

Desenvolupament de competències professionals

Jesús López Garín

Inserció sociolaboral

Índex

Introducció	5
Resultats d'aprenentatge	7
1 Desenvolupament de competències professionals	9
1.1 Fases per facilitar el desenvolupament competencial	9
1.1.1 La identificació	10
1.1.2 L'experimentació	10
1.1.3 La transferència	11
1.2 Programa d'accions per al desenvolupament de competències	12
1.2.1 Definició dels objectius en clau de competència	14
1.2.2 Metodologia per al desenvolupament de competències	17
1.2.3 Accions i temporització	19
1.2.4 Recursos	20
1.2.5 Disseny d'accions de desenvolupament competencial	20
2 Competències i estratègies vinculades a l'àrea d'orientació	25
2.1 Posicionament davant el procés d'inserció	25
2.1.1 Recursos per treballar el posicionament	26
2.2 Definició de l'objectiu laboral	28
2.2.1 Coneixement d'un mateix o autoconeixement	30
2.2.2 Coneixement del context laboral i formatiu	34
2.2.3 Generar possibles objectius laborals i aprofundir-hi	39
2.2.4 Prendre una decisió: confirmar l'objectiu laboral	41
2.2.5 De la decisió a l'acció i la seva valoració	44
3 Competències i estratègies vinculades a l'àrea de formació	45
3.1 El desenvolupament de competències tècniques	45
3.1.1 Accions professionalitzadores	46
3.1.2 Accions d'ajustament prelaboral	47
3.2 El desenvolupament de competències de base	48
3.2.1 Domini de l'idioma català i castellà	49
3.2.2 Competència matemàtica bàsica	50
3.2.3 Competències TIC	51
4 Competències i estratègies vinculades a l'àrea de competències transversals	53
4.1 Desenvolupament de competències transversals de relació i afrontament	54
4.1.1 Comunicació	55
4.1.2 Relació interpersonal	56
4.1.3 Treball en equip	57
4.1.4 Responsabilitat	59
4.1.5 Adaptabilitat	60
4.1.6 Organització	61
4.1.7 Negociació	62

4.1.8	Gestió de l'estrès	63
5	Competències i estratègies vinculades a l'àrea d'inserció	65
5.1	Planificació de la recerca activa de feina	65
5.1.1	L'agenda de recerca de feina	66
5.1.2	Registres de seguiment de les candidatures	68
5.1.3	Marca personal	70
5.1.4	El club de feina	70
5.2	Canals de recerca de feina	71
5.2.1	Oferir-se a les empreses anunciantes	73
5.2.2	Els intermediaris entre l'oferta i la demanda	73
5.2.3	Les borses de treball	75
5.2.4	Portals d'ocupació a internet i aplicacions mòbils	75
5.2.5	Treballar a l'àmbit públic	77
5.2.6	Prensa i anuncis	78
5.2.7	Autocandidatura	78
5.2.8	Xarxa de contactes	80
5.2.9	Pràctiques formatives	81
5.3	Eines per a la recerca activa de feina	82
5.3.1	La carta de presentació	82
5.3.2	El currículum	85
5.4	Les proves del procés de selecció	92
5.4.1	L'entrevista de selecció	93
5.4.2	Dinàmiques de grup en el procés de selecció	99
5.4.3	Les proves professionals	101
5.4.4	Els tests psicotècnics	102
6	Competències i estratègies vinculades a l'àrea comunitària	105
6.1	Coneixement i ús de l'entorn i de la comunitat	105
6.1.1	Recursos i estratègies per treballar el coneixement i ús de l'entorn i de la comunitat	105

Introducció

Qualsevol projecte professional compta amb uns elements bàsics que cal considerar per desenvolupar-lo: la definició de l'objectiu professional, l'elaboració d'un pla d'acció o de millora de l'ocupabilitat i el desenvolupament de competències a partir d'aquest pla.

Aquesta unitat pretén dotar al futur professional d'eines i recursos per poder actuar en relació amb els tres elements clau dels projectes d'inserció indicats, així com amb les diferents àrees de millora i d'accions que se'n deriven. Es tracta d'oferir un ventall de recursos aplicables a la pràctica de la inserció sociolaboral per disposar d'un punt de partida per realitzar accions individuals o grupals.

A la primera lliçó, “**Desenvolupament de competències professionals**”, s'explica com facilitar el desenvolupament competencial a partir d'una seqüència de tres passos, quins han de ser els referents d'aquestes accions i com es programen les accions per desenvolupar-les.

A la segona lliçó, “**Competències i estratègies vinculades a l'àrea de l'orientació**”, s'estableixen les fases per a la definició d'un objectiu professional, així com recursos i estratègies per desenvolupar a cada fase.

A la tercera lliçó, “**Competències i estratègies vinculades a l'àrea de formació**”, s'ofereixen un seguit d'estratègies i recursos perquè el tècnic disposi d'eines per acompanyar les persones participants en el desenvolupament de competències per a la millora de l'ocupabilitat i l'assoliment de l'objectiu professional definit relacionades amb les competències tècniques i de base.

A la quarta lliçó, “**Competències i estratègies vinculades a l'àrea de competències transversals**”, s'aprofundeix en la importància de les competències transversals per accedir, i especialment per mantenir, un lloc de treball; la transcendència que la persona professional actuï com a model; així com exemples de dinàmiques per poder-les posar en joc.

A la cinquena lliçó, “**Competències i estratègies vinculades a l'àrea d'inserció**”, s'explica la importància de considerar la recerca activa de feina com un procés que cal planificar i del qual cal fer-ne el seguiment. A més, s'estudia la diversitat de canals de recerca de feina i la importància d'identificar i utilitzar aquells més adequats a cada objectiu professional. A continuació es descriuen els instruments més utilitzats en la recerca de feina (la carta de presentació i el currículum), per explicar, seguidament, les proves amb què es poden trobar les persones que estan en un procés de selecció. Per tancar aquest apartat vinculat a l'àrea d'inserció, es defineix què és un club de feina, quin és el seu objectiu i quins recursos s'hi poden trobar.

A la sisena lliçó, “**Competències i estratègies vinculades a l'àrea comunitària**”,

s'explicarà com desenvolupar la competència instrumental bàsica de coneixement i ús de l'entorn i de la comunitat.

Per acabar d'assolir els objectius de la unitat, compteu amb un seguit d'exercicis d'autoavaluació i activitats, que intenten ajudar-vos en l'estudi de la matèria. Si teniu algun dubte, podeu, com sempre, preguntar al fòrum de l'assignatura, on us podran ajudar el professor o els vostres companys.

Resultats d'aprenentatge

En finalitzar aquesta unitat, l'alumne/a:

1. Planifica la intervenció en inserció laboral identificant les necessitats de les persones a qui va dirigida.

- Caracteritza les necessitats específiques d'inserció laboral que presenten els diferents col·lectius d'intervenció.
- Identifica les variables que contribueixen a determinar les competències laborals dels diferents col·lectius i persones usuàries partint de l'anàlisi de l'ocupabilitat.
- Valora la importància de respectar el dret d'autodeterminació de les persones usuàries.
- Analitza la informació rebuda sense jutjar ni avaluar la persona.
- Defineix les principals fases i elements del procés de planificació de projectes d'inserció sociolaboral.
- Determina itineraris d'inserció sociolaboral.
- Incorpora la perspectiva de gènere en la recerca i orientació dels llocs de treball.
- Identifica els documents i instruments de planificació característics de la inserció laboral.
- Descriu estratègies pròpies de la intervenció que garanteixen una implicació més gran de les persones usuàries i l'entorn en la recerca activa d'ocupació.
- Valora la importància de col·laborar amb l'equip interdisciplinari en l'anàlisi de l'ajustament entre les persones usuàries i el lloc de treball.
- Reflexiona sobre els límits de la relació entre l'usuari i el professional per trobar la distància òptima.

2. Aplica tècniques d'entrenament en habilitats sociolaborals relacionant les necessitats de les persones usuàries amb l'entorn laboral.

- Selecciona tècniques de promoció de l'autonomia personal en l'entorn laboral.
- Elabora activitats per al desenvolupament d'habilitats adreçades a la recerca activa de feina.
- Incorpora l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació en la recerca de feina.

- Aplica tècniques per millorar les habilitats socials de les persones usuàries en l'entorn laboral.
- Selecciona estratègies que afavoreixin a la persona usuària l'establiment d'un bon clima laboral i evitin les situacions de crisi.
- Estructura les tasques i funcions pròpies del lloc de treball de la persona usuària.
- Seqüencia les activitats que afavoreixin el desenvolupament de l'activitat laboral de forma independent.
- Estableix les mesures que assegurin el compliment de les normes de seguretat i higiene durant la jornada laboral.
- Valora la importància de la implicació de la persona usuària i la seva família en el procés d'inserció sociolaboral.

3. Fa el seguiment dels processos d'inserció sociolaboral justificant la selecció de les estratègies, tècniques i instruments d'avaluació.

- Identifica els indicadors que determinen l'èxit o el fracàs del projecte d'inserció.
- Descriu tècniques de recollida d'informació per valorar el procés d'adaptació de la persona usuària al lloc de treball.
- Elabora instruments de valoració i observació del manteniment d'aprenentatges adquirits.
- Descriu procediments de mesura de la satisfacció i adaptació de les persones implicades en el procés d'inserció laboral.
- Valora la importància de mantenir els canals de comunicació entre tots els elements implicats en el procés d'inserció sociolaboral.
- Descriu el protocol de coordinació amb l'equip interdisciplinari durant la fase de seguiment.
- Elabora informes i memòries finals sobre el projecte d'inserció laboral.
- Registra i organitza els resultats de l'avaluació del procés d'inserció sociolaboral.
- Cerca la qualitat en l'activitat professional proposant accions per millorar el servei d'inserció sociolaboral.

1. Desenvolupament de competències professionals

Els projectes d'inserció sociolaboral en l'àmbit de l'acompanyament a les persones acostumen a focalitzar la seva atenció en la millora de l'ocupabilitat de col·lectius específics. És a dir, cada projecte s'especialitza a atendre determinats col·lectius per poder oferir-los un acompanyament ajustat a les seves característiques i necessitats.

Per facilitar la inserció sociolaboral, la persona tècnica en l'àmbit de la inserció laboral programarà, implementarà i avaluarà diverses accions individuals i grupals orientades a la millora de l'ocupabilitat a través del desenvolupament competencial. Per aquest motiu, és necessari aturar-nos a clarificar com es facilita el desenvolupament competencial, quins han de ser els referents d'aquestes accions i com es programen les accions per desenvolupar-les.

Diferents noms

En funció del dispositiu en què ens inscrivim, aquesta oferta d'accions podrà rebre el nom de: tallers, activitats, monogràfics, càpsules, simulacions, formacions, pràctiques, banc de recursos...

1.1 Fases per facilitar el desenvolupament competencial

L'aprenentatge i desenvolupament de competències segueix un fil que va **des de la inconsciència de no disposar** o no emprar correctament aquella competència (mobilitzant els recursos necessaris) en situacions on es requereix, **fins a la inconsciència de fer-ne ús**.

Aquests dos extrems del fil els hem d'entendre com un procés, en el qual podem intervenir dissenyant propostes d'aprenentatge basades en simulacions i situacions que reproduïxin al màxim situacions que hauran d'afrontar en el procés de recerca de feina o en entorns laborals aplicant competències per resoldre-les. Seguint la Marta Colomé (2010) a *L'acció orientadora*, quan incloem en un itinerari accions per desenvolupar competències aquestes han de seguir una **seqüència de tres fases** que ho facilita:

1. Identificació
2. Experimentació
3. Transferència

Aquesta seqüència fa referència al **cicle de l'aprenentatge a partir de l'experiència** enunciat per D. A. Kolb, citat a Lozano, A. (2000). Segons Kolb, si les persones comprenen les experiències que han d'afrontar i les competències que hi desenvolupen, els serà més fàcil transferir-les i generalitzar-les a altres contextos.

Aprentatge d'habilitats i competències

La seqüència de tres fases amb què treballem és equiparable a les fases per a l'entrenament d'habilitats d'autonomia personal i social: preparació, aprenentatge, automatització i consolidació. En aquesta seqüència, a la fase d'experimentació és on tindria lloc l'aprenentatge i l'automatització.

1.1.1 La identificació

Conceptualitzar

A la identificació, és important que la persona entengui la definició de cada competència i de quines maneres es pot posar en joc.

En aquesta fase la persona ha d'entendre quina és la competència que es desenvoluparà i quins elements la defineixen. Per això caldrà que la persona demandant entengui la importància que té el desenvolupament de competències per assolir el seu objectiu laboral. Es tracta que la persona estigui **predisposada a l'aprenentatge**, relacionant la competència a aprendre amb recursos previs dels quals la persona disposa i que ha après en altres contextos, així com els requisits i oportunitats del mercat laboral.

A la fase d'identificació es facilita la generació d'un aprenentatge significatiu, amb sentit per a l'objectiu de les persones que hi participen.

Probablement, en aquesta fase sorgeixen pors i dubtes que s'hauran de **recollir i canalitzar** per poder tirar endavant amb l'aprenentatge que es proposa.

Amb les accions s'haurà de generar un espai que permeti a les persones participants prendre consciència de la importància de desenvolupar les competències que s'hi treballaran i, alhora, com es poden relacionar amb recursos dels quals les persones ja disposen.

1.1.2 L'experimentació

Per poder experimentar competències **cal generar un entorn d'aprenentatge** que permeti mobilitzar i posar en joc diferents recursos de la persona (coneixements, habilitats i actituds) per poder resoldre situacions vinculades al procés d'inserció o al perfil professional que correspon amb l'objectiu professional de les persones participants.

Les accions del programa de desenvolupament de competències haurien de garantir l'experimentació en l'acció pràctica de l'activitat professional, sigui en situacions reals o simulades. En aquest sentit, les pràctiques laborals, les activitats acompanyades en el context de serveis a la comunitat o entorns simulats amb dinàmiques, treball de casos pràctics o el *role-playing* seran exemples d'activitats que faciliten aquesta experimentació.

L'experimentació de competències es pot dur a terme tant amb **accions individuals com grupals**, tot i que les accions grupals, per les seves característiques,

Facilitar l'experimentació

Per facilitar l'experimentació de competències, el tècnic o tècnica en integració social pot fer ús de diferents tècniques i estratègies d'aprenentatge, en funció de les competències que es desenvoluparan i la tipologia d'accions.

permetran la posada en joc de competències en un marc més natural. Aquestes accions seran eminentment pràctiques i les entendrem com un **context d'aprenentatge**.

Què vol dir això? El fet que la persona estigui en una posició d'experimentació i en un context d'aprenentatge, li dona l'oportunitat de fer assajos, de practicar, de provar sense por a equivocar-se en la posada en joc de la competència a adquirir. Si la persona s'equivoca, si no mobilitza de manera correcta els elements de les competències, no passarà res; es podrà tornar enrere, es podrà recordar què cal per resoldre la situació...

Els errors en un context de simulació ens permeten veure altres possibilitats que potser d'entrada no ens havíem plantejat o havíem descartat i, en aquest sentit, tenen un gran valor per a l'aprenentatge. Cal que els errors s'identifiquin i es discuteixin conjuntament. Serà la manera d'entendre per què no és del tot adequat o per què se'n pot reconsiderar l'adequació.

Exemple: l'experimentació com a generació de possibilitats

En Daniel i la Sagrario són dos participants d'un projecte d'inserció. Tots dos estan en procés de recerca activa de feina i tenen responsabilitats familiars d'atenció a infants petits o persones amb dependència. En tutoria individual han manifestat la necessitat de treballar estratègies per conciliar la seva familiar i laboral. Avui assisteixen a una acció grupal en què es treballarà la competència transversal de responsabilitat, concretament d'organització i gestió del temps i de comunicació amb l'empresa.

En aquesta sessió es treballa la importància de preveure incidents sobtats o imprevistos que poden provocar dificultats per respectar l'horari laboral de la nostra feina. Davant de diversos casos plantejats, tots dos responen a situacions que no s'havien plantejat mai, intentant trobar la manera més adequada de respondre-hi.

Per exemple, davant el cas: "Et despertes al matí i el teu fill té vòmits i mal de panxa, no podrà anar a l'escola", en Daniel ha respost que trucaria a una cangur de confiança de la família perquè estigués amb el nen, fins que ell tornés de la feina i, llavors, el portaria al metge. En canvi, la Sagrario ha respost que portaria el nen al metge i no aniria a treballar, però no concreta si avisaria a la feina o no.

Es fa una pluja d'idees entre tots els participants i s'analitzen les diferents respostes, veient que no hi ha una única resposta adequada, sinó que cada una s'haurà d'adaptar a cada treballador i a cada lloc de treball amb l'objectiu d'atendre les necessitats familiars i mantenir el lloc de treball.

1.1.3 La transferència

Transferir competències permetrà reflexionar sobre les identificades i adquirides en diferents contextos i contrastar-les amb les requerides pel mercat laboral i l'objectiu laboral, així com amb les possibles alternatives. Es pretén que la persona prengui consciència del ventall de recursos de què disposa, un fet que el mercat laboral valora, i que sigui capaç de mobilitzar-los en nous contextos laborals.

Exemple: transferir aprenentatges

Tant en Daniel com la Sagrario, si es dona la situació, hauran de fer l'esforç d'aplicar la competència treballada i, per tant, seleccionar l'actuació més adequada en funció de les

responsabilitats personals i del lloc de treball que ocupin. Cal pensar, també, que aquestes situacions (o altres similars) es poden arribar a proposar en una entrevista de feina, per veure de quina manera actuaria la persona i si ha previst aquest tipus de situacions.

Serà important preveure una franja de temps per poder **reflexionar** sobre la possibilitat de transferència i de generalització dels aprenentatges realitzats. Aquesta reflexió haurà de contemplar les sessions realitzades i analitzar les diferents situacions relacionades amb l'accés i el manteniment d'una feina.

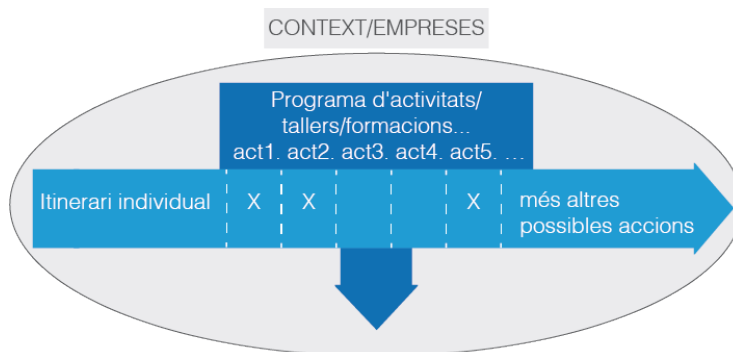
1.2 Programa d'accions per al desenvolupament de competències

Amb la intenció de nodrir els itineraris personals, els projectes d'inserció normalment compten amb un **programa d'accions** o un **banc d'accions o de recursos**. L'objectiu d'aquest programa o banc és disposar d'un seguit d'accions concretes, organitzades i coordinades, fonamentades en les necessitats que presenten els col·lectius que s'atenen des del dispositiu. Aquestes accions són ajustables a les persones o grups que s'atenen i, d'aquesta manera l'equip de professionals no hauran de crear accions de zero cada vegada que s'implementa un itinerari personal d'inserció.

En la programació d'aquestes accions també es pot recollir informació o necessitats detectades en les empreses col·laboradores que ofereixen vacants a cobrir per a les persones ateses.

Tenint en compte aquests punts, es produeix una cruïlla força interessant (vegeu la figura 1.1).

FIGURA 1.1. Cruïlla de diferents lògiques



Algunes accions del programa d'accions de l'entitat es poden incloure en un itinerari personal.

Com es veu a la figura 1.1, l'atenció centrada en la individualitat, a partir dels itineraris individuals, es complementa amb una oferta d'accions del dispositiu que pretén nodrir la fase de treball d'aquests i, alhora, pretén oferir una atenció integral, tenint cura de no passar per alt possibles actuacions basades en necessitats d'una persona relacionada amb un col·lectiu i que es pretén inserir en un lloc de treball d'una empresa col·laboradora.

Aquestes accions fonamentades en les **característiques i necessitats del col·lectiu**, així com del context d'inserció, no s'han d'incloure indiscriminadament en els itineraris personals. És important remarcar que sempre s'haurà de valorar, conjuntament amb la persona demandant, la idoneïtat d'incloure al pla d'acció personal les accions dissenyades per al col·lectiu, ja que les necessitats de cada persona no s'han de correspondre exactament amb les del col·lectiu al qual pertany.

El desenvolupament competencial implica entrenar, adquirir i afermar competències associades als tres elements clau dels projectes professionals (vegeu la figura 1.2) i que s'han de contemplar als itineraris personals d'inserció.

FIGURA 1.2. Elements clau dels projectes professionals



Un tot integrat

Hem de tenir en compte que les competències són un tot integrat, malgrat que en parlem de manera diferenciada per poder-les analitzar i estudiar amb més facilitat.

En la taula 5.1 es fa una síntesi d'aquests elements clau vinculats a les àrees de millora i una concreció de possibles accions.

TAULA 1.1. Competències en els elements clau dels projectes professionals

Elements clau projecte professional	Àrees de millora	Competències professionals implicades	Propostes d'accions a incloure a l'IPI o al programa d'activitats de l'entitat.
A) Definició de l'objectiu professional i alternatives laborals	Àrea d'orientació	Competències transversals d'identificació	Accions de definició o redefinició de l'objectiu laboral per compte propi o d'altri. Accions per informar i motivar sobre l'autoocupació.
B) Disseny d'un pla de millora de l'ocupabilitat	Àrea d'orientació	Competències transversals d'identificació	Accions d'establiment d'un pla d'acció per la millora de l'ocupabilitat.
C) Desenvolupament de competències tècniques i instrumentals específiques	Àrea de formació	Competències tècniques (coneixements i habilitats vinculades a una ocupació concreta) Competències de base: instrumentals bàsiques i instrumentals específiques	Accions per al desenvolupament de competències tècniques (formacions professionalitzadores reglades i no reglades) i de base (principalment idiomes i NTIC) Aquestes accions es podran dur a terme dins o fora de l'entitat on s'inscriu el dispositiu, en funció dels recursos de què disposi.
C) Desenvolupament de competències transversals	Àrea de transversals	Competències transversals de relació i afrontament	Accions per a l'entrenament i millora de competències transversals de relació i afrontament on es treballi a partir de dinàmiques grupals.
C) Desenvolupament de competències de base d'accés a l'ocupació	Àrea d'inserció	Competències de base d'accés a l'ocupació	Accions vinculades a recerca activa de feina, s'inclouen activitats de planificació del procés de recerca, coneixement de canals, d'eines i de les proves del procés de selecció.
C) Desenvolupament de competències instrumentals bàsiques	Àrea comunitària	Competències de base: instrumentals bàsiques relacionades amb el coneixement i l'ús de l'entorn	Accions relacionades amb l'accés a determinades polítiques passives (prestacions o subsidis), accés i ús de determinats serveis i recursos vinculats a situacions administratives de la persona demandant, certificats de reconeixement de la seva situació, assessorament legal...

D'acord amb la taula 5.1 els diferents elements clau es relacionen amb unes àrees concretes de millora que estan vinculades a unes competències determinades. El disseny de les accions girarà al voltant d'aquestes competències i d'aquesta manera operativitzarem el desenvolupament competencial.

Les accions dels programes o banc de recursos que poden inscriure's en els projectes professionals dels itineraris personals d'inserció les organitzarem en cinc àrees: **orientació, formació, transversals, inserció i comunitari**; les quals coincideixen amb les àrees de millora.

Hem d'entendre aquestes àrees com eixos temàtics que tenen com a objectiu **ordenar la informació**. No els hem d'entendre com a blocs independents i desconnectats entre ells, sinó tot al contrari. Per exemple, les activitats d'orientació vinculades a l'autoconeixement per a la definició de l'objectiu laboral seran del tot necessàries i es podrien haver utilitzat per a les activitats de preparació de l'entrevista de selecció, ja que en aquesta es posa de manifest l'autoconeixement de la persona candidata.

Basant-nos en el *Manual d'elaboració i avaluació de projectes* (Mille, J., 2015), per sistematitzar el procés de programació de les accions d'entrenament o desenvolupament de competències, es partirà de les necessitats detectades de cada àrea en els col·lectius atesos i de les empreses col·laboradores per determinar els següents **elements d'un programa d'entrenament en competències**:

1. Objectius: generals, específics i operatius.
2. Metodologia d'intervenció del programa d'entrenament en competències.
3. Recursos.
4. Accions i temporització.

L'execució d'aquestes accions es faran a partir de sessions individuals o grupals contemplades en els itineraris personals d'inserció. L'avaluació d'aquestes accions formarà part de l'avaluació del projecte d'inserció.

1.2.1 Definició dels objectius en clau de competència

Per garantir la coherència del programa i de les accions que inclou, els objectius del programa d'accions han d'estar en consonància amb les necessitats sociolaborals del col·lectiu. Però, què és un objectiu i per a què ens serveix? Podem definir els **objectius** com aquell element que indica quins seran els canvis i els resultats a assolir per part de les persones demandants, un cop hagin participat en les accions.

En aquest sentit, es poden considerar l'**element vertebrador** de la resta d'elements del programa d'entrenament, ja que donaran criteris per a la tipologia d'ac-

cions, la selecció d'estratègies a emprar, els recursos a utilitzar, la temporització i seran el referent per a l'avaluació.

Atès que dissenyarem accions per al desenvolupament de competències, caldrà que els objectius estiguin redactats en **clau de competència**.

Redactar els objectius del programa i de les accions en clau de competència significa que han de:

- Fer referència a conductes observables, mesurables i avaluables, per poder determinar amb els indicadors d'avaluació si l'acció ha estat competent o no.
- Incloure diferents recursos personals (coneixements, habilitats i actituds) que les persones participants han de posar en joc per resoldre una situació.
- Han d'estar contextualitzats en situacions significatives per a la inserció sociolaboral, per posar de manifest la importància d'actuar competentment en aquest context.

Respecte a la redacció dels objectius cal tenir present que:

- Sempre comencen amb un **verb en infinitiu**. Aquest infinitiu no ha de ser compost, és a dir, no diem “saber elaborar” sinó “elaborar”.
- L'estructura bàsica d'un objectiu és una oració enunciativa simple amb aquests elements: verb en infinitiu + complement directe + complement circumstancial (infinitiu + CD + CC).
- Els objectius tenen tres nivells de concreció: objectius generals, específics i operatius. Aquests tres nivells han de ser coherents. Per visualitzar aquesta coherència s'acostuma a utilitzar la codificació dels objectius, com teniu a la taula 4.2.

TAULA 1.2. Codificació, coherència i concreció dels objectius

1. Objectiu general 1	1.1. Objectiu específic 1	1.1.1. Objectiu operatiu 1 1.1.2. Objectiu operatiu 2
	1.2. Objectiu específic 2	1.2.1. Objectiu operatiu 1 1.2.2. Objectiu operatiu 2

A més, és necessari definir i redactar els objectius de manera precisa i que permetin entendre el mateix a tothom que els llegeixi. En aquest sentit, la utilització d'uns criteris comuns i compartits ens ajudarà a fer-ho d'una manera unificada.

Els **objectius** de cada àrea de millora han de ser coherents amb el contingut d'aquestes.

Principals **característiques dels objectius generals**:

- Expressen el propòsit central del projecte o la declaració d'intencions del projecte.
- Indiquen els efectes generals que es volen assolir amb el projecte, no resultats concrets.
- Estan poc concretats. Poden admetre diverses interpretacions i no fan referència a una acció mesurable directament per mitjà d'indicadors.

Algunes de les **característiques dels objectius específics**:

- Han de ser coherents amb els objectius generals dels quals deriven.
- Han de tenir una lògica de seqüència entre ells i respecte al general.
- Expressen un nivell més gran de concreció, tot i que encara no expliciten conductes o accions directament mesurables per mitjà d'indicadors.
- Cada verb fa referència a una conducta, per tant, cada objectiu específic només pot contenir un infinitiu en la seva redacció que no sigui compost.
- Han d'adreçar-se als participants del projecte. En aquest sentit, us pot ajudar, en la seva redacció, pensar que han de donar resposta a la premissa: "La persona participant ha de ser capaç de..."

Respecte als **objectius operatius**, algunes de les seves característiques són:

- Han d'estar redactats en infinitiu.
- Cada verb fa referència a una conducta, per tant, cada objectiu operatiu només pot contenir un infinitiu en la seva redacció que no sigui compost.
- Desenvolupen i concreten els objectius específics.
- Només admeten una interpretació, és a dir, si diferents persones els llegeixen haurien d'entendre el mateix.
- Han de ser avaluables, és a dir, observables (fan referència a una conducta) i mesurables per mitjà d'indicadors.
- De la mateixa manera que els generals i els específics, han d'adreçar-se als participants del projecte. En aquest sentit, us pot ajudar, en la seva redacció, pensar que han de donar resposta a la premissa: "La persona participant ha de ser capaç de..."

Els **objectius operatius** són propis de les accions. Fan referència a aprenentatges que han de produir-se en aquestes accions, i s'han de poder observar i mesurar. En aquest sentit, cal diferenciar entre objectiu i tasca. Per exemple: contestar un qüestionari d'autoconeixement no és un objectiu operatiu, ja que no fa referència a un aprenentatge.

Els verbs que fem servir en la definició d'objectius operatius han de posar en evidència que la persona ha après alguna cosa amb aquella acció i ho demostra perquè és capaç de fer alguna cosa, i que actua de manera competent respecte a una tasca del procés d'inserció.

1.2.2 Metodologia per al desenvolupament de competències

La metodologia de les accions que es desenvolupen en el marc dels itineraris personals d'inserció està enfocada al desenvolupament de competències; això implica que haurém de fer servir una metodologia flexible, competencial, activa i participativa, reflexiva i que contempli i valori la diversitat de les persones participants.

Per metodologia **flexible** entenem que tot i que les accions individuals i grupals hauran d'estar planificades prèviament, anticipant què es treballarà al llarg de la sessió i amb quina intenció, en el moment de l'execució ens haurém d'adaptar a la realitat.

Aquesta característica es pot veure reflectida, per exemple, en el moment en què hàgim planificat una tutoria individual de seguiment amb en Tomàs (un usuari en procés de recerca de feina), però que quan arribi a la tutoria ens digui que li han trucat per fer una entrevista de feina demà passat i necessita que l'ajudem a preparar-la. En aquesta situació, adaptarem la sessió i intentarem veure els punts clau per poder-se preparar l'entrevista de feina.

Les accions hauran de tenir un **enfocament competencial**. S'han de dissenyar posant el focus en la persona participant, en què ha d'aprendre i com ho ha de fer. L'enfocament competencial parteix de proposar situacions vinculades al mercat de treball i això pot ser en tres moments diferents: abans d'entrar al mercat laboral (la definició de l'objectiu i pla de millora de l'ocupabilitat), l'accés a una ocupació (ajustar el perfil professional disponible a l'exigible i la recerca activa de feina) i el manteniment d'un lloc de treball (evitar situacions de crisi i manteniment del lloc de treball).

Les accions que es proposin han d'estar relacionades amb aquests moments. Una bona manera de fer-ho és a partir de situacions que es poden donar en contextos reals. La finalitat última que es persegueix és posar en pràctica tots els coneixements, habilitats i actituds assolides per facilitar la construcció de competències professionals implicades al llarg del procés d'inserció.

La metodologia **participativa i activa** es pot integrar tant a les accions individuals com grupals. D'aquesta metodologia emfatitzarem dos aspectes:

- Les persones participants en les nostres sessions saben coses, tenen un **bagatge vital important, i de vegades laboral**, que hem de poder validar i valorar per poder generar aprenentatges significatius que relacionin allò que ja saben amb allò que es disposen a aprendre. Per tant, serà important

Participació activa

Les persones participants no són simples receptors de continguts, sinó que necessiten prendre una part activa en la construcció dels seus aprenentatges.

planificar les sessions a partir de la realitat i les experiències de les persones participants i donar-los veu en les diferents fases de les sessions per generar un context d'aprenentatge participatiu i significatiu. Un fre a la participació pot ser la por o vergonya que tinguin les persones participants d'expressar les seves idees o experiències, ja que sovint han viscut situacions de rebuig o fracàs. Hem de respectar el dret a no participar en un debat, per exemple, tot i que hem d'encoratjar-los a fer-ho.

- Les accions que s'hi proposen han de buscar que l'aprenentatge es generi **a partir de la pràctica**. Les persones participants han d'adquirir o millorar competències practicant i fent. Així doncs, a les sessions s'haurà de defugir el màxim possible de les sessions magistrals i vetllar perquè les persones siguin les protagonistes dels seus aprenentatges. Partirem de la participació i l'acció, facilitant la identificació d'allò que es pretén que aprenguin, a partir de models, facilitant un ambient d'aprenentatge i de seguretat que possibiliti l'experimentació i posteriorment una reflexió sobre l'acció que permeti consolidar el pas de transferir competències.

La metodologia **reflexiva** pretén que les persones reflexionin i valorin els aprenentatges que es fan al llarg de l'itinerari. Per fer-ho, és important considerar el cercle d'identificació, experimentació i transferència, ja que permet evidenciar els aprenentatges fets, reflexionar-hi i regular les accions que es fan, en cas necessari, per assolir el seu objectiu laboral.

Serà important incloure a les nostres accions, especialment a les grupals, una metodologia que **valori la diversitat**. En aquest sentit, serà important que els grups siguin homogenis respecte a necessitats, però heterogenis respecte a experiències, bagatge, expectatives.

Profecia autocomplerta

Els estereotips socials tenen el risc de convertir-se en profecies autocomplertes per a les persones que les pateixen.

Aquesta valoració de la diversitat també ha de passar per incloure la **perspectiva de gènere i d'interculturalitat** (Colomer, M. 2010e); tenint en compte que tant el gènere com la immigració són **constructes socials** que generen uns estereotips de com s'espera que es comporti un noi o una noia, afegit al fet de si es consideren d'aquí o de fora.

Sovint, els estereotips prenen forma d'expectatives socialment compartides i es van transmetent i adquirint des de diferents contextos (família, escola, grups d'iguals, feina, mitjans de comunicació...) de manera més o menys conscient, al llarg del procés de socialització d'una persona. Aquestes expectatives socials, en funció del gènere o la procedència, que tenen una base de discriminació, tenen el perill i la força de ser acceptats sense ser qüestionats. D'aquesta manera, sovint les persones acaben comportant-se o fent eleccions en funció del que socialment és acceptat o s'espera d'elles.

1.2.3 Accions i temporització

En aquest apartat del programa han de constar les accions que el componen, amb una breu descripció de cadascuna. Les accions han d'estar ben interrelacionades i seqüenciades en funció del grau de complexitat i de la lògica d'aprenentatge.

Per exemple, en el procés de recerca de feina, primerament haurem de tenir definit l'objectiu laboral o les alternatives laborals. A continuació caldrà identificar els canals de recerca de feina més adequats a aquest objectiu, analitzar i seleccionar les ofertes adequades al nostre objectiu i perfil, elaborar la carta de presentació i el currículum ajustats a una oferta concreta, fer el seguiment de la candidatura...

Exemples de descripció d'accions

Activitat 1. Com soc i com em veuen. Cada participant haurà de reflexionar sobre les característiques que el defineixen segons el seu punt de vista, confrontant-ho amb el punt de vista d'altres participants i d'altres persones properes.

Activitat 9. L'entrevista de feina. Practicarem a partir de la tècnica de *role-playing* diferents tipologies d'entrevistes treballant els rols d'entrevistador, d'entrevistat i d'observador.

Un cop s'han definit les accions, hem d'establir i distribuir el temps que tenim per la seva execució. Per establir un calendari de les accions farem servir el **cronograma o diagrama de Gantt**. Com es pot veure a la figura 1.3, es tracta d'una matriu de doble entrada en què:

- a les files s'indiquen de manera seqüenciada les diferents accions del programa;
- a les columnes s'indica la durada de cada activitat.

FIGURA 1.3. Cronograma

Activitats	Setmana 1	Setmana 2	Setmana 3	Setmana 4	Setmana 5	Setmana 6
A1. Com sóc i com em veuen						
A2. Aproximació al mercat laboral						
A3. L'oferta d'FP						
A4. Fixo una meta!						
A5. Proactius						
A6. Planifiquem la recerca						
A7. Per on circulen les ofertes de feina						
A8. Eines per a la RAF						
A9. L'entrevista de feina.						
A10. Marca personal i posicionament 2.0						

A la imatge es veu un cronograma amb accions i setmanes d'execució.

1.2.4 Recursos

La implementació de qualsevol programa o activitat implica la utilització de recursos que en condicionaran el disseny. Podem determinar quatre tipus de recursos diferents: materials, espacials, humans i econòmics.

En aquest mòdul ens centrarem a definir els recursos materials i espacials.

- **Recursos materials.** Són aquells elements que fem servir per poder executar les accions. Podem diferenciar-ne dos tipus: fungibles i no fungibles. Els fungibles són aquells que es consumeixen en un període inferior a un any, per exemple: bolígraf i papers, cartolines, retoladors... En canvi, els no fungibles són els que haurien de tenir una durada superior i són inventariables: cadires, ordinador, projector, grapadora, peces de joc de muntatge...
- **Recursos espacials.** Fa referència a l'espai on es durà a terme l'activitat. Fem referència, per exemple, a aula taller, aire lliure, les instal·lacions d'una empresa determinada...
- **Recursos humans.** Fa referència a l'equip tècnic o de voluntariat que es necessita per dur a terme les accions programades.
- **Recursos econòmics.** Fa referència al cost econòmic i les fonts de finançament per dur a terme el programa d'accions.

1.2.5 Disseny d'accions de desenvolupament competencial

És necessari que els professionals que integren un equip de treball facin servir en el desenvolupament de la seva feina documents, registres i plantilles acordades i conegudes per tots els professionals implicats que en faran ús. En funció de l'entitat o dispositiu en què ens inscrivim veurem que es faran servir eines diferents. Cada entitat té la necessitat de definir el disseny d'aquests protocols o registres.

Model de protocol per planificar les accions del programa de desenvolupament competencial

Un model de protocol per planificar les accions del programa de desenvolupament competencial pot tenir els següents apartats:

1. Nom del responsable de l'acció
2. Nom de l'acció
3. Durada
4. Descripció
5. Objectiu específic amb què es relaciona
6. Objectius operatius
7. Desenvolupament de l'acció i temporització

8. Recursos materials

9. Avaluació

Aquesta proposta de protocol per planificar les accions que tenen cabuda dins del programa inclou diferents camps que hem de completar per facilitar la coordinació entre els membres de l'equip de treball, de tal manera que si la persona responsable de programar l'acció és diferent de la persona que la porti a terme, aquesta última pugui desenvolupar la sessió d'acord amb la proposta programada. A continuació, passem a veure quina informació s'ha d'incloure als diferents camps.

El **nom** és la carta de presentació de l'acció i és l'etiqueta que permet identificar-la. El nom de les accions no és trivial, sinó que ha de complir un seguit de criteris que ens ajudaran a fer-ho adequat. Ha de ser breu, coherent amb el contingut de l'acció i motivador.

La **durada** ha d'estar expressada en minuts/hores. Les accions es podran estructurar en sessions; així, una acció podrà ser d'una única sessió o més. En cas que hi hagi més d'una sessió, s'ha d'indicar la quantitat i durada de cadascuna.

La **descripció** de l'acció ha de tenir una extensió màxima de dues línies i estar redactada en futur. Ha de permetre entendre què es farà a cada sessió.

Cal transcriure l'**objectiu específic amb el qual es relaciona l'acció**, tal com consta al programa, per evidenciar la coherència de l'acció amb l'objectiu específic del qual es desprèn.

Els **objectius operatius** hauran de concretar l'objectiu específic que s'ha referenciat anteriorment, amb la intenció de mantenir i mostrar la coherència.

A l'apartat **desenvolupament i temporització** haurem de referenciar l'estructura de l'acció, indicant les estratègies metodològiques que farem servir al llarg l'acció, i la temporització de les tasques que inclou. Entenem l'estructura de la sessió com l'**organització didàctica** de les diferents sessions. Per coherència amb la metodologia assenyalada, establim tres moments de durada variable: presentació, execució i tancament.

- **Presentació.** Les accions es poden estructurar en una o més sessions. Si l'acció només inclou una sessió, a la presentació s'haurà de presentar obligatòriament el contingut de l'acció; si l'acció inclou més d'una sessió, a la primera s'haurà de presentar el contingut de l'acció i ubicar el contingut d'aquesta primera sessió. A les següents sessions s'haurà de recordar el contingut treballat i relacionar-lo amb el de la sessió actual. Cal tenir en compte que:
 - La presentació del contingut té com a finalitat motivar cap a l'aprenentatge. En paraules d'Antoine de Saint-Exupéry, a *Ciudadella*: “Si vols construir un vaixell, no comencis per buscar fusta, tallar taules o distribuir la feina; primer has d'evocar en els homes i dones l'anhel de mar lliure i ample.”

- Per aquesta finalitat es poden fer servir diferents tècniques per explorar idees prèvies, fer una avaluació inicial dels coneixements previs de què disposen els participants, quines expectatives tenen de la sessió...
 - En el cas que la persona tècnica no conegui totes les participants o no totes es coneguin entre elles d'accions anteriors, també serà necessari fer les respectives presentacions. Aquestes presentacions personals tenen per objectiu trencar el gel.
- **Execució.** En aquest apartat es desenvolupa el gruix de l'aprenentatge. Aquesta fase està directament enfocada a l'assoliment dels objectius operatius plantejats. Les tècniques i estratègies seleccionades han de ser coherents amb la metodologia del programa i han d'estar orientades a l'assoliment dels objectius operatius de l'acció. En l'execució s'han de detallar totes les tasques que fan a la sessió les persones participants i la tècnica. Resultarà útil que les diferents tasques que componen l'acció estiguin redactades amb guionets i estiguin temporitzades. Cal tenir en compte que:
 - En l'execució de l'acció serà important tenir en compte les característiques de les persones participants per poder ajustar al màxim la proposta. En aquest sentit, i seguint els principis metodològics dels programes d'entrenament en competències, haurem de defugir de sessions magistrals en què les persones participants es limiten a ser receptors d'uns continguts.
 - Recordem que les persones participants han d'aprendre fent i que hem de tenir en compte el bagatge amb què compten per ampliar, perfeccionar o modificar aprenentatges. En cas que les sessions tinguin una durada superior a una hora, haurem de preveure moments de descans. Aquest moment està relacionat amb les fases d'aprenentatge i d'automatització del procés d'adquisició de competències i d'habilitats d'autonomia personal i social.
 - **Tancament.** Cal que les accions tinguin un tancament, seguint el cercle de l'aprenentatge reflexiu de Kolb, que es reflexioni sobre l'aprenentatge que s'ha fet en aquesta acció o sessió per poder-lo generalitzar i transferir a altres situacions: evidenciar i visibilitzar l'aprenentatge fet durant la sessió, relacionar-lo amb altres situacions viscudes, amb altres accions de l'itinerari personal, de la recerca activa de feina, situacions laborals que es poden trobar en funció del seu objectiu laboral... Si no s'ha fet durant l'acció, és un bon moment per aclarir dubtes, per valorar el contingut de la sessió, les tasques proposades, la metodologia, el material, aspectes a millorar... Aquest moment de l'acció es pot relacionar amb automatització i consolidació, proposant, per exemple, tasques per fer a casa i que es podran reprendre en una altra sessió d'orientació grupal o individual.

Cadascuna de les tasques que s'inclouen en els diferents moments de l'organització didàctica de l'acció, cal **temporitzar-les**. A banda, al llarg de l'acció, i per facilitar l'entrenament en competències, podem fer ús de diverses **estratègies i tècniques d'entrenament**, que podem agrupar en tres grans categories, tal com podem veure

a la taula 4.3. Haurem de seleccionar les estratègies i tècniques en funció dels objectius i també dels continguts de l'acció, perquè els segons estaran al servei dels primers.

TAULA 1.3. Estratègies i tècniques d'entrenament

Tècniques per incrementar o aprendre conductes	Tècniques de comunicació	Dinàmiques i tècniques de grup
Identificació del problema i de les possibles solucions	Retroalimentació	Dinàmiques de grup
Modelatge	Empatia	Tècniques de treball
Reforç	Escolta activa	
Encadenament	Assertivitat	
tècniques de reestructuració cognitiva		
Tasques per casa		

Pel que fa als **recursos materials**, s'han d'especificar de manera exhaustiva quins són els materials fungibles i no fungibles necessaris per dur a terme l'acció, ja que si un company vol portar-la a terme, ha de poder preparar el material necessari i disposar-ne.

Finalment, l'**avaluació** es pot plantejar des de diferents àmbits: els objectius proposats, l'acció, l'autoavaluació de la persona tècnica, la satisfacció de les participants... Pel que fa a l'avaluació dels objectius de l'acció caldrà:

- Determinar la tècnica que s'utilitzarà per recollir la informació, per exemple: observació, entrevista, enquesta...
- Concretar l'instrument on es registrarà aquesta informació, per exemple: pauta-registre d'observació, qüestionari...
- Dissenyar l'instrument amb els seus indicadors i escala d'estimació. S'aconseja que l'escala tingui valors parells perquè la valoració no sigui imparcial.

Respecte als **indicadors de l'instrument**:

- Caldrà establir per a cada objectiu operatiu els indicadors corresponents.
- Tots els indicadors han d'estar directament relacionats amb un objectiu operatiu.
- Han d'estar redactats en tercera persona del present d'indicatiu.
- Han de descriure conductes concretes i observables amb frases afirmatives, simples, clares i mesurables que ens portin a valorar el grau d'assoliment de l'objectiu.

Els indicadors els hem d'entendre com **evidències** que la persona ha assolit l'objectiu proposat. Per això cal que la persona tingui coneixement dels objectius de l'acció, domini la definició i els elements de la competència per poder prendre consciència i actuar d'acord amb la competència. Aquestes evidències facilitaran prendre consciència de les competències adquirides i transferir-les a altres contextos.

Exemple d'indicadors

A partir de l'objectiu operatiu 1.6.2, adaptar la carta de presentació a una oferta laboral concreta, podem plantejar els indicadors:

- Indica les referències de l'oferta a la carta.
- Associa la seva experiència amb el lloc de treball ofert.
- Relaciona les seves competències transversals amb les del lloc de treball ofert.
- Posa de manifest la seva motivació professional pel lloc de treball ofert.

El registre d'observació i l'escala d'estimació es podrien concretar de la següent manera vegeu figura 1.4:

FIGURA 1.4. Registre d'observació amb escala d'estimació

Avaluació dels objectius de l'activitat					
Nom de l'usuari:		Escala d'estimació*			
Objectius operatius	Indicadors d'avaluació	1	2	3	4
1.6.2. Adaptar la carta de presentació a una oferta laboral concreta.	Indica les referències de l'oferta a la carta.				
	Associa la seva experiència amb el lloc de treball ofert.				
	Relaciona les seves competències transversals amb les del lloc de treball ofert.				
	Posa de manifest la seva motivació professional pel lloc de treball ofert.				
Observacions:					

* On 1 és completament en desacord i 4 és completament d'acord.

Exemple de registre d'observació amb els indicadors que acabem d'enumerar amb una escala d'estimació de l'1 al 4, on 1 és completament en desacord i 4 completament d'acord.

2. Competències i estratègies vinculades a l'àrea d'orientació

En l'àmbit de la inserció sociolaboral, l'orientació fa referència a l'acompanyament que es fa a les persones demandants en la presa de decisions respecte al seu projecte professional, per tal que la persona prengui decisions informades.

En els itineraris professionals d'inserció hi ha dos moments especialment importants en què es posa de manifest la presa de decisions. Aquests són:

- La **definició de l'objectiu laboral**, que permetrà fixar una fita, un objectiu final al qual la persona es dedicarà.
- L'elaboració del **pla de millora de l'ocupabilitat** o pla d'acció, que permetrà operativitzar aquest objectiu, definint les actuacions i estratègies per arribar-hi.

Amb algunes persones caldrà definir quin és el seu **posicionament** davant el procés d'inserció, abans de definir l'objectiu laboral, per valorar si realment volen engegar aquest procés.

En aquesta lliçó veurem: en primer lloc, com ajudar la persona a definir el seu posicionament respecte al procés d'inserció i si aquest és favorable; i, en segon lloc, quina seqüència de passos podem plantejar perquè defineixi el seu objectiu professional i acabi portant-lo a terme a través d'un pla d'acció.

2.1 Posicionament davant el procés d'inserció

Un primer pas perquè una persona decideixi si vol fer un canvi en la seva vida, com ho és el fet d'engegar el seu projecte professional, és fomentar la seva reflexió enfront de la seva situació actual: com la viu, amb quins aspectes es troba a gust, quins altres li agradaria millorar, què creu que pot fer per millorar-los... Aquesta reflexió implica activar un seguit de competències i habilitats. Per aquest motiu considerarem que aquesta fase ja està contribuint al desenvolupament competencial de les persones participants.

Tot i que les competències formen part d'un tot indissoluble, en aquesta fase es posaran de manifest especialment les **competències transversals d'identificació**, a través de conductes que les evidencien com:

- Situar-se en el context laboral general i d'interès.
- Identificar el sector d'interès, les ocupacions i els llocs de treball relacionats.

- Reconèixer els drets i deures dels treballadors vinculats a les ocupacions i llocs de treball indicats.
- Definir les funcions i tasques, les competències, els requisits i les condicions laborals de les ocupacions d'interès.
- Identificar punts forts i febles amb relació a l'objectiu laboral i les alternatives ocupacionals.
- Construir una imatge professional realista i positiva integrant aquells elements que faciliten i dificulten l'ocupabilitat respecte a l'objectiu professional.
- Establir estratègies per potenciar els seus punts forts i millorar els punts febles amb relació a l'objectiu laboral.

En el cas de plantejar-se l'opció de treballar com una possibilitat per millorar la seva situació actual, atenent la seva disponibilitat, serà necessari que identifiqui quins **avantatges i inconvenients** personals comporta aquesta opció. En una persona que no treballa, el fet d'activar-se per entrar al mercat laboral implicarà un seguit de canvis en la seva vida i en l'ús de recursos. Com a professionals hem de garantir que els ha tingut en compte per prendre una decisió responsable.

El programa d'accions **variarà en funció dels col·lectius** o grups diana que atengui el dispositiu d'inserció. Tot i que aquest tipus d'accions tindrà més sentit amb aquelles persones que arribin a l'entitat derivades d'altres serveis i que no hi vinguin per voluntat pròpia (com pot ser, per exemple, el cas d'alguns joves o de receptors de subsidis), sempre serà útil per dotar de motius el projecte professional. És a dir, és important que la persona identifiqui, analitzi i valori quins avantatges i inconvenients pot tenir en el seu cas portar a terme aquest projecte.

Un cop la persona triï lliurement i des de la reflexió el fet de treballar, estarà en disposició de passar a la següent fase: la **definició de l'objectiu laboral**.

2.1.1 Recursos per treballar el posicionament

Per treballar, tant en accions individuals com grupals, les competències relacionades amb el posicionament davant el projecte professional es poden fer servir **diferents estratègies**, com ara:

- **Preguntes obertes**, de l'estil: “Quins aspectes de la teva vida t'agraden actualment?”, “quins aspectes t'agradaria millorar?”, “per què?”, “necessites canvis a la teva vida?”, “de quin tipus?”, “on et veus d'aquí a sis mesos?”, “i d'aquí a un any?”, “quines àrees t'interessen més?”, “com afectaria la teva vida que demà entressis a treballar en una empresa?”
- **Frases inacabades**. Per exemple: “Crec que d'aquí sis mesos...”, “el que més valoro d'una activitat és...”, “treballar implica...”, “sempre vaig voler

ser...”, “seria feliç si...”, “algun dia jo...”, “quan sigui gran...”, “si em posés a buscar feina ara...”

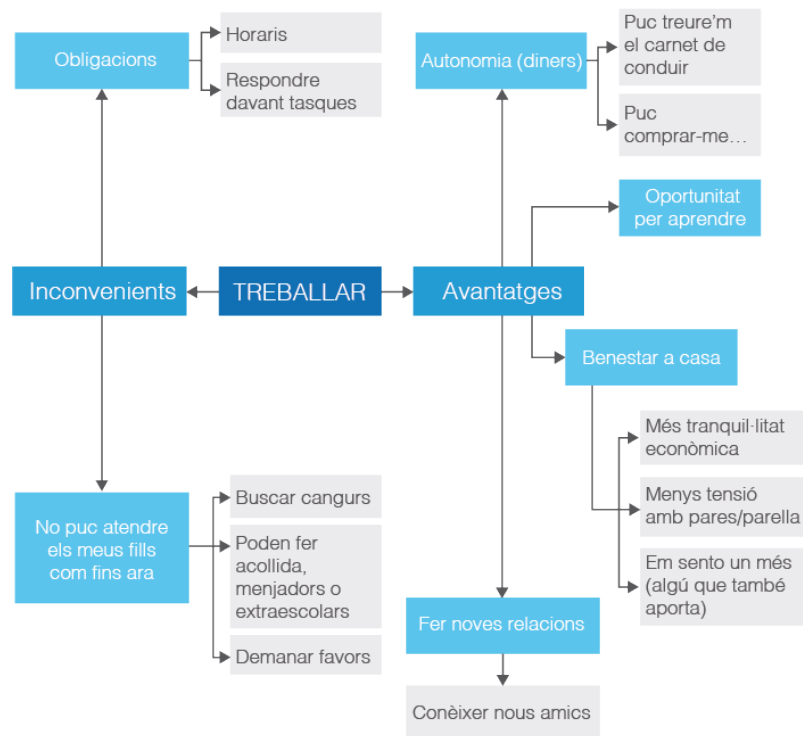
- **Inventari de motius.** Sovint les persones participants no estan acostumades a participar en activitats on elles siguin una part activa i, al principi, pot ser difícil reflexionar sobre diferents aspectes. En aquest cas podem oferir a la persona participant una llista amb diferents raons per les quals algú pot decidir treballar. Alguns exemples de raons poden ser: per disposar de diners propis, per relacionar-me amb gent nova, per sentir-me capaç, per posar en pràctica allò que he après... Es tracta que el participant triï els motius que més el representin. Per conduir el diàleg es poden repassar els diferents motius i seleccionar i ordenar els cinc més rellevants.
- **Balanç de decisions.** S'utilitza quan la persona demandant encara no ha pres la decisió de formar-se, cerca feina activament, treballar, etc. Consisteix a elaborar dues taules amb dues columnes cadascuna. La primera taula portarà per nom, per exemple, “Treballar” i la segona “No treballar”. A sota del títol de cada taula cal fer dues columnes: una per fer una llista dels arguments a favor i una altra dels arguments en contra (vegeu la figura 2.1).

FIGURA 2.1. Balanç de decisions

Treballar		No treballar	
A favor	En contra	A favor	En contra

- **Dinàmiques.** Es poden proposar diferents dinàmiques per treballar el posicionament de les persones demandants davant el fet de treballar i iniciar o mantenir, en conseqüència, un projecte professional. A tall d'exemple, a la secció d'“Annexos” d'aquesta unitat, proposem “el mapa autobiogràfic”.
- **Mapa mental.** El mapa mental és un diagrama radial que permet representar idees, paraules, tasques i conceptes al voltant d'una idea central (vegeu la figura 2.2). En la presa de decisions és un instrument útil per generar idees i plasmar-les, explorar alternatives, planificar, organitzar. En aquest cas es podria partir d'una paraula o idea clau que s'ubica al mig del document, com “Treballar”, i d'aquí es derivarien dues possibilitats: “avantatges” i “inconvenients”. De cada subidea d'avantatge o inconvenient se'n poden generar d'altres. Cada idea ha d'estar representada per una paraula o una frase breu. A partir d'aquí es pot analitzar la fotografia del mapa per valorar les diferents opcions, veure associacions, aspectes implicats en la decisió...

FIGURA 2.2. Mapa mental



Una acció de l'àrea d'orientació centrada en el posicionament davant el projecte professional, contemplada dins del programa pel desenvolupament, pot contemplar diferents estratègies de les que s'han plantejat. Aquestes accions es poden treballar de manera individual o grupal.

2.2 Definició de l'objectiu laboral

"L'objectiu professional és l'ocupació 'ideal' per a cada persona a partir de la qual es defineix el projecte professional."

Servei d'Ocupació de Catalunya (shorturl.at/jlmyP).

Un cop la persona demandant té clar quin és el seu posicionament davant el projecte professional, la següent fita d'un projecte professional serà definir o **establir l'objectiu professional** (a on vol arribar?) que condicionarà la resta de fites del projecte.

L'objectiu professional, o les alternatives laborals a curt, mitjà o llarg termini **l'haurà de definir la persona demandant**. Per aconseguir-ho, el primer pas és canviar la idea que es busca feina de "qualsevol cosa", ja que no hi ha cap oferta de feina que porti aquest nom. Per definir l'objectiu o alternatives laborals caldrà fer un procés compartit de reflexió entre la persona usuària i la tècnica d'inserció a partir d'accions respecte a l'autoconeixement, el coneixement del mercat laboral, l'oferta formativa existent, així com de presa de decisions informades. Aquestes accions seran especialment necessàries amb col·lectius com el de joves que encara no s'han incorporat al mercat laboral, de persones que fa temps que no treballen

i no saben en quin sector voldrien fer-ho o d'aquelles que han treballat sempre en el mateix sector abans de quedar-se en situació d'atur. En aquest últim cas caldrà plantejar-se o bé un reciclatge formatiu en el mateix sector o bé en un sector en què la persona tingui més possibilitats de trobar feina, i que, per descomptat, sigui del seu interès.

Definir l'objectiu professional implica prendre una **decisió vertebradora** del projecte professional, ja que a partir de concretar l'ocupació que millor s'ajusta als propis interessos, valors i competències, també es poden planificar les accions necessàries per arribar-hi.

La presa de decisions respecte a l'objectiu laboral girarà entorn de dos blocs fonamentals: la **persona** i el **context**. Caldrà, doncs, recollir informació i analitzar-la per determinar les possibilitats laborals de l'entorn en funció de la persona i decidir un objectiu al qual dedicar-se. Conèixer el camí per arribar a aquest objectiu donarà poder per decidir amb més seguretat.

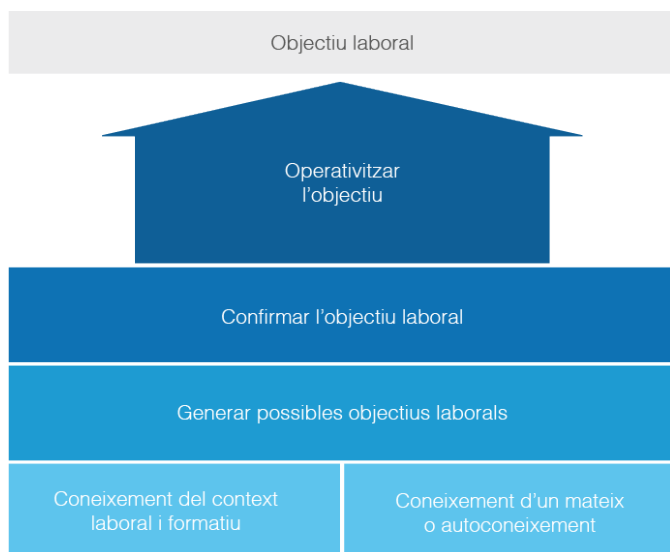
Canvi d'objectiu definit

De vegades, tot i tenir definit un objectiu laboral, es pot donar la situació que:

- La persona decideixi que l'ocupació que va triar en un moment determinat no és la més adequada a la seva situació actual. Caldrà canviar o replantejar l'objectiu laboral adequant-lo a la nova situació.
- La urgència econòmica, la manca de requisits per accedir a l'objectiu, o altres situacions, "obligui" a cercar feina o treballar en altres opcions laborals. Paral·lelament, es pot continuar desenvolupant el projecte professional que acosti la persona al seu objectiu laboral.

Per definir un objectiu laboral es poden seguir els passos representats a la figura 2.3.

FIGURA 2.3. Passos per a la definició de l'objectiu laboral



Tot i que alguns d'ells es poden fer en paral·lel, que no sempre cal que es duguin a terme en aquest ordre exacte i que no és necessari fer-los tots:

1. Coneixement d'un mateix o autoconeixement.
2. Coneixement del context laboral i formatiu.
3. Generar possibles objectius laborals i aprofundir-hi.
4. Prendre una decisió: confirmar l'objectiu laboral.
5. De la decisió a l'acció i la seva valoració.

En funció de la persona o grup que tinguem al davant, caldrà valorar quines d'aquestes fases és necessari incloure en la definició de l'objectiu laboral.

A continuació, us oferim un vídeo del SOC, en què la protagonista pren consciència de la importància de definir un objectiu laboral:



<https://www.youtube.com/embed/KQ-TpszsZAK?controls=1>

2.2.1 Coneixement d'un mateix o autoconeixement

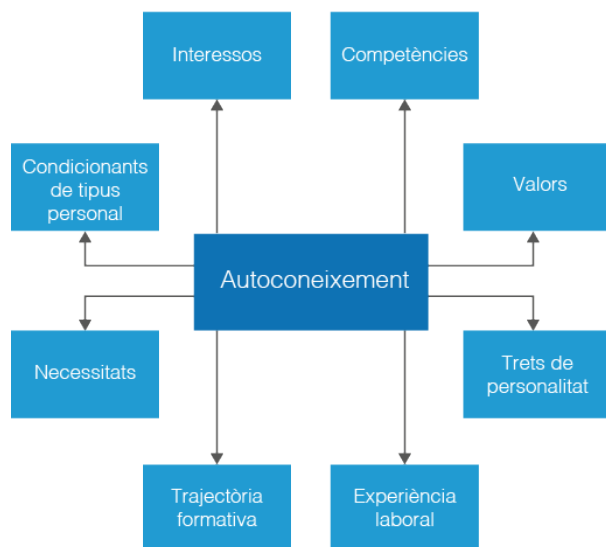
L'autoconeixement serà important per desenvolupar el procés de recerca activa de feina plantejat a l'apartat "Competències i estratègies vinculades a l'àrea d'inserció" d'aquesta unitat.

El primer pas per poder prendre una decisió respecte a l'objectiu professional és fer un treball d'introspecció, una cerca que permeti recollir, analitzar i valorar informació respecte a un mateix. En aquesta fase es tracta de conèixer a fons els **factors personals i els competencials d'un mateix**. Aquesta informació ha d'ajudar a prendre consciència dels propis interessos, aspiracions, fortaleces i debilitats, és a dir del **perfil professional**, per dirigir-se al mercat laboral. Les persones participants han de mostrar-se actives en la recollida, anàlisi i valoració de la informació, tenint present el mercat laboral i la correspondència d'aquelles informacions amb aquest mercat.

És necessari incloure la **perspectiva de gènere i intercultural** en aquesta fase. És important que els interessos responguin realment al que la persona vol i no a l'opinió dels altres. Hem de fugir dels tòpics i els estereotips de gènere i culturals, garantint d'aquesta manera una elecció lliure.

Els **continguts** que s'han de tenir en compte en el procés d'autoconeixement del perfil professional són (vegeu la figura 2.4):

FIGURA 2.4. Elements que cal contemplar en l'autoconeixement del perfil professional



- Els **interessos personals i professionals**. Fan referència a tot allò que ens atreu, ja siguin activitats físiques, intel·lectuals, artístiques o d'altres tipus. Es podrien plantejar a través de la pregunta: quines professions o àrees m'agraden?
- Les **competències** (coneixements, habilitats i actituds). Fan referència a aquelles coses que puc fer. Les competències es poden haver adquirit a través de la formació, l'experiència al món laboral i les experiències personals. Es podrien plantejar amb les preguntes: què sé fer? o, en què tinc facilitat?
- Els **valors professionals**. Fan referència a allò que cadascú valora d'una feina: pot ser la flexibilitat, l'estabilitat, la remuneració econòmica, relacionar-se amb altres persones, el bon clima laboral, el reconeixement... Es podrien plantejar a partir de les preguntes: què és important per a mi en una feina? o, què valoro i em motiva?
- Els **trets de personalitat**. Fan referència a algunes característiques personals. És important tenir clar que les empreses busquen treballadors que contribueixin a generar ambients positius, mostrin iniciativa i siguin resolutius. Es podrien enfocar amb la pregunta: com soc? Respecte aquesta qüestió, és aconsellable contrastar la nostra pròpia visió amb la que tenen de nosaltres altres persones amb qui ens relacionem, com ara família, amics o companys de feina o estudi. Contrastant aquesta informació tindrem una idea més clara de com crec que soc i quina imatge tenen de mi les persones amb qui em relaciono.
- **Altra informació**, com ara: l'experiència laboral, la trajectòria formativa, les necessitats, els condicionants de tipus personals... Serà important tenir en compte aquesta informació, ja que fa referència a altres factors personals que condicionen l'ocupabilitat.

Identificar competències

Per treballar les competències és imprescindible que la persona domini el nom i la definició de les competències amb les quals treballa. Conèixer-les i valorar-les permetrà identificar les pròpies i valorar-les.

De vegades, mitjançant el coneixement dels interessos informals de la persona, es pot arribar a definir un projecte professional o bé a descobrir una possibilitat d'inserció que ni la mateixa persona havia tingut en compte.

Exemple de descobriment de nous interessos professionals

La Maria, de trenta-set anys, ha treballat sempre de caixera en un supermercat, però, després de ser acomiadada per una reestructuració de la plantilla, fa quatre mesos que està a l'atur. Pel que fa a la formació, la Maria només té el graduat en educació secundària (ESO).

Un cop feta l'entrevista inicial, queda clar que la Maria no vol tornar a treballar de caixera ni de dependent, i que no pot fer una formació massa llarga, ja que necessita trobar feina.

Revisant els seus interessos, veiem que li agrada molt cuidar plantes, però no s'ha plantejat mai treballar en el sector de la jardineria. Se li proposa fer un curs de formació ocupacional relacionat amb el sector, el qual inclou pràctiques remunerades.

Estratègies i recursos per treballar l'autoconeixement

Per treballar l'exploració i l'anàlisi, tant en accions individuals com grupals, de les competències i habilitats relacionades amb l'autoconeixement, el tècnic o tècnica d'inserció pot fer servir diferents estratègies i recursos. Sense ànim de ser exhaustius, enumerem les següents:

- **L'entrevista personal.** L'entrevista haurà d'estar planificada amb uns objectius o temes a tractar i, per tant, caldrà que estigui adaptada a cada cas, és a dir, serà personalitzada. El punt fort de l'entrevista és que la informació que s'hi tracta està centrada en les necessitats i interessos de la persona demandant. Aquesta informació farà referència a variables personals i del context rellevants per al projecte professional, i que tindran com a objectiu facilitar la presa de decisions responsables. A les entrevistes personals recuperarem la informació obtinguda per diferents tècniques i recursos. Així, en una entrevista personal podrem recuperar els resultats obtinguts en provar un qüestionari d'interessos professionals, revisar algun apartat del portafolis de la persona, històries de vida, recuperar les conclusions extretes de diferents dinàmiques de grup o la informació que ens hagi semblat més rellevant en una entrevista a persones en actiu de diferents sectors.
- **L'anàlisi de casos.** A partir de casos d'altres persones reals o fictícies s'intenta identificar la relació entre els interessos, les competències i els trets de personalitat amb possibles ocupacions. Sovint serveix per relacionar aficions o competències que s'apliquen en entorns no laborals amb possibles ocupacions.
- **Les històries de vida.** Són un relat, escrit en primera persona, sobre episodis de la seva vida que inclou textos, anècdotes, imatges..., referides a experiències que tenen un significat especial per a la persona. Les històries de vida permeten extreure informació detallada sobre les vivències, les expectatives, els interessos, els posicionaments, els rols..., de manera que la persona pugui prendre una consciència crítica de la seva situació, valorant condicionants que han anat configurant la seva realitat personal i

professional. Es busca que la persona sigui conscient de quins fets i quines decisions l'han portat a la situació actual i, alhora, que ara té l'oportunitat de fer coses per canviar la seva situació.

- **Frases incompletes.** Una variant de les històries de vida que permet recollir impressions i vivències específiques de fets concrets que ens interessin són les frases incompletes. Si pot ser, han de posar en relleu els punts forts de la persona, reforçar experiències que han estat positives o posar en relleu les decisions que s'han de prendre. El requisit principal és que siguin obertes per estimular l'autoanàlisi i la presa de decisions. Alguns exemples de frases incompletes poden ser: “El que més m'agrada i el que menys de l'última experiència que vaig tenir va ser”; “la resta de persones valoren especialment de mi”; “el que m'ajuda a mantenir una feina és...”.
- **Contrast de percepcions.** Es tracta de fer una autovaloració d'aspectes personals. S'hi poden incloure els interessos, les competències, els valors, els trets de personalitat... per després contrastar-los amb la percepció que tenen de nosaltres altres persones que ens coneixen bé (amics, familiars, companys de feina, companys d'activitats...). Es tracta d'analitzar i valorar la informació que rebem dels altres sobre nosaltres mateixos i contrastar-la amb la nostra autopercepció.
- **Preguntes obertes** vinculades als diferents elements que conformen l'autoconeixement: “Quina imatge tenen les meves amistats i família de tu?”, “quina és la imatge que tens de tu mateix?, quins trets positius destacaries de tu?”, “quines són les teves aficions?”, “quines són les competències en què més destagues?”, “quines van ser les assignatures que més t'agradaven de l'institut, el cicle, el grau...?”
- **Llista de competències o habilitats**, de trets de personalitat, de valors vinculats a la disponibilitat... En aquest sentit, cal fer un treball perquè les persones demandants entenguin què és la competència professional, possibles classificacions, definicions i evidències. Hi ha diversos diccionaris de competències transversals i/o clau, segons l'autor que les defineixi.
- Anàlisi del propi *curriculum vitae* o d'experiències (història de vida).
- **Qüestionaris per valorar les pròpies competències.** Un exemple d'eina en línia és el que ofereix Barcelona Activa a través de l'aplicació “Competències.clau”.
- **Qüestionaris d'interessos professionals.** Alguns d'aquests són eines en línia que permeten respondre preguntes senzilles d'interessos, valors, competències i trets de la personalitat per relacionar les respostes amb ocupacions concretes. A partir d'aquest resultat, es proposa explorar aquestes ocupacions per avançar amb la presa de decisions. Alguns dels qüestionaris en línia són:
 - De Barcelona Activa: “Test d'interessos professionals”, “El currículum ocult” i “Competències clau”.
 - Del SOC: el test “CLOE: objectiu professional”.

– D'Educaweb: “El GR: l'eina per arribar allà on vols.

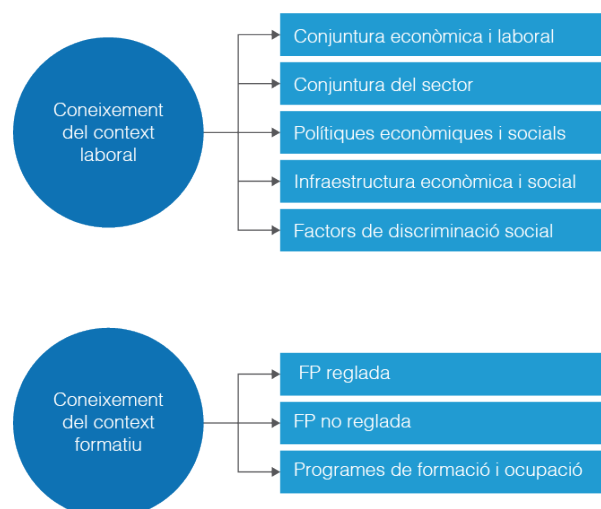
- **Tests estandarditzats.** Durant un període de temps, en el camp de l'orientació, es va fer un ús molt generalitzat i gairebé exclusiu de les proves quantitatives (estandarditzades o no) per intentar donar objectivitat i garantir així la valoració de la persona i el seu possible acoblament amb un lloc de treball concret. En l'actualitat, aquestes proves prenen un valor complementari d'informació a les entrevistes que es fan al llarg de l'itinerari personal d'inserció, amb la intenció de fomentar l'autoconeixement de la persona i l'exploració de les possibilitats de l'entorn (formatives i laborals). Segons Gutiérrez-Crespo, en cas d'utilitzar aquestes tècniques, es recomana que els resultats i la informació obtinguda es combinin amb altres tècniques qualitatives per poder ajustar al màxim la resposta del professional a la persona i el seu context.

2.2.2 Coneixement del context laboral i formatiu

Aquesta fase pretén **situar la persona en el mercat laboral** amb una **visió general** d'aquest, així com les opcions formatives que té al seu abast.

En aquesta fase, s'han de conèixer els factors estructurals per identificar com condicionen la seva ocupabilitat. En aquest sentit, la persona ha d'aprendre a recollir, analitzar i valorar informació (vegeu la figura 2.5) respecte al mercat de treball, així com les diferents opcions que ofereix la formació professional (ja sigui de base, contínua o ocupacional).

FIGURA 2.5. Coneixement del context laboral



Per poder accedir a aquesta informació podem comptar amb portals específics i especialitzats d'internet, premsa, col·legis professionals, gremis, serveis públics d'ocupació... De l'anàlisi d'aquesta informació la persona demandant es podrà ubicar en el context laboral per identificar oportunitats i amenaces per al seu projecte professional.

Respecte al **mercat laboral**, les persones han de disposar d'informació que els permeti fer una lectura de com els factors estructurals condicionen la seva ocupabilitat.

Seguint Marta Colomé (2010b), alguns **continguts per aproximar-se al context laboral** són:

- **Conjuntura econòmica i laboral.** Es tracta de presentar una fotografia del mercat laboral a escala macro. Per fer-ho podem recórrer a informació sobre la caracterització del mercat laboral, quins són els sectors tradicionals i emergents al territori i quines perspectives de futur tenen, quins són els índexs econòmics per sectors i àrees geogràfiques, les taxes (d'atur, d'ocupació, de parcialitat, de temporalitat) respecte a variables rellevants (edat, sexe, nacionalitat...) del grup d'incidència, quins acostumen a ser els canals d'intermediació habituals, quins són a trets generals els drets i deures dels treballadors...
- **Conjuntura del sector d'ocupació vinculat als seus interessos.** Molt probablement, a la fase d'autoconeixement la persona hagi determinat un o diversos sectors d'interès. Caldrà aprofundir en quina ha estat en els últims anys l'evolució del sector o sectors i quines són les perspectives de futur, quines són les característiques de les empreses del sector, tendències d'ocupació (per exemple: percentatge d'ocupació femenina i perfils del sector), vies d'accés al sector, opcions de promoció professional dins del sector...
- **Polítiques econòmiques i socials:** aquests factors fan referència a quines mesures, accions i recursos afavoreixen (per exemple: contractes bonificats, programes d'acompanyament a l'emprenedoria, programes d'acreditació de competències, clàusules socials, polítiques passives...) o dificulten (situacions administratives, especialment al col·lectiu de persones immigrades, com la manca de permís de treball) l'ocupabilitat de la persona o grup d'incidència. També s'hi poden incloure quins són els recursos sociolaborals disponibles al voltant de la persona, com per exemple centres de formació, aules actives...
- **Infraestructura econòmica i social:** estem davant de la presència o absència d'aquells serveis i recursos del territori que poden representar una ajuda per a la situació econòmica i social de les persones o grups d'incidència com equipaments socials, prestacions, xarxes de solidaritat entre iguals, accés a transports públics...
- **Factors de discriminació social:** la persona i els grups d'incidència han de prendre consciència de quins són els elements de discriminació social i del mercat laboral que poden recaure sobre ells. Discriminació per raó de gènere, origen, religió, o situacions personals (tutela, discapacitat, patir alguna malaltia, haver complert una condemna legal...)

Aquests continguts del mercat laboral estan relacionats amb el contingut vist a l'apartat "Context de la inserció sociolaboral" de la unitat "Context de la inserció laboral".

Cal tenir en compte que un itinerari personalitzat d'inserció laboral ha d'incloure, sempre que es valori que és una opció factible, accions d'informació i motivació cap a l'emprenedoria i l'autoocupació.

No totes les persones, ni tots els grups d'incidència tindran la necessitat de treballar aquests continguts més generals del mercat laboral. Així i tot, sovint atendrem persones i grups d'incidència susceptibles de treballar-los, com poden ser: persones joves, persones inactives, persones estrangeres... Aquesta contextualització, en alguns casos, també permetrà **ubicar-se i fer un ajustament d'expectatives** de condicions laborals, així com de requisits.

Estratègies i recursos

Algunes **estratègies i recursos** amb què podem treballar els continguts propis del mercat laboral a partir d'accions són, sense intenció de ser exhaustius:

- **Preguntes obertes**, que permetin aproximar-se a quines idees i expectatives tenen les persones participants respecte al mercat de treball com “què significa treballar?”, “quines són les característiques principals del mercat laboral avui?”, “com s'organitza el mercat laboral?”, “quins són els sectors econòmics?”, “quin tipus d'empresa hi ha majoritàriament a Catalunya / la meua localitat/comarca / el meu municipi?”, “quina feina m'agradaria fer?”, “què demanen i què ofereixen les empreses?”, “quines condicions m'agradaria tenir, quines estic disposat a acceptar i quines no acceptaria mai?”, “què és allò que més valoren les empreses d'un treballador avui?”, “quins condicionants tinc per entrar al mercat laboral?”, “què són els convenis col·lectius?”. A partir d'aquestes preguntes es poden anar construint en grup les característiques actuals del mercat laboral, amb la intenció que la persona s'hi ubiqui.
- **Recerca d'informació a través de diferents fonts, visites i xerrades**. Es pot consultar aquesta informació a través del SOC, del servei de promoció econòmica de diferents municipis, de col·legis professionals, gremis i representacions sindicals.
- Paral·lelament a la **utilització del club de feina o de l'espai de recerca de feina** per la pròpia recerca activa de feina.
- **Qüestionaris per descobrir noves ocupacions**. Un exemple d'eina en línia és l'aplicació de Barcelona Activa “De les ocupacions que coneixes a les que no coneixes!”. Permet conèixer noves ocupacions a partir d'ocupacions més tradicionals, per exemple: a una persona interessada en el camp de l'educació/formació li permet conèixer noves ocupacions, més enllà de la de mestre o professor, ampliant el ventall a: *e-mentor*, formador virtual, director de granges educatives, animador del patrimoni cultural...
- **Dinàmiques** que permetin **identificar i transferir competències** i tasques que es realitzen en contextos no laborals (àmbit domèstic, de participació ciutadana, oci...) i la seva correspondència en ocupacions remunerades. Aquesta estratègia pot ser adequada per a persones que entren per primera vegada al mercat laboral, que ho fan després d'un període d'inactivitat, que

busquen reorientar la seva carrera professional... Altres dinàmiques que permetin **sensibilitzar sobre la gestió del canvi** que suposa la reorientació professional o el canvi de sector, quan acompanyem col·lectius que han estat treballant durant molts anys en un sector determinat i, per diferents motius, han de canviar de sector i d'ocupació.

- **Visionat de pel·lícules.** Es tracta de veure pel·lícules en què es posen de manifest característiques del mercat laboral que ens interessa com a professionals per tal de posar en relleu alguns elements i fomentar-ne la reflexió del grup.

El mercat laboral en el cinema

Als enllaços shorturl.at/aeFG i shorturl.at/eoprQ hi ha una selecció de pel·lícules vinculades amb el món laboral i fitxes didàctiques per a l'aplicació didàctica

El mercat laboral des de la perspectiva de l'àmbit acadèmic

Una manera d'apropar-se al mercat laboral és a través de l'**aproximació a l'àmbit acadèmic**. Respecte a això, les persones demandants necessiten disposar d'informació de quines opcions formatives existeixen en l'àmbit formal (CFGM, CFGS i graus universitaris) i no formal (formació ocupacional i contínua, així com d'altres programes).

Caldrà, doncs, que la persona contempli el ventall més ampli d'opcions formatives vinculades als seus interessos. Això implicarà per part del tècnic o tècnica conèixer les opcions de formació professionalitzadora dins del sistema educatiu, dins de la formació no reglada (formació ocupacional i contínua), així com de programes i formacions específiques que no es corresponguin pròpiament amb la formació professional.

El **contingut de l'àmbit formatiu** que les persones hauran de valorar i analitzar serà:

- L'oferta existent en sentit ampli i ajustada als interessos de la persona demandant
- Les vies i requisits d'accés
- La durada
- Les sortides professionals i ocupacions més freqüents
- La competència general (per a què prepara)
- Els títols i/o certificats professionals als quals condueix
- La continuïtat dels estudis

Aquests continguts hauran de permetre identificar els diferents itineraris formatius als quals es pot optar. En tot cas, els continguts i les estratègies s'hauran d'adequar a les característiques i necessitats de les persones participants.

Seguint Marta Colomé (2010), citem dues **estratègies** que es poden fer servir per treballar els continguts assenyalats:

- **Recerca d'informació i la utilització de xarxes de recursos.** Amb aquesta estratègia es pretén que la persona adquireixi eines per identificar quina informació necessita i mobilitzar els recursos necessaris per aconseguir-la. Les accions han de fomentar que la persona sigui un subjecte actiu i participatiu en aquesta recerca d'informació i construcció de coneixement. Caldrà que la persona, partint del que necessita i el que vol, identifiqui quina informació necessita i determini on buscar-la i com. La tasca del tècnic o tècnica és acompanyar i estructurar quina informació cercar i proveir de recursos i fonts de consulta per trobar-la.
- **Tutories entre iguals o entrevistes.** És un tipus de pràctica, estesa a diferents instituts, basada en la mentoria, en què una persona amb major coneixement respecte a una temàtica transmet coneixement a una altra de més inexperta. Amb determinats col·lectius, pot ser una bona estratègia comptar amb altres persones que actualment estan fent determinades formacions per explicar els mòduls que componen la formació, les sortides professionals, els llocs de pràctiques i de treball, així com vivències de caire més personal que poden ajudar a motivar cap a la formació. En aquesta estratègia cal seleccionar l'“expert” garantint que realment farà un bon traspàs de coneixement. Es pot proposar com a relació més personal centrant-nos en uns interessos concrets o com un **panel d'experts**, on cada expert presenti una formació concreta. El gran avantatge d'aquesta estratègia és que les persones participants poden formular consultes i exposar dubtes als “experts”.

Serà necessari que les persones demandants tinguin com a referència les fonts oficials per cercar la informació respecte a la formació.

Per cercar informació sobre la **formació professional reglada**, promocionarem la pàgina oficial del Departament d'Educació (ensenyament.gencat.cat). A l'apartat “Estudiar a Catalunya”, es pot obtenir informació dels ensenyaments professionals, de les famílies professionals i dels cicles que inclouen.

Per a cada tipus d'estudis podrem obtenir la següent informació: descripció, continguts, accés, tràmits, continuïtat, així com un cercador de centres on es poden cursar. En aquesta mateixa pàgina també es pot obtenir informació sobre el servei d'assessorament i de reconeixement acadèmic. Relacionat amb aquest servei tornem a trobar un cercador de centres que ofereixen aquests serveis.

Respecte a la **formació no reglada, formació ocupacional i contínua**, la font de referència serà la pàgina oficial del SOC (oficinadetreball.gencat.cat). En aquesta, caldrà fer servir el cercador oficial, que contempla la totalitat de l'oferta al territori català. En aquest cercador es pot consultar la totalitat de l'oferta formativa del SOC. Es poden cercar els cursos en funció de l'àmbit en què es vol formar la persona i per certificats de professionalitat.

Quan es consulta un curs en concret, la informació que es recull està classificada per pestanyes: dades de la formació (on s'indiquen les hores de la formació, les dates d'inici i de finalització, on es duu a terme el curs), temari, centre on es realitza, sol·licitud de preinscripció i certificat de professionalitat (aquí s'indica quines unitats de competència del certificat de professionalitat al que condueix la formació s'inclouen en el curs).

2.2.3 Generar possibles objectius laborals i aprofundir-hi

A partir de la informació i les conclusions realitzades a les dues fases anteriors, la persona podrà anar definint **possibles objectius o alternatives laborals en forma d'ocupacions**. Per fer-ho, haurà de tenir en compte quines són les ocupacions que més l'interessen, les que més oportunitats de contractació presenten, així com aquelles on té més possibilitats de ser contractat, ja que en té competències adients.

La persona ha de continuar amb el coneixement dels factors estructurals, ara centrats en les alternatives ocupacionals que la persona hagi assenyalat. D'aquestes s'hauran d'analitzar i valorar les següents **variables**:

- Perfil professional dels llocs de treball (funcions i tasques). D'acord amb el material del mòdul, l'intentarem definir en clau de competències, ja que orientarà el desenvolupament competencial.
- Requisits d'accés (què demanen?) i condicions laborals i econòmiques (què ofereixen?). Aquí es destacaran quines són les titulacions, formacions i experiències necessàries per a les ocupacions triades, així com les condicions que ofereixen als treballadors.
- Forma d'ocupació (compte propi –autònom o associat– compte aliè –empresa privada o organisme públic–).
- Valors del sector on s'encabeix l'ocupació. Per exemple, segons el Baròmetre del Tercer Sector de Catalunya (2015), el sector social valora molt positivament el compromís, l'empatia, l'orientació al client, el treball en equip i la cooperació, entre altres aspectes.

A continuació, enumerem algunes **estratègies i recursos** referenciades a *Mapa laboral*, amb què podem investigar a fons aquests continguts:

- **Entrevistes i visites a professionals en actiu.** Segons Marta Colomer (2010), es recomana a la persona que cerqui algun professional conegut en el seu camp d'interès perquè li doni informació i consell per treballar-hi. Si no disposa de ningú, des del dispositiu d'inserció es pot intentar contactar amb algun professional disposat dins de les empreses amb les quals s'ha fet prospecció i tenim algun tipus de col·laboració. En aquest sentit:

- Es pactarà amb la persona demandant quin serà el possible guió d'entrevista. Algunes preguntes poden ser: “De què tracta la seva

Mapa laboral

És una eina produïda en el marc de la Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves. El format és similar al d'un portafolis professional digital; ha estat ideat per Marta Colomer i elaborat per Marta Colomer i Anna Fló: mapalaboral.org

feina?”, “quines tasques té?”, “quines dificultats acostuma a trobar-se en el seu dia a dia?”, “quins són els requisits?”, “quines titulacions calen?”, “què s’ha de saber fer?”, “com s’ha de fer?”, “quines són les condicions?”, “com són les relacions amb la resta de persones amb qui es relaciona, caps i companys?”

- Serà necessari preparar l’entrevista o la visita amb les persones participants, elaborant una bateria de preguntes. Un cop feta l’entrevista o la visita, serà necessari identificar aspectes que poden ser d’interès per a la persona demandant i extreure conclusions de cara a la presa de decisions.

- **La recerca d’informació i la utilització de xarxes de recursos.** Partint de la informació que la persona ha obtingut de la fase d’autoconeixement i d’aproximació al context, la persona pot focalitzar la seva cerca en unes ocupacions concretes. Algunes fonts d’informació són:

- Ofertes de feina. Disponibles a diferents canals de recerca de feina.
- Fitxes ocupacionals. Existeixen diferents webs amb informació relativa a ocupacions concretes, com el “Cercador d’ocupacions” de Barcelona Activa, l’apartat “Conèixer les feines” del SOC, els “Mapes d’ocupació” de l’Ajuntament de Manlleu, el diccionari de professions d’Educaweb...
- Certificats de professionalitats. En aquests es descriuen les competències d’una ocupació concreta.
- Convenis col·lectius, en el cas que l’ocupació triada en tingui.

- **Tast d’oficis.** En format de sessions es facilita que la persona demandant experimenti per diferents llocs de treball que poden ser del seu interès o poden ser els que més probabilitats d’inserció tenen en el territori de la persona. S’acostumen a oferir uns cinc llocs de treball, vinculats amb les ocupacions d’interès, per exemple: perruqueria, comerç, electricitat, fontaneria, fusteria d’alumini, cuina... Cal tenir en compte que:

- En l’oferta d’aquesta estratègia normalment estarem limitats per la disposició de les empreses amb què col·laborem per acollir persones demandants durant aquests períodes de temps. La persona demandant passa pels diferents llocs en sessions de 2 a 4 hores.
- Aquesta experiència li permet visualitzar *in situ* les tasques i funcions més característiques, les competències requerides, la tecnologia que es fa servir, l’ambient laboral... Amb la intenció de sistematitzar la informació obtinguda a les diferents fonts, la persona participant pot anar elaborant un **mapa d’ocupació** (vegeu la figura 2.6) per definir-les.

FIGURA 2.6. Mapa d'ocupació

OCUPACIÓ:		
Família professional:		
Possibles llocs de feina: <ul style="list-style-type: none"> • • • 	Lloc de feina investigat:	
Breu descripció:		
Funcions i tasques: Funció 1 <ul style="list-style-type: none"> • Tasca 1 • Tasca 2 • ... 		
Competències tècniques	Competències de base	Competències transversals
Requisits Formació bàsica: Formació complementària: Experiència laboral: Altres:		Condicions Tipus d'empreses: Tipus de contractes: Conveni col·lectiu: Jornada i horari: Categoria professional: Salari brut/net: Possibilitats de promoció: Condicions ambientals: Altres:
Valors del sector on s'encabeix l'ocupació:		
Observacions:		

Adaptat de mapalaboral.org

2.2.4 Prendre una decisió: confirmar l'objectiu laboral

La reflexió i l'assimilació que es desprenen del treball previ, fet a les fases anteriors, donaran lloc a la presa de decisions. Aquesta sorgirà de l'**anàlisi de l'ocupabilitat**, és a dir, de poder definir la posició de la persona, en aquest moment, respecte a cadascuna de les ocupacions indicades.

Es tracta que la persona analitzi i contrasti, amb l'acompanyament de la professional, els continguts del mapa d'ocupació de cada alternativa contemplada a la fase anterior (funcions i tasques, competències, requisits, condicions, valors...) amb els factors estructurals, personals i competencials propis.

A partir d'aquesta anàlisi, la persona hauria de poder prioritzar, sota algun criteri, les diferents opcions que ha indicat. Molt sovint aquests criteris tindran a veure, d'una banda, amb factors competencials (què em cal?), quines són les competències a desenvolupar i desenvolupades per apropar-se a cada objectiu laboral i que permetran esbossar un projecte professional, i, de l'altra, amb factors personals (què poso en joc?), per valorar si la persona podrà sostenir el procés que implica la millora de l'ocupabilitat.

Caldrà definir la disponibilitat davant el procés que implica cada possibilitat: disponibilitat de temps, de recursos propis, de desplaçaments, de renúncia a altres activitats...

Exemple d'objectiu laboral i alternatives laborals

En Joan té vint-i-set anys i ha estat treballant durant cinc anys a diferents sectors. Ara ha decidit que ha de pensar en la seva carrera professional a llarg termini. Després d'un procés de definició de l'objectiu laboral, ha decidit que vol acabar treballant com a mestre d'educació primària. Té clar que aquest objectiu no és a curt termini, ja que no disposa d'alguns requisits d'accés d'aquesta ocupació (com per exemple tenir un grau universitari).

A mesura que va desenvolupant el seu projecte professional a llarg termini, en desenvolupa un altre a curt i mitjà termini que se centra a inserir-se en feines relacionades amb els seus interessos, competències i formacions, mentre va adquirint noves formacions a curt termini vinculades al sector de l'educació, com el títol de monitor de lleure per poder anar adquirint experiència amb grups d'infants i de joves. En Joan pensa que aquestes formacions i experiències també milloraran les seves competències vinculades a l'objectiu a llarg termini.

Algunes **estratègies i recursos** que es poden fer servir en accions per confirmar l'objectiu laboral són:

- **Contrast d'ocupabilitat.** A partir del mapa d'ocupació de cada alternativa triada, la persona ha d'analitzar quins són els seus punts forts (aspectes a potenciar) i els punts febles (aspectes a millorar). A partir de l'anàlisi de cada alternativa d'acord amb els punts forts i febles, la persona podrà confirmar cap a quin objectiu vol canalitzar els seus esforços i recursos.
- **Tècnica DAFO.** A partir del mapa d'ocupació de cada alternativa laboral i dels factors estructurals treballats a la segona fase, la persona haurà d'identificar quines són les seves:
 - Debilitats: punts febles interns de la persona, per exemple: manca de titulació exigida, perfeccionament d'idiomes, disponibilitat horària baixa per a atenció a terceres persones...
 - Amenaces: punts febles en referència al context: sector en declivi, poques ofertes, factors discriminatoris...
 - Fortaleses: punts forts interns de la persona, per exemple: competències transversals adequades o coneixement del sector per terceres persones.
 - Oportunitats: punts forts introduïts pel context: elevada demanda de professionals en el sector, opcions formatives vinculades a l'objectiu laboral disponibles al context...
- **Taula de contingència.** Adaptada de l'activitat "prendre una decisió" de la "Guia d'inserció sociolaboral adreçada als professionals de l'àmbit de les drogodependències". En aquesta, la persona ha de valorar diferents ocupacions del seu interès en funció de les competències, condicions i requisits d'accés:
 - A l'eix vertical s'indiquen les diferents ocupacions.
 - A l'eix horitzontal s'indiquen diferents variables: les competències tècniques, de base i transversals, les condicions i els requisits d'accés.

- A continuació, la persona ha de fer una autovaloració de cada ocupació a partir de cada variable indicada. Per exemple si la persona vol treballar com a dependent d'una botiga de roba esportiva, haurà d'anar indicant per cada variable com la valora respecte als seus factors personals i competencials. La valoració es farà amb una escala quantitativa (molt adequat, adequat, poc adequat, gens adequat) o amb una numèrica, per exemple, de l'1 al 4, on 1 signifiqui gens adequat i 4 molt adequat.
- **El regle de l'ocupabilitat.** Eina que permet obtenir una imatge gràfica de quin és el percentatge de probabilitats d'aconseguir accedir i mantenir un lloc de treball vinculat a una ocupació. El procediment és el següent:
 - Se separa cadascun dels elements (competències, requisits i condicions) del mapa d'ocupació en unitats o ítems que es transcriuen en una fitxa en blanc amb diferents fileres i dues columnes.
 - Cada variable s'ha de puntuar amb una escala de 0, 1 o 2; on 0 indica que la persona no té cap disponibilitat o capacitat respecte a aquell ítem, 1 que la persona està parcialment disposada o compleix parcialment amb l'ítem i 2 que està disponible i té la capacitat respecte a l'ítem. Un cop puntuats els diferents ítems, cal sumar la puntuació que ens ha sortit per a cada oferta de feina, fitxa o certificat.
 - A continuació, cal dividir el resultat de la suma pel nombre total d'ítems. El valor obtingut d'aquesta divisió s'ha de multiplicar per 100 per obtenir el percentatge de la probabilitat d'encaix de la persona amb aquella ocupació. El valor d'aquesta activitat és purament orientatiu, ja que, tal com es proposa aquí, no contempla factors estructurals.

Prendre una decisió meditada i responsable suposa definir l'objectiu que es vol aconseguir a curt, mitjà i llarg termini; què necessito per assolir-lo (titulacions, competències); quines accions s'hauran de desenvolupar; i què puc i estic disposat a posar en joc (disponibilitat, recursos i renúncies) per reduir la distància entre el perfil exigible i el disponible.

Aquestes possibilitats començaran a donar lloc a possibles projectes professionals i de vida. Entenem que el projecte laboral forma part del projecte de vida, per tant, animarem la persona que es plantegi com seria la seva vida i quins canvis es produirien respecte a la situació de partida en funció de les diferents alternatives per confirmar l'objectiu laboral.

Definir l'objectiu laboral implica prioritzar una ocupació per poder centrar els esforços i recursos en la consecució d'aquesta. Tot i això, es podran establir diferents alternatives laborals en cas de no aconseguir a curt o mitjà termini l'objectiu proposat. Un aspecte a destacar és el fet que, si bé l'objectiu laboral ha de ser fruit de la reflexió i d'un procés de presa de decisions en què s'han tingut en compte les diferents variables presentades, un objectiu laboral no suposa quelcom inamovible ni perenne.

Un objectiu laboral pot ser **mantingut, modificat o substituït**. De fet, al llarg del projecte professional, la persona anirà desenvolupant-se a través de la millora competencial; fet que li permetrà tenir més coneixement del mercat laboral, de la seva ocupabilitat i, conseqüentment, sovint és possible que redefineixi el seu objectiu laboral.

2.2.5 De la decisió a l'acció i la seva valoració

Un cop presa la decisió, la persona tindrà definit el seu objectiu laboral. Aquest objectiu laboral o alternatives laborals s'hauran de recollir al document de registre del projecte professional de la persona demandant i, a tals efectes, s'haurà de concretar en diverses accions a l'apartat de **pla d'acció per a la millora de l'ocupabilitat** a partir de l'anàlisi de l'ocupabilitat.

Normalment, a través de tutories individuals, la persona amb l'acompanyament professional anirà definint les accions que l'ajudaran a desenvolupar competències que millorin la seva ocupabilitat i l'apropin al seu objectiu professional.

Al llarg d'aquest procés, la persona demandant s'haurà activat, sent la protagonista de les decisions que ha pres de manera autònoma i responsable. Serà important que la persona interioritzi el model de presa de decisions perquè el torni a aplicar de manera autònoma quan li sigui necessari en el futur.

Projecte de Vida professional de Barcelona Activa

Barcelona Activa desenvolupa el programa Projecte de Vida professional, adreçat a joves. Al següent enllaç podeu accedir a la informació del programa i les activitats amb les quals es desenvolupa: shorturl.at/uBHL2

3. Competències i estratègies vinculades a l'àrea de formació

Un cop la persona demandant ha definit l'objectiu laboral i les accions per assolir-lo, normalment caldrà que la persona porti a terme accions de l'àrea de formació per desenvolupar:

- Competències tècniques, a través d'accions professionalitzadores.
- Competències de base: instrumentals bàsiques i específiques, a partir d'accions vinculades a l'aprenentatge i domini de la llengua, el càlcul funcional, destreses psicomotrius, d'accions com l'ús d'eines informàtiques aplicades a la recerca de feina o altres idiomes rellevants per a l'assoliment de l'objectiu laboral...

Quan programem una acció en la qual vulguem desenvolupar un tipus de competència en concret, els objectius operatius de l'acció i els indicadors de l'avaluació s'hauran de centrar en conductes que permetin **demostrar el domini** per part de la persona participant de la competència seleccionada, tot i que sabem que col·lateralment se'n poden estar desenvolupant d'altres.

3.1 El desenvolupament de competències tècniques

Xavier Orteu (2009) es refereix a les **competències tècniques** com una de les principals necessitats que presenten les persones demandants de la inserció sociolaboral i, a la vegada, un dels principals factors per a la millora de l'ocupabilitat.

El desenvolupament de competències tècniques està vinculat a l'aprenentatge i posada en acció de coneixements, habilitats i actituds propis d'un determinat lloc de treball, com un tot integrat per donar una resposta satisfactòria a una situació professional, a partir de l'acció. D'aquesta manera les competències tècniques contribuiran a l'accés i manteniment a una ocupació concreta.

Les competències tècniques depenen de cada ocupació: són diferents les competències tècniques requerides a un perruquer que a un higienista bucodental o a un monitor del lleure. S'adquireixen, principalment, a través de la formació professionalitzadora i de l'experiència laboral.

Així, en funció de les característiques i necessitats de les persones o els grups d'incidència atesos, les accions formatives vinculades a aquest tipus de competències se centraran en:

- Accions de **formació professionalitzadora**, centrada en l'adquisició de competències tècniques pròpies d'una ocupació o perfil professional. En

el context d'un projecte professional es podran desenvolupar a partir de la formació professional, programes de formació-ocupació, pràctiques formatives o de la metodologia treball amb suport.

- **Accions d'ajustament prelaboral.** Aquest tipus d'accions els podem trobar, per exemple, en serveis específics com els serveis prelaborals per a persones amb malaltia mental, als centres ocupacionals per a persones amb discapacitat o tallers prelaborals per a persones amb addiccions en tractament. En aquestes accions es busca apropar un ofici o una tasca amb valor al mercat laboral, mentre es treballen competències transversals com poden ser l'organització de l'espai de treball i dels estris necessaris, la responsabilitat en la puntualitat, les comandes o tasques assignades, la comunicació i la relació interpersonal...

Circular per diferents serveis

Derivar una persona a diferents serveis pot suposar un fet estressant per a la persona, ja que normalment haurà d'explicar la seva situació a cadascun dels responsables o referents dels serveis als quals s'ha derivat.

En funció de les característiques i dels recursos de l'entitat on s'ubica el dispositiu d'inserció que atén la persona, es derivarà a altres serveis o entitats perquè pugui fer accions que li permetin assolir competències tècniques. És poc freqüent que un dispositiu d'inserció compti amb les instal·lacions i tecnologies necessàries per dur a terme accions capacitadores, així i tot, hi ha dispositius que sí que en tenen.

Si el dispositiu d'inserció disposa d'espais i recursos per poder-hi dur a terme accions professionalitzadores, permetrà a la persona demandant fer una quantitat més gran d'accions del seu pla per a la millora de l'ocupabilitat en una mateixa entitat, i això reduirà la dispersió de contactes amb professionals i referents.

3.1.1 Accions professionalitzadores

Sempre que sigui possible, s'orientarà la persona cap a accions que condueixin a l'assoliment i acreditació parcials (grau A) o totals (grau B) d'unitats de competència, de certificats professionals (grau C) o títols de formació professional (grau D), ja que són elements acumulables i combinables i amb valor reconegut pel mercat laboral. Comptant amb les opcions que ofereix l'FP, el ventall de possibilitats és força ampli.

La durada d'aquestes accions varia en funció del grau, de manera que podem tenir opcions ajustades a diverses disponibilitats. Per exemple, si una persona estableix com a objectiu laboral treballar en el camp de la dependència ha de saber quines possibilitats formatives té, quins són els seus requisits d'accés i quina s'ajusta millor als seus factors personals.

Exemple de durada de les accions

Mentre que el títol d'atenció a persones en situació de dependència (CFGM) té una durada de 2.000 hores, que es tradueix en un mínim de dos cursos acadèmics; el certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials té una durada de 450 hores, que es pot traduir en quatre mesos de formació.

Cal recordar, però, que el títol d'FP ofereix més sortides professionals que el certificat de professionalitat i que el primer inclou el segon.

La llei Orgànica 3/2022, d'ordenació i integració de la Formació Professional, determina els graus de la formació professional.

En tot cas, a més dels mòduls lectius, un element que dona valor a aquests cursos és el fet que contemplin les pràctiques en empreses per poder assolir la certificació. Aquestes pràctiques ofereixen l'oportunitat d'aplicar les competències apreses en un context real, a més d'adquirir experiència en una ocupació concreta, i van acompanyades d'una persona que les tutoritza (tutor o tutora de pràctiques).

Les **pràctiques laborals** són considerades una de les principals vies d'accés a l'ocupació.

Determinades entitats del tercer sector que es dediquen al camp de la inserció laboral compten amb instal·lacions i recursos que els permeten oferir formacions capacitadores a les persones que atenen. Algunes d'aquestes formacions poden portar a certificacions oficials (poden certificar graus A, B o C).

Tastet d'oficis per a joves

El Tastet d'Oficis és un programa col·laborat pel Pla de Barris de Barcelona d'acompanyament socioeducatiu, orientació laboral o formativa i integració social per a joves d'entre 16 i 22 anys en situació d'atur, amb dèficits formatius i baixa qualificació professional en situació de vulnerabilitat. És fruit del treball comunitari entre diverses entitats, serveis i veïnat, en el marc dels plans comunitaris de les Roquetes i el Verdum:



<https://www.youtube.com/embed/jhoR8YZZb0M?controls=1>



3.1.2 Accions d'ajustament prelaboral

Hi ha una diversitat de serveis que s'adrecen a persones que en aquell moment no disposen d'un nivell de productivitat suficient per entrar al mercat laboral. En aquests serveis s'ofereixen activitats en què es puguin obtenir resultats materials satisfactoris **i s'evitin activitats estèrils i rutinàries**.

Aquestes accions estan dirigides a adquirir competències tècniques d'un o diferents llocs de treball, normalment proposats per l'entitat, amb un **nivell d'exigència adaptat** a través d'un espai tan normalitzat com sigui possible. En aquests tallers de baixa exigència normalment trobem propostes de tipus manipulador, amb una gran varietat d'oferta dependent de l'entitat en què ens ubiquem: ensobrats, etiquetatge de productes, arxivament d'albarans, jardineria, cuina, fusteria, bugaderia, serigrafia, artesanía, serveis de repartiment, serveis bàsics de manteniment (neteja de lavabos i vestuaris, canvi de bombetes...).

Es consideren **accions de baixa exigència**, ja que les persones destinatàries no disposen d'un nivell de productivitat suficient per poder passar a un centre especial de treball o a una empresa ordinària, almenys a curt termini.

Competències transversals

Quan parlem de responsabilitat, treball en equip, comunicació, organització, estem fent referència a competències transversals, ja que són competències valorables i transferibles a diferents ocupacions.

Aquestes accions, a més d'aproximar les persones a un determinat lloc de treball, pretenen que assoleixin habilitats, hàbits i conductes relacionades amb aquest: com l'assistència, la puntualitat, l'assumpció de responsabilitats en les tasques atribuïdes, el treball en equip, l'ordre i la neteja de l'espai de treball, l'organització, el seguiment de les normes de seguretat i higiene...

Tallers prelaborals

Al vídeo següent veureu un exemple de **tallers prelaborals** que es duu a terme a l'entitat Joia:



https://www.youtube.com/embed/n8Vd7Tg2_nE?controls=1

3.2 El desenvolupament de competències de base

Les competències de base fan referència als coneixements bàsics per poder accedir i circular a la societat i, atès que estem en el context de la inserció sociolaboral, especialment al món laboral. En trobem de tres tipus:

- Instrumentals bàsiques
- Instrumentals específiques
- D'accés al mercat laboral

Les competències instrumentals bàsiques de coneixement i l'ús de l'entorn i de la comunitat les veurem a la lliçó "Competències i estratègies vinculades a l'àrea comunitària" d'aquesta unitat. Les competències d'accés al mercat laboral o de recerca activa de feina les veurem a la lliçó "Competències i estratègies vinculades a l'àrea d'inserció" d'aquesta unitat.

Les **competències instrumentals bàsiques** són imprescindibles per accedir a qualsevol ocupació, tot i que en funció d'aquesta es podran requerir diferents nivells d'assoliment. Per exemple, no es requerirà el mateix nivell de competència en català escrit a una persona reposadora d'un supermercat que a una persona professional de l'àmbit social que hagi de redactar memòries i informes de projectes. En aquesta àrea, dins d'aquestes competències podem trobar:

- El domini de l'idioma català i castellà
- El càlcul funcional
- L'alfabetització digital

Les **competències instrumentals específiques** poden anar associades al:

- Domini d'altres idiomes diferents dels oficials. Per exemple, a un cambrer que treballi en una zona turística, probablement se li exigirà el coneixement de llengües estrangeres com l'anglès.
- Coneixements informàtics avançats. Per exemple, un *community manager* haurà de tenir coneixements informàtics més enllà dels bàsics.
- Carnet de conduir. Determinades ocupacions, com la de comercial, probablement requereixen les competències que dona el carnet de conduir.

La persona tècnica en integració social ha de dissenyar, executar i avaluar accions referides a aquests aspectes o tenir el coneixement d'entitats on poder derivar les persones demandants per portar a terme accions del pla de millora de l'ocupabilitat.

En aquest material ens centrem en el desenvolupament de les competències instrumentals bàsiques, ja que les específiques acostumaran a passar per derivacions de la persona a centres o serveis on les pugui desenvolupar.

3.2.1 Domini de l'idioma català i castellà

El domini de la llengua catalana i castellana permetran a la persona relacionar-se i desenvolupar-se en el context on s'ubica. Aquestes competències són un **requisit indispensable** per a la inserció sociolaboral.

El desenvolupament d'aquestes competències es plantejarà principalment quan des del dispositiu d'inserció es treballi amb col·lectius de persones nouvingudes al territori català o bé amb persones que tot i ser residents no disposen d'aquesta competència.

En el cas de persones nouvingudes, des dels dispositius d'inserció, i sempre que sigui possible, es derivarà les persones que tinguin aquesta necessitat al **servei de primera acollida**.

Servei de primera acollida

El Govern de Catalunya posa a l'abast de la ciutadania un servei de primera acollida en col·laboració amb l'Administració local, els agents socials i diverses entitats especialitzades. L'objectiu és promoure l'autonomia personal de les persones estrangeres i catalanes retornades i la igualtat d'oportunitats entre la ciutadania.

Aquest servei es concreta en un conjunt d'accions i recursos que responen a les necessitats inicials de formació i informació de les persones usuàries potencials. Inclou l'acompanyament, la formació i la certificació d'uns coneixements mínims per facilitar viure i treballar a Catalunya.

Els continguts a acreditar es divideixen en tres mòduls: un mòdul per aprendre català i castellà amb un mínim de 90 hores de formació en cadascuna de les dues llengües oficials, un mòdul sobre coneixements laborals amb una durada mínima de 15 hores i un tercer mòdul sobre coneixement de la societat catalana amb un mínim de 15 hores.

El “mòdul A: competències lingüístiques bàsiques en llengua catalana i en castellana” es realitza, principalment, a través de **serveis i recursos** especialitzats, com ara:

- Els cursos del Consorci de Normalització Lingüística (CNL), per a la **llengua catalana**, amb un mínim de 90 hores de formació.
- Accions formatives a les escoles d'adults, gestionades pel Departament d'Educació, per a la **llengua castellana**, amb un mínim de 90 hores de formació.
- Podem trobar entitats i professionals que disposen d'un conveni amb el CNL, en el cas de la llengua catalana, o una autorització prèvia del Departament d'Educació, en el cas de la llengua castellana.

Xarxa 9 Barris Acull

9 Barris Acull és una xarxa integrada per més de vuitanta entitats. La finalitat de la xarxa és treballar de forma coordinada per fomentar la convivència i facilitar la incorporació als barris dels nous veïns i veïnes que procedeixen de la immigració.

Exemple de la llengua com a element d'inclusió

Molt sovint entitats socials ofereixen tallers d'acollida per a l'aprenentatge de la llengua i el coneixement de l'entorn per a la plena incorporació de les persones a la vida dels barris i per promoure la participació de les persones en les mateixes condicions que qualsevol altre veí o veïna.

Podeu consultar els tallers de llengua de 9 Barris Acull a l'adreça: 9bacull.org/tallers-llengua).

En el cas de persones residents a Catalunya però que els manqui aquesta competència (per exemple el domini d'alguns dels dos idiomes, la lectoescriptura...), els cursos del CNL i les escoles d'adults poden ser un recurs interessant al qual derivar per poder desenvolupar-la.

En el pla d'acció també es podran contemplar estratègies per assolir o valorar determinats objectius, com per exemple realitzar les tutories individuals en la llengua que presenti més mancances.

3.2.2 Competència matemàtica bàsica

La competència matemàtica segueix un procés de construcció gradual, partint del que és concret i específic fins al que és abstracte i general. Les activitats concretes que permeten la manipulació afavoreixen aquest procés.

Quan ens referim al càlcul funcional estem fent referència a **habilitats més concretes** com: la numeració, el càlcul amb operacions bàsiques (suma, resta, multiplicació i divisió), el raonament matemàtic per a la resolució de problemes, l'estimació, el coneixement de fraccions i decimals (com la interpretació dels preus, els quarts del rellotge...), la mesura (longitud, massa, superfície, volum, temps, temperatura, moneda...), la geometria bàsica (formes i cossos geomètrics), gràfics (llegir i interpretar un mapa de les línies del metro) i estadística (interpretar uns gràfics simples).

Possiblement, caldrà plantejar el desenvolupament d'aquesta competència a través d'accions quan treballem amb determinats grups d'incidència en què detectem

que no està assolida. En funció de les característiques de l'entitat on se situï el dispositiu d'inserció i de les persones ateses, es podrà derivar a escoles d'adults o s'hauran de realitzar determinades accions amb significat per a la inserció sociolaboral.

Aquesta competència es treballa en els centres ocupacionals o tallers prelaborals, a través d'accions globalitzadores i significatives (com ara activitats de cuina, de fusteria, administratives) en les quals es faci ús de la seqüenciació de passos, ús de quantitats, temps, temperatures, longituds, formes, interpretació de gràfics bàsics... En aquest tipus d'accions les persones posen en joc la competència matemàtica per poder-la practicar i desenvolupar.

3.2.3 Competències TIC

“El mercat laboral avui dia és a internet”. Aquesta frase es repeteix com un mantra a molts dispositius d'inserció i suposa que totes aquelles persones que no disposen de competències bàsiques en l'ús de les **tecnologies de la informació i la comunicació** (TIC), estan en una situació de desavantatge respecte a la recerca de feina i l'accés al mercat laboral.

Els dispositius d'inserció acostumen a organitzar tallers d'aproximació o aprofundiment en l'ús de les TIC per a la recerca de feina i la millora de la seva ocupabilitat, ajustats a les necessitats i coneixements previs de les persones que atenen. Els **continguts** d'aquests tallers fan referència, entre d'altres, a:

- El funcionament bàsic de l'ordinador, encendre i tancar
- Creació d'arxius amb processadors de textos
- Creació de carpetes i sistemes d'emmagatzematge
- Navegació per internet
- Correu electrònic
- Xarxes socials

Aquests coneixements permetran la recerca d'ofertes de treball, la utilització de portals d'ocupació, la creació de cartes de presentació i del currículum, l'ús de perfils a les xarxes socials...

Les sessions es plantejaran en grup, tot i que les tasques es faran preferentment de forma individual, màxim en parelles, amb la finalitat que siguin actives i competencials: **s'ha d'aprendre fent**. Es partirà dels coneixements previs de què disposa la persona i es fomentarà que les accions siguin tan significatives com sigui possible. Amb aquest objectiu, es plantejaran situacions quotidianes que siguin del seu interès i, sempre que sigui possible, vinculades amb la inserció sociolaboral.

Les instruccions, el modelatge, l'emmotllament, l'encadenament i les tasques per fer a casa són tècniques apropiades en aquest tipus de tallers.

Es pot informar les persones demandants de la possibilitat d'obtenir l'**ACTIC** (acreditació de competències en tecnologies de la informació i comunicació). És un certificat, emès per la Generalitat de Catalunya, amb valor al mercat laboral, empresa privada i administració pública, que determina el nivell de competència en l'ús de les TIC de la persona que l'ha obtingut.

L'ACTIC té 3 nivells de certificació: bàsic, mitjà i avançat. La certificació s'obté a través d'una prova, que es realitza en un dels centres col·laboradors autoritzats per la Generalitat de Catalunya. Hi ha una àmplia oferta de centres de col·laboradors, així com de dates i horaris per fer les proves.

Les persones que vulguin optar a aquesta certificació ho poden fer directament en cas que considerin que ja tenen desenvolupades les competències necessàries del nivell bàsic o mitjà; es poden preparar de manera autodidàctica amb els materials disponibles a la pàgina actic.gencat.cat o formant-se en centres col·laboradors de l'ACTIC o de la Xarxa Punt TIC. Per accedir a la prova de nivell avançat s'ha d'estar en possessió del certificat mitjà.

4. Competències i estratègies vinculades a l'àrea de competències transversals

Les competències transversals estan molt relacionades amb els resultats que s'obtenen a l'activitat laboral, on el component actitudinal, d'habilitats socials i d'autoregulació personal és molt important; a diferència de les específiques de cada ocupació, que són principalment de tipus tècnic. Si les competències tècniques ens permeten dur a terme unes funcions i tasques de manera adequada, les competències transversals ens ajuden a arribar a un nivell més enllà i ser una professional competent.

Un professional competent

En Pau treballa com a peixater a una parada del mercat. Molts dels clients que hi compren demanen que els atengui ell, ja que, a més de preparar-los el peix com li demanen, els dona suggeriments de receptes, els fa bromes, els dona conversa i els tracta de manera afectuosa i alegre.

Les competències transversals tenen un fort component de transferibilitat i aplicació a diferents contextos i professions. Per aquest motiu és important per a les accions d'entrenament de competències professionals recuperar competències que les persones hagin desenvolupat a altres contextos.

Exemple d'ús de competències transversals: recuperar el bagatge

Per exemple, una persona que té una experiència laboral molt reduïda, però ha participat en diferents activitats d'entitats i associacions del seu barri per millorar la vida dels veïns, potser ha desenvolupat competències transversals de relació interpersonal, treball en equip i negociació molt valorables en determinades ocupacions, per exemple la de comercial.

És important que les persones prenguin consciència de la necessitat de transferència de les diferents competències transversals per poder **accedir i mantenir un lloc de treball**. La transferència i la posada en joc de les diferents competències de relació i afrontament, a partir dels seus elements, poden ajudar que la persona s'integri amb els companys de feina i en la cultura de l'empresa, cooperant en la **creació d'un ambient positiu** que li facilitarà el manteniment del lloc de treball.

En aquesta àrea ens centrarem en les competències transversals de relació i les d'afrontament, ja que les d'identificació es desenvolupen principalment a l'àrea d'orientació.

4.1 Desenvolupament de competències transversals de relació i afrontament

Les accions que es dissenyen per entrenar i desenvolupar les competències transversals han d'estar **contextualitzades en el món laboral**, sigui en llocs de treball o en el procés de recerca de feina.

No obstant això, també es poden entrenar de manera més informal a través de situacions quotidianes que tinguin lloc al dispositiu on ens ubiquem, amb fets com: arribar puntual a les entrevistes o a les sessions grupals, complir amb els compromisos presos a les sessions anteriors, mantenir una actitud cordial amb les persones amb qui es relacioni de l'entitat, fer aportacions al seu pla de millora de l'ocupabilitat, mantenir una actitud proactiva en el desenvolupament de les sessions...

El treball de les competències transversals es planteja en aquest material de manera sectoritzada, és a dir, competència per competència, per tal d'afavorir-ne l'estudi i la comprensió. Aquestes competències, però, es podrien treballar de manera globalitzada, tenint en compte que en una dinàmica de gestió de l'estrès hi intervenen les competències de relació, així com les de responsabilitat i d'organització, ja que les competències formen part d'un entramat més global, que és la **conducta de la persona**.

Malgrat això, quan plantegem el treball específic d'algunes competències en concret haurem de focalitzar-nos en aquestes, definint, a partir dels objectius operatius i dels indicadors, quins aspectes concrets volem que la persona aprengui i com esperem que ho demostrï.

Per desenvolupar les diferents competències, com a professionals hem d'aplicar **tècniques que facilitin l'aprenentatge** (reforç positiu, modelatge, encadenament, tasques per fer a casa...), dinàmiques de grup o altres tècniques de treball grupal com el debat, pluja d'idees, *Phillips 6.6*, entre d'altres.

Fent referència al modelatge, hem de prendre consciència que **com a professionals hem de ser un model** d'aplicació de les competències transversals de relació i afrontament; així, haurem d'integrar en la nostra relació amb les participants **tècniques comunicatives**, com ara l'assertivitat, l'escolta activa, la retroalimentació i l'empatia; tant en el context de les entrevistes individuals de seguiment, com a les sessions grupals.

En la programació d'accions per entrenar competències transversals, de la mateixa manera que amb les tècniques i les de base, haurem de garantir l'aplicació de les tres fases per al desenvolupament de les competències: identificació, experimentació i transferència.

4.1.1 Comunicació

La competència transversal de comunicació està molt vinculada a la competència instrumental bàsica de domini de l'idioma. Sense el domini de l'idioma no ens podem comunicar de manera efectiva. Així i tot, la comunicació es considera una competència transversal, ja que va un pas més endavant i suposa transmetre de manera clara i entenedora per mitjà oral, escrit o corporal, una idea o informació adaptada a un públic concret i un context.

Per fer-ho possible, la comunicació també implica l'**escolta**, ja que la persona ha d'assegurar-se que l'altre ha entès correctament allò que volia transmetre i, a més, ha d'entendre també les idees i opinions de l'altre.

Algunes conductes que ens permeten veure que una persona fa ús d'aquesta **competència de comunicació** en l'àmbit laboral són:

- Mantenir converses en diversos contextos comunicatius.
- Expressar les seves idees, estat d'ànim, opinions o informació de manera clara i entenedora amb el llenguatge i suports necessaris o disponibles.
- Identificar les pròpies competències en la interpretació i transferència d'informacions i en la pràctica de l'escolta activa.
- Utilitza diferents tècniques de comunicació ajustades al context i a la necessitat (escolta activa, assertivitat, clarificació, etc.).
- Confirmar la comprensió del seu missatge a través de diferents recursos de retroalimentació.
- Identificar les idees, estat d'ànim, opinions i informacions dels interlocutors aplicant l'escolta activa en la comunicació.
- Adaptar la comunicació al context social i cultural utilitzant diferents registres i intencions i respectant les regles pròpies de l'intercanvi comunicatiu.

Amb relació a la comunicació i els objectius específics proposats, es poden plantejar un seguit d'estratègies que estan orientades a identificar, experimentar i transferir la competència. A tall d'exemple, a la taula 5.1, enumerem:

TAULA 4.1. Exemples de recursos per treballar la comunicació

Activitat	Descripció
Què és la comunicació?	Activitat per apropar-nos a la competència de comunicació. En petits grups han de respondre diferents preguntes de manera seqüenciada, com per exemple: Què és la comunicació? Quins tipus de comunicació existeixen? Com ens assegurem que la comunicació és correcta? Posteriorment es posen en grup per preguntes. El tècnic o anirà reconduint i completant les respostes dels grups per arribar a una definició compartida.
Dibuix dictat	Dinàmica. Una persona ha de dictar un dibuix a la resta de components del grup. La dinamitzadora determinarà si hi pot haver retroalimentació o no. Per evitar que hi intervingui el llenguatge corporal, es recomana que la persona que dicta el dibuix i la resta estiguin d'esquena.

TAULA 4.1 (continuació)

Activitat	Descripció
El rumor	Dinàmica que ens permetrà aprofundir en conceptes com ara: emissor, receptor, canal, soroll (distorsions), retroalimentació... Es demanen, per exemple, 6 voluntaris i 5 surten de la sala. El que es queda escolta una informació que ha de transmetre a un voluntari que entrarà a l'aula. El segon voluntari l'haurà de transmetre al tercer, i així fins que l'últim verbalitzi la informació que ha acabat entenent. La resta del grup fan d'observadors. Al final es contrasta el missatge inicial amb el final i es reflexiona sobre la interpretació subjectiva, la generació de rumors al context laboral i com evitar-los.
Qüestionari d'autoavaluació: com em comunico?	Respondre un qüestionari amb quatre opcions de resposta amb diferents enuncisats que fan reflexionar sobre com ens comuniquem. Per obtenir una imatge més objectiva es pot demanar a persones de l'entorn proper que responguin el qüestionari sobre com es comunica la persona.
Elements que afavoreixen i dificulten la comunicació	A través d'un <i>role-playing</i> , dues persones representen una situació laboral en què s'hagi de transmetre una informació important i compromesa. Una de les dues persones tindrà un rol assignat (facilitador o no facilitador). L'altra actua a partir de les seves competències. La resta de participants faran d'observadors amb una llista d'elements que poden facilitar o dificultar la comunicació, identificant els que es posen de manifest. Posteriorment, es fa una posada en comú sense jutjar cap de les dues persones que han representat la situació.
Explica-m'ho	Dinàmica en què cada persona del grup ha de relatar a la resta de components, amb els suports que consideri necessari, una situació real i viscuda relacionada amb la comunicació, preferiblement vinculada amb la seva experiència laboral, i explicar com l'afrontaria amb els recursos apresos si la tornés a viure. Aquesta activitat pretén transferir les competències apreses a nous contextos laborals.

4.1.2 Relació interpersonal

La relació interpersonal dins del context laboral es posa de manifest quan hem d'establir relacions amb altres persones per poder realitzar de manera efectiva la nostra feina. La podem entendre com la disposició i habilitat per relacionar-se amb altres persones vinculades al lloc de treball (clients, companys, caps, altres professionals...), identificant les pròpies emocions, amb un tracte adient, empàtic i assertiu.

Algunes conductes que ens permeten determinar que una persona fa ús d'aquesta **competència de relació interpersonal** en l'àmbit laboral són, per exemple:

- Iniciar una interacció per iniciativa pròpia o d'altres persones (companys de feina, caps, clients...)
- Mantenir la interacció un cop iniciada, durant un temps més o menys curt, de manera que resulti agradable per als interlocutors.
- Finalitzar la interacció per iniciativa pròpia o d'altres persones de manera adequada i amb fórmules adaptades al context i a l'altra persona.
- Reforçar els companys de feina en els seus encerts amb felicitacions, elogis o reconeixements.
- Participar en converses amb els companys de feina en els espais de descans.
- Defensar les opinions, punts de vista o drets en reunions o converses, encara que siguin diferents de les d'altres persones.

- Respectar les opinions dels altres, encara que siguin diferents de les pròpies.
- Acceptar les crítiques d'altres persones relacionades amb el lloc de treball (clients, companys, caps, altres professionals...).

Pel que fa a la relació interpersonal i, en funció dels objectius generals i específics determinats, es poden plantejar un seguit de recursos que estan enfocats a identificar la competència, experimentar-la i transferir-la. A tall d'exemple, a la taula 4.2, enumerem els següents:

TAULA 4.2. Exemples d'estratègies per treballar la relació interpersonal

Estratègia	Descripció
Definim la relació interpersonal	Activitat per apropar-nos a la competència de comunicació. De manera individual, cada participant escriurà en un paper de diferent color la resposta a les preguntes: "Què és la relació interpersonal?", "Quines repercussions pot tenir en el lloc de treball?", "Quins comportaments ajuden a mantenir una bona relació interpersonal?". Posteriorment, es recullen els papers i es reparteixen de manera desordenada perquè cada persona llegeixi el d'un altre. Es farà una exposició i comentaris en veu alta i de forma global. La professional escriurà a la pissarra les idees clau de cada pregunta o les analitzarà amb el grup per tractar els punts més rellevants.
Siluetes positives	Dinàmica de grup en què a cada participant se li dibuixa la seva silueta i després s'ha de valorar de manera positiva.
El cucurutxo	Dinàmica de grup. S'introdueix la dinàmica fent referència a la primera impressió, com un element important en el context laboral i, sobretot, a les entrevistes de feina. A cada participant se li reparteixen tants paperets com participants hi ha a la sessió menys un. Els participants han d'escriure a cada paperet una afirmació per a cadascun de la resta de participants, fent referència a quina va ser la impressió que van tenir d'aquella persona. S'ha de donar la consigna que hem de ser empàtics (posar-nos al lloc de la persona que rebrà el comentari) i constructius. A continuació, cada participant ha de fer un cucurutxo de paper, deixar-lo damunt la seva taula i anar a posar a cada cucurutxo de la resta de participants el comentari que els ha fet. A continuació es pot relacionar la dinàmica amb els errors de percepció, el moment d'incorporació a la feina, la importància de saber rebre crítiques constructives o la importància en els processos de selecció, especialment l'entrevista de feina... (Es recomana fer la dinàmica quan les persones no es coneguin gaire per no diluir el record la primera impressió.)
Practiquem l'entrevista	Es tracta de practicar entrevistes de selecció per parelles. En funció del rol assignat a l'entrevistador (facilitador, passiu, agressiu), la persona entrevistada ha de mantenir una actitud cordial i assertiva.
Creació d'ambients positius	Es fa una pluja d'idees amb totes les persones participants amb elements de les relacions interpersonals que ajuden a generar ambients de treball positius. Es debaten i, si cal amb ajuda de la professional s'elabora una llista definitiva d'elements, per exemple: "evitar les xafarderies", "reconèixer el treball dels altres", "escoltar i no avançar-se a l'altra persona", "utilitzar missatges del tipus 'sento que' o 'penso que' en comptes de 'tu ets' o 'tu em fas'", "convidar altres companys a participar en converses", "davant una crítica constructiva: escoltar, mostrar acord, recompensar la crítica i manifestar el compromís de canvi", "no criticar les persones, sinó aspectes concrets del seu comportament"... Cada participant n'ha de triar un i explicar-lo a la resta de components del grup, a partir de situacions reals que hagi viscut, preferentment al context laboral.

4.1.3 Treball en equip

Sovint, a l'entorn laboral, s'ha de treballar conjuntament amb altres persones que no hem triat i que probablement són diferents de nosaltres, per assolir un objectiu comú, encara que aquest no repercuteixi directament en l'interès personal.

Podem definir el treball en equip com el fet de col·laborar i cooperar de manera coordinada amb un equip de persones, amb diversitat de rols i funcions, en la realització de tasques per a l'assoliment d'una meta comuna. Cal que la persona s'impliqui realment en aquesta col·laboració i cooperació, brindant ajuda a la resta de components que ho necessitin, i demanant-la en cas necessari.

Alguns conductes que ens permeten determinar que una persona fa ús d'aquesta **competència del treball en equip** en l'àmbit laboral són, per exemple:

- Cooperar en la realització de tasques compartides.
- Mantenir informat la resta de l'equip de l'estat de les tasques o accions assignades.
- Demanar ajuda en moments necessaris per a la compleció d'una tasca, tant a companys com a responsables.
- Ajudar en la realització de tasques els companys amb dificultats.

El treball en equip es pot entrenar i desenvolupar a partir d'un seguit d'estratègies que estan enfocades a identificar la competència, experimentar-la i transferir-la. A tall d'exemple, a la taula 4.3, enumerem les següents:

TAULA 4.3. Estratègies i recursos per al desenvolupament de la competència de treball en equip

Estratègia	Descripció
Autoobservació en equip	Es demana als participants que s'imaginin en situacions en les quals hagin de realitzar tasques en grup. Aquestes situacions poden ser reals, basades en experiències laborals o d'altres contextos. A continuació se'ls demana respondre un breu qüestionari en què es descriuen diferents situacions en relació amb els grups amb tres opcions de resposta. Aquest qüestionari només és una eina per facilitar l'autoobservació, per identificar quin acostuma a ser el seu paper en els equips de treball i identificar la competència.
Sinergia	Es farà una dinàmica per demostrar que en equip i amb la suma de les qualitats individuals es poden assolir objectius que individualment no es podrien assolir, tant qualitativament com quantitativament. A partir de les reflexions que sorgeixin de la dinàmica es podrà aprofundir en la competència de treball en equip.
La Torre	Dinàmica en què es divideix els participants en diversos grups d'unes 3-4 persones. Cada petit grup té l'encàrrec de fer una torre, tan bonica com es pugui. El tècnic fa d'observador dels diferents grups, enregistrant com s'organitzen i es comuniquen... Quan finalitza el temps demana als grups que expliquin com s'han organitzat, com han distribuït les tasques, quines decisions han pres abans de començar a formar la torre... És necessari fer un retorn i tancament per evidenciar la importància del consens i la presa de decisions en equip, la comunicació, l'assertivitat, l'adaptabilitat i la implicació personal, entre d'altres, envers l'objectiu comú.
Definim el treball en equip	Activitat de tancament que, a partir de l'experimentació en anteriors dinàmiques, permetrà concretar què és el treball en equip, quins avantatges i dificultats presenta i 5 consells que es donarien a algú que hagi de treballar en equip a la feina. Els participants també poden explicar experiències de treball en equip, en contextos laborals o d'altres, que hagin estat satisfactòries o insatisfactòries i analitzar-ne els motius.

4.1.4 Responsabilitat

La responsabilitat indica maduresa personal i és un element que els altres consideren per confiar en nosaltres. Al context laboral és un element cabdal i fa al·lusió a actuar compromès amb els drets i les obligacions associades al lloc de treball, com: les tasques i funcions assignades, les condicions laborals (horari i ús de maquinàries, per exemple), les normes de prevenció i salut laboral...

Algunes conductes que posen en evidència que una persona fa ús de la **competència de responsabilitat** en l'àmbit laboral són, per exemple:

- Realitzar les tasques assignades amb els criteris de temps i la qualitat establerts.
- Consultar els dubtes sorgits, amb relació a les tasques assignades, a la persona pertinent.
- Complir amb els compromisos derivats de les decisions preses amb relació al treball assignat.

La competència de responsabilitat es pot entrenar i desenvolupar a partir d'un seguit d'estratègies que estan enfocades a identificar la competència, experimentar-la i transferir-la. Aquestes es poden treballar individualment, a través de situacions quotidianes com portar la documentació acordada o complir amb els compromisos de la sessió anterior, o en dinàmiques grupals per fomentar el contrast de punts de vista, d'estratègies i recursos que cada persona articula per poder complir les tasques assignades dins i fora de l'àmbit laboral. A tall d'exemple, a la taula 4.4, enumerem les següents:

TAULA 4.4. Estratègies per treballar la responsabilitat

Estratègia	Descripció
Responsa... què?	Es tracta de definir què entenem per responsabilitat, en quins entorns es posa en joc, quan som o podem ser responsables, com es mostra... La dinàmica es pot enfocar de manera grupal, perquè sigui el grup qui a través d'una pluja d'idees vagi completant la definició i les qüestions proposades. Per tancar cal que el tècnic extregui els elements clau de la responsabilitat en el context laboral, com ara el compromís, el compliment de les decisions preses, l'atribució causal, la consciència sobre les conseqüències que es deriven dels nostres actes o omissions...
Mala sort	A partir de la lectura de la història fictícia d'una persona, que es caracteritza per la seva mala sort, es convidarà els participants a explicar de quina manera aquesta persona pot millorar la seva mala sort amb l'exercici de la responsabilitat individual. Es poden donar algunes frases per ajudar el grup a generar debat i fer propostes. Alguns exemples de frases són: "fes-te amo de la teva vida", "pensar abans d'actuar", "culpar els altres no et permetrà millorar", "tota decisió comporta conseqüències", "busca alternatives"...
Organitza't per a quan comencis a treballar	Sovint combinar responsabilitats familiars i laborals és complicat. Cadascú ha de buscar estratègies, opcions, recursos per poder-ho compatibilitzar. Es proposaran diverses situacions que es poden donar quan algú treballa. Els participants individualment o en grups petits han de proposar solucions a cadascuna de les situacions. Posteriorment, en gran grup, es posen en comú les diferents situacions i les solucions que han anat sorgint, valorant els pros i contres de cada opció a partir de les conseqüències que poden tenir.

4.1.5 Adaptabilitat

L'adaptabilitat sovint es fa servir com a sinònim de flexibilitat, iniciativa, capacitat per gestionar el canvi... Una de les característiques de la societat actual és el canvi; la informació, les institucions, els models de relació... tot canvia a un ritme veloç.

Per aquest motiu, el sociòleg Zygmunt Bauman va definir la nostra època com a *modernitat líquida*. En un context com aquest, és necessari que els treballadors comptin amb una alta capacitat d'adaptació als canvis que s'esdevinguin al mercat laboral i a les ocupacions, aplicant així la filosofia de “*Be water, my friend*” de Bruce Lee.



<https://www.youtube.com/embed/MyQ8YzgqVdY?controls=1>

Podem definir l'adaptabilitat com la capacitat de generar i posar en pràctica respostes eficaces i eficients davant canvis a l'entorn laboral (situacions, clients, tasques, aprenentatges...) amb una actitud positiva i constructiva. Algunes conductes que posen en evidència que una persona fa ús de la **competència d'adaptabilitat** en l'àmbit laboral són, per exemple:

- Valorar el canvi en el seu entorn laboral com una oportunitat de millora i desenvolupament personal i professional.
- Proposar alternatives d'actuació eficaces i eficients davant situacions imprevistes en l'entorn laboral.
- Adaptar el seu comportament a nous contextos, tasques o responsabilitats assignades.
- Reconèixer els punts de vista d'altres persones davant una mateixa situació.

L'adaptabilitat es pot entrenar i desenvolupar a partir d'un seguit d'estratègies, que estan enfocades a identificar la competència, experimentar-la i transferir-la. A tall d'exemple, a la taula 4.5, enumerem les següents:

TAULA 4.5. Estratègies per treballar l'adaptabilitat

Estratègia	Descripció
Com porto els canvis?	A partir d'un qüestionari individual amb 4 opcions de resposta, s'introduirà la competència d'adaptabilitat (definició, idees clau, elements i exemples de situacions laborals). S'ha de fer referència que l'adaptabilitat no és acceptar qualsevol canvi permanent en les nostres condicions laborals, ni drets laborals, però sí sensibilitzar davant el canvi i la seva gestió. En comptes del qüestionari també es poden fer servir contes (el conte de la vaca), animacions (adaptació del conte “qui s'ha endut el meu formatge”) o altres recursos per introduir la temàtica.

TAULA 4.5 (continuació)

Estratègia	Descripció
Colors retinguts	Es proposa una dinàmica per entendre com funciona el canvi al mercat laboral, la importància de l'adaptació i les reaccions que s'hi poden generar. El tècnic proposa un repte als participants: amb els ulls tancats, recordar el màxim d'objectes de color blau, per exemple, i llavors dona l'ordre que tothom tanqui els ulls. Amb els ulls tancats demana quantes persones són capaces de recordar, per exemple, 8 objectes de color vermell. Sovint, els participants reaccionen situant-se en la queixa: dient que s'han fet trampes, que no era això el que s'havia demanat o obrint els ulls i deixant de participar. Cal que el tècnic ajudi a reconduir la situació i relacioni aquest canvi amb els que es produeixen al mercat laboral de cop i que sovint fan que un gran nombre de persones hagin de canviar d'ocupació.
Situacions imprevistes a l'entrevista de feina	Es practican entrevistes de feina competencials, és a dir, aquelles en les quals es posa la persona entrevistada en una situació relacionada amb el lloc de treball al qual opta i ha de resoldre determinats imprevistos, per exemple: "Ets el director d'un casal d'estiu. Teniu programat que cada dimecres feu una sortida de tot el dia en la qual aneu amb autocar i el casal es fa càrrec de l'esmorzar i el dinar dels infants del casal, que són entrepans, peces de fruita i aigua que us porta l'empresa de càtering. Són les 9.30 hores, ja teniu l'autocar a la porta esperant-vos, els familiars dels infants a la porta per acomiadar-los i rebeu la trucada del responsable del càtering que avui no us portaran l'esmorzar i el dinar, ja que el repartidor ha patit un accident greu. Què feu?". Aquestes situacions de vegades fan aflorar la necessitat de treballar altres competències.
Integrar competències	Es pot fer un tancament de l'adaptabilitat, argumentant la relació que té amb altres competències treballades i que explicar a través d'un exemple de quina manera s'han aplicat o es podria aplicar al context laboral.

4.1.6 Organització

L'organització està relacionada amb la planificació que una persona fa del seu temps i de les tasques per poder complir. La podem definir com la capacitat de conèixer les tasques i funcions assignades al lloc de treball, així com els recursos i terminis, per poder prioritzar-les i realitzar-les amb criteris d'eficàcia i eficiència.

Algunes conductes que posen en evidència que una persona fa ús de la **competència d'organització** en l'àmbit laboral són, per exemple:

- Identificar de manera clara les tasques assignades al seu lloc de treball.
- Prioritzar les tasques assignades en funció de criteris com: urgència, importància, terminis, temps de dedicació...
- Controlar l'estat de les tasques pendents a partir de recursos ajustats a les seves necessitats.

L'organització es pot entrenar i desenvolupar a partir d'un seguit d'estratègies enfocades a identificar la competència, experimentar-la i transferir-la. A tall d'exemple, a la taula 4.6, enumerem les següents:

TAULA 4.6. Estratègies per treballar l'organització

Estratègia	Descripció
Com gestiono el meu temps?	A través d'una plantilla d'horari setmanal, cada persona haurà de descriure com utilitza el seu temps i a quines tasques el dedica, per exemple: responsabilitats amb la llar, cura de terceres persones, temps lliure, estudi, treball... Es poden fer servir diferents colors per a cada categoria de tasques. A partir del producte obtingut, cadascú ha de reflexionar sobre quina seria la seva organització setmanal ideal, què li agradaria canviar, què li agradaria aconseguir i, a continuació, identificar quins canvis pot introduir en la seva organització actual i com l'afectarien.
Tinc una entrevista	Es proposa una situació de partida: la setmana vinent teniu una entrevista d'una empresa en concret. L'entrevista tindrà lloc en una adreça determinada (indicar-ne una de real) a les 16.00 hores. A partir d'aquí cada persona ha d'enumerar les tasques per anar a l'entrevista preparada, planificar-se segons les tasques, tenir en compte els recursos que ha de fer servir, persones amb qui s'ha de coordinar per no desatendre altres responsabilitats (per exemple, anar a buscar els fills a l'escola), determinar el millor itinerari i el temps que li ocuparà.
Practica amb l'agenda laboral	Sessió per conèixer què és i com funciona l'agenda aplicada a la recerca activa de feina. Pot resultar interessant treballar-la en grup i partir de les experiències i situacions viscudes per les persones participants que posin de manifest la necessitat de l'ús de l'agenda per generar una actitud positiva.

4.1.7 Negociació

En les relacions que s'estableixen al context laboral (amb clients, companys, caps, altres professionals...) sovint poden sorgir conflictes i posicionaments oposats. Hem de mostrar una actitud oberta i positiva davant els conflictes, entendre'ls com a part de la convivència amb altres persones i una oportunitat d'aprenentatge i de millora. En aquest context pren importància la competència de negociació.

Podem definir la negociació com aquella capacitat per arribar a un consens amb diferents parts desavingudes en una situació concreta, apropant posicionaments sempre que sigui possible. Aquest consens s'ha de materialitzar a través de l'acord, tàcit o formal, satisfactori per a les diferents parts.

Algunes conductes que posen en evidència que una persona fa ús de la **competència de negociació** en l'àmbit laboral són, per exemple:

- Resoldre problemes o desacords amb els seus companys tractant-los directament amb les persones implicades.
- Formular una queixa, una proposta de millora o el seu desacord a la persona oportuna, seguint el procediment establert.
- Reconèixer els interessos i posicionament de les altres persones.
- Expressar els propis interessos i posicionaments amb una actitud conciliadora.
- Identificar els aspectes negociables amb el seu interlocutor dins de la situació.
- Cercar el benefici mutu per a les parts interessades.

La negociació es pot entrenar i desenvolupar a partir d'un seguit d'estratègies enfocades a identificar la competència, experimentar-la i transferir-la. A tall d'exemple, a la taula 4.7, enumerem les següents:

TAULA 4.7. Estratègies per desenvolupar la negociació

Estratègia	Descripció
Saps negociar?	A partir d'un fragment d'un vídeo en què es veu el paper d'un negociador, s'intentarà definir què és negociar, en quines situacions laborals és recomanable negociar, quins aspectes s'han de tenir en compte, quins són els seus avantatges...
L'antídoto	Es demanaran dos voluntaris per poder desenvolupar els rols. A cadascun se'ls donarà un text que l'altra persona no ha de conèixer. Es tracta de dos científics que necessiten (una part concreta d'una planta per poder salvar a un ésser estimat). Les dues persones han d'aconseguir que l'altra li cedeixi allò que necessita, arribant a un consens. La resta de participants fan d'observadors. El tècnic ha de guiar el debat posterior a la dinàmica, amb elements com: en algun moment s'ha plantejat què necessitava cadascú? Han practicat l'escolta activa? Han estat assertius o empàtics?
Supervivents	Simulant una dinàmica de grup en el context d'un procés de selecció, es plantejarà una situació apocalíptica en què els participants, assumint un rol assignat, hauran de defensar per què han de ser un dels cinc supervivents a una catàstrofe. Hi pot haver participants que assumeixin el rol d'observadors amb un registre de conductes adequades i inadequades facilitat pel tècnic, que posteriorment servirà per fer un retorn de la dinàmica.

4.1.8 Gestió de l'estrès

A l'entorn laboral podem viure diferents situacions o moments amb una càrrega d'estrès important. La competència de gestió de l'estrès pot ajudar a no deixar-se portar pels impulsos emocionals, mantenint la calma i controlant la tensió generada. La gestió de l'estrès està molt lligada a la gestió de les emocions i l'autocontrol.

Podem definir la gestió de l'estrès com el fet de respondre de manera positiva, controlant les pròpies emocions, davant de conflictes o situacions de sobrecàrrega de tasques.

Algunes conductes que posen en evidència que una persona fa ús de la **competència de gestió de l'estrès** en l'àmbit laboral són, per exemple:

- Mantenir el control de les seves emocions davant de situacions estressants o de fortes emocions.
- Valorar les situacions de dificultat com a possibles experiències de desenvolupament personal i professional.
- Resistir la temptació d'actuar amb immediatesa i sense reflexió.
- Respondre de manera positiva davant els problemes, cercant possibles solucions.
- Reconèixer les pròpies emocions davant una situació i l'efecte d'aquestes.
- Utilitzar tècniques per a la gestió de les emocions.

La gestió de l'estrès es pot entrenar i desenvolupar a partir d'un seguit d'estratègies enfocades a identificar la competència, experimentar-la i transferir-la. A tall d'exemple, a la taula 4.8, enumerem les següents:

TAULA 4.8. Estratègies per desenvolupar la gestió de l'estrès

Estratègia	Descripció
Com gestiono l'estrès?	A partir d'una fitxa amb una llista de frases inacabades relacionades amb la gestió de l'estrès al lloc de feina es demanarà als participants que les completin individualment. Posteriorment recollirem les fitxes i les repartirem a l'atzar. En ordre, es llegiran i es posaran en comú les respostes donades a cada situació i s'aniran valorant. Per finalitzar la dinàmica, el tècnic, a partir de les aportacions a l'exercici, definirà què és la gestió de l'estrès i quines estratègies es poden fer servir per afrontar-lo. Es tracta d'identificar clarament la competència i els seus elements.
Incidents crítics	El tècnic plantejarà situacions laborals simulades en què els participants han de dir com actuarien davant un incident que genera estrès. Individualment o en parelles, els participants han de cercar possibles solucions satisfactòries per fer front a la situació, minimitzant els efectes negatius de l'estrès. Per finalitzar, es farà un tancament de la sessió recollint les aportacions dels diferents participants i recordant que no hi ha una única solució vàlida.
Contrarellotge	El tècnic proposarà un seguit de situacions experièncials en què les persones participants viuran una situació estressant. El grup es dividirà en parelles, en què una persona realitzarà les tasques encomanades i l'altra farà d'observador. A cada proposta d'exercici s'intercanvien els rols. Són situacions en què les persones han de fer un seguit de tasques, en un temps limitat. Normalment, per generar estrès, el temps és insuficient i el tècnic pot anar afegint pressió recordant verbalment el temps que queda per finalitzar les tasques. Per tancar l'activitat, es repassaran les situacions experimentades i les persones que han fet cada exercici explicaran com s'han sentit, si han complert amb l'objectiu, si han pensat en alguna estratègia, si han mantingut el control... Les persones observadores poden completar cada intervenció amb allò que han observat.
Transferim	A partir de les diferents vivències, el tècnic posarà de manifest la necessitat d'afrontar les situacions d'estrès o dificultat amb estratègies i respostes positives que ajudin a mantenir el control sobre les pròpies emocions i donar una resposta positiva. Es convida els participants a recordar i compartir situacions viscudes relacionades amb la gestió de l'estrès a la feina, estudis o un altre àmbit, explicant com les van afrontar i com ho millorarien ara.

5. Competències i estratègies vinculades a l'àrea d'inserció

Com a professionals de la integració social, dins de l'àmbit de la inserció sociolaboral, podem programar, executar i avaluar accions individuals o grupals de **recerca activa de feina (RAF)**. En aquestes, un bon punt de partida serà convidar a reflexionar les persones demandants sobre en quin moment començar la RAF i fer-los entendre que no es tracta d'un fet puntual, sinó d'un **procés** que implica un **posicionament actiu** de la persona davant el fet de cercar feina.

En aquest material fem una proposta per desenvolupar les **competències d'accés a l'ocupació** o de recerca de feina amb les persones demandants, perquè siguin capaces de:

- Identificar la RAF com un procés que requereix un objectiu (“aconseguir una feina de...”) i unes accions per assolir-lo. Aquestes accions s'han d'anticipar i planificar perquè la persona tingui un control sobre aquest procés i pugui prendre decisions al respecte.
- Conèixer les modalitats de treball, així com les vies i canals més adequats a l'objectiu laboral de la persona.
- Dominar les principals eines per presentar la candidatura: la carta de presentació i el curriculum vitae.
- Caracteritzar un procés de selecció, les proves més freqüents (com l'entrevista, dinàmiques de grup, proves laborals o tests psicotècnics) i les principals estratègies per afrontar-les.

5.1 Planificació de la recerca activa de feina

Segons la *Guia d'informació i orientació per a la recerca de feina* (2006), si les persones planifiquen les accions de recerca de feina, fan un seguiment acurat i destinen a aquesta activitat un temps equivalent a la jornada laboral, poden reduir el temps i augmentar les probabilitats de trobar una feina ajustada a les seves necessitats i interessos.

El procés de recerca activa de feina (RAF) comporta responsabilitat, dedicació i capacitat d'organitzar el volum d'accions, tasques i de documentació que implica. Buscar feina és pròpiament una feina, de tal manera que quan algú es troba en aquest procés s'aconsella determinar un horari i reservar-lo exclusivament per a aquest fi.

Planificar significa anticipar. La planificació de la RAF implica optimitzar el temps dedicat a aquesta. Per això abans d'iniciar-la cal invertir un temps a

dissenyar com es farà, és a dir quina metodologia s'emprarà. Per orientar aquesta planificació es poden seguir els passos següents:

1. **Definir l'objectiu laboral.** Cal respondre a les preguntes: “Què m'agrada?”, “Què vull aconseguir amb la feina?”, “Tinc facilitat per a ...?”, “Quines competències tinc?”, “Quines condicions puc o vull acceptar?”
2. **Determinar el temps de dedicació diària.** Caldrà fixar el temps que cada diàriament s'ha de dedicar a la recerca i marcar una rutina.
3. **Investigar el sector.** Ens poden orientar preguntes com: “Quin tipus d'empreses hi ha relacionades amb el meu objectiu?”, “Què ofereixen i demanen les empreses del sector que m'interessa?”
4. **Seleccionar el tipus d'empresa i lloc de treball** que s'adequa millor a les meves competències i necessitats.
5. **Identificar els canals** més adequats al meu objectiu i a la tipologia d'empreses seleccionades. És probable que els canals siguin força diferents si la persona decideix treballar a l'empresa pública o a la privada o si opta per l'autoocupació. També seran diferents en funció de la mida de l'empresa, les seves polítiques...
6. **Adaptar les eines de presentació** a cada oferta apropant el perfil professional disponible al qual es demana. Ens poden ajudar les preguntes fetes al primer pas, però també d'altres que ara ens puguem plantejar.
7. **Fer seguiment de les candidatures presentades.** Atès que es tracta d'un procés actiu, caldrà fer un enregistrament i seguiment dels currículums presentats, de les persones amb qui contactem...
8. **Defensar la meua candidatura per al lloc i l'empresa seleccionada** a les diferents proves de selecció. Caldrà preparar les diferents proves del procés de selecció recopilant informació de l'empresa, del lloc de treball i relacionant-la amb les nostres competències, interessos i aspiracions.
9. **Mantenir el lloc de treball.** Cal tenir en compte les condicions del lloc de feina, com l'horari, el salari, les funcions i tasques, competències... i articular les estratègies i recursos necessaris per conciliar-ho amb la vida personal.

Dues eines que poden facilitar la planificació i el seguiment de la recerca de feina són l'agenda laboral i el registre de candidatures. A banda, les persones han de tenir cura de la marca personal i disposar dels recursos necessaris per dur-la a terme, els quals es poden trobar al club de feina.

5.1.1 L'agenda de recerca de feina

En diferents dispositius d'inserció, per operativitzar la planificació de la RAF, es fomenta l'ús de l'**agenda de recerca de feina**.

L'agenda de recerca de feina és una eina que ajuda a organitzar i planificar els objectius en un temps determinat, fer el seguiment i valoració de les diferents accions i dels resultats que se'n desprenen i, en cas necessari, introduir les millores oportunes.

Exemple de planificació d'accions RAF

En Marc és un home de 36 anys que ha obtingut el títol d'atenció a persones en situació de dependència i ha definit com a objectiu laboral treballar en una residència per a persones amb discapacitat intel·lectual. Considera que per dur a terme la seva RAF ha de programar, en el seu pla d'accions del projecte professional, les accions mostrades a la taula 5.1.

TAULA 5.1. Exemple d'accions de recerca de feina

Àrea	Objectiu específic	Descripció de l'acció	Temporització	Avaluació
Inserció	Definir el perfil professional disponible a partir de les competències assolides al cicle i a les pràctiques.	Analitzo el meu perfil professional.	1 setmana, dilluns a divendres, de 9:30 a 13:00 hores.	Identifico les competències tècniques, de base o transversals pròpies valorades per les empreses del sector i posades en joc en alguna situació propera possible al món laboral. Argumento 3 punts forts del meu perfil professional.
Inserció	Elaborar una llista de residències per a persones amb discapacitat intel·lectual de la comarca amb informació sobre les seves característiques.	Empreses vinculades al meu objectiu/perfil professional	1 setmana, tres dies per setmana, de 9:30 a 13:00 hores.	Llista amb 20 empreses a la comarca i les seves dades completes.
Inserció	Adaptar la carta de presentació i el currículum a cada empresa del llistat	Carta i currículum: defenso la meua candidatura	2 setmanes, tres dies per setmana, de 9:30 a 13:00 hores.	Preparo almenys 15 cartes i currículums adaptats.
Inserció	Crear el meu currículum a un portal d'Internet vinculat al meu objectiu laboral.	Alta als portals de feina	2 dies, de 9:30 a 13:00 hores.	Tinc donat d'alta el currículum amb les dades de tots els apartats omplerts i completades.
Inserció	Enviar les cartes i currículums a les empreses seleccionades de la meua llista o	Enviament i seguiment de la meua candidatura	2 setmanes (a mesura que els tinc fets), tres dies per setmana, de 9:30 a 13:00 hores.	Envio un mínim de 15 cartes i currículums. Enregistro cada candidatura enviada a l'agenda. Faig el seguiment de cada candidatura, com a mínim al cap de 15 dies de l'enviament.

Adaptat de Marta Colomer (2010d)

No hi ha un model d'agenda ajustada a totes les persones, sinó que s'ha de pactar amb la persona quin recurs es farà servir per planificar les accions de recerca activa de feina. Altres maneres de planificar les accions de RAF poden ser a través d'un:

- **Cronograma o diagrama de Gantt** on es pot indicar en la primera columna els objectius a assolir i per a cada filera concretar la temporització (vegeu la figura 5.1).
- **Calendari** sobre el qual s'indiquin les accions a realitzar per a cada dia del mes.

FIGURA 5.1. Exemple de cronograma per a la planificació RAF

Objectiu	Setmana 1	Setmana 2	Setmana 3	Setmana ...
Definir el perfil professional disponible a partir de les competències assolides al cicle i a les pràctiques.				
Elaborar un llistat de residències per a persones amb discapacitat intel·lectual de la comarca amb informació sobre les seves característiques.				
Adaptar la carta de presentació i el currículum a cada empresa del llistat.				
Crear el meu currículum a un portal d'internet vinculat al meu objectiu laboral.				
Enviar les cartes i currículums a les empreses seleccionades del meu llistat o del portal d'internet.				

Adaptat de Marta Colomer (2010 d)

En funció de les característiques de la persona atesa, a l'inici se l'acompanyarà en l'elaboració i el seguiment de l'agenda de recerca de feina, però s'ha de procurar que progressivament la persona en faci un ús autònom, arribant a revisar la RAF conjuntament de manera quinzenal o mensualment.

5.1.2 Registres de seguiment de les candidatures

Quan una persona està immersa en la RAF, sovint es troba amb una **gran quantitat d'informació** respecte a les autocandidatures realitzades i les ofertes de feina a les quals ha enviat el currículum.

Si bé els portals de recerca de feina permeten tenir enregistrades totes les candidatures enviades a ofertes publicades i veure l'estat del procés de selecció, quan responem a ofertes de feina que no estan dins d'aquests portals o fem **autocandidatura** podem córrer el risc de perdre el control d'aquestes candidatures.

En el moment que es contacta amb la primera empresa serà convenient registrar les principals dades del contacte per poder anar fent el seguiment de la nostra candidatura.

Exemple de seguiment: "M'han trucat dient que els interessa el meu currículum!"

Aquest matí en Marc ha rebut una trucada d'una residència on va enviar el currículum. Quan li han dit el nom de la residència, el Marc s'ha quedat força descol·locat, no sap si ha entès bé el nom, ni recorda de quin tipus d'empresa es tractava.

Per sort, com que està altament implicat en la recerca de feina, mentre parlava amb ells ha consultat l'agenda i ha comprovat que hi va enviar el currículum fa sis mesos. Ha aprofitat per donar algun detall de la seva candidatura i mostrar així el seu interès.

Té identificada l'empresa i ara li serà més fàcil preparar-se l'entrevista!

Com queda palès a l'exemple, el registre de seguiment de les candidatures fetes permet disposar d'informació recollida i endreçada per donar una imatge positiva, mostrant el nostre interès per l'empresa, així com disposar d'informació per preparar l'entrevista de selecció.

Aquest registre hauria d'estar inclòs en l'agenda de recerca de feina, ja que d'aquesta manera la persona disposarà de tota la informació de les actuacions realitzades en aquest procés.

En el registre del seguiment de les candidatures caldrà incloure:

- **Dades de l'empresa i l'oferta.** S'han d'incloure les dades necessàries per poder fer el contacte amb l'empresa (nom de l'empresa, adreça, web, telèfon, correu i nom de la persona de contacte...). En cas que l'oferta de feina hagi estat publicada per una agència intermediària de selecció serà bo anotar-ne el nom.
- **Dates de contacte.** Fa referència al dia en què s'ha contactat amb l'empresa per primera vegada o s'ha enviat la candidatura, però també les dates dels diferents contactes que es facin per fer el seguiment de l'oferta. És d'utilitat per decidir amb quina periodicitat farem el seguiment.
- **Acció realitzada.** Caldrà indicar de quina manera ens hem posat en contacte amb l'empresa en cadascun dels contactes, per exemple: autocandidatura, resposta oferta (inclosa la data i la font), trucada de seguiment, entrevista de selecció...
- **Observacions/resultat.** De cada acció caldrà fer-ne una valoració o indicar quin resultat s'ha obtingut.

La taula 5.2 mostra un model de registre per fer el seguiment de les candidatures:

TAULA 5.2. Model de registre de seguiment de candidatures

Dades de l'empresa i l'oferta	Acció realitzada
Nom:	Data: xx/xx/xxxx
Tipus:	Acció:
Web:	Observacions:
Persona contacte:	Resultats:
Telèfon:	
Correu:	Data: xx/xx/xxxx
	Acció:
Agència intermediària:	Observacions:
Persona contacte:	Resultats:
Telèfon:	
Correu:	Data: xx/xx/xxxx
	Acció:
	Observacions:
	Resultats:

Adaptació de Marta Colomer (2010 d)

5.1.3 Marca personal

En el moment que hom es planteja la recerca activa de feina, com ja hem dit, ha de fer un treball d'autoconeixement i de planificació. Aquest autoconeixement i planificació es relacionen amb un concepte que en la darrera dècada, amb la irrupció de les TIC i les xarxes socials, està prenent una importància cabdal: es tracta de la marca personal o *personal branding* en el procés de recerca de feina. Per definir aquest concepte és necessari que la persona en recerca de feina pensi en si mateix com un producte que a les empreses els ha d'interessar adquirir.

Petits detalls

De vegades, la informació que oferim nosaltres mateixos quan contactem amb una empresa (correu electrònic, presentació formal del currículum, estil de redacció...) per presentar la nostra candidatura influeix en la nostra marca personal.

La marca personal parteix de la idea de considerar-se un mateix com **un producte per vendre** amb una etiqueta única i irreplicable: el meu nom i cognoms. La marca personal consisteix en la imatge que donem a la resta sobre nosaltres mateixos com a professionals; és a dir, sobre com ens perceben.

Així, la marca personal es pot entendre com un procés de **definició, transmissió i cura de la pròpia reputació** com a treballador i com a persona amb la intenció de **diferenciar-se** de la resta de candidats amb l'objectiu d'aconseguir mantenir un lloc de treball i promocionar en altres gràcies als valors, competències i expectatives que pot generar una persona. És important remarcar que la marca personal busca que la persona identifiqui els seus punts forts, però sobretot que els sàpiga transmetre, perquè la resta la perceben com ella vol. D'aquesta manera queda clar que nosaltres podem construir la nostra marca personal i depèn de les nostres accions, però la reputació dependrà de com ens perceben la resta.

Les xarxes socials i la informació publicada a internet de nosaltres influeixen directament en la nostra marca personal a través la reputació digital, és a dir, la imatge que els altres es poden fer de nosaltres com a persona i com a professional.

Exemple de marca personal: buscar un candidat a Google

És molt fàcil que davant un currículum un seleccionador cerqui a través d'internet i xarxes socials informació respecte a aquell candidat. La informació que aboqui internet sobre el candidat pot influir en positiu o en negatiu en la imatge que es faci el seleccionador del candidat.

Hi ha moltes maneres d'aconseguir i visualitzar quina és la informació que aboca internet i les xarxes socials sobre nosaltres. Serà important tenir cura de quina informació compartim a les xarxes socials i quin ús fem de les opcions de privacitat. L'objectiu serà que la informació que pugui arribar a oferir Google o altres cercadors i les xarxes socials afavoreixin la nostra marca personal i la nostra candidatura.

5.1.4 El club de feina

El club de feina és un espai dedicat a la recerca activa de feina **de manera autònoma**. No obstant això, les persones assistents poden comptar amb l'**assessorament**

d'un tècnic o tècnica que les ajudi en la identificació dels canals de recerca més adients al seu objectiu laboral, en l'ús de determinats portals d'ocupació, en la preparació i realització de trucades a empreses, en l'elaboració i la revisió de la carta de presentació i del curriculum vitae, en la planificació i seguiment de l'agenda o en la preparació de diferents proves del procés de selecció.

Al club de feina, les persones demandants poden aplicar les competències en recerca de feina entrenades prèviament en accions formatives dins del seu itinerari personal i en funció de l'oferta d'accions del dispositiu. El club de feina també actua com una antena per detectar necessitats per aprofundir si cal amb accions de RAF.

En funció del dispositiu d'inserció on ens ubiquem, les característiques i recursos d'aquest espai poden variar. Però, de manera general, per ajudar a la recerca autònoma de feina, aquest espai **acostuma a oferir**:

1. Tauler d'ofertes ordenades i seleccionades en funció de diferents criteris: per zones, per sectors, per col·lectius, oferta pública d'ajuntaments...
2. Telèfon a disposició de les persones participants, amb les normes d'ús.
3. Ordinadors amb connexió a internet i impressora.
4. Taulers amb consells (en format infografia) per a la recerca de feina.
5. Llistes de portals d'ocupació genèrics i especialitzats.
6. Carpetes amb fitxes ocupacionals.
7. Informació sobre la formació professional reglada i no reglada.
8. Informació sobre accions formatives vinculades a la RAF que es faran durant el mes.
9. Guies del municipi.
10. Diccionaris en castellà i català.
11. Models de currículums, cartes de presentació, de registres de seguiment de les candidatures...

5.2 Canals de recerca de feina

Per accedir al mercat laboral, bàsicament, hi ha dues modalitats:

1. **Per compte propi.** En aquest cas és la mateixa persona, de manera individual o associada qui genera un lloc de treball. Els treballadors autònoms, *freelances*, les cooperatives, les societats... són exemples d'aquestes fórmules.

2. Per compte d'altri, sigui en empreses privades o administracions públiques.

En aquest material ens centrarem en l'opció de treballar per compte d'altri, tot i que els dispositius d'inserció han de mantenir-se actualitzats respecte a informació i recursos per poder orientar les persones dels diferents canals per accedir a qualsevol d'aquestes opcions.

Els **canals de recerca de feina** fan referència a qui són els intermediaris del mercat laboral, és a dir: on són les ofertes de treball?

Cada sector té uns canals més adequats; la persona els ha d'identificar i fer-ne un ús adequat.

Hi ha una gran diversitat de canals per on es mouen les ofertes de feina. N'hi ha de tradicionals i de digitals, generalistes, específics... Saber orientar les persones demandants respecte a quins canals són els més adequats al seu perfil professional els ajudarà a fer una recerca més eficient, reduint el temps que s'hi destina.

Exemple d'ús dels canals de recerca de feina

Quan dissenyem accions per desenvolupar competències vinculades a la inserció i concretament referides als canals de recerca de feina, podem plantejar objectius adreçats a les persones, com per exemple:

- Analitzar el ventall de canals disponibles.
- Identificar els més adequats al sector o ocupació que s'ha triat.
- Diversificar l'ús de canals de recerca de feina.
- Fer un ús adequat dels canals seleccionats en funció de les seves característiques.

Els **principals canals de recerca de feina**, partint de la proposta de Barcelona Activa (2012 i 2015), són:

- Els intermediaris entre l'oferta i la demanda
- Les borses de treball
- Convocatòries de treball públic de les diferents administracions
- La premsa generalista i especialitzada
- Ofertes directament publicades a un negoci
- L'autocandidatura
- La xarxa de contactes
- Pràctiques formatives

Si bé la majoria dels canals que es proposen es poden considerar **reactius**, és a dir, que impliquen que la persona hagi d'esperar que es generi una oferta de feina per presentar-se a l'empresa, els tres últims (l'autocandidatura, la xarxa de contactes i les pràctiques formatives) són **proactius**, ja que serveixen perquè la persona s'anticipi a la publicació d'una oferta per avançar-se i diferenciar-se d'altres possibles candidats.

5.2.1 Oferir-se a les empreses anunciantes

Moltes empreses publiquen les seves ofertes de feina a un o diversos canals. Per evitar frustracions, és necessari que la professional prepari les persones en recerca de feina per seleccionar i respondre a aquelles ofertes de feina que s'ajustin al seu perfil professional i interessos.

En primer lloc, cal fer una **lectura acurada de la informació** que acostuma a donar una oferta de feina:

- Nom del lloc de treball
- Empresa anunciant o sector d'activitat
- Funcions a desenvolupar
- Requisits d'accés
- Condicions laborals: tipus de contracte, durada, sou, ubicació...

A continuació, caldrà que la persona en recerca valori l'**adequació** de l'oferta amb el seu perfil professional i la seva situació personal a partir de l'anàlisi de:

- Les funcions que es desenvoluparan.
- El compliment de la totalitat o d'una part significativa dels requisits d'accés.
- Els possibles desplaçaments que impliqui la feina, des del seu domicili i les seves responsabilitats personals o familiars.
- Les condicions que ofereixen: tipus de contracte, sou, possibilitats de promoció...
- Ampliar la informació respecte de l'empresa o el lloc de treball que proporciona l'anunci.

Quan respondre a un anunci?

Cal valorar-ho per a cada cas, tenint en compte que el candidat ideal no existeix. L'empresa s'acostuma a adaptar a les candidatures que obté.

Per últim, caldrà **respondre a l'anunci**. És important fer-ho al més aviat possible, ja que denota interès per part del candidat i perquè sovint els terminis de resposta a un anunci són breus. És recomanable que la nostra resposta ens permeti **destacar en positiu**, respecte a la competència.

5.2.2 Els intermediaris entre l'oferta i la demanda

Aquelles empreses que opten per externalitzar el procés de selecció de llocs vacants acudeixen a diferents tipus d'intermediaris. Això fa que per a les persones en recerca de feina aquest tipus de serveis es converteixin en referents per a la recerca de feina.

Els principals intermediaris d'interès per a les empreses amb què treballem són els serveis públics d'ocupació, les agències de col·locació, les empreses de treball temporal i les empreses de selecció. En funció del perfil professional i de l'objectiu laboral, la persona haurà de determinar quin és el **tipus d'intermediari** més adequat als seus interessos.

Els **serveis públics d'ocupació** (SPO) relacionen les persones en recerca de feina amb les empreses que busquen cobrir vacants, presentant a les empreses possibles candidats. També ofereixen assessorament a les persones que volen canviar de feina; incloent-hi formació ocupacional així com serveis d'orientació professional.

Les **agències de col·locació** són entitats públiques o privades, amb ànim de lucre o sense, que en coordinació i, si escau, col·laboració amb l'SPO, porten a terme activitats d'intermediació laboral. La finalitat de les agències de col·locació és proporcionar a les persones treballadores una ocupació adequada a les seves característiques i facilitar als ocupadors les persones treballadores més apropiades per als seus requisits i necessitats. Algunes entitats d'inserció estan reconegudes com a agències de col·locació per l'administració laboral.

ETT i agències de col·locació

Les empreses de treball temporal (ETT) poden estar reconegudes com a agències de col·locació si col·laboren amb els serveis públics d'ocupació.

Les **empreses de treball temporal** (ETT) són empreses privades amb finalitat lucrativa. En funció de les ofertes de feina que reben de diferents empreses, contracten treballadors que posen a disposició de l'empresa client de manera temporal. Les ETT acostumen a buscar perfils polivalents, amb competències transversals desenvolupades i disponibilitat immediata.

Tot i que les ETT ofereixen contractacions de curta durada, hi pot haver possibilitats de continuïtat. Després de fer contractes temporals, l'empresa client pot acabar contractant la persona directament. Per a l'empresa client pot ser una manera de conèixer un treballador, i per al treballador la possibilitat de mostrar la seva competència professional.

Les **empreses de selecció**, o consultores, són empreses privades que s'encarreguen de gestionar el procés de reclutament, avaluació i selecció de persones a partir de les necessitats i els perfils facilitats per les empreses que les contracten.

Exemple d'elecció d'intermediari

En funció del perfil de la persona en recerca de feina es poden fer servir diferents models d'intermediaris, per exemple:

- Si la persona busca una primera feina o una feina temporal, les ETT poden ser una bona opció.
- Si la persona està interessada en un sector determinat, pot adreçar-se a empreses de selecció especialitzades en el seu sector.

5.2.3 Les borses de treball

Hi ha una gran diversitat de borses de treball. Cal que la persona tingui definit el seu objectiu laboral, per dirigir-se a les que siguin més adequades.

Les borses de treball són **bases de dades**, normalment especialitzades per sectors, que acostumen a facilitar dades de contacte a les empreses que cerquen treballadors, i també fan públiques ofertes de feina d'empreses del sector en què s'han especialitzat, tot i que no fan un procés actiu d'intermediació. Aquestes borses acostumen a trobar-se a:

- Centres de formació tant reglada com no reglada. Normalment, les empreses fan arribar les seves ofertes a aquests centres per cercar persones acabades de titular.
- Col·legis professionals. Aquelles professions que comptem amb col·legis professionals acostumen a tenir un servei de borsa de treball, en el qual publiquen ofertes d'empreses i de persones que s'ofereixen per treballar.
- Gremis i associacions empresarials. En determinats sectors podem trobar gremis i associacions empresarials que acostumen a comptar amb ofertes de feina d'empreses del sector que representen.
- Serveis locals d'ocupació. Són serveis que acostumen a tenir contacte amb el teixit empresarial de la zona. Molt sovint estan reconeguts com a agències de col·locació.
- Webs d'empreses. Moltes de les webs corporatives acostumen a tenir un apartat de "Treballa amb nosaltres" on publiquen les vacants que necessiten cobrir.
- Portals d'ocupació a internet. N'hi ha de genèrics, de sectorials i per a col·lectius específics; l'usuari ha de triar el que millor s'adeqüi al seu perfil.

5.2.4 Portals d'ocupació a internet i aplicacions mòbils

Tot i que els portals d'ocupació a internet són un tipus de borsa de treball, hi aprofundim pel volum d'ofertes i de candidats que mouen.

El funcionament d'aquests portals acostuma a ser força senzill: requereix donar-se d'alta, introduir les dades del nostre currículum a través d'un formulari, cercar ofertes de feina fent ús de diferents filtres, inscriure's en aquelles que siguin del nostre interès i fer el seguiment de les candidatures.

Podem trobar **portals genèrics, sectorials i per a col·lectius específics**, tot i que la majoria de genèrics ofereixen filtres per poder afinar les consultes per sectors (hoteleria, formació, imatge personal...) o perfils (per tipus d'estudis, experiència,

domini d'idiomes...). La persona ha d'investigar els que siguin més adequats a la seva cerca.

Exemples de portals genèrics, sectorials i per a col·lectius específics

Sovint a l'espai de recerca de feina dels dispositius d'inserció es poden trobar infografies amb exemples de portals d'ocupació a internet, siguin genèrics o especialitzats.

Alguns exemples de portals genèrics són:

- feinaactiva.gencat.cat/web/guest/home
- www.infofeina.com
- www.infojobs.net
- www.monster.es
- www.trabajos.com
- www.infoempleo.com
- trobarefeina.com

Alguns exemples de portals sectorials són:

- www.hacesfalta.org. Per cercar ofertes de feina del tercer sector.
- hosteleo.com/es. Portal especialitzat en ofertes de feina del sector de l'hostaleria.
- www.jobpeluqueriayestetica.com. Portal especialitzat en el sector de la perruqueria, estètica i maquillatge.

Alguns exemples de portals per a col·lectius específics són:

- www.discapnet.es. Portal amb ofertes de feina adreçades a persones amb discapacitat.
- www.primerempleo.com. Portal amb ofertes de feina per a persones que cerquen la primera feina.
- fundacionadecco.org. Especialitzat en persones amb especials dificultats d'inserció.

Hi ha una gran diversitat de portals a internet. A cada portal cal **donar-se d'alta** i crear-hi el currículum. Per aquest motiu caldrà:

- Seleccionar, en funció del nostre perfil i objectiu laboral, els portals que farem servir i que siguin més adequats.
- Disposar d'un currículum de base, per anar-lo adaptant als formularis de cada portal.

Les persones que facin servir aquest canal, hauran de tenir en compte que:

- El currículum resultant dels formularis dels diferents portals acostuma a tenir un format força tancat i que difícilment podrem acabar d'ajustar a cada oferta.

- S'ha d'anar actualitzant el currículum de cada portal a mesura que millori el perfil amb experiències laborals, formacions o informacions relacionades.

Moltes empreses fan servir aquests portals per poder cobrir vacants. Això implica una millora de l'accessibilitat a diferents ofertes de feina, però també un major nombre de possibles candidats que hi poden accedir. Per **diferenciar-se de la resta de candidats** és bo intentar aconseguir contactes més propers a l'empresa, ja sigui per via telefònica, per correu electrònic o presencialment. Es tracta que la persona pugui mostrar el seu interès i predisposició abans que la resta de persones interessades, per diferenciar-se'n.

Aplicacions mòbils i metacercadors

Avui en dia el mòbil és un recurs molt estès i, a la nostra societat, gairebé tothom compta amb un mòbil amb accés a Internet. La recerca de feina ha fet un pas més i la podem tenir disponible al mòbil, a través d'**aplicacions orientades a la RAF**.

Algunes d'aquestes aplicacions són versions del portal web, de serveis presencials i d'altres s'han creat específicament per al canal mòbil. També cal tenir en compte altres aplicacions com Facebook, Twitter o LinkedIn. Tot i que la intermediació no és la seva finalitat, s'hi poden trobar ofertes de feina.

Per altra banda, els **metacercadors** són un recurs potent per poder consultar les ofertes de feina publicades a diferents portals d'Internet, a partir dels criteris seleccionats. Permeten fer una cerca molt més efectiva, i es redueix el temps. Alguns exemples són: www.indeed.es i jobrapido.com.

Aplicacions mòbils

Normalment, aquestes ofertes de feina es poden trobar en versió per a iOS i Android.

5.2.5 Treballar a l'àmbit públic

Les diferents administracions publiquen ofertes dirigides a diferents perfils. En funció del seu objectiu laboral i del perfil, la persona pot contemplar aquesta opció. La contractació a l'Administració es fa a través de processos selectius, com ara:

- **Contractació directa:** la persona s'ha d'inscriure en una borsa de treball quan s'obre el termini.
- **Oposició:** la persona ha de superar unes proves definides amb un temari determinat.
- **Concurs:** la persona és qualificada a partir de mèrits (currículum) i documentació que els acreditin.
- **Concurs oposició:** la persona ha de superar unes proves i després es qualifiquen els mèrits acreditats.

Cada administració aprovarà les bases que regiran les oposicions. Posteriorment, s'obrirà la convocatòria per presentar la sol·licitud de participació. En funció de l'Administració estatal, autonòmica, provincial o local; la publicació de les bases es farà als **diaris oficials corresponents**.

Hi ha cercadors generals que recullen informació dels diferents diaris oficials. El cercador d'informació i documentació oficials (el CIDO, cido.diba.cat/oposicions) n'és un exemple. Les persones interessades a treballar a l'àmbit públic, l'han de conèixer per poder cercar i consultar les diferents convocatòries amb la informació necessària per poder-se inscriure.

5.2.6 Premsa i anuncis

Tot i que la majoria de premsa **generalista** compta actualment amb portals a Internet, les revistes i publicacions **especialitzades**, tot i no publicar ofertes concretes, poden oferir informació valuosa per conèixer empreses, projectes i tendències vinculats amb l'objectiu laboral de la persona. Aquesta informació pot ser interessant per mantenir-se al dia del sector de preferència i per poder fer autocandidatura i mostrar interès i coneixement per l'empresa.

D'altra banda, tenim els **anuncis de comerços i botigues**. Sovint, les petites empreses i comerços de barri publiquen les seves ofertes laborals al mateix aparador del comerç. És important prestar atenció a aquestes possibilitats i presentar la carta i el currículum en mà preparant el contacte que es farà.

5.2.7 Autocandidatura

L'autocandidatura consisteix a presentar-se a les empreses on es vol treballar sense que aquestes hagin publicat cap oferta de feina. Aquesta via de presentació a l'empresa denota iniciativa per part de la persona demandant.

Aquest canal de recerca de feina es recomana a totes les persones en RAF, però especialment a aquelles que busquen feina en sectors que no publiquen ofertes als canals habituals.

L'autocandidatura és un canal de recerca **proactiu**, ja que la persona s'anticipa a la publicació d'una oferta de feina per donar a conèixer a l'empresa la seva candidatura per a un lloc concret. Sovint les empreses no arriben a publicar determinades ofertes, ja que les cobreixen amb persones que ja havien presentat la seva candidatura de manera espontània o per a alguna oferta prèvia.

Es considera que l'autocandidatura és una estratègia eficaç, ja que ens anticipem a possibles competidors que trobem en ofertes publicades en altres canals. Proposem uns passos per dur a terme aquesta **estratègia**:

1. Investigar i triar empreses diana.
2. Ajustar el nostre perfil a la demanda.
3. Decidir la manera més adequada de contactar amb les empreses seleccionades.
4. Fer el seguiment de les autocandidatures realitzades.

Amb l'objectiu i el perfil professional definit i un cop es conegui el sector on es vol treballar, caldrà cercar empreses del nostre sector que siguin del nostre interès per treballar-hi. Per fer-ho, es poden **consultar directoris d'empreses** i investigar aquelles que més encaixin amb els nostres interessos i necessitats, com són quins projectes estan duent a terme, amb quines tecnologies treballen, quins són els seus valors, quines són les condicions, perfils amb què compten...

Amb les empreses seleccionades caldrà elaborar una llista d'empreses amb les seves **dades bàsiques**: nom, adreça, telèfon, persona de contacte, altres dades d'interès... Com més concreta sigui la informació, més possibilitats hi ha que l'autocandidatura arribi allà on es pretén.

Per cada empresa que s'hagi recollit a la llista anterior, s'ha d'**ajustar la carta de presentació i el currículum** amb què farem autocandidatura. S'ha d'intentar fer una carta i currículum a mida per a cada empresa.

Un cop estan preparades les cartes de presentació i els currículums, és el moment de **presentar la nostra candidatura** a les empreses seleccionades. Per cada empresa caldrà identificar el departament, càrrec o persona de contacte i quina és la millor via per presentar l'autocandidatura: telefònicament, adreçant-se directament a l'empresa, enviar-ho per correu electrònic, a través de xarxes socials... Caldrà preparar prèviament aquest contacte.

Si el contacte es fa a partir de la trucada telefònica o la presentació personal, cal tenir present que aquest tipus de contacte no es pot improvisar i caldrà preparar-ho i assajar-ho abans. Una bona estratègia de presentació ràpida de la nostra candidatura és l'Elevator Pitch.

'Elevator pitch'

L'*elevator pitch* és una breu presentació estructurada del perfil professional, de menys de dos minuts, per generar interès sobre la nostra candidatura i aconseguir una entrevista.

Exemple de funcionament d'un 'Elevator Pitch'

Al següent vídeo, s'expliquen els passos per preparar l'*elevator pitch* i un exemple:



<https://www.youtube.com/embed/uv357YzY7-k?controls=1>



5.2.8 Xarxa de contactes

La xarxa de contacte, també coneguda com a **networking**, està formada per totes les persones amb les quals s'ha tingut relació al llarg de la vida professional i personal. Parteix de la idea d'anar teixint una xarxa de persones, a partir de contactes, per tal que parlin amb altres respecte a la nostra recerca de feina. D'aquesta manera, creixeran les possibilitats que la nostra candidatura estigui en el moment i lloc adequats quan sorgeixi una vacant.

De la mateixa manera que amb l'autocandidatura, la xarxa de contactes acostuma a donar **resultats a mitjà termini**.

Segons l'enquesta del CIS del 2016, aquest és el canal més efectiu per trobar feina. Davant la pregunta "Com va aconseguir vostè la seva feina actual?", el 50% de persones treballadores van aconseguir feina a través de contactes personals.

Diversificar la xarxa de contactes

A l'enquesta del CIS, dins d'aquest 45,4%, al voltant del 17% ho va fer a través d'un familiar, un 13,1 a través de les amistats, un 9,6% a través d'altres coneguts, un 2,3% a través de la seva empresa familiar i un 1,7% a través d'altres parents.

Aquesta informació ens permet determinar que la xarxa de contactes és la forma més efectiva d'accedir a oportunitats d'ocupació relacionades amb l'objectiu professional de la persona i que no fan servir els canals més habituals.

Cal trencar amb prejudicis i tenir clar que la xarxa de contactes no és un "endoll". Utilitzar la xarxa de contactes té com a objectiu aconseguir informació privilegiada sobre empreses que hagin d'iniciar un procés de selecció per cobrir alguna vacant (com una jubilació, algú que canvia de feina, una baixa o permís per cura de tercers persones...) o informació actualitzada sobre aquella ocupació, projectes i tecnologia que es fan servir.

El valor principal de la **xarxa de contactes** és la informació: per accedir a determinades persones i empreses i que aquestes tinguin una referència sobre nosaltres mateixos, oferta pels nostres contactes.

El SOC proposa construir la xarxa de contactes seguint els següents passos:

1. **Llistar i seleccionar al voltant de 10 i 15 persones** que ens coneguin bé personalment (familiars, amics, veïns, contextos de la parella, persones conegudes a través d'activitats d'oci...) i professional (companys de feina anteriors, companys de formacions, clients anteriors, llocs de pràctiques que hem realitzat...). Per seleccionar els contactes caldrà valorar aquells que puguin aportar més informació o conèixer altres persones.
2. **Elaborar una fitxa personal per cada persona seleccionada**, indicant les dades de contacte, les possibilitats d'informació que ens pot facilitar i els resultats obtinguts després de cada contacte efectuat. Serà útil incloure aquestes fitxes a l'agenda laboral que acompanyi la persona en el procés de RAF.
3. Aquestes fitxes s'hauran d'anar **actualitzant** a mesura que s'obtinguin nous

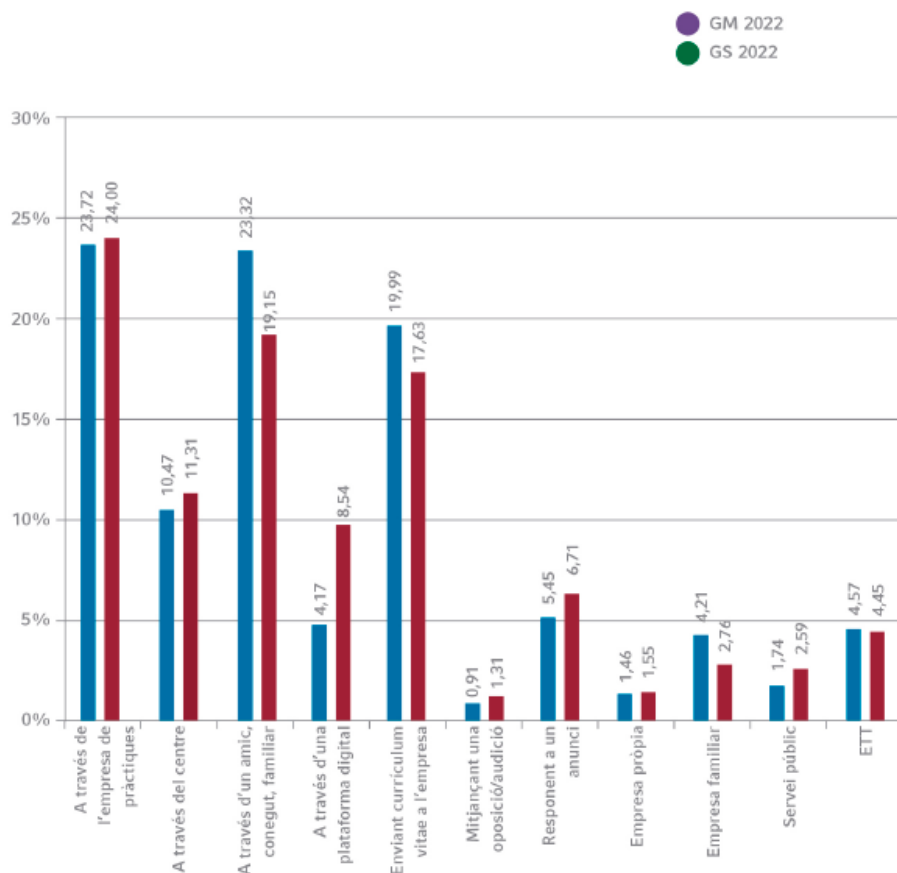
contactes. D'aquesta manera la xarxa anirà augmentant en referència a l'objectiu laboral de la persona.

4. **Preparar el missatge que es vulgui transmetre.** Ha de ser fàcil d'entendre per les persones que formen la xarxa, transmetre'l de manera sistemàtica i sempre amb un to positiu, intentant transmetre motivació per treballar. Donarà més resultats si transmetem el nostre objectiu laboral, ja que serà més concret i els nostres contactes ens podrien connectar directament amb algú relacionat. Les vies per transmetre aquest missatge poden ser molt diverses: des de trobades personals informals, amb el telèfon, el correu electrònic o a través de xarxes socials tinguin o no finalitat professional (com LinkedIn, Xing, Vidadeo o Twitter, Facebook, Instagram...).

5.2.9 Pràctiques formatives

Tal com recull l'estudi "Inserció laboral dels ensenyaments professionals" (2022), al voltant del 24% dels graduats (GM i GS) ocupats, enquestats entre els 6 i 9 mesos després de finalitzar els estudis, han aconseguit feina a la mateixa empresa on van fer les pràctiques. Això converteix aquesta via en la principal via d'inserció, seguida de la xarxa de contactes (al voltant del 21%) i de l'autocandidatura (al voltant d'un 18,5%); com podeu veure a la figura 5.2.

FIGURA 5.2. Vies que han proporcionat la feina als graduats ocupats, per nivell d'estudis



Un dels motius que poden explicar aquesta situació és el fet que durant l'estada de pràctiques a l'empresa, tant empresari com estudiant tenen la possibilitat de valorar l'encaix entre un i l'altre. L'empresari té la possibilitat de conèixer un possible treballador en un entorn real, assignant-li tasques sota supervisió d'un responsable que li fa el seguiment. D'altra banda, l'estudiant té la possibilitat en aquestes pràctiques de posar en joc les seves competències professionals adquirides, transferint-les a un entorn real i sota la figura d'una persona que està aprenent.

Des de diferents dispositius d'inserció que col·laboren amb empreses privades, també ofereixen la possibilitat de realitzar un període breu de pràctiques professionalitzades que permeten a la persona apropar-se a ocupacions concretes, guanyar experiència i millorar la seva percepció com a treballadors, en veure que és capaç de dur a terme de manera adient tasques assignades a un lloc de treball.

5.3 Eines per a la recerca activa de feina

Quan la persona en recerca de feina ha seleccionat el canal o canals de recerca de feina més adients al seu objectiu laboral, ha de presentar la seva candidatura. Per fer-ho, les eines que es fan servir són dues: la carta de presentació i el curriculum vitae.

Les persones en RAF han de conèixer l'estructura de la carta de presentació, els diferents tipus de cartes, així com disposar d'unes recomanacions per la seva redacció.

De la mateixa manera, qualsevol persona que faci un procés de RAF ha de disposar d'un currículum més o menys formal, més o menys elaborat.

5.3.1 La carta de presentació

La carta de presentació és un instrument per presentar-nos a una oferta de feina i s'ha d'entendre com una oportunitat per argumentar la nostra idoneïtat amb la vacant a la qual s'opta. La carta dona l'oportunitat d'expressar-se de manera més lliure i personal, destacant aquells aspectes de la persona que poden donar valor a la seva candidatura respecte a la competència: interessos, valors, competències, objectiu professional...

L'objectiu que persegueix la carta de presentació és:

- **presentar-nos com un candidat adequat** a l'empresa i la vacant que es vol cobrir, destacant els aspectes que més s'adeqüen.
- **despertar l'interès** de la persona que la llegeix per passar a ampliar informació nostra, disponible al currículum.

Estructura de la carta de presentació

La carta de presentació acostuma a tenir sempre la mateixa estructura. A la figura 5.3 es relacionen els diferents punts amb una proposta d'estructura:

FIGURA 5.3. Estructura de la carta de presentació

El diagrama mostra una estructura de carta de presentació amb 9 punts numerats, cadascun dins d'un rectangle amb cantons arrodonits. Els punts estan disposats de la següent manera:

- Punt 1: rectangle ample i curt.
- Punt 2: rectangle ample i curt.
- Punt 3: rectangle ample i mitjà.
- Punt 4: rectangle ample i mitjà.
- Punt 5: rectangle ample i mitjà.
- Punt 6: rectangle ample i curt.
- Punt 7: rectangle ample i curt.
- Punt 8: rectangle ample i curt.
- Punt 9: rectangle ample i curt.

1. Dades de la persona a qui s'adreça: nom, càrrec, nom de l'empresa i adreça.
2. Salutació inicial.
3. Motiu de la carta: en aquest punt la persona s'ha de presentar indicant els motius pels quals ens dirigim a aquesta empresa, organització, entitat. S'ha d'aprofitar per mostrar l'interès i el coneixement de l'empresa.
4. Venda: posar de manifest el seu valor afegit, relacionant l'experiència, formació, competències i valors de la persona amb el lloc de treball per despertar l'interès de la persona que llegeix la carta. S'ha de procurar utilitzar paraules potents i ajustar-se al llenguatge de l'oferta.
5. Objectiu de la carta: s'ha d'indicar la disponibilitat per mantenir una entrevista i ampliar la informació que es dona al currículum.
6. Comiat.
7. Lloc i data de la carta.
8. Signatura.
9. Dades personals: nom, adreça, telèfon, correu electrònic.

Tipus de cartes de presentació

A més de la carta d'autocandidatura, seguint Barcelona Activa (2012) i Marta Colomer (2010), podem destacar diferents tipus de cartes:

- De resposta a un anunci.
- D'agraïment. Amb aquesta acció es persegueix l'objectiu de mostrar l'interès per poder participar en futurs processos de selecció.
- De seguiment. L'objectiu és controlar les candidatures realitzades i en quin moment del procés de selecció es troben.
- D'instància. L'objectiu en processos selectius serà presentar la sol·licitud per ser acceptats, a la vegada que s'aporta la documentació necessària segons la convocatòria.

La **carta de resposta a un anunci** té com a objectiu presentar la candidatura quan hi ha una oferta de feina concreta i detallada en algun canal. En aquest tipus de carta s'ha de referenciar el lloc de treball al qual s'opta amb indicació de la font on s'ha publicat i la data. Cal ressaltar els punts forts (experiència, competències, interessos, valors...) que consideri que el converteixen en un candidat adequat: es tracta d'ajustar el propi perfil al qual demana l'empresa.

Model de carta de resposta a un anunci

Al següent enllaç podeu veure un model de carta de resposta a un anunci, proposada per Barcelona Activa: tinyurl.com/yyxbb2ez.

Recomanacions per a la redacció de la carta

En el moment d'ajudar una persona a redactar una carta de presentació podem estructurar les recomanacions en dues categories: preparació de la carta, i redacció i contingut.

Per preparar la carta és important que la persona:

- Reculli informació sobre l'empresa, la seva missió, els seus valors i qualsevol altra informació que li permeti aprofundir en el coneixement de l'empresa. Aquesta informació ha de servir per valorar les necessitats de l'empresa i pensar el tipus de professional que busquen.
- Aconseguir informació sobre la persona responsable de la selecció, per adreçar-la directament a aquesta persona i personalitzar la carta.
- Respongui a les preguntes: "Per què vull treballar en aquesta empresa? Què puc oferir-hi jo?" Aquestes preguntes permetran pensar en el nostre argumentari de per què som un bon candidat.

Respecte a la **redacció i el contingut**, caldrà que:

- Tingui una extensió de mitja plana aproximadament.
- La redacció sigui clara, senzilla i directa, fent ús de frases curtes, però no s'ha d'obviar informació rellevant per al lloc al qual s'opta.
- Estigui escrit amb una ortografia correcta.
- Acompanyi el currículum, però no presentar-lo grapat.
- El paper i la tinta siguin de qualitat.

- Es faci servir un estil positiu, destacant informació que complementa el currículum.
- Crear una carta per a cada oferta o empresa.
- S'eviti fer servir models de cartes que es poden aconseguir per internet o altres fonts. La carta de presentació ha de ser com la nostra empremta digital: única. Es pot parlar dels seus objectius professionals, interessos, valors i relacionar-los amb l'empresa i el lloc al qual s'opta.
- Es mostri la seva motivació concreta per treballar en aquella empresa. Caldrà, doncs, **reescriure cada carta de presentació per a cada oferta de feina**.
- S'utilitzin paraules clau que permetin mostrar l'encaix entre el perfil de la persona i el que busca l'empresa. Per fer-ho, es pot recórrer a utilitzar alguna paraula de l'anunci o de fitxes ocupacionals.

5.3.2 El currículum

El curriculum vitae és, juntament amb la carta de presentació, el **primer contacte que s'acostuma a fer amb les empreses**, sempre que deixem de banda altres instruments més proactius com una trucada o una candidatura presencial. És la primera imatge, la targeta de presentació, que un seleccionador es pot fer de nosaltres. Per tant, l'hem de tractar com un element de **màrqueting personal**, amb el qual busquem **despertar l'interès** de qui el llegeixi per poder passar a la següent fase del procés de selecció: l'entrevista.

El **currículum** o CV és un instrument dinàmic i variable on es recull el conjunt de dades personals i professionals (experiències, formacions, competències) que posseeix una persona amb relació a un lloc de treball i en un moment de la seva vida. En la mesura del possible, el CV ha d'estar adequat al lloc de treball i tota la informació que hi consti ha de ser demostrable.

Exemple d'adequació del CV: la Rebeca té diferents objectius

La Rebeca està estudiant un CFGS de diagnòstic per a la imatge (sanitat) i el seu objectiu laboral és treballar en un hospital públic o privat com a radiografista. Mentrestant, cerca feines per treballar com a auxiliar administrativa en hospitals, però també està disposada a treballar com a dependenta de botigues de moda.

La Rebeca disposa de dos currículums base, un per a cada sector on busca feina: sanitat i comerç. Cada vegada que presenta la seva candidatura a una oferta, agafa el currículum del sector corresponent i l'ajusta al màxim a l'oferta o l'empresa on l'enviarà.

El currículum **ha de permetre**:

- Recollir i estructurar informació personal i professional de la nostra candidatura.

- Relacionar la nostra candidatura amb una oferta o empresa concreta.
- Despertar l'interès del seleccionador, convocant-nos a una entrevista de feina.

Continguts i estructura del currículum

És important valorar quina informació s'inclou en un currículum, de quina manera s'organitza i s'estructura amb la intenció de donar una imatge atractiva de la nostra candidatura als possibles seleccionadors. S'ha de tenir clar que la informació que ofereix el currículum ha de jugar a favor nostre per poder passar a defensar la nostra candidatura a la següent prova del procés de selecció: l'entrevista.

Seguint Marta Colomer (2010), la informació es pot ordenar en diferents blocs de continguts: dades personals, experiència professional, formació, informacions addicionals i competències. Entre els diferents autors hi ha consens respecte a mantenir les dades personals en un primer lloc, mentre que **l'ordre dels diferents blocs es pot modificar** per fer-lo més efectiu i adaptar-lo a cada oferta.

L'apartat de **Dades personals** ha d'estar en un lloc ben visible. L'objectiu d'aquest apartat és identificar el candidat i poder-lo localitzar fàcilment, amb dades de contacte com: nom i cognoms, adreça, telèfon i correu electrònic. Es tracta de dades personals, no íntimes, per així evitar facilitar informació que pugui acabar sent un element de discriminació en el procés de selecció (edat, estat civil, nacionalitat, fills...).

Quan estem en procés de RAF, hem de donar totes les facilitats perquè les empreses contactin amb nosaltres. Cal indicar quines seran les vies per contactar amb nosaltres: telèfon, correu electrònic, perfil a les xarxes socials...

Atenent el concepte de *marca personal*, cal prestar atenció a la imatge que podem donar amb el nostre correu electrònic i els perfils de les xarxes socials. Una bona opció a l'hora de **crear el correu electrònic** serà fer servir el nostre nom i cognoms o una combinació amb inicials; per exemple: m_rodríguez@plataforma.com o joaquimserra29@plataforma.com.

A l'apartat d'**Experiència professional** es descriu la trajectòria professional. Per a cada experiència s'acostuma a indicar el lloc ocupat, càrrec, nom de l'empresa, les dates d'inici i finalització, així com les funcions i tasques desenvolupades. En aquest apartat també s'hi poden incloure aquelles experiències relacionades amb pràctiques professionals (com l'FCT) o voluntariats.

Exemple de com omplir l'apartat d'experiència

Monitor del lleure en activitats extraescolars i casals d'estiu. Fundació Lleure (2016-2019):

- Programació d'activitats al voltant d'un centre d'interès.
- Realització i dinamització d'activitats d'oci amb infants de 3 a 12 anys.

- Elaboració de materials didàctics per al desenvolupament d'activitats: titelles, escenaris, disfresses...
- Avaluació d'activitats en equip de monitors.
- Realització d'informes individuals dels infants al llarg del curs.

L'apartat de **Formació** ha d'incloure informació respecte als estudis i altres formacions realitzades. Aquest apartat es pot estructurar en 4 subpunts: formació reglada, no reglada, idiomes i TIC. En aquest apartat també es pot incloure coneixement d'altres idiomes i de les TIC. Per a la formació reglada i la no reglada, s'ha d'indicar, com a mínim, el nom del títol, si pot ser en negreta, i l'any d'obtenció. Cal seleccionar i estructurar la formació no reglada relacionada amb l'objectiu.

Per als idiomes es recomana indicar el nivell (bàsic, mitjà, avançat o nadiu) per a cada idioma o directament el nivell d'alguna certificació oficial en cas de tenir-ne (A1, A2, B1, B2, C1, C2...). Respecte a les TIC caldrà indicar els coneixements vinculats a la informàtica i el nom del programari que es fa servir. Si la persona disposa d'algun certificat ACTIC, també caldrà indicar-ho.

Exemple de com emplenar l'apartat de formació

CFGM d'**Estètica i bellesa**, 2017 .

Curs d'ungles acríliques (70 h). Centre de la Imatge i benestar (CIB), Barcelona.

Castellà/Català: Nadiu.

Anglès: Nivell mitjà.

Domini de **TPV** i del programa **Calendar** per organitzar i programar clients, així com de processadors de textos i dinamització de xarxes socials per fer publicitat del saló.

A l'apartat **Informacions addicionals** s'hi poden incloure dades que es considerin un punt fort per a la nostra candidatura en funció del lloc de treball al qual s'opta, però que no tenen cabuda en altres apartats, com ara participació en associacions, activitats artístiques, aficions, carnets de conduir, disponibilitat per viatjar (només en cas que en tinguem!)...

Una bona opció per evidenciar els nostres punts forts és incloure l'apartat de **Competències**. Les competències permeten veure com ets i de quina manera et desenvolupes a la feina.

Exemple de com omplir l'apartat de competències

"Persona amb capacitat de treball en equip que busca integrar idees i punts de vista diferents per donar respostes innovadores i adequades a les necessitats dels usuaris amb què treballa."

A més dels apartats bàsics d'un currículum, podem comptar amb altres **apartats d'ampliació**; no són obligatoris, però poden ajudar a donar més potència a la nostra candidatura. Ens referim a: l'objectiu professional i el perfil professional.

Exemple d'apartats d'ampliació: el currículum d'en Marc

En Marc té 38 anys. Quan va acabar l'escolaritat obligatòria, als 14 anys, va estudiar un FP1 d'auxiliar administratiu. No va aconseguir la titulació, i així que va fer els 16 anys va

entrar a treballar en una cadena de supermercats. La seva experiència laboral se centra a treballar a supermercats com a reposador i com a responsable de botiga.

Ara vol canviar de sector i, en el moment de començar a redactar el seu currículum, veu que els apartats estàndards d'un currículum no acaben d'encaixar amb el seu perfil.

L'apartat d'**objectiu professional** consisteix en, d'una forma clara i precisa i en un màxim de dues línies, deixar ben clar l'objectiu professional, indicant el **lloc i el sector** que es vol ocupar.

Exemples d'objectius professionals

- Desenvolupar les meves competències com a integradora social en un dispositiu d'inserció laboral especialitzat en persones nouvingudes.
- Desenvolupar la meua activitat professional en pisos tutelats amb persones amb diversitat funcional associada a discapacitat intel·lectual.

L'apartat de **perfil professional** és una opció que amplia l'objectiu professional, ja que aporta més informació sobre les competències que té una persona per desenvolupar una tasca. Per redactar aquest apartat cal indicar el lloc i el sector que es vol ocupar, però cal afegir les competències (coneixements, habilitats i actituds) que s'hi aporten.

Exemple de perfil professional

"Professional jove amb experiència en el disseny d'activitats educatives per a joves en risc d'exclusió social. Bona comunicadora, rigorosa i molt dinàmica."

Models de currículum

No hi ha un model únic, ni més vàlid, de currículum. Les persones, en funció de les seves característiques i de les característiques del seu objectiu laboral, hauran de seleccionar el model que s'ajusti millor per donar la visió més adequada de la seva candidatura.

Partint de la classificació feta per Barcelona Treball (2018 a i b), podem classificar els currículums en **quatre models**:

- Cronològic.
- Funcional, competencial o temàtic.
- Infogràfic.
- Videocurrículum.

Cal destacar també el currículum europeu.

El model **cronològic** és el model més estès. Mostra la informació dels diferents apartats ordenada en el temps. Podem trobar el model cronològic simple, que ofereix la informació de més antiga a més recent, i el cronològic invers, que exposa la informació de més actual (i potser més rellevant) a més antiga.

Aquest model té com a punt fort que **facilita una lectura clara i entenedora**, i destaca la darrera experiència i formació. És ideal per a quan hem de redactar un currículum per primera vegada. Com a punt feble d'aquest model caldria ressaltar que **posa en evidència els períodes d'inactivitat**. Així, serà ideal per a aquelles persones que hagin mantingut una experiència laboral, contínua i estable, on s'hagi evolucionat.

Exemple de currículum invers

Al següent enllaç podeu veure un model currículum invers, proposat per Barcelona Treball: bit.ly/2moHzdk.

El model **funcional, competencial o temàtic** permet agrupar l'experiència professional per funcions desenvolupades, competències transversals o sectors on s'ha treballat, desdibuixant el criteri temporal.

El punt fort del currículum funcional és la flexibilitat amb què permet organitzar i ressaltar la informació referida al bloc de l'experiència per mostrar les funcions realitzades, competències desenvolupades o els sectors on s'ha treballat i que poden tenir relació amb l'objectiu. Amb aquest model, l'experiència és el bloc més rellevant i es mostra abans del de formació.

Per redactar la informació del **bloc d'experiències** cal:

- Identificar les funcions, competències o sectors en què volem estructurar les experiències. Serà important analitzar l'oferta o l'empresa per reconèixer les valorades per aquesta.
- Classificar les experiències en funció de la categoria creada.
- Enumerar les activitats desenvolupades per a cada funció, competència o sector.
- Indicar, per a cada funció, les empreses on s'ha treballat i, si es considera convenient, el període.

El principal punt feble d'aquest model és que dificulta veure els anys d'experiència en cada lloc de treball. En canvi, pot ser adient per a persones que han realitzat **tasques semblants en diverses empreses** i per **difuminar períodes d'inactivitat**, ja que no es detecta tan fàcilment com amb el cronològic.

Exemples de currículums per competències i temàtic

Al següent enllaç podeu veure un exemple de model competencial: bit.ly/2kT1wbM; i en aquest, un exemple de model temàtic: bit.ly/2mpRr6A, ambdós proposats per Barcelona Treball.

El model **infogràfic** pretén crear un impacte en la persona reclutadora, presentant la informació del currículum de manera visual i esquematitzada. El seu principal avantatge és que aconsegueix captar l'atenció de la persona que el rep, i això el diferencia de la resta i posa de manifest capacitat d'organització i creativitat. En aquest model la informació que s'inclou és molt sintètica, per tant caldrà seleccionar molt bé la informació que donem i que la manca d'aquesta no suposi un fre per a la nostra candidatura.

Aquest model pot ser adient per a perfils on la creativitat i la innovació puguin ser un valor per al seu desenvolupament com a professional.

Exemple de currículum infogràfic

Al següent enllaç podeu veure un exemple de model infogràfic, proposat per Barcelona Treball: bit.ly/2IVBC7x.

Si la dita “una imatge val més que mil paraules” és certa, el **videocurrículum** pot ser un model interessant, ja que permetrà presentar la candidatura de manera dinàmica i creativa. En aquest sentit, els avantatges del videocurrículum seran que permet mostrar competències transversals de relació, d’identificació i també competències de base, de manera més personal i contextualitzades.

Sempre que la qualitat tècnica del videocurrículum sigui adequada, donarà un to més càlid a la nostra candidatura. Podem referenciar el videocurrículum amb un enllaç, un codi QR, o una altra fórmula, a la carta de presentació o bé a un currículum físic, com a complement d’aquest.

Si s’opta per aquest model, cal tenir clar que no és possible fer un traspàs del currículum en paper al vídeo. Caldrà pensar acuradament quina imatge es vol donar, com la podem representar, quins recursos ens poden ajudar a connectar la nostra candidatura amb l’objectiu a què ens adrecem... Cal tenir en compte que **no hauria de superar els dos minuts** de durada.

Exemple de videocurrículum

A la xarxa podem trobar diferents exemples reals i tutorials de com fer un videocurrículum. Al següent enllaç referenciem un exemple de videocurrículum que compleix amb els criteris indicats:



<https://www.youtube.com/embed/fabDpTOfKns?controls=1>

En últim lloc, fem referència a l’**Europass**, com a model estandarditzat que pretén ajudar a presentar les capacitats i qualificacions de forma estructurada i comprensible per a tota la Unió Europea, i que es contempla per participar en diferents programes com l’Erasmus +, amb la intenció de facilitar la mobilitat geogràfica dels treballadors pel territori europeu.

“L’Europass és un document que serveix per presentar les capacitats i qualificacions de l’interessat d’una manera clara i eficaç.”

Font: europass.cedefop.europa.eu/es.

Marta Colomer (2010) considera que és un model adequat per a persones amb competències professionals adquirides principalment a través de l’experiència laboral i amb baixa qualificació.

Exemple de currículum Europass

Al següent enllaç podeu veure un exemple de currículum Europass, facilitat per la UE:
bit.ly/2QaKorO.

A més dels models presentats, en podem trobar d'altres, com el portafolis digital (Marta Colomer, 2010), currículum en xarxes com Pinterest, perfils en xarxes professionals com LinkedIn...

Recomanacions per elaborar el currículum

Per redactar un currículum, seguint Marta Colomer (2010) i el SOC, podem establir un seguit de recomanacions a tenir en compte. Les podem estructurar en dues categories: preparació del currículum i redacció i contingut.

Respecte a la **preparació del currículum**, de la mateixa manera que s'ha de fer amb la carta de presentació, la persona en recerca de feina ha de:

1. Recopilar informació sobre l'empresa i el lloc de treball al qual s'opta, especialment a les tasques i funcions assignades, així com les competències requerides. Cal identificar quin és el perfil que sol·licita l'empresa.
2. Consultar altres ofertes de feina i/o fitxes ocupacionals, per poder disposar d'eines i recursos per presentar la pròpia candidatura amb un vocabulari més ajustat.
3. Seleccionar l'experiència, formació i competències més significatives a l'oferta o l'empresa. Si no es disposa d'experiència laboral i/o formació, caldrà pensar en activitats d'oci, de voluntariat o experiències personals que es puguin relacionar amb l'objectiu laboral. Aquests elements ens han de permetre pensar què podem oferir a l'empresa i què ens diferencia de la competència.

Fitxes ocupacionals

Les fitxes ocupacionals recullen per a cada ocupació el conjunt de tasques, responsabilitats i funcions que un individu exerceix en un lloc de treball, les competències requerides, així com altra informació d'interès.

Cal tenir en compte que, de la mateixa manera que els candidats poden buscar informació sobre les empreses a internet, aquestes poden buscar informació dels candidats a la xarxa. Caldrà, doncs, parar atenció a quina és la informació que es dona a les xarxes socials que utilitzem, per tal que no sigui una **informació negativa** per a la nostra candidatura.

Respecte a la **redacció i el contingut**, caldrà que reuneixi un seguit de característiques:

1. **Correcció ortogràfica i gramatical.** Un currículum no pot incloure faltes d'ortografia, gramaticals o d'expressió. Aquest serà un motiu de rebuig en qualsevol procés de selecció. En cas de trobar-ne alguna, s'haurà de refer, no pot tenir correccions ni modificacions amb bolígraf.
2. **Estructurat amb diferents apartats**, clarament diferenciats amb títols i amb una seqüència lògica i coherent per presentar la informació d'informació. Per exemple, la presentació de les diferents experiències laborals

sempre seguirà la mateixa estructura, per exemple: lloc ocupat, empresa, dates i funcions desenvolupades. Per mantenir la coherència, a l'apartat de formació indicarem les dates després d'indicar el nom de la formació i les hores.

3. Ha de tenir una **extensió màxima de dues planes**, però si amb una és suficient, millor. Amb el currículum hem de captar l'atenció i despertar l'interès del seleccionador. Triant la informació clau es podrà aconseguir.
4. **Visualment ha de ser atractiu.** S'han d'evitar models carregats d'informació amb poc espai entre els apartats i continguts. Utilitzant recursos gràfics com negretes, vinyetes, quadres o icones es pot destacar la informació i facilitar la lectura.
5. Si es lliura imprès, el paper i la tinta han de ser de **qualitat**. En cas d'enviar el currículum per correu electrònic, serà recomanable fer-ho en pdf, per evitar distorsions en el format original.
6. Cal **adaptar el format** de currículum al sector professional al qual ens adrecem, serà una manera de mostrar professionalitat i encaix.
7. S'han d'**organitzar els apartats i ajustar la informació** en funció del lloc de treball i/o empresa on el presentem.
8. Si adjuntem una **fotografia** al nostre currículum, aquesta ha de transmetre una imatge professional i agradable.
9. **Positiu.** S'ha d'incloure únicament allò que faci referència als nostres punts forts com a possible candidat. No es tracta d'amagar informació, sinó de presentar la que jugui al nostre favor i que ens permeti passar a la següent fase del procés de selecció.

5.4 Les proves del procés de selecció

Els processos de selecció tenen per objectiu seleccionar la persona més adequada, d'entre tots els candidats que es presentin per cobrir una vacant. Aquesta selecció no sempre implica seleccionar la persona que compleixi tots els requisits i condicions de l'oferta, sinó aquella que s'ajusta millor a les necessitats d'un lloc de treball i d'una organització.

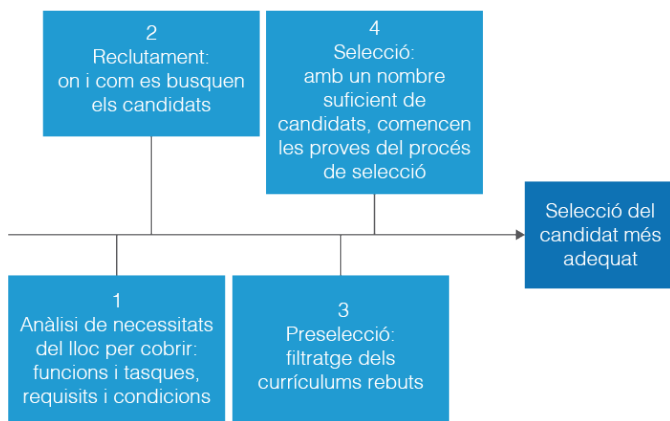
Ajustar-se a aquestes necessitats suposa tenir en compte que la persona no només realitzarà les tasques i funcions del lloc de treball, sinó que formarà part d'un entorn laboral, on hi ha un clima laboral, i d'un equip de treballadors format per companys, caps i una cultura d'organització determinada. Totes aquestes variables influiran en el treball de la persona i caldrà tenir-ho en compte en els processos de selecció.

"No s'ha d'entendre la selecció com un procés eliminatori de persones no aptes per a un treball, sinó com la recerca del candidat idoni o més adequat per a aquell lloc i que té més possibilitats d'adaptar-s'hi i de poder desenvolupar-s'hi."

Colomer, M. (2010 d) "Tècniques d'assessorament individual II. La cerca de feina".

Com es mostra a la figura 5.4 els processos de selecció, abans d'arribar a la selecció del candidat ideal, passen per diverses etapes més o menys estructurades.

FIGURA 5.4. Etapes del procés de selecció



Adaptada de Colomer, M. (2010d)

És en el moment de la selecció quan es duen a terme les proves del procés de selecció. En funció de l'empresa, de la vacant a cobrir i dels candidats, el procés de selecció pot incloure unes proves o unes altres.

Les **proves de selecció** tenen com a objectiu aconseguir informació de les candidatures respecte a les seves competències (coneixements, habilitats, actituds i capacitats) amb relació al lloc de treball vacant, però també amb la missió i els valors de l'empresa, per determinar si serà un treballador que s'hi adapti en un futur.

Les proves més habituals en un procés de selecció són: l'entrevista, les dinàmiques de grup, les proves professionals i els tests psicotècnics.

5.4.1 L'entrevista de selecció

És la prova principal i més recurrent del procés de selecció. Serveix per conèixer-se personalment i intercanviar informació entre entrevistador i candidat respecte a una oferta concreta.

Podem definir l'**entrevista** com una conversa entre un seleccionador i un candidat, en què el seleccionador pretén determinar si la persona compta amb la motivació, les competències i les característiques adequades al lloc de treball i funcionament de l'empresa i el candidat pretén defensar la seva candidatura per ocupar i desenvolupar el lloc de treball en aquesta empresa.

És important que les persones en RAF s'entrenin en l'entrevista de feina per poder-la afrontar amb més garanties i anticipar-se al seu funcionament. Aquest entrenament és força útil per poder abaixar nivells d'angoixa davant processos poc coneguts. Per entrenar-se caldrà conèixer quines són, habitualment, les fases d'una entrevista i com preparar-la.

Fases de l'entrevista

Normalment, una entrevista de selecció està estructurada en tres grans blocs: fase d'obertura, conversa en profunditat i tancament i comiat. Conèixer-los permetrà anticipar-nos a què s'espera de la persona candidata.

A la **fase d'obertura** l'entrevistador normalment intentarà generar un clima distès on la persona es trobi còmoda. Acostuma a prendre la iniciativa l'entrevistador, presentant-se i donant la mà.

Tot seguit, normalment el mateix entrevistador iniciarà una conversa informal sobre algun tema lleuger per trencar el gel, com el desplaçament, el clima... També es poden fer aclariments respecte a l'entrevista: quina durada tindrà, si s'hi incorporarà algun altre entrevistador i quin serà el seu paper.

A la fase de **conversa en profunditat**, normalment hi haurà blocs d'informació: un on l'entrevistador donarà informació sobre les característiques de l'empresa i el lloc de treball, com ara cultura i valors de l'empresa, condicions del lloc de treball...; i un altre on s'intentarà ampliar la informació que consta al currículum del candidat.

A la fase d'informació sobre l'empresa i el lloc de treball, s'acostuma a esperar que la persona preguntï respecte a algun aspecte concret. Aquestes preguntes s'han de preparar amb anterioritat, de manera que denotin l'interès de la persona per la vacant i l'empresa.

Exemples de preguntes que pot fer un candidat a l'entrevista

Els candidats poden mostrar interès amb preguntes com ara:

- “Com ha sorgit la vacant?”
- “Com és l'ambient de treball?”
- “Amb quin programari o quines eines (per exemple, en cas d'un perruquer, tipus de tints) es fan servir?”
- “Com es treballa en equip en aquesta empresa?”
- “Hi ha possibilitats de promocionar-se dins de l'empresa?”
- “L'horari de l'empresa és el mateix al llarg de l'any o hi ha jornada intensiva?”

Per ampliar la informació del candidat es faran servir preguntes sobre:

- **qüestions personals:** interessos, valors, competències, trets de personalitat, disponibilitat...

- **formació:** tria d'objectiu laboral, formació acadèmica i contínua, matèries de més interès...
- **experiència laboral:** feines prèvies, tasques realitzades, motius de canvi, relació amb companys, caps i clients...

Seguint al portal Infojobs a [5 preguntas ilegales en la entrevista de trabajo](#) hi ha **preguntes** que mai ens haurien de fer en una entrevista de selecció perquè **poden vulnerar el dret a la intimitat i la igualtat**. Seguint l'article [Preguntas ilegales: cómo responderlas](#), la persona ha de saber que no està obligada a respondre aquestes preguntes. Tot i això, si decideix fer-ho perquè se sent còmoda, considera que la qualitat per la qual se li pregunta pot ser un avantatge per a la seva candidatura o per qualsevol altre motiu, pot optar per respondre. Si no és així, pot redirigir la pregunta dient que aquesta qualitat mai ha tingut una influència negativa ni ha interferit en la seva trajectòria professional o en les responsabilitats assignades.

En el marc d'una entrevista de selecció, d'acord amb l'article 14 de la Constitució espanyola, la persona reclutadora no pot fer preguntes referides al gènere, a l'estat civil o situació familiar, a la nacionalitat o raça, a l'edat o a les creences personals, ja que poden influir en la decisió de contractar o no a la persona candidata en funció de la seva resposta.

Exemples de preguntes a l'entrevista de selecció

Les preguntes que es plantegen al llarg d'una entrevista de selecció poden fer referència a la vida privada, al posicionament davant el mercat laboral, les competències tecnicoprofessionals, les transversals... Alguns exemples de preguntes que es poden formular al llarg d'una entrevista serien:

- "Com et definiries com a treballador?"
- "Tens familiars a càrrec teu?"
- "Què és allò que més valores dels teus pares/amics? Amb qui t'identifiques més?"
- "Què acostumes a fer els caps de setmana/en el teu temps d'oci?"
- "Per què vols treballar d'això?"
- "Quins són els teus objectius a mitjà i llarg termini?"
- "Per què creus que t'hauríem de contractar a tu i no a altres candidats?"
- "Quin salari esperes obtenir?"
- "Què penses dels teus caps anteriors?"
- "Per què vas deixar l'última feina?"
- "Què valores més d'una feina?"
- "Sabries descriure quines tasques s'han de fer per...?"
- "Enumera tres virtuts i tres defectes teus com a treballador."
- "Què penses de treballar en equip?"

- “Explica'm una dificultat/un conflicte que tinguessis a la feina anterior i com es va resoldre?”
- “Estàs treballant en la caixa d'una botiga, cobrant. Hi ha una cua d'unes 10 persones i un client irromp cridant i dient-te que vol posar-te una reclamació per inepte. Com actues?”

Al llarg d'aquesta fase és important que **les respostes** del candidat siguin sinceres, que estiguin prèviament preparades i que donin una visió positiva com a professional. A més, les diferents respostes han d'estar orientades a mostrar la bona connexió entre candidat, lloc de treball i empresa.

D'aquí es desprèn que hi ha **tres eixos** de continguts al voltant dels quals girarà l'entrevista –persona, lloc de treball i empresa– i que s'ha de mostrar una certa connexió.

L'entrevistador voldrà **conèixer la persona candidata**. La millor manera de facilitar aquest coneixement és que aquesta hagi fet autoconeixement: quins són els interessos personals i professionals, amb quines competències compto, quins són els meus valors professionals, quins són els trets de la personalitat que em defineixen i, finalment, saber explicar la trajectòria formativa i l'experiència laboral amb què compta. Tota aquesta informació sobre la persona s'ha de poder explicar de manera ajustada al lloc de treball que es pretén ocupar, identificant els punts forts i febles al respecte.

També serà important posar en relleu a l'entrevista el **coneixement que el candidat tingui del lloc de treball** que pretén ocupar: les tasques i funcions, competències tècniques, de base i transversals més adients, així com condicions laborals en què es desenvolupa la feina.

Finalment, abans de l'entrevista, el candidat ha de **conèixer l'empresa** mínimament, o l'organització on es presenta a treballar. Aquesta empresa tindrà una cultura i uns valors que d'alguna manera hauran d'encaixar amb els del candidat per garantir una bona relació.

A la fase de **tancament i comiat** s'acostuma a fer preguntes d'autovaloració i motivació i és el moment d'aclarir les qüestions que no s'hagin resolt, per exemple: quants candidats més hi ha en el procés, quines seran les següents proves del procés, quan comunicaran els resultats...

Normalment, en el tancament es farà servir algun tema de conversa superficial i finalitzarà el comiat amb una encaixada de mans. Cal que el candidat es mostri amable i cordial fins al final.

Preparar-se l'entrevista

En les entrevistes de selecció es posen en joc diverses **competències transversals** d'identificació, relació i afrontament. Per aquest motiu és important realitzar sessions pràctiques d'entrenament d'aquestes competències amb relació a les proves de selecció.

Per preparar una entrevista de feina s'han de contemplar tres moments importants: abans, durant i després de l'entrevista.

Abans de l'entrevista caldrà:

- Haver fet **autoconeixement**, repassant el curriculum vitae i la trajectòria personal i professional.
- Analitzar l'anunci on vam enviar la candidatura i, en cas que aquest no ofereixi gaire informació, ampliar-la informant-se de les principals característiques, requisits i condicions del **lloc de treball**. Podem ampliar informació respecte al lloc de treball a fitxes d'ocupacions o a altres ofertes de feina. Això ens permetrà conèixer a fons funcions i tasques més comunes, competències transversals més demanades, condicions laborals més freqüents: horari, jornada, sou...
- Investigar l'**empresa** on hi ha la vacant: nombre de treballadors, projectes, serveis o sucursals, valors... Disposar d'aquesta informació permetrà mostrar coneixement i interès, així com defensar millor la nostra candidatura respecte a l'empresa.
- **Preparar respostes** elaborades d'acord amb els tres punts anteriors, per defensar la candidatura. Aquestes han de mostrar una visió positiva nostra com a professionals.
- Tenir clar on i quan es farà l'entrevista i per qui hem de preguntar. Caldrà tenir clar el trajecte i la durada per arribar de manera **puntual** a l'entrevista.

Si fem una analogia, i salvant les distàncies, l'entrevista de feina seria com una primera cita, en què dues persones adultes es troben per decidir si mantindran algun tipus de relació després d'aquesta trobada. En aquest sentit, la persona candidata ha de tenir en compte que els 5 primers minuts on coneixem una persona poden ser decisius i, per això, és necessari tenir en compte quina **imatge** volem transmetre i quina és la que transmetem amb la nostra presència física. D'acord amb això, al **llarg de l'entrevista** serà important:

- **Ser puntual** i tenir cura de la nostra **imatge**: vestuari d'acord amb el tipus de trobada i lloc de treball que es vol ocupar, higiene, no menjar xiclet...
- Fer un bon ús del **llenguatge no verbal**: donar la mà fermament, mirar als ulls l'entrevistador sense envair el seu espai, mantenir una postura adequada...
- Mantenir durant l'entrevista una **actitud cordial i mostrar confiança en un mateix**, ja que l'empresa ha mostrat interès a conèixer el candidat.
- **Posar en relleu les competències relacionades amb el lloc de treball**, especialment les transversals, que ens converteixen en un bon professional i relacionar-ho amb el lloc de treball i l'empresa on es vol treballar.

Competències transversals o 'soft skills'

Mentre que les competències tècniques les acostuma a donar un títol, les competències transversals són allò que més ens permeten diferenciar-nos d'altres candidats.

- **Ser honestos i sincers** davant totes les preguntes que ens facin. Caldrà tenir arguments per poder reformular positivament aquelles que busquin detectar elements negatius nostres, com: “Ets massa jove per a aquest lloc”, “digues tres defectes teus” o “per què al teu currículum hi ha un període en blanc?”.
- Fer ús de la **reformulació positiva** davant alguna situació o afirmació que podria posar en relleu algun punt feble de la nostra candidatura, per convertir-ho en un possible avantatge. Amb aquesta estratègia intentem buscar els aspectes positius d'alguna cosa que d'entrada es percep com a negativa, canviant el punt de vista.

Exemple de com la manca d'experiència no és un problema!

En Pere és un jove de dinou anys que vol entrar a treballar en una gestoria com a auxiliar administratiu. Al llarg de l'entrevista de selecció li han deixat anar “no tens experiència”.

Aquesta afirmació és certa i, per tant, en Pere no la pot negar. Així i tot, sí que és possible buscar arguments positius per contrarestar la importància que el seleccionador li pot donar. Atès que en Pere ja era conscient d'aquest possible punt feble, ja s'havia preparat un somriure i possibles reformulacions al respecte: “Com podeu veure al meu currículum, dispo de les competències necessàries per al lloc, adquirides al llarg del CFGM de gestió administrativa i a les pràctiques realitzades a l'empresa X”, “i tinc moltes ganes de posar en pràctica les competències adquirides” o “d'aquesta manera puc aprendre des del principi els seus mètodes de treball, sense tenir vicis adquirits d'altres feines”.

Un cop feta l'entrevista, no s'acaba la feina del candidat; **després de l'entrevista** cal:

- **Valorar les respostes** que s'han donat: tant les correctes, com les millorables. Fer-ne propostes de millora.
- Passats uns quinze dies, es pot fer una carta de **seguiment** (o una trucada, ja que pot ser més àgil) per interessar-se sobre el procés i posar-se a disposició en cas que se n'obrin d'altres.

Entrenar-se per afrontar o per superar?

Hi ha moltes variables que influeixen en el fet que una persona acabi sent l'escollida en un procés de selecció. Com a professionals no podem generar falses expectatives i mai hem de garantir a la persona que aconseguirà una feina o superarà una entrevista si desenvolupa o no determinada conducta. Hem d'entrenar la persona en aquelles competències (coneixements, habilitats i actituds) que li permetin afrontar una entrevista amb més possibilitats d'èxit. Com més entrevistes es facin, més oportunitats de millora tindrà la persona.

Exemple d'entrenament en entrevistes

A moltes entitats d'inserció i dispositius, com Barcelona Treball, es fan diverses sessions d'entrenament per afrontar entrevistes de feina. Aquestes sessions es duen a terme en grups i, a través de simulacres, es fan entrevistes de selecció en què una persona fa d'entrevistadora i una altra de candidat. Normalment, es fan entre 2 i 5 entrevistes amb persones diferents.

Per dinamitzar la simulació, a tots dos se'ls dona una oferta de feina. A l'entrevistador se li assigna un rol determinat i una llista amb possibles preguntes i la persona candidata s'ha de preparar l'entrevista en funció del seu propi perfil.

Mentre es desenvolupa una entrevista, la resta del grup i el dinamitzador fan d'observadors, sovint utilitzant una pauta d'observació consensuada o facilitada pel formador. Moltes

vegades es graven les entrevistes, per poder-les repassar i que les persones candidates tinguin l'oportunitat d'analitzar-se.

Un cop finalitza cadascuna de les entrevistes, es posen en comú aquells punts forts i febles que s'han posat de manifest, proposant aspectes de millora concrets. Aquesta posada en comú és molt potent, ja que permet combinar punts de vista diferents, experiències, bagatge... i permet un enriquiment d'uns i altres.

5.4.2 Dinàmiques de grup en el procés de selecció

Les dinàmiques de grup són un tipus de prova de discussió verbal que reuneix un grup de candidats per **afrontar una situació real o simulada**, plantejada pels seleccionadors del procés selectiu.

Les dinàmiques acostumen a dur-se a terme amb entre 6 i 10 candidats per un període de 45-60 minuts. L'objectiu és **prendre una decisió** consensuada, tenint present que no existeix una solució correcta o incorrecta. Es poden plantejar diversos tipus de dinàmiques: dilemes morals, situacions complexes amb manca d'informació, defensa de diferents punts de vista...

Les **dinàmiques** permeten als seleccionadors, especialment, identificar i analitzar les competències transversals d'identificació, de relació i d'afrontament que les persones candidates fan servir davant una situació problemàtica o un repte. Els seleccionadors –normalment en aquest tipus de proves n'hi ha com a mínim dos– observaran i enregistraran els diferents comportaments dels candidats.

És possible prepara una dinàmica de grup i podem contemplar tres moments importants: abans, durant i després.

Normalment, quan una persona és convocada a una dinàmica de grup, se li explica que haurà d'afrontar una dinàmica de grup, quantes persones hi participaran i quina durada tindrà. És aconsellable que la persona, **abans d'assistir** a la dinàmica:

- Identifiqui quines són les competències requerides pel lloc de treball i de quina manera es poden posar en evidència en un context com aquest.
- Investigui diferents tipus de dinàmiques amb la intenció d'anticipar quins tipus de situacions es poden proposar.

Durant el desenvolupament de la dinàmica és important tenir present que l'objectiu ha de ser donar una resposta o resoldre un problema de manera consensuada, no eliminar la resta de candidats. Per això serà aconsellable:

- **Ser un mateix**, sent sincer i autèntic. És la manera de mostrar-nos coherents al llarg de tota la prova i poder oferir respostes i punts de vista innovadors.

Si s'intenta interpretar un paper, no es podrà donar aquesta innovació, ja que s'estarà més pendent del personatge inventat.

- **Participar de manera activa.** Cal que es posin en joc al llarg de la dinàmica els punts forts de la persona, tant en la proposta de solucions com de criteris per poder resoldre la situació de partida. No existeix una solució correcta o incorrecta, però per arribar a un consens pot ser bo establir uns criteris. Es tracta que el seleccionador vegi la persona candidata com un professional que voldria tenir dins de l'equip que estan construint.
- **Considerar la resta de candidats com a part de l'equip** per arribar a una solució. Us han reunit en grup per poder arribar a un objectiu de manera conjunta, cal intentar contribuir que el grup també sigui actiu i eficaç recapitulant les propostes quan el grup s'encalli, intentant establir punts de consens, animant altres candidats a donar els seus punts de vista o actuant davant de petits conflictes, malentesos o punts enfrontats amb l'objectiu que el grup avanci.
- **Mantenir un estil comunicatiu assertiu i conciliador.** Seria un gran error obstinar-se amb les pròpies propostes i voler acabar imposant-les amb un estil agressiu. La passivitat o voler passar desapercebut tampoc no és una bona idea en una prova com aquesta, ja que s'han de donar "arguments" per ser la persona seleccionada.
- **Prestar atenció al material i al temps.** El material que els seleccionadors faciliten en una dinàmica de grup no és nostre, s'ha de retornar en el mateix estat en què ens l'han deixat. Si no ens diuen el contrari, no s'ha de guixar, escriure ni fer malbé, ja que és possible que el vulguin fer servir en altres processos. D'altra banda, serà necessari controlar el temps. Normalment, ens diran quant temps tenim per arribar a un consens o trobar una solució. La dinàmica s'ha d'estructurar en el temps determinat i cal que es tingui en compte per arribar a l'objectiu.
- **Cuidar la imatge.** Cal prestar atenció a la imatge que volem donar com a professionals. S'ha de tenir cura de la comunicació no verbal i la postura corporal que podem adoptar al llarg de la dinàmica.

Després de la prova, caldrà valorar el paper desenvolupat, intentant identificar punts forts i de millora, fent propostes concretes de millora per a futures ocasions.

Exemple d'entrenament en dinàmiques de grup

Per entrenar les persones participants en aquest tipus de prova és important organitzar una simulació tan real com sigui possible, amb la possibilitat que es preparin per a aquesta. D'entre tots els participants, uns podran fer de candidats i els altres d'observadors a partir d'un registre d'observació que els facilitem o que s'hagi consensuat amb tot el grup de manera prèvia a la dinàmica. Es pot definir per a quin lloc de treball s'opta o no.

Un cop finalitzada la dinàmica de grup, s'han de posar en comú els punts forts i febles que han anat sortint dels diferents candidats i, a partir de la crítica constructiva, donar propostes concretes de millora. De les observacions realitzades, se'n poden extreure recomanacions pràctiques per afrontar una dinàmica de grup en un procés de selecció.

5.4.3 Les proves professionals

Les proves professionals se centren en l'avaluació de les competències tècniques que té un candidat respecte a una ocupació concreta. En el supòsit d'un lloc de treball d'electricista, l'objectiu d'una prova de selecció podria ser identificar els errors en el disseny d'un circuit elèctric i dissenyar-lo correctament.

Les **proves professionals** volen avaluar el nivell de competència d'una persona en la realització de tasques concretes.

Principalment, podem trobar dos tipus de proves professionals:

- **Proves escrites.** En aquest tipus de prova es plantegen preguntes i supòsits sobre coneixements i continguts amb el lloc de treball ofert. Les ofertes de l'Administració acostumen a incloure proves d'aquest estil, ja que a causa de la quantitat de persones que es presenten no sempre poden articular proves reals o simulades i sovint es fan servir com un mecanisme per filtrar els candidats.
- **Proves reals o simulades.** Intenten posar el candidat en un context el màxim de similar possible respecte al qual es trobarà si resulta seleccionat i se li demana realitzar una o diverses tasques assignades al lloc de treball. Alguns exemples són: mostrar el domini d'eines informàtiques, fer un pentinat, redactar un text vinculat al lloc de treball, reparar o muntar un aparell, resolució de casos o incidents...

Normalment, si una persona ha d'afrontar una prova d'aquest estil, pot identificar fàcilment com serà la prova a realitzar segons el perfil de l'oferta. En aquest cas, caldrà:

- abans de començar la prova, tenir clares quines són les tasques, les eines i el temps per fer-les, i
- tenir present que no només s'acostuma a valorar el producte final, sinó també el procés per arribar-hi: la gestió de l'estrès, l'organització i la planificació del temps que es dona per dur a terme la prova.

En determinats sectors, aquests tipus de proves estan prenent molta importància.

"Desde hace años muchas tecnológicas no echan un vistazo al currículum, sino que piden a los aspirantes al puesto que demuestren lo que saben hacer sentados delante de un ordenador. Adiós a la titulitis. Las entrevistas ya no las hace recursos humanos, sino técnicos que evalúan la capacidad de resolver problemas reales."

Silió, E. i Rubio, I. "El modelo educativo que llega a Madrid: gratuito, sin horarios ni profesores y con trabajo seguro". Diari *El País*, 3 de juny del 2019.

5.4.4 Els tests psicotècnics

Els tests psicotècnics són un instrument per obtenir informació sobre les persones candidates en un procés de selecció. Aquest tipus de prova es pot fer servir com a complement d'altres, però generalment no serà la més decisiva dins d'un procés de selecció. Seguint la *Càpsula de coneixement: proves de selecció* (Barcelona Treball, 2012), la informació que poden oferir els tests és, bàsicament, respecte a les **aptituds intel·lectuals**, els **interessos** i la **personalitat**.

És important tenir en compte que els **tests psicotècnics** només els poden aplicar i avaluar les persones titulades en psicologia i col·legiades. Com a professionals en inserció sociolaboral no poden administrar un test. El que es farà en les activitats de preparació d'aquest tipus de prova serà explicar les seves característiques, funcionament i consells per afrontar-los.

Els **tests d'aptituds intel·lectuals** mesuren aptituds no vinculades als coneixements propis d'una ocupació concreta, però que es consideren rellevants per desenvolupar una feina determinada. Algunes de les aptituds que mesuren són el raonament verbal, la creativitat, la memòria, les aptituds numèriques, les espacials, l'atenció i la percepció, el raonament abstracte, l'expressió verbal...

Aquests tests acostumen a ser proves estandarditzades amb **respostes tancades** i una **quantitat de temps limitada** per respondre. Així, els criteris de puntuació d'aquests tests són: la quantitat d'encerts i errors i la rapidesa.

Els **tests d'interessos** intenten predir la predisposició o la motivació d'una persona respecte a determinades tasques i ocupacions. El principal motiu d'aplicació d'aquest test és perquè es considera que una persona tindrà un rendiment més elevat en un lloc de treball si aquest s'ajusta als seus interessos professionals. En aquest tipus de test es formulen qüestions sobre tasques i funcions relacionades amb diferents ocupacions. La persona ha de triar la que més encaixi als seus interessos.

Els **tests de personalitat** pretenen preveure de quina manera es comportarà el candidat davant determinades situacions. Amb aquest tipus de test s'avaluen aspectes de la personalitat relacionats amb el comportament com: la motivació, l'autocontrol, les emocions, l'adaptació a les normes, l'empatia...

Per afrontar aquest tipus de proves, hi ha un seguit de **consells** interessants que cal tenir en compte:

- Cal ser puntuals i tenir cura de la imatge.
- Si un candidat s'ha d'afrontar a aquest tipus de prova, és bo haver practicat prèviament.
- S'han de seguir atentament les instruccions. Si hi ha algun dubte respecte a la prova, s'ha de preguntar abans que comenci a comptar el temps de la prova.

- S'han d'intentar controlar els nervis, per evitar bloquejos. Aplicar alguna tècnica de relaxació pot ser adient.
- Si hi ha alguna pregunta que no se sap respondre, cal passar a la següent i reprendre-la més endavant. Sovint hi ha tests que no és possible completar en el temps assignat.
- Davant les proves d'interessos i personalitat, cal respondre amb sinceritat. Si de les diferents opcions de resposta d'una pregunta no n'hi ha cap amb la qual la persona s'identifiqui, s'ha d'escollir la que més s'hi approximi.

6. Competències i estratègies vinculades a l'àrea comunitària

En alguns itineraris personals d'inserció ens trobarem amb aspectes que s'hi han de contemplar i que estan directament vinculats a la competència instrumental bàsica de **coneixement i ús de l'entorn i de la comunitat**.

6.1 Coneixement i ús de l'entorn i de la comunitat

En funció de les necessitats que presenti cada col·lectiu, i sobretot de cada persona atesa, es podran determinar quines seran les accions relacionades amb la competència de base de **coneixement i l'ús de l'entorn i de la comunitat** que s'hauran de contemplar en els itineraris personals i que podran enfortir el seu projecte professional.

A trets generals, podem trobar dos tipus de necessitats que justifiquin la incorporació d'accions d'aquesta competència en els itineraris personals d'inserció. D'una banda, tenim aquelles que es poden cobrir a partir d'accions des de la mateixa entitat d'inserció, com per exemple conèixer i fer ús de la xarxa de transports. D'altra banda, podem trobar situacions en les quals no es pugui actuar directament des del dispositiu d'inserció, ja sigui perquè la persona presenta unes necessitats bàsiques que s'han de cobrir de manera prioritària o perquè el dispositiu no els pugui donar resposta per no disposar dels serveis o recursos necessaris. En funció de la urgència caldrà derivar la persona perquè sigui atesa i es puguin cobrir aquestes necessitats al més aviat possible. Si la necessitat no és urgent, o ho és, però disposem de temps per contemplar-ho, caldrà fer un treball competencial perquè la persona pugui fer un ús autònom d'aquests recursos. El ventall de recursos per atendre necessitats personals és molt divers i pot contemplar necessitats econòmiques (prestacions o subsidis), d'habitatge, d'higiene, d'alimentació, de salut, per trencar amb l'aïllament social, per abordar addiccions, d'assessorament jurídic per gestionar certificats de discapacitat, situacions administratives no regulades, etc.

Aquestes situacions posen de manifest la **necessitat de treballar en xarxa** des de les entitats d'inserció sociolaboral amb diversitat de recursos i serveis locals.

6.1.1 Recursos i estratègies per treballar el coneixement i ús de l'entorn i de la comunitat

Conèixer i fer ús de l'entorn i dels serveis que ofereix una comunitat és un element cabdal perquè les persones que hi viuen s'hi puguin incorporar i participar amb igualtat d'oportunitats.

En aquest tipus d'accions, en funció de les necessitats de les persones o del grup d'incidència, es treballen **continguts** com el coneixement del municipi, els serveis i equipaments de salut, formació, orientació i treball, habitatge, serveis socials, biblioteques, centres cívics, entitats i associacions, utilització de la xarxa de transports... Es tracta d'uns coneixements molt bàsics, però que sovint determinades persones demandants d'ocupació no tenen.

Aquest tipus de continguts pot ser necessari, per exemple, per a:

- **Persones joves** que just comencen la seva etapa adulta i han de fer un seguit de tràmits i gestions que fins ara resolien els seus familiars. Fins i tot podem trobar joves que no s'hagin desplaçat gaire del seu entorn més proper i no hagin fet servir mitjans de transport.
- **Persones migrades** que s'han d'ubicar en una nova societat i conèixer el nou entorn: la història, les institucions, on s'ubiquen i com funcionen els serveis, els valors i normes de civisme i convivència, la xarxa de transports...
- **Persones amb diversitat funcional intel·lectual**, amb les quals s'haurà de treballar l'orientació i el coneixement de l'entorn per fer-ne un ús autònom.
- **Persones amb aïllament social** que, encara que coneixen els serveis i recursos de l'entorn, necessiten ampliar la seva xarxa de relacions socials perquè no en disposen per diferents motius.

Les accions per al coneixement i l'ús de l'entorn i de la comunitat que es duguin a terme des del dispositiu d'inserció, es poden portar a terme individualment o en grup, amb més d'una sessió i és necessari partir del coneixement real que tenen les persones respecte als continguts proposats, per tal d'ajustar al màxim les sessions a les necessitats que l'han originat.

Servei de primera acollida

Al web del [Servei de primera acollida](#) podeu informar-vos sobre el servei: en què consisteix, a qui s'adreça, com accedir-hi...

Encara que aquestes sessions es poden portar a terme des del mateix dispositiu d'inserció sociolaboral, és important saber que en el cas de les persones migrades, la Generalitat de Catalunya, en col·laboració amb l'Administració local, els agents socials i diverses entitats especialitzades, posa al seu abast el **Servei de primera acollida** (i és probable que la persona ja en tingui coneixement).

És necessari que les **sessions** siguin tan significatives com sigui possible i els serveixin per resoldre situacions quotidianes amb les quals ja s'han trobat o proposar-ne algunes que els podrien suposar un repte o un problema; com per exemple: “Si tens una entrevista de feina a un lloc determinat del municipi o d'un municipi proper, com hi podries arribar?”, “Si dediques un temps a formar-te per poder-te inserir amb més garanties, a quins tipus de prestacions o subsidis pots accedir?”, “Si et trobes malament a quin centre et pots visitar?”

És interessant que aquestes sessions siguin tan **pràctiques** com sigui possible i, per tant, que siguin competencials. Així, podem plantejar sessions en què informem dels diferents recursos i la seva ubicació, que hagin de cercar informació a internet sobre els serveis i els tràmits que hi poden fer, que visitin en grups alguns dels serveis on els rebi una persona responsable i els faci una visita o xerrada o, amb

un nivell més elevat de competència, que siguin les persones qui s'adrecin als serveis i realitzin les gestions proposades o del seu interès.

Les visites presencials també poden servir per planificar el trajecte fins al servei, identificant el recorregut més adient i després executant-lo.

En cas de derivar la persona a altres recursos o serveis per atendre necessitats que no es puguin satisfer des del dispositiu d'inserció, caldrà deixar-ne constància en el pla d'acció i fer la coordinació i seguiment amb l'altre recurs o servei.