating blade. Here the trainee looks unsettled, yet he stays composed. Matthias tries to coil the loose end of the bag so it can fit in the winder slit, but the suitable thickness is hard to obtain. Now the tape is bound askew, because the whole device is unsteady (it cannot be screwed to the table, for the work surface must remain multipurpose). Plastic waste is piling up around him as the number of unsuccessful attempts increases. Eventually he overcomes the task, having dealt with every item of the batch, and thus he can proceed to the display - but not without taking time to dispose of the waste, for practical reasons (as he tells the interviewer) but perhaps also because it was a bit humiliating for him.

In the end, Matthias completed all the tasks that were required to him. Admittedly, he is still a novice, but there is no reason why he could not get better over time. Forming his experience through practice will indubitably develop his cognitive as well as his bodily aptitudes: habits of thought and accustomed gestures will both *set in* and *adapt* to contextual variation. On the logical and pragmatic dimensions, such *schemata* will effectively enhance what he has learnt in school and during his vocational training. As for the present obstacles which may hold up his progression, the second part of this case study will suggest that they are not *physical* (relating to the tasks) as much as they are *relational* (and thus relating to the service).

La penúltima etapa (antes del exhibidor) consiste por lo tanto en el sellado y corte de las bolsas. Esta operación de dos pasos implica otra máquina: primero el extremo suelto de la bolsa se procesa a través de una bobinadora de cinta scotch, entonces el excedente de la bolsa de plástico se corta con una cuchilla giratoria. Aquí el alumno se ve indeciso, pero estable. Matías intenta enrollar el extremo suelto de la bolsa para que pueda encajar en la ranura de la devanadora, pero para obtener el grosor adecuado cuesta trabajo. Ahora, la cinta está torcida, porque todo el dispositivo es inestable (no puede atornillarse a la mesa, porque el área de trabajo debe permanecer como multiusos). Los residuos plásticos se acumulan a su alrededor y aumenta el número de intentos fallidos. Finalmente supera el inconveniente, después de haberlo intentado con cada elemento del lote, y por lo tanto puede proceder al exhibidor - pero no sin tomarse el tiempo para eliminar los residuos, por razones prácticas (como le dice al entrevistador), pero tal vez también porque fue un poco humillante para él.

Al final, Matías terminó todas las tareas que le asignaron. Es cierto, sigue siendo un novato, pero no hay razón alguna para no mejorar con el tiempo. La formación de su experiencia a través de la práctica será indudablemente desarrollar su cognoscitiva, así como sus habilidades físicas: hábitos de razonamiento y gestos realizados según su costumbre, ambos se establecerán y se adaptarán a la variación contextual. En las dimensiones lógicas y pragmáticas, tales esquemas mejorarán efectivamente lo que ha aprendido en la escuela y a lo largo de su formación profesional. En cuanto a los obstáculos presentados que pudieran detener su avance, la segunda parte de este caso de estudio propondrá que no son tanto físicos (en relación con las tareas) como laborales (y relacionados con el servicio).

Second debriefing: analyzing the situation from the perspective of the service

Watching one more time the same film, interviewer and interviewee now try to focus on the interactions between people. To fulfill the service duties concretely means combining the success of the tasks with the expectations of the other group members. And in the present case, that is precisely where the shoe pinches: Matthias manages to carry out every task but at the cost of coordination with his team. Such a matter of fact is certainly not an immutable fate, and the whole point of collectively changing our tasks-centered perspective on work situations is to help both the trainee and his coworkers realize how much the *whys* and *hows* (that is: the ins and outs of *service*) decide each time "*what* must be done" (that is: the contents of the *task*).

The opening shot of the video is already revealing. Situated in the back shop, the locale the four teammates must share is really narrow - which is a fact, an objective constraint, thus regarding the first two dimensions (those of the task) - but each employee handles this very fact quite differently. The mentor (who is the person in charge) periodically passes by and only stays when necessary; the baker tries to make room on the work surface and clear out the alley whenever she has to leave the place; an apprentice - better at ease with the job than the trainee is - gets around easily in the cramped space but does not care to tidy up behind herself (precisely because she still lacks this ability to put oneself in the other's shoes which is so typical of

Segundo interrogatorio: análisis de la situación desde la perspectiva del servicio

Al ver una vez más la misma película, entrevistador y entrevistado tratarán ahora de centrarse en la interacción de las personas. Para cumplir con las tareas de servicio, significa concretamente combinar el éxito de dichas tareas con las expectativas de los demás miembros del grupo. Y en este caso, que es precisamente donde aprieta el zapato: Matías se las ingenia para llevar a cabo todas las tareas, pero a costa de coordinarse con su equipo. Tal es el caso que, sin duda no es un destino inmutable, y el punto medular de cambiar colectivamente nuestra perspectiva "centrada en las tareas" de las situaciones de trabajo es ayudar tanto al alumno como a sus compañeros de trabajo y ver que tanto influyen los porqués y los cómo (es decir: los entresijos del servicio) para decidir cada vez " lo que debe hacerse" (es decir: el contenido de la tarea).

El inicio del video ya es revelador. Ubiquémonos en la parte trasera del negocio, el local es muy pequeño y cuatro de sus compañeros deben compartirlo - en realidad, es una limitación objetiva si se relaciona con las dos primeras dimensiones (las de la tarea) - pero cada empleado se las arregla de distinta manera. El mentor (el encargado) pasa periódicamente y solo se detiene cuando es necesario; la persona que hace el pan intenta hacer espacio en el área de trabajo y desaloja el pasillo cuando tiene que dejar el lugar: el primer aprendiz - más llevadero con el trabajo que el alumno Matías - se mueve más fácilmente en el pequeño espacio pero no le importa la maraña atrás de él (precisamente porque le falta habilidad para colocarse en los zapatos de los demás, lo que es muy típico en los

experienced workers). As for Matthias, he behaves just as if he was trying to become invisible: making his best not to disturb anyone, he settles for a mere corner of the table.

At stage one, he fills up this tiny workspace with the paper bags and has to bend down each time he fetches a baguette from the trays he left on the floor. If one of his maneuvers requires more space, he waits for the colleague to finish his - rather than asking to share the free space. The video shows him incessantly turning around (or even turning back) to check if he did not leave anything behind on a table, in a display, on the floor, in a tray. His frenzy for control is symptomatic of a need to be irreproachable towards his colleagues and manager. At stage two, he checks every label coming out of the printer to make sure its identification is correct. When asked about this extra caution, the interviewee answers: "One has to be careful with the machine, because several people use it at the same time". It is true that whenever a prior entry has not been erased, the labeling is faulty - but his systematic zeal takes most of his time. About the final stage, Matthias already explained the rational motive of his comings and goings carrying only a few items at a time; but when he is asked why he did not apply the same strategy using the provided cart, the reason he gives is of relational nature: "The others may have needed it". And - we could probably add - maneuvering the cart necessarily blocks passage, while Matthias takes too much care not to bother anyone.

As we review with him the numerous images that show him asking the baker for advice (on the right bag type, on the correct bar code, on the best

trabajadores experimentados). En lo que concierne a Matías, se comporta como si quisiera ser invisible; haciendo su mejor esfuerzo para no molestar a nadie, se posiciona en una esquina de la mesa.

En la primera etapa, llena este pequeño espacio de trabajo con las bolsas de papel y tiene que agacharse cada vez que necesita tomar una barra de pan de las bandejas que dejó en el suelo. Si una de sus maniobras requiere más espacio, se espera a que el compañero termine lo suyo - en lugar de pedirle que compartan el espacio libre. El video muestra como se voltea incesantemente (o incluso voltea hacia atrás) para comprobar si dejó algo encima de la mesa, en un exhibidor, en el suelo, en una bandeja. Su delirio de control es un síntoma de la necesidad de ser irreproachable frente a sus colegas y frente al gerente. En la segunda etapa, comprueba que cada etiqueta que sale de la impresora esté debidamente identificada. Cuando se le preguntó acerca de esta precaución adicional, la respuesta del entrevistado fue: "Uno tiene que tener cuidado con la máquina, porque varias personas la utilizan al mismo tiempo". Ciertamente, cuando no se borra la impresión anterior, el etiquetado sale con defecto - pero el sellado sistemático ocupa la mayor parte de su tiempo. Sobre la etapa final, Matías ya ha explicado el motivo de sus vueltas continuas llevando unos cuantos elementos a la vez; pero cuando se le pregunta por qué no se aplica la misma estrategia con el carrito existente, la razón que da es de naturaleza laboral: "Los otros pueden necesitarlo". Y - probablemente podríamos añadir que - maniobrar con el carro necesariamente bloquearía el paso, mientras que Matías tiene mucho cuidado de no molestar a nadie.

Al analizar con él las numerosas imágenes que lo muestran pidiéndole consejo a la persona que hace el pan (el tipo de bolsa correcto, código de barras

layout of display) to the point that he prevents her from working properly, he explains: "Each time I am not sure about something, I have to ask her... otherwise I would make a mistake and that would waste her time as much as mine - because she would then have to fix and redo everything". In other words: since he does not manage to take on the risk of being wrong, the trainee keeps asking to be assured that he is right. And comforting himself in this dependence, he convinces himself of this paradoxical statement: to avoid bothering her, I keep interrupting her work.

Finally, once the video is over and in the course of conversation, Matthias compares his present situation with a previous working experience: "During my vocational training, I used to be a trainee in the drinks department of some supermarket. They were really pleased with my work, they did not notice my acknowledgment..." This statement retrospectively casts an interesting light on what has been depicted on this video – regarding the respective parts played by the physical and the relational components of his disability in the difficulties he has to get a stable job. Moreover, we believe such peculiar phrasing is in itself meaningful: paradoxically, the most important thing to Matthias is that his recognition remains unrecognized.

DISCUSSION AND CONCLUDING REMARKS

Now everyone hopes this young man will find work, but not everyone agrees on the conditions at which his improvements would help. "Matthias reaches 30% of productivity", the shop manager says. "Over time he could add

correcto, en el mejor exhibidor) hasta el punto de que él le impide trabajar adecuadamente, explica: "Cada vez que no estoy seguro de algo, tengo que preguntarle... de lo contrario cometería un error y esto haría perder tanto su tiempo como el mío - porque entonces tendría que corregir y rehacer todo". En otras palabras: como el no quiere correr el riesgo de equivocarse, el alumno sigue preguntando para asegurarse que está en lo correcto. Y en su zona de confort a través de esta dependencia, se convence a sí mismo de esta afirmación paradójica: para evitar molestarla, sigo interrumpiendo su trabajo.

Por último, cuando se termina el video y transcurre la conversación, Matías compara su situación actual con una experiencia de trabajo anterior: "Durante mi formación vocacional, solía ser un aprendiz en el departamento de bebidas de un supermercado. Estaban muy contentos con mi trabajo, pero no se dieron cuenta de mi aprendizaje...". Esta declaración pone en forma retrospectiva un punto interesante sobre lo que ha representado este video – relacionado con las partes jugadas tanto el componente físico como el laboral sobre su discapacidad y las dificultades que tiene para conseguir un trabajo estable. Por otra parte, creemos que tales frases son muy peculiares y significativas por sí solas: paradójicamente, lo más importante para Matías es que su reconocimiento sigue sin ser reconocido.

DISCUSIÓN Y OBSERVACIONES FINALES

Ahora todo el mundo espera que este joven encuentre trabajo, pero no todos están de acuerdo cómo podría ayudar su condición. "Matías llega al 30% de productividad", comenta el encargado de la tienda. "Con el tiempo él podría añadir otro 10%, pero difícilmente algo

another 10%, but barely more". Being his mentor in the company, he suggests some tips to work on this and that – but he does not leave a task-centered perspective, where all the issues boil down to reasoning and dexterity. On the contrary, our case study tends to show these two components are not the ones mostly impeding the trainee. We saw that there was nothing in this job that he could not do. Accordingly, the trainee's difficulties came from his slowness – but what is it the symptom of? When considering work situations as a mere face-to-face between man and the real, there is no other option than ascribing this lack of speed to biological factors *exclusively*. Yet, not only has the first debriefing highlighted definite agility in the trainee's gestures, but the second one systematically stressed the decisive influence of relations with colleagues (and customers) in his occasional clumsiness. Haste, detours, irresolution, frenzy for control, need for constant reassurance, etc. form a relational complex that contributes for a very large part to the trainee's professional challenge.

It is not uncommon to read that disability entails both the direct effect of an organic impairment *and* the indirect (social) effect of what this impairment represents to the eyes of the others. Though certainly true, this is not the point we are trying to make. To consider work situations as a social interaction *in the first place* would allow the different protagonists of this case study to see *how* the forming of his experience would effectively make the trainee progress. Indeed, in a strictly tasks-centered perspective, of what use would experience be for a disabled person? To a certain extent, it would improve his or her cognitive

más". Al ser su mentor en la empresa, sugiere algunos consejos para trabajar en esto o aquello – pero él no deja una perspectiva centrada en las tareas, en el que todos los problemas se reducen a un razonamiento y destreza. Por el contrario, nuestro caso de estudio tiende a mostrar estos dos componentes que no son los que obstaculizan a la mayoría de los aprendices. Vimos que no había nada en este trabajo que no pudiera hacer. En consecuencia, las dificultades del aprendiz vinieron de su lentitud, pero ¿Cuál es el síntoma? Al considerar las circunstancias de trabajo, tales como enfrentar cara a cara la persona con la realidad, no hay más remedio que atribuir esta falta de velocidad a factores biológicos exclusivamente. Sin embargo, no sólo el primer interrogatorio destacó la agilidad en los gestos del aprendiz, sino que en el segundo destacó sistemáticamente la influencia decisiva de las relaciones con sus compañeros (y clientes) en su torpeza ocasional. Precipitación, desvíos, irresolución, el furor por el control, necesidad de reafirmación constante, etc. forman una situación laboral compleja que influye fuertemente en el reto profesional del alumno.

No es muy común leer sobre lo que supone la discapacidad tanto el efecto directo de una alteración orgánica y el efecto indirecto (social) en cuanto a lo que esta alteración representa a los ojos de los demás. Aunque sin duda es verdad que este no es el punto que estamos tratando de resaltar. Considerar situaciones de trabajo como interacción social en primer lugar permitiría ver a los distintos protagonistas de este caso de estudio, la formación de su experiencia efectivamente cómo ayudaría. Ciertamente, desde un punto de vista centrado en esta perspectiva, ¿de qué serviría la experiencia para una persona con discapacidad? Hasta cierto punto, ayudaría a mejorar su dominio

and pragmatic mastering of the task. But, as Matthias's mentor put it, there is a definite limit to such improvement. On the contrary, if the third (relational) dimension of the situation is taken into account, the whole picture gains in depth and we clearly see all the room for improvement there is for Matthias to become an autonomous professional.

In no way is this conclusion limited to the case at hand. Among many other case studies, we chose to present the one of Matthias because the common tendency to take everything back to his disability fully illustrates our tasks-centered bias. Now as teachers or trainers we often consider the present or future work situations of our students, particularly to picture how the concepts and models we present them are going to be put into action. Hypotheses we make on that matter do anticipatively influence the way we teach and pass on this knowledge. Undoubtedly such adjustments are a way of narrowing the discrepancies between theory and practice we mentioned to begin with. This is why completing our usual two-dimensional understanding of work situations with their relational aspect can effectively contribute to this process - by modulating the way we present students the lessons. Even more importantly: it allows us to prepare them to face up this specific kind of discrepancy (between two-dimensional models and a three-dimensional reality), for the complexities of the working world they will have to handle are largely attributable to social relations. And if anything else, such an "in-depth" perspective may still be inspiring so

cognoscitivo y pragmático en sus tareas. Pero, como el mentor de Matías dijo con su perspectiva, "hay un cierto límite para esta mejora". Por el contrario, si se toma en cuenta la tercera dimensión (laboral), todo el conjunto sale ganando y claramente vemos el margen de mejora para Matías, pudiendo alcanzar así una autonomía profesional.

De ninguna manera esta conclusión está limitada al caso en cuestión. Entre muchos otros casos de estudio, se optó por presentar la de Matías porque la tendencia común a tomar como pretexto su discapacidad, ilustra muy bien la forma de trabajar centrándose en las tareas. Ahora, como profesores o instructores, a menudo consideramos las situaciones laborales presentes o futuras de nuestros estudiantes, concretamente, para que se formen una imagen sobre los conceptos y modelos que se les presentaran y los pongan en práctica. Las hipótesis que hacemos en esta materia influyen de manera anticipada en la forma de enseñar y transmitir este conocimiento. Sin lugar a dudas, estos ajustes son una manera de reducir las discrepancias entre la teoría y la práctica que mencionamos al principio. Esta es la razón por la que debemos complementar nuestra comprensión habitual de las dos dimensiones de las situaciones de trabajo, con su aspecto laboral y puede contribuir eficazmente a este proceso - modulando la forma como se presentan las lecciones a los estudiantes. Más importante aún, nos permite prepararlos para afrontar este tipo específico de controversias (entre los modelos bidimensionales y una realidad tridimensional), por la complejidad del mundo laboral que tendrán que enfrentar y que es en gran parte atribuible a las relaciones sociales. Y si todo lo demás, se ve desde una perspectiva "a profundidad" puede

as to why *experience is always in the making* – a fact which (as the statement of Matthias’s mentor proves it) remains commonly overlooked.

ser fuente de inspiración a fin de que la experiencia sea siempre en la práctica - un hecho que (como lo prueba la declaración del mentor de Matías) sigue siendo comúnmente pasado por alto.

REFERENCES / REFERENCIAS

KANT, Immanuel. **Critique of pure reason**. Translated by Paul Guyer and Allen. W. Wood. Cambridge, New York: Cambridge University Press [1781] (1998).

PASTRÉ, Pierre. Apprendre à faire. In: BOURGEOIS, Étienne, CHAPELLE, Gaëtane. (ed.). **Apprendre et faire apprendre**. Paris, France: Presses Universitaires de France, 2006. p.109-121.

Piaget, Jean. **The psychology of the child**. Translated by Bärbel Elisabeth Inhelder. New York: Basic Books, [1966] (1969).

VON CRANACH, M.; KALBERMATTEN, U. Ordinary interactive action: theory, methods and some empirical findings. In: HARRÉ, R. and VON CRANACH, M. (ed.). **The analysis of action: recent theoretical and empirical advances**. Cambridge: Cambridge University Press, 1982. p.115-160.

VERGNAUD, Gérard. Au fond de l’action, la conceptualisation. In: BARBIER, Jean-Marie. (ed.). **Savoirs théoriques et savoirs d’action**. Paris, France: Presses Universitaires de France, 1996. p.275-292.

Data da submissão: 28/03/2015

Data da aprovação: 27/07/2015