

Implementació, seguiment i avaluació dels itineraris personals d'inserció

Núria Mola Albiol

Inserció sociolaboral

Índex

Introducció	5
Resultats d'aprenentatge	7
1 La fase inicial dels itineraris personals d'inserció	9
1.1 Accés al servei	9
1.2 Acollida i presentació del servei	10
1.2.1 Formalització del compromís	12
1.3 L'entrevista inicial	13
1.3.1 Complementos a l'entrevista inicial	14
1.4 L'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats	15
1.4.1 Registre per fer l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats	17
2 La fase de treball dels itineraris personals d'inserció	19
2.1 El projecte professional	19
2.1.1 Model de projecte professional	20
2.2 Pla d'accions d'un projecte professional	24
2.2.1 Accions d'orientació	25
2.2.2 Accions pel desenvolupament de competències tècniques i de base instrumentals	26
2.2.3 Accions per desenvolupar competències transversals	26
2.2.4 Accions per a la recerca de feina	26
2.2.5 Accions de l'àrea comunitària	27
2.3 Estratègies d'intervenció en el pla d'acció	27
2.3.1 tutories individuals	27
2.3.2 Sessions grupals	28
2.3.3 Derivacions	29
2.4 Seguiment del projecte professional	30
2.4.1 Seguiment del pla d'acció	31
2.4.2 El seguiment a l'empresa	33
2.4.3 Durada dels itineraris personals d'inserció	34
3 La fase de tancament dels itineraris personals d'inserció	37
3.1 Avaluació final de l'itinerari personal d'inserció	37
3.1.1 Altres motius de tancament d'un itinerari personal d'inserció	39

Introducció

En aquesta unitat aprofundirem en l'execució, la implementació i l'avaluació dels itineraris personals d'inserció.

La primera lliçó, “Fase inicial dels itineraris personals d'inserció”, descriu els passos o etapes d'aquesta primera fase: l'accés al servei; l'acollida i la presentació del servei; l'entrevista inicial i l'anàlisi de l'ocupabilitat; i la detecció de necessitats. La lliçó comença proposant-vos una avaluació inicial per presentar el contingut i fer-vos reflexionar sobre què en sabeu. La lliçó es tanca amb un resum de la fase i un cas pràctic en què es reflecteixen els diferents passos de la fase inicial.

La segona lliçó, “Fase de treball dels itineraris personals d'inserció”, se centra en la fase en la qual es porta a terme el gran gruix del treball que farem en l'acompanyament a les persones demandants. En aquesta fase, la persona ha de fer-se seva la proposta d'itinerari fent emergir el seu propi projecte professional. En aquest s'hauran de fer constar entre d'altres, les àrees de millora per aconseguir el seu objectiu professional o els objectius educatius que guiaran el pla d'accions que la persona dissenyarà i portarà a terme. La persona professional que tutoritzi la persona usuària serà l'encarrega de fer el seguiment del seu projecte professional. Per acabar la lliçó, es tornarà a oferir un resum de la fase de treball i es recuperarà el cas pràctic de la lliçó anterior per veure la seva evolució al llarg d'aquesta segona fase.

La tercera i última lliçó, “Fase de tancament dels itineraris personals d'inserció”, explica quan es produeix el tancament dels itineraris i quins són els motius que els fan finalitzar. Aquesta lliçó ofereix un resum i el tancament del cas pràctic que s'ha desenvolupat durant les fases anteriors de l'itinerari.

El contingut d'aquesta unitat es planteja com una eina del tècnic i tècnica superior en integració social per treballar la inserció sociolaboral amb persones amb especials dificultats per accedir i mantenir-se al mercat laboral.

Trobareu activitats i exercicis d'autoavaluació que us ajudaran a assimilar els continguts d'aquestes unitats.

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. La fase inicial dels itineraris personals d'inserció

Els projectes d'inserció concreten l'acompanyament a les persones en els itineraris personals d'inserció. Aquests itineraris es componen de tres fases: inicial, de treball i de tancament, les quals impliquen la seva implementació, seguiment i avaluació.

La fase inicial és l'única fase obligatòria dels itineraris personals d'inserció, ja que, per part de la persona demandant o bé per part de l'entitat es pot detectar la inadequació dels programes o serveis del dispositiu a les necessitats de la persona atesa i, per tant, interrompre la seva continuïtat. S'hi poden distingir **quatre etapes** o moments:

1. L'accés al servei
2. L'acollida i presentació del servei
3. L'entrevista inicial
4. L'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats

1.1 Accés al servei

L'**accés a l'entitat o servei** es pot fer de dues maneres: per **iniciativa pròpia** de la persona demandant o per un procés de **derivació**. Aquest procés de derivació pot ser des de diverses institucions segons les característiques de la persona, per exemple: des de serveis socials, des dels centres educatius, des de dispositius d'atenció a la víctima, des dels serveis de salut mental, des de les OTG...

La derivació sempre ha de ser pactada i raonada amb la persona i amb l'entitat on es deriva. Es posa, doncs, de manifest la importància del treball en xarxa, establint lligams de col·laboració entre els diferents serveis i recursos. En cap cas es pot fer una derivació com una manera de desentendre's de la persona, sinó com una acció que facilitarà, mitjançant l'establiment d'aliances i estratègies, l'èxit del procés d'inserció.

Hi ha tot un seguit de preguntes que cal fer-se quan s'ha de rebre una persona d'una derivació. A tall d'exemple, des de l'entitat que deriva s'han de clarificar els punts següents:

- La proposta de derivació és consensuada amb la persona usuària?
- S'ha tingut un coneixement acurat i complet de l'entitat a la qual es planteja derivar la persona demandant?

Derivar

Derivar és un procés tècnic mitjançant el qual un equip professional elabora una proposta perquè la persona demandant pugui ser atesa en un recurs que, d'acord amb les necessitats detectades i el treball efectuat, recull la seva demanda i voluntat.

- S'ha previst com s'engegarà el procés?
- Existeix una coordinació efectiva entre ambdues entitats?
- S'ha planificat algun tipus d'acompanyament?

Normalment, quan una persona arriba al dispositiu d'inserció derivada d'un altre recurs o servei, ho farà acompanyada d'un informe on tindrem les seves dades bàsiques, així com quina és la seva situació de partida.

En alguns casos aquesta derivació es pot veure forçada per alguna circumstància, com pot ser la contraprestació a una política passiva.

Les persones amb més dificultats per trobar feina són les que més sovint arriben al servei **derivades d'una altra entitat**.

Com ja s'ha mencionat, l'altra manera d'accedir a un servei o dispositiu d'inserció és per **pròpia iniciativa**. D'entrada s'entendrà que una persona que ve per iniciativa pròpia pot comptar amb més motivació per engegar un procés d'inserció, però també podria passar que no tingués clar quin és l'objectiu del dispositiu i les seves expectatives respecte al servei no fossin adequades o realistes. La voluntarietat o obligatorietat poden marcar la disponibilitat i la predisposició inicial de les persones cap al procés d'inserció.

L'accés al servei donarà lloc a la creació o **obertura de l'expedient personal**.

1.2 Acollida i presentació del servei

Independentment de la via per la qual la persona arribi al servei, ho farà més o menys informada i més o menys predisposada a iniciar l'itinerari d'inserció.

En l'acollida i presentació del servei s'ha de promoure la confiança, la disposició i la motivació de la persona, fer-la sentir que és la **protagonista** del seu recorregut, generant un vincle entre persona i professional.

En aquest moment proposem que l'actuació del tècnic o tècnica segueixi aproximadament la seqüència següent:

1. Presentació cordial com a professional i del dispositiu o entitat. Per exemple: "Hola, soc ... i treballo com a... a l'entitat/dispositiu..., que té per objectiu millorar la inserció laboral de persones que es troben sense feina o que volen millorar la seva situació laboral".
2. Escoltar la situació de la persona, els motius que l'han portat a venir al dispositiu, les expectatives que té del servei i la **demanda** que en fa. Amb preguntes obertes com: "Com has arribat/conegut el dispositiu? T'ha explicat algú què fem? Per què vols treballar? En què creus que et podem ajudar?".

Vinc perquè em doneu feina

En alguns casos, la primera demanda que fa la persona a l'entitat és que vol que li donem feina. Aquesta demanda s'ha de reconduir, explicant que les entitats d'inserció acompanyen a trobar una feina, però no la donen ni la garanteixen.

En aquesta pas, com s'ha indicat, s'ha de posar de manifest la demanda que la persona espera que des de l'entitat es pugui satisfer. La demanda amb la qual s'inicia el procés és la **demanda expressada**. Sol correspondre a les necessitats de la persona, però aquestes necessitats no tenen perquè ser fruit exclusiu de les mancances que la persona hagi pogut detectar. Les necessitats també poden derivar d'expectatives, de desitjos i d'intuïcions que no hagin estat contrastades.

"Per expressió s'entén el global del missatge, el que es verbalitza i el que no. Aquest primer pas serveix per contrastar la demanda en relació amb l'oferta del servei i les necessitats que la generen per fer-la operable. Analitzar la naturalesa de les demandes és el primer pas del contrast."

Guia metodològica per a la inserció laboral de dones (2008), pàg. 85

3. Fer un **contrast d'expectatives**, en cas que la persona descongui el dispositiu o la seva demanda no encaixi amb la missió d'aquest. Caldrà informar la persona usuària sobre què pot esperar i què li pot oferir el servei perquè pugui analitzar si la seva demanda es pot encabir dins de les possibilitats de l'entitat. Aquesta presentació ha de ser sintètica i no aclaparar la persona amb detalls i informacions que la poden sobrepassar, però serà convenient fer referència a les fases i actuacions dels itineraris, així com als elements claus d'un projecte professional: la definició de l'objectiu professional, l'establiment d'un pla de millora de l'ocupabilitat i el desenvolupament competencial. La finalitat d'aquest pas és que la persona pugui acabar formalitzant una **demanda operable**, factible des de l'oferta de serveis del dispositiu d'inserció i del mercat laboral.

Es pot convidar la persona a oferir-li informació sobre el dispositiu amb preguntes com: "T'agradaria que t'expliqui què oferim a les persones que atensem perquè valoris si encaixa amb els teus interessos? Sobre les possibilitats o programes que t'he explicat, vols que concreti alguna informació? Creus hi ha alguna cosa de les que t'he explicat que s'ajusti a la teva situació i necessitats?".

També es pot oferir a la persona explicar-li algun itinerari d'una altra persona demandant amb característiques similars a les seves, sempre respectant el dret a la confidencialitat.

Acollida i presentació del servei en sessió grupal

Malgrat que el procés d'inserció o orientació comença sempre amb una entrevista individual, sovint es poden organitzar **sessions grupals** prèvies per tal d'explicar aspectes com la metodologia dels itineraris d'inserció, les característiques del mercat laboral i, en general, tots aquells aspectes que es considerin importants abans d'iniciar el treball amb la persona.

"La demanda expressada sempre marca el punt d'inici a partir del qual es donarà començament a la tasca d'inserció, però cal que aquesta demanda expressada derivi en una **demanda operable**, que permetrà portar endavant l'itinerari. S'entén per demanda operable aquella que pot esdevenir un projecte professional possible de realitzar-se en el servei i que està elaborada a partir de criteris de realitat, havent contrastat les pròpies necessitats amb els interessos i motivació i amb la situació del mercat laboral."

Colomer, M. et al. (2010d). *Proposta metodològica d'inserció laboral amb joves*.

4. Facilitar la decisió de la persona respecte si vol engegar l'itinerari d'inserció sota els **criteris de compromís i responsabilitat**, informant-la de la durada aproximada que pot tenir el seu itinerari, malgrat que en últim terme dependrà de les característiques, necessitats i accions que calgui dur a terme.

Passar de la demanda expressada a la demanda operable implica haver sigut capaç de definir un objectiu que tingui sentit per a la persona usuària. Pot ser simplement “voler treballar tot i l'esforç que pugui suposar en l'àmbit personal, familiar...”. Podríem dir que es fa el pas del “sembla interessant” al “m'interessa”. Quan la persona arriba a aquesta demanda operable i és significativa per a ella, és quan aquesta persona haurà trobat raons per participar en el procés d'inserció per tal de dissenyar i construir el seu projecte professional. Des d'un posicionament de predisposició es passa a un de disposició. En aquest cas la persona arriba a un compromís des de la detecció de necessitats feta per ella mateixa i des de la disposició i voluntat de donar-hi resposta.

En determinats casos, per ajudar a prendre aquesta primera decisió, es poden dur a terme **accions per definir la disponibilitat** de la persona envers el procés d'inserció i el fet de treballar.

Podria passar que tant el tècnic o tècnica en inserció o la persona demanant valoressin que no hi ha encaix entre l'oferta del servei i les necessitats de la persona. En aquest cas, no es continuaria amb la resta d'actuacions de l'IPI.

5. Si no hi ha temps per passar l'entrevista inicial, una possible manera de tancar aquest moment és mostrant els espais del dispositiu, acomiadant-se i convidant la persona a tornar-hi per iniciar l'entrevista inicial.

L'acollida i presentació del servei acostuma a tenir una durada d'entre vint i trenta minuts.

1.2.1 Formalització del compromís

En aquest moment la persona demandant ha d'adquirir el compromís ferm de ser part activa en el procés d'inserció. És fonamental que la persona interioritzi quin és el seu projecte personal, que el visqui com quelcom propi i no com una cosa imposada externament en la figura del tècnic o tècnica d'inserció.

Aquest compromís es pot recollir i concretar en un document anomenat contracte de compromís, el qual haurà de recollir l'autorització sobre l'ús de dades de caràcter personal d'acord amb la LOPDGD (2018). A tall d'exemple, mostrem un model de contracte de compromís (shorturl.at/fNQSX) en el qual l'entitat i la persona demanant pacten un seguit de compromisos per iniciar el procés d'inserció.

És important que aquest model s'acabi de completar amb els compromisos que es considerin rellevants, així com fer constar el nom i cognoms de les persones que el signen i la data de signatura.

El compromís i conseqüent **posicionament de disposició** s'hauran d'anar revisant i ratificant periòdicament, ja que tot i que pot haver-hi un posicionament ferm en aquest moment d'inici, es poden donar moments de fragilitat i de dubtes al llarg de l'itinerari d'inserció.

Quan comptem amb el compromís de la persona, podrem passar a l'entrevista inicial.

1.3 L'entrevista inicial

La fase inicial, un cop superada l'acollida i presentació del servei amb el compromís de participació per part de la persona demandant, s'articula al voltant de l'**entrevista inicial** o ocupacional, que permetrà realitzar l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats, imprescindibles per poder confegir un projecte professional veritablement personalitzat i adaptat a les necessitats de la persona.

Per tal d'obtenir les dades necessàries, el tècnic o tècnica farà una **entrevista inicial**. Amb aquesta és necessari obtenir informació sobre diferents indicadors relacionats amb els factors d'ocupabilitat personals i competencials.

Serà important que cada entitat o dispositiu d'inserció, en funció dels projectes que desenvolupi, dels col·lectius que atengui i d'altres variables, elabori els seus propis instruments de recollida d'informació. Aquests instruments han de fer referència als diferents factors que condicionen l'ocupabilitat i concretant els indicadors o informació a recollir.

El model d'entrevista inicial (shorturl.at/hptvY) que fem servir en aquest material és una adaptació del model amb el qual heu treballat a la Unitat "Treball amb suport", adaptat d'EUSE (2010). Hi trobem diferents apartats que recullen els factors personals i competències que condicionen l'ocupabilitat:

- Dades personals
- Posicionament i disponibilitat laboral
- Experiència laboral
- Formació
- Competències de base, transversals i de recerca activa de feina

A partir d'aquests apartats podrem recollir informació relativa a aspectes personals com les responsabilitats familiars, la seva situació jurídica i administrativa, la

Entrevista inicial o ocupacional

L'entrevista en la qual la persona professional obté la informació necessària per poder fer l'anàlisi de l'ocupabilitat o la detecció de necessitats rep diferents noms: entrevista ocupacional, entrevista diagnòstica, entrevista inicial... En aquest material es farà referència, indistintament, a *entrevista inicial* o *entrevista ocupacional*.

urgència econòmica, la seva motivació i disponibilitat per iniciar un procés d'inserció, si disposa d'un objectiu professional definit, el nivell d'informació sobre les ocupacions del mercat laboral i sobre aquest objectiu, la seva trajectòria laboral, les seves competències tècniques, adquirides a partir de la formació i/o experiència laboral, les competències de base, transversals i per a la recerca activa de feina, entre d'altres.

Alguns d'aquests apartats d'informació es poden anar recollint abans de l'entrevista inicial i, d'altres, tal com hem dit, s'hauran de recollir en un moment més avançat de l'itinerari.

Exemple de recollida de dades a partir de diferents moments

Si rebem una persona derivada d'un altre servei, acompanyada d'un informe de derivació, es podrà aprofitar la informació que s'hi inclou per omplir, abans de l'entrevista inicial, les dades personals, per exemple, tot i que sempre caldrà confirmar-les amb la persona atesa.

D'altra banda, al llarg del moment de l'acollida i presentació del servei, si s'ha fet de manera individual, es poden recollir dades respecte a l'apartat d'expectatives del servei o posicionament i disponibilitat laboral.

L'entrevista inicial s'acostuma a dur a terme en una sessió d'uns 60 minuts. Pot passar que l'entrevista s'hagi de desenvolupar en més d'una sessió o que s'hagin de revisar algunes de les dades recollides al llarg del procés. El registre d'aquesta entrevista s'haurà d'arxivar en l'expedient individual.

1.3.1 Complementos a l'entrevista inicial

N'hi ha prou amb l'entrevista per poder fer una bona detecció i un bon diagnòstic? Doncs no sempre; moltes vegades caldrà fer ús d'altres instruments complementaris a l'entrevista inicial, com poden ser:

- **Tests psicotècnics**, que no els pot passar el tècnic o tècnica en inserció, però sí que pot sol·licitar als professionals adients (psicòlegs col·legiats) que els passin per tal de recopilar-ne les dades.
- Si la persona ha estat **derivada d'un altre servei**, de salut, per exemple, es pot incorporar a la fitxa de dades la informació facilitada per l'entitat que en fa la derivació.
- **Proves de competències bàsiques**: lectoescriptura, aptituds numèriques, coneixement de recursos de l'entorn, com mitjans de transport...
- **Maneig de les TIC**: accés a la xarxa, ofimàtica (fulls de càlcul, processadors de textos, ús de correu electrònic...).
- **Tècniques de recerca de feina**: ús de canals de recerca de feina, confecció de currículum, carta de presentació...
- **Competències transversals**: en l'entrevista inicial es podrà fer una primera valoració de les competències transversals, però si volem aprofundir-hi serà

necessari recollir informació en altres sessions a partir de casos pràctics i activitats grupals.

- **Documentació personal:** es pot demanar a la persona que aporti documentació relativa a la seva trajectòria professional (currículum, informe de vida laboral, certificats d'empresa...), la seva formació (cursos, títols, certificats professionals...) o altres competències desenvolupades al llarg de la seva trajectòria professional.

1.4 L'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats

Un cop feta l'entrevista inicial cal passar a l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats. Seguint a **Càritas** (1999), aquesta tasca *consisteix en una anàlisi de l'ocupabilitat d'una persona, a partir de les dades que proporciona, la reflexió conjunta de les dues parts respecte al que signifiquen aquestes dades amb relació a l'accés a una ocupació i, finalment, la formulació de propostes que es puguin integrar en un pla de desenvolupament de l'ocupabilitat.*

D'acord amb Càritas, aquesta anàlisi i detecció de necessitats té **dos objectius**:

1. Per una banda, l'anàlisi de l'ocupabilitat permet detectar el grau d'influència dels diferents factors d'ocupabilitat en relació amb la inserció laboral o accés a l'objectiu laboral.
2. Per una altra, la detecció de necessitats ens permetrà saber on cal incidir a l'hora de confegir el pla de millora de l'ocupabilitat, cosa que al seu torn farà possible que pugui accedir i mantenir un lloc de treball relacionat amb l'objectiu professional definit.

És important recordar que l'ocupabilitat indica la posició d'una persona, en un moment determinat de la seva vida, respecte a una ocupació concreta. Per tant, com més definit i confirmat tingui la persona l'ocupació en la qual es vol inserir, més precisa podrà ser l'anàlisi i més concretes podran ser les necessitats detectades.

Cal ser, però, prou prudents i tenir en compte que és pràcticament impossible establir un perfil inequívoc de cada persona amb una única entrevista, per molta cura que s'hi hagi posat i per moltes preguntes que s'hi hagin fet. Hi ha **variables subjectives i personals que només es faran visibles al llarg de procés**, per això s'ha de tenir sempre present la possibilitat de canviar, adaptar, reestructurar el projecte professional inicial, en funció dels diversos aspectes que es van "incorporant" al procés. També cal tenir en compte que si la persona no disposa d'un objectiu laboral definit o si el modifica al llarg del procés, caldrà revisar l'anàlisi de l'ocupabilitat en el moment que en confirmi un de nou.

Malgrat això, encara que la persona no disposi d'un objectiu laboral definit, l'anàlisi d'ocupabilitat i la detecció de necessitats ens dona un punt de partida vàlid i fiable per decidir quins tipus d'itinerari s'ha de posar en marxa.

És recomanable que només finalitzar l'entrevista inicial, amb la intenció de tenir present tota la informació verbal i no verbal que s'ha posat en joc, la persona professional faci una primera anàlisi de l'ocupabilitat i detecció de necessitats per informar i orientar la persona demandant en la següent trobada. Alhora, però, cal que en aquesta devolució s'inclogui la **participació de la persona demandant** per contrastar i confirmar aquest diagnòstic de l'ocupabilitat, ja que és la protagonista del procés i sobre qui recauran les decisions i accions a realitzar.

Aquesta devolució i reflexió sobre l'anàlisi de l'ocupabilitat i detecció de necessitats amb la persona demandant, l'ajudarà a **prendre consciència dels factors que condicionen favorablement o desfavorablement la seva ocupabilitat**, les competències a assolir i desenvolupar en funció de l'objectiu proposat, així com en la reformulació de la demanda, si fos el cas.

Les necessitats detectades, definides i consensuades amb la persona atesa es consideraran el punt de partida per definir els objectius del pla de millora del projecte professional. No es recomana detectar moltes necessitats a la vegada, ja que serà difícil poder-les abastar totes. Com a tècnics i tècniques no hem de tenir por de no reflectir totes les necessitats de la persona, ja que els factors d'ocupabilitat estan entrellaçats entre ells i actuar sobre un implica incidir sobre d'altres que probablement no s'han fet constar.

Les **necessitats detectades** abordables des dels dispositius d'inserció hauran d'estar en consonància amb els **elements clau dels projectes professionals** i les categoritzarem en cinc àrees: orientació, formació, transversals, inserció i comunitària.

És important destacar que aquestes àrees poden variar en funció del projecte on treballem, del context i de les necessitats específiques de cada individu. A més, algunes necessitats poden estar interrelacionades entre si.

Exemple de detecció de necessitats com a punt de partida

Un cop s'ha dut a terme l'entrevista amb en Jordi, un noi de disset anys que no ha acreditat l'ESO, no té experiència laboral ni sap a què es vol dedicar, té clar que el seu projecte professional s'haurà de basar, primer, en l'orientació i l'autoconeixement i, un cop fet això, en la formació, en l'adquisició d'experiència laboral, la millora de les competències transversals i en aprendre a fer recerca de feina de manera autònoma.

És possible que al llarg del procés s'hagin de fer ajustaments en el pla establert, però és poc probable que s'hagin de canviar els punts fonamentals esmentats que es corresponen amb les àrees: orientació, formació, transversals i inserció. És molt probable que en el seu projecte professional no s'hagin de contemplar necessitats de l'àmbit comunitari.

Un cop feta la detecció de necessitats es pot passar a dissenyar el projecte professional, iniciant la **fase de treball**.

Pot passar que després de l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats es vegi la impossibilitat d'incloure la persona a cap projecte de l'entitat o que el procés d'inserció s'hagi de posposar, i derivar la persona a altres recursos, encara

que sigui temporalment, per cobrir prèviament altres necessitats bàsiques més urgents abans de plantejar la inserció laboral.

1.4.1 Registre per fer l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats

Cal comptar amb un instrument que permeti sistematitzar l'anàlisi de l'ocupabilitat i recollir la detecció de necessitats, que serà el punt de partida per al disseny d'un projecte professional. Cada entitat haurà de definir l'instrument amb què treballarà en funció, per exemple, del col·lectiu que atengui. A continuació us proposem dos models de registres que poden facilitar l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats.

Model exhaustiu

Aquí podeu descarregar el primer model d'exemple: shorturl.at/FGH28.

En aquesta proposta de document per fer l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats caldrà indicar els punts forts i febles específics de cada apartat del model d'entrevista inicial, l'àrea de necessitats presents en cada apartat i la concreció d'aquestes.

Model sintètic

A continuació podeu descarregar el segon model d'exemple: shorturl.at/htzY8.

En aquesta proposta cal indicar les necessitats de cada àrea i argumentar-les d'acord amb els punts forts i febles recollits en l'entrevista inicial.

Per a la redacció de les necessitats utilitzarem la fórmula: **“necessitat de + infinitiu + complement directe”**.

Necessitats detectades

A tall d'exemple, en l'anàlisi de l'ocupabilitat d'una persona podríem identificar les següents necessitats:

Necessitats d'orientació:

- Necessitat de determinar un objectiu professional orientador d'un pla de millora de l'ocupabilitat.
- Necessitat de conèixer l'oferta formativa en relació amb el seu objectiu laboral.
- Necessitat de conèixer els requisits i les característiques d'una o diverses ocupacions del seu interès.

Necessitats de formació:

- Necessitat d'actualitzar la seva formació en un àmbit laboral concret.
- Necessitat d'ajustar el perfil laboral disponible a l'exigible.
- Necessitat de millorar la seva competència informàtica.

Necessitats transversals:

- Necessitat de desenvolupar competències transversals de relació i d'afrontament.
- Necessitat de prendre consciència de la importància de la relació amb els altres en l'entorn laboral.
- Necessitat de manejar la gestió de l'estrès i la pressió en el lloc de treball.

Necessitats d'inserció:

- Necessitat de desenvolupar competències vinculades a la recerca activa de feina (RAF) (per exemple: preparar-se per a les proves del procés de selecció).
- Necessitat de millorar la planificació i les estratègies de recerca activa de feina.
- Necessitat de conèixer canals de recerca de feina i preparar les proves del procés de seleccionar.

Necessitats comunitàries:

- Necessitat de cobrir necessitats bàsiques com l'habitatge, la sanitat, l'escolarització dels fills...
- Necessitat de fer la inscripció al SOC per poder considerar-se demandant d'ocupació (persona en situació d'atur) i tenir avantatges en la contractació.
- Necessitat d'ampliar la seva xarxa social.

2. La fase de treball dels itineraris personals d'inserció

A la fase de treball té lloc el pes més gran de l'itinerari personal d'inserció. Aquesta fase comença quan ja s'ha dut a terme l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats de la persona usuària. Això permet dissenyar, implementar i fer el seguiment d'un **projecte professional** que, des d'una visió holística de les necessitats de la persona, tingui com a finalitat millorar l'ocupabilitat de la persona, de manera que sigui capaç d'aconseguir una feina i de mantenir-la en el temps.

2.1 El projecte professional

Després de l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats, el tècnic o la tècnica i la persona demandant es tornen a trobar per fer un retorn d'aquesta anàlisi i de les necessitats detectades per planificar el **projecte professional** que articularà aquesta segona fase. El projecte professional ha de constar per escrit en un document formal, que passarà a formar part de l'expedient de la persona demandant.

El projecte professional ha de ser compatible amb el projecte personal. Serà efectiu i permetrà personalitzar el procés si la persona hi aboca els seus desitjos, il·lusions i si troba un veritable sentit a tot allò que implica desenvolupar-lo.

Un projecte professional consta de tres elements clau:

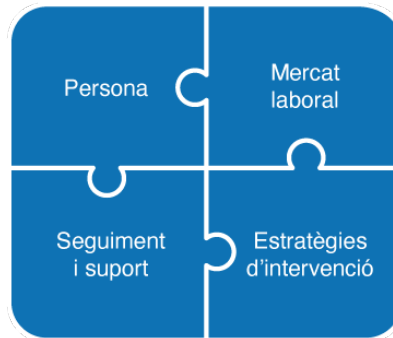
1. La definició de l'objectiu laboral, o de la seva confirmació, i alternatives laborals.
2. El disseny d'un pla d'acció enfocat a aquest objectiu o a altres alternatives laborals.
3. L'execució d'aquest pla per al desenvolupament de competències tècniques, de base i transversals que donarà lloc a la millora de l'ocupabilitat.

Per acompanyar aquest projecte des d'un dispositiu d'inserció, tal com es mostra a la figura 2.1, com a professionals haurem d'articular quatre variables:

- El punt de partida de la persona demandant: el seu objectiu laboral, si el té definit, i les seves característiques i necessitats.
- Les exigències i demandes del mercat laboral, els perfils professionals més demandats, els requisits i condicions de diferents ocupacions...

- Les estratègies d'intervenció i les accions i els recursos més adients per al desenvolupament de l'ocupabilitat de la persona.
- El seguiment i el suport ajustat a cada participant.

FIGURA 2.1. Variables del projecte professional



En la imatge es veuen les quatre variables com si fossin peces d'un puzzle que encaixen.

Per garantir l'èxit d'aquest projecte professional, cal que sigui coherent entre la situació de partida de la persona demandant, l'objectiu laboral que es proposa i l'esforç o la inversió de temps que està disposat a fer per desenvolupar les competències necessàries que li permetin accedir a aquest objectiu.

És probable que el projecte professional es vagi ampliant o **modificant** a mesura que avanci la fase de treball. Per exemple, pot passar que hom defineixi un objectiu laboral i, a mesura que avanci amb l'execució del pla d'acció, vegi la necessitat de redefinir l'objectiu professional inicial, amb la consegüent modificació d'aquest pla.

2.1.1 Model de projecte professional

A continuació, mostrem un model de projecte professional (shorturl.at/exDQ8, vegeu la figura 2.2) per tal de recollir el punt de partida (perfil sociolaboral) i l'objectiu professional de la persona, les necessitats i els objectius que educatius, el pla d'accions a implementar, la seva temporalització i la ratificació del compromís de la persona.

Aquest **model de projecte professional** ha de permetre presentar el cas en reunions d'equip del dispositiu, per analitzar-lo o per fer un traspàs d'informació en cas que la persona professional que ha començat l'acompanyament de la persona atesa traslladi el cas a una altra professional de l'entitat.

FIGURA 2.2. Model de registre del projecte professional

PROJECTE PROFESSIONAL

Data inicial:
Data revisió:

PUNT DE PARTIDA I OBJECTIU PROFESSIONAL

Nom i cognom de la persona:

Descripció del perfil sociolaboral:

Objectiu professional a llarg, mitjà i/o curt termini:

NECESSITATS DETECTADES I OBJECTIUS EDUCATIUS

ÀREA	NECESSITATS	OBJECTIUS GENERALS I ESPECÍFICS
D'ORIENTACIÓ		
DE FORMACIÓ		
TRANSVERSALS		
D'INSERCIÓ		
COMUNITÀRIA		

PLA D'ACCIONS

Acció 1.

Àrea	(nom de l'àrea a la qual pertany l'activitat)
Objectiu/s específic/s	(seleccioneu i transcriviu l'objectiu/s específic/s de la taula anterior)
Descripció de l'acció	(describiu l'activitat en unes poques línies)
Temporització	(indiqueu la durada total i de sessions, si cal)
Avaluació	(indiqueu de quina manera la persona demostrarà que ha assolit l'objectiu)

Activitat N: ...

CRONOGRAMA DE LES ACCIONS

Acció	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	...
A1.									
A2.									
...									

COMPROMÍS AMB EL PLA D'ACCIONS

Signatura de la persona participant assegurant que està d'acord i es compromet en portar a terme les accions descrites:

Data de la signatura:

Podeu descarregar una versió editable d'aquest **model de projecte professional** als [annexos](#) de la unitat.

A la imatge es veu una captura del model de projecte professional.

Aquest registre s'ha d'entendre com un registre "viu" on es plasmi el projecte professional de la persona, per tant, serà revisable. Per aquest motiu, en primer lloc, trobeu la data inicial i les de revisió. A continuació expliquem com emplenar els diferents apartats d'aquest model de registre.

Punt de partida i objectiu professional

o En l'apartat **Punt de partida i objectiu professional**, trobem la **descripció del perfil sociolaboral**, on s'han de fer constar les característiques sociolaborals de la persona, així com els seus punts forts i febles respecte al procés d'inserció. Ha de ser coherent amb l'anàlisi de l'ocupabilitat i la detecció de necessitats. Cal que la

descripció del perfil sociolaboral sigui sintètica i és recomanable redactar-la amb guionets.

A partir d'aquí, és probable que no puguem omplir de manera lineal els següents apartats del document.

El següent apartat que trobem al document és l'**objectiu professional a llarg, mitjà o curt termini**, on caldrà deixar constància dels objectius professionals que de la persona. És possible que la persona es plantegi objectius professionals amb diferents horitzons temporals.

Possibles objectius professionals

Els objectius professionals seran específics de cada persona, però s'intentarà que siguin el més concret possible per poder perfilar les necessitats i els objectius educatius. Alguns exemples poden ser:

- Tenir clar de què vull treballar.
- Treballar de ... en... al més aviat possible.
- Formar-me com ... durant aquest any.
- Preparar oposicions de...
- Treballar de manera autònoma com a...

Necessitats detectades i objectius educatius

En aquest apartat recuperarem les necessitats que s'han identificat en l'anàlisi de l'ocupabilitat i detecció de necessitats. Aquestes necessitats, però, també hauran d'estar en consonància amb el perfil sociolaboral que hem definit a l'apartat anterior. És molt probable que a mesura que es desenvolupi el projecte professional es vagi aprofundint en l'anàlisi de l'ocupabilitat i es detectin noves necessitats o es reformulin les inicials.

Els objectius educatius estan enfocats a la millora de l'ocupabilitat de la persona a partir de fites més concretes per àrees de desenvolupament. Per a cadascuna de les àrees determinarem objectius generals i específics que concretin la millora a la qual la persona voldrà arribar. Aquests objectius han de ser consensuats amb la persona.

Sovint atendrem persones que no tinguin definit l'objectiu professional quan arribin a l'entitat. Això requerirà saltar directament a aquest apartat, **Necessitats detectades i objectius educatius**, per determinar necessitats, objectius generals i específics de l'àrea d'orientació i acordar accions, dins del pla d'accions, perquè la persona defineixi el seu objectiu professional i alternatives laborals.

Un cop definit l'objectiu professional, tenint en compte el perfil sociolaboral de la persona i afinant l'anàlisi de l'ocupabilitat, es podran concretar les necessitats i els objectius generals i específics de la resta d'àrees, així com determinar les accions necessàries per millorar l'ocupabilitat i assolir l'objectiu professional proposat.

Recordeu que com a professionals heu de redactar objectius complint els requisits següents:

- Els objectius generals han de ser coherents amb les necessitats de les quals es deriven.
- Els objectius específics han de ser coherents amb els generals dels quals es deriven.
- Tots els objectius comencen amb un verb en infinitiu no compost, s'adrecen a la persona i s'han de codificar correctament.
- Els objectius específics han de concretar l'objectiu general del qual es deriven, han de tenir una lògica de seqüència entre si i respecte a l'objectiu general de referència i cadascun ha de fer referència només a una conducta observable directament.

Pla d'accions

Les accions proposades a l'apartat **pla d'accions** poden fer referència a les diferents àrees: orientació, formació, transversal, inserció i comunitària, en funció de les necessitats presents en el cas.

Per garantir que fem una intervenció integral caldrà relacionar cada acció amb l'àrea o àrees de necessitats o de millora presents en el cas. Les accions han de tenir un motiu de ser i els **objectius específics**, que hem redactat a l'apartat anterior, les dotaran de sentit. Caldrà transcriure-hi l'objectiu específic que vulguem assolir amb aquesta acció.

A **descripció de l'acció** s'ha d'explicar breument en què consistirà, és a dir, en què haurà de fer la persona.

Pel que fa a la **temporització**, caldrà indicar en sessions, dies, setmanes, mesos o anys el temps que suposa aquella acció. Serà diferent assistir a un taller per a la definició de l'objectiu laboral que obtenir un títol de formació professional.

A **avaluació** es determinarà de quina manera la persona demostrarà que ha assolit els objectius operatius de l'acció.

Cal tenir en compte que aquest pla d'acció d'adreça exclusivament a la persona, ja que ella és la protagonista d'aquest.

Cronograma de les accions

El **cronograma de les accions** es pot incloure en el mateix document del projecte professional o fer-ho en un document a banda. Aquesta temporalització ajudarà la persona a visualitzar el compromís i la responsabilitat que ha de prendre en el procés, així com la durada del seu projecte professional.

El **cronograma** és una eina molt important dins la gestió d'un projecte. Pot ser un document imprès o una aplicació digital; en qualsevol cas, el cronograma ha d'incloure una llista de les accions amb la data prevista de començament i d'acabament.

Compromís amb el pla d'accions

Respecte a l'apartat **Compromís amb el pla d'accions**, es recomana que la persona demandant signi el document de projecte professional confirmant el seu compromís a dur a terme les accions que s'hi descriuen i renovant la seva implicació amb el procés.

Cal explicitar que el projecte professional, i les accions que s'hi inclouen, en cap cas és un "document tancat", que **es pot anar modificant** en funció dels interessos i les necessitats de la persona i s'oferirà a la persona la possibilitat de comunicar-se amb el professional quan li sorgeixi algun dubte.

Exemple de modificació del projecte professional

Una de les necessitats detectades en l'entrevista inicial de la Yolanda va ser la manca d'un objectiu laboral definit. Així, en un primer moment el Marc li va plantejar la fase de treball amb un seguit d'accions a realitzar en relació amb l'àrea d'orientació. La Yolanda i el tècnic van valorar que calia revisar i identificar els interessos i les motivacions de la Yolanda, a la vegada que s'explorava el mercat laboral i diferents opcions.

Un cop definits els diferents objectius o alternatives laborals, caldrà conèixer-los a fons, a partir del perfil exigit i de les condicions que ofereixen les diferents ocupacions, per analitzar els factors d'ocupabilitat en relació amb cada ocupació i l'encaix de cada possible projecte professional amb el personal.

Un cop feta aquesta seqüència d'accions, la Yolanda estarà en disposició de definir o confirmar l'objectiu laboral i passar a continuar amb l'elaboració o concreció del pla de treball, focalitzat en l'objectiu laboral definit i les possibles alternatives laborals.

2.2 Pla d'accions d'un projecte professional

Cada itinerari parteix de les característiques, les necessitats detectades i el nivell d'ocupabilitat de la persona; per tant, no hi haurà dos itineraris iguals. Malgrat això, els projectes professionals han d'incloure un pla d'accions que, dissenyades i implementades de manera adient a les necessitats de la persona, faran possible l'assoliment del seu objectiu professional.

A la taula 2.1 es posa de manifest la relació de les àrees de millora i d'accions que un projecte professional pot incloure.

TAULA 2.1. Àrees de millora i d'accions a desenvolupar

Àrees	Accions	Propostes d'accions a incloure a l'IPI o al programa d'activitats de l'entitat
Àrea d'orientació	D'orientació	Accions de definició o redefinició de l'objectiu laboral per compte propi o d'altri. Accions per informar i motivar sobre l'autoocupació.
Àrea de formació	De formació	Accions per al desenvolupament de competències tècniques (formacions professionalitzadores reglades o no reglades) i de base (idiomes, coneixement de l'entorn, 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.
Àrea de transversals	De C. transversals	Accions per al desenvolupament de competències transversals, especialment de la relació i d'afrontament.
Àrea d'inserció	D'inserció	Accions vinculades a la recerca activa de feina, s'inclouen activitats de planificació del procés de recerca, coneixement de canals, d'eines i de les proves de selecció.
Àrea comunitària	Comunitàries	Accions en relació amb l'atenció de necessitats bàsiques, situacions administratives de la persona demandant, accés a determinades prestacions, certificats de reconeixement de la seva situació, assessorament legal, ampliació de la seva xarxa social... Sovint es deriva a la persona demandant a altres serveis i recursos per dur a terme aquestes accions.

2.2.1 Accions d'orientació

En l'entrevista inicial, s'intentarà indagar si la persona disposa d'**objectiu laboral o alternatives laborals** definides, ja que aquest és un dels elements clau dels projectes professionals i és la pedra angular de l'anàlisi d'ocupabilitat. Si la persona no el té definit o la persona professional considera que s'ha de valorar, es podran incloure accions d'orientació en el pla d'accions.

En les accions d'orientació es podran incloure tallers o monogràfics sobre el posicionament davant el procés d'inserció, l'autoconeixement, informació del mercat laboral, el coneixement de l'oferta de formació professional o la presa de decisions en relació amb l'objectiu professional.

És molt important incloure la perspectiva de gènere i d'interculturalitat en les accions d'orientació, ja que els objectius laborals definits poden respondre a prejudicis.

En les accions d'orientació també s'inclou el disseny d'un pla de millora de l'ocupabilitat. Aquestes accions impliquen l'**apoderament de la persona** en l'anàlisi de la seva ocupabilitat respecte a un objectiu laboral determinat i la **definició de les accions** necessàries per acostar el perfil disponible al perfil exigint per l'objectiu laboral. Promoure i acompanyar aquesta anàlisi i l'establiment d'accions adequades ajudarà perquè, si en un futur la persona es tornés a quedar a l'atur, no hagi de tornar al dispositiu per entrar al mercat laboral, sinó que disposi d'eines per afrontar aquesta situació de manera autònoma.

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**.

És important que la persona usuària tingui una idea clara de com l'autoocupació pot constituir una via vàlida d'accés al mercat laboral, saber com pot plantejar-se un pla de negoci, les ajudes i subvencions a les quals pot optar... Si el dispositiu d'inserció no compta amb recursos d'assessorament, cal derivar la persona a entitats que la puguin assessorar.

2.2.2 Accions pel desenvolupament de competències tècniques i de base instrumentals

En molts casos, el que està dificultant o impedit l'accés a una ocupació és la manca de **competències tècniques** de la persona demandant. En funció del projecte laboral i del punt en què la persona hagi deixat la formació, es plantejarà una opció concreta.

Caldrà analitzar tot el ventall de possibilitats formatives que la persona té al seu abast i les que millor s'ajusten a la seva situació i necessitats perquè sigui ella qui decideixi quina formació realitzarà. Un cop presa la decisió caldrà dur-la a terme i aconseguir l'acreditació, el certificat professional o el títol professional.

Si la persona compta amb una formació ajustada al seu objectiu professional, però li manca experiència, una acció a incorporar al seu pla d'accions podran ser les **pràctiques en empreses**.

Hi haurà persones i col·lectius amb què sigui necessari treballar **competències instrumentals bàsiques i específiques**. Aquestes es podran concretar en accions per millorar determinats idiomes, NTIC... És possible que quan s'inclouen aquest tipus d'accions al pla d'accions d'una persona demandant, l'hàgim de derivar a un altre recurs per poder-la dur a terme.

2.2.3 Accions per desenvolupar competències transversals

Tanmateix, podem atendre a persones demandants que presentin la necessitat de millorar les seves competències transversals de relació o d'afrontament, ja que són aquestes competències les que poden estar limitant el seu accés a una feina o el seu manteniment.

Normalment, aquest tipus d'accions es portaran a terme a la mateixa entitat d'inserció a través de monogràfics o tallers que inclouran diverses sessions vivencials.

2.2.4 Accions per a la recerca de feina

Tot sovint, persones amb les competències necessàries per inserir-se dins el mercat laboral de manera duradora i estable no saben com buscar feina quan perden la que tenien. El desconeixement d'on poden buscar feina i com iniciar la recerca, de quins recursos poden emprar per aconseguir ser contractats, dels processos de selecció actuals, entre altres factors, són els continguts que caldrà incloure en el pla d'accions. Així, les accions més freqüents en l'àrea d'inserció seran talls o monogràfics al voltant de:

- Els canals de recerca de feina.
- Instruments de la recerca activa de feina.
- Les proves del procés de selecció.

2.2.5 Accions de l'àrea comunitària

Quan treballem a l'àmbit de la inserció sociolaboral podem atendre persones que presentin necessitats bàsiques que s'hauran de cobrir abans de poder possibilitar la inserció laboral. Aquestes necessitats poden estar relacionades amb les condicions de vida, d'habitatge, d'alimentació, de salut, de prestacions econòmiques, d'addicions, de tràmits respecte a situacions administratives, d'obtenció de certificats de reconeixement de situacions personals i socials, d'assessorament legal...

Molt sovint aquest tipus de necessitats no es podran atendre des dels dispositius d'inserció i haurem de derivar la persona a altres recursos on els puguin donar resposta.

2.3 Estratègies d'intervenció en el pla d'acció

En posar en marxa un projecte professional, cal plantejar-se quines estratègies d'intervenció s'empraran per implementar les diverses accions.

Si bé s'ha comentat que l'itinerari d'inserció serà sempre personalitzat, també s'ha de tenir en compte que moltes de les activitats o accions que inclou el projecte professional són generalitzables i es poden implementar a escala col·lectiva, com per exemple, els monogràfics per desenvolupar competències transversals o els tallers d'entrenament en recerca activa de feina.

Per tant, una de les primeres premisses que s'han de tenir en compte és si les accions s'implementaran **individualment** o **grupament**. Quan es contemplin accions grupals, normalment caldrà fer el tancament o valoració d'aquestes en una tutoria individual.

D'altra banda, cal tenir present que hi haurà accions que no es podran portar a terme en el dispositiu d'inserció i caldrà **derivar** a la persona a altres serveis o recursos per poder-les dur a terme.

2.3.1 tutories individuals

En les **tutories o accions individuals** caldrà emprar una metodologia basada en la participació activa, la reflexió, el compromís i la implicació de la persona

demandant aplicant les característiques de les entrevistes en el marc dels itineraris. Aquestes accions se solen portar a terme a partir d'entrevistes estructurades o semiestructurades i el seu objectiu és **personalitzar** el procés d'inserció.

Les **sessions de tutoria individual** tenen com a protagonista únic la persona participant i persegueixen que pugui anar definint, executant, revisant, valorant i ajustant el seu propi projecte professional. Es tracta d'accions d'orientació professional que promouen la presa de decisions activa i responsable per part de la persona participant.

2.3.2 Sessions grupals

Les **sessions o accions grupals** van destinades a un grup de persones que presenten necessitats i objectius similars envers els elements clau del projecte professional.

Les accions grupals són un complement molt adequat de les accions individuals, ja que permeten abordar continguts i aspectes personals que en una relació entre la persona tècnica i la persona demandant poden arribar a ser incòmodes per a les dues parts.

Per exemple, tractar determinats hàbits higiènics o estils de comunicació es pot fer a través d'una acció grupal on es treballi la preparació i execució d'una entrevista de feina. En aquest context poden sorgir molts elements, com experiències prèvies, recursos i estratègies personals, opinions, actituds..., que permetin l'anàlisi individual, així com l'aprenentatge de recursos d'altres participants.

Activitats per fer en grup

Alguns exemples d'accions per fer en grup són: tallers de tècniques de recerca de feina, *coaching laboral*, coneixement del mercat laboral, tallers de gestió del temps, d'autoestima i autoconcepte...

Les accions grupals s'han de basar sempre en l'aplicació d'una metodologia activa i participativa que empri tècniques i activitats com la discussió, el *role-playing*, el treball cooperatiu, l'estudi de casos... És important tenir en compte els diversos ritmes d'aprenentatge, el respecte a la diversitat i els interessos individuals. Com més **divers** respecte a experiències i bagatge sigui el grup, més enriquiment hi podrà haver entre els participants.

Les accions grupals poden tenir els beneficis següents per a les persones participants:

- Relativitzar la situació de cadascú, permetent veure que no és l'única persona que es troba en una situació semblant. Poder compartir un espai i experiències amb altres persones que estan vivint la mateixa situació o similar ajudarà a comprendre que és una situació que afecta més persones.
- Adquirir nous punts de vista i elements per poder comprendre, interpretar, explicar i dimensionar la seva experiència i situació.

- **Aprendre per observació i per imitació.** El psicòleg Albert Bandura, a la seva teoria de l'aprenentatge social, afirma que aprenem més allò que veiem fer a altres models que no pas per allò que ens diuen. El grup permetrà veure noves alternatives i solucions a determinades situacions i adquirir recursos per actuar.
- **Posar en pràctica, en un context més natural que el de l'entrevista individual,** determinades competències, especialment les transversals de comunicació i afrontament: treball en equip, comunicació, relació interpersonal, negociació, gestió de les emocions i l'estrès...

"Cal tenir en compte que el grup és un element constructiu, però també pot set generador de males pràctiques. Respectar els criteris per al bon funcionament del grup i gestionar el conflicte exigeix posar en marxa certes competències. El grup, posant a prova les capacitats, ajuda a fer un exercici útil per al desenvolupament."

M. Colomer,(2010c) *Tècniques d'entrenament individual I: l'acció orientadora*, pàg. 11.

Teoria de l'aprenentatge social

Albert Bandura (1925, Canadà) és un psicòleg famós per la seva teoria de l'aprenentatge social, que es basa en la constatació que gran part de la conducta humana, incloent-hi la relacionada amb l'aprenentatge, es modela segons models del propi grup. Aquest grup projecta una imatge sobre la mateixa eficàcia, que repercuteix en l'autoestima del subjecte i posteriorment en la seva habilitat realitzant tasques; si es treballa el reforç positiu i l'exemple dels iguals, l'individu millora el seu autoconcepte en aquella feina concreta i tendeix a realitzar-la millor.

2.3.3 Derivacions

Entre les estratègies d'intervenció que inclou un projecte professional, s'inclou la derivació de la persona demandant a qualsevol servei o serveis dels quals l'entitat no disposa, com seria el cas de formacions en competències tècniques, però també altres serveis o recursos per cobrir necessitats no vinculades pròpiament amb la inserció laboral.

És important tenir en compte que la necessitat o conveniència de derivar la persona es pot presentar en qualsevol moment de la implementació de les accions d'un projecte professional.

La derivació pot ser temporal o definitiva: cap a altres dispositius, serveis o recursos que no se li puguin oferir i que la persona necessiti de manera més urgent que la pròpia inserció laboral. També es durà a terme sempre que es detecti que, sense atendre les necessitats més bàsiques, el projecte professional no serà efectiu.

Si la derivació és **temporal**, la persona reprendrà el procés un cop hagi superat allò que impedia l'èxit de l'itinerari. Si es tracta d'una derivació **definitiva**, es farà un tancament de l'expedient i la persona continuarà en l'entitat a la qual ha estat derivada.

Exemple de derivació per problemes d'addicció

El Cosme és un home de quaranta-set anys que fa tres anys que no treballa. Arriba al dispositiu d'inserció per iniciativa pròpia perquè necessita treballar de manera urgent, ja que els estalvis que tenia s'han acabat i està tenint dificultats per fer front als pagaments de subministraments. Després de l'entrevista inicial s'ha detectat que en Cosme té una addicció important a l'alcohol, que li pot impedir accedir a una feina o mantenir-la i, per tant, se li proposa fer una derivació a un servei especialitzat en addiccions en el qual també es pot iniciar un procés d'inserció laboral de forma paral·lela al tractament del seu problema amb l'alcohol.

És important disposar d'un model de protocol de derivació en el qual es deixin registrats els motius de la derivació, el tipus de derivació, la intervenció que se sol·licita a l'entitat receptora..., així com saber si es continuarà treballant en xarxa o de manera interdisciplinària amb altres persones professionals que intervinguin en el cas.

Exemple de protocol de derivació

- Data:
- Dispositiu que fa la derivació: (Dades)
- Persona responsable/tècnica: (Dades)
- Persona a la qual es deriva: (Dades)
 - Nom i cognoms:
 - Edat:
 - Adreça:
 - Telèfon de contacte:
- Motiu pel qual es deriva la persona:
- Tipus de derivació: temporal o definitiva.
- Derivació temporal; durada estimada:
- Intervenció/ns que s'estima convenient portar a terme:
- Periodicitat dels contactes entre els serveis, si escau, i canal de comunicació:

(Es pot afegir informació sobre la formació, experiència laboral i competències de la persona)

En el cas de continuar treballant en xarxa, caldrà fer un seguiment amb el recurs al qual hem derivat a alguna persona demandant.

2.4 Seguiment del projecte professional

El seguiment del projecte professional implica el control del pla d'acció mentre es va desenvolupant, així com el seguiment a l'empresa un cop la persona ha aconseguit una inserció laboral o la realització d'unes pràctiques no laborals.

Caldrà considerar també quina ha de ser la durada de l'itinerari personal d'inserció.

2.4.1 Seguiment del pla d'acció

Un cop s'ha dissenyat el pla d'acció, s'han definit amb la persona les accions, i mentre s'està implementant l'esmentat pla, caldrà realitzar la **tutorització** mitjançant trobades individuals periòdiques per tal de fer-ne el seguiment.

La supervisió i tutorització del projecte professional i les seves accions és una acció imprescindible per tal d'obtenir dades sobre els resultats previstos, el seu compliment en el temps planificat, si es van assolint els objectius marcats, si les accions són efectives o cal canviar-les, adaptar-les o reajustar-les. Si es percep que les accions del projecte professional no funcionen o no responen a les necessitats de la persona usuària pel motiu que sigui, cal reelaborar el projecte.

També és necessari recollir informació sobre el grau de satisfacció de la persona usuària, sobre com està vivint el procés d'inserció, el seu grau de compromís, de responsabilització i, si escau, negociar nous acords.

Malgrat que el **seguiment** es pot fer de diverses maneres: presencial, telefònic, mitjançant correu electrònic, individual o grupal, s'aconsella que, almenys al començament, es faci de manera **individual i presencial**.

Les **tutories** seran periòdiques i la regularitat o freqüència amb què es faran dependrà de les característiques de la persona, del seu nivell de vulnerabilitat, i de les accions o activitats que s'han planificat, ja que no totes les activitats demandaran la mateixa intensitat en el seu seguiment.

Una persona que a més de la necessitat d'inserció laboral presenti altres necessitats (de regularització de la seva situació, d'habitatge, d'ajudes...) necessitarà un seguiment més intens i llarg que la persona que només necessita desenvolupar habilitats de recerca de feina.

Seguint a la Marta Colomé (2010), trobarem tres tipus d'entrevistes en funció del moment de l'IPI en què es troba la persona:

- D'acollida i inici, permeten conèixer la persona i generar una relació de confiança.
- De seguiment, permeten revisar el procés i prendre decisions per ajustar i avançar amb el projecte professional
- De valoració, permeten tancar el procés, fer una revisió de tot el procés viscut i valorar-ho.

La informació recollida en les entrevistes o en qualsevol altra modalitat de seguiment s'ha de **deixar registrada** en el document corresponent i desada a l'expedient de la persona usuària. El registre de seguiment pot ser com el que es mostra a continuació:

Exemple de registre de seguiment o tutorització

- Nom de la persona usuària:
- Nom del tècnic/a:
- Data del seguiment:
- Modalitat (indiqueu canal emprat: entrevista, trucada, correu...):
- Tipus d'entrevista:
- Desenvolupament de la sessió.
 1. Percepció de la persona amb relació al procés.
 2. Percepció del tècnic/a pel que fa a satisfacció, compromís i actituds en general de la persona usuària.
 3. Assoliment d'objectius.
 4. Noves necessitats detectades.
 5. Dificultats sorgides.
 6. Accions de millora.
 7. Altres.
- Conclusions i acords:
- Data de la propera entrevista:
- Observacions:

Val a dir que al llarg del seguiment la persona professional es coordinarà amb els altres recursos tantes vegades com sigui necessari. El treball en xarxa amb recursos socials, laborals, educatius i sanitaris és un requisit imprescindible per garantir l'èxit del procés d'inserció.

Per aquest motiu és necessari comptar amb un model de protocol de coordinació amb aquests recursos. A la vegada, aquest document hauria de formar part de l'expedient de la persona.

Exemple de registre de coordinació amb altres recursos i serveis

Sempre que hi hagi coordinació amb altres entitats, se n'ha de deixar constància; la manera de fer-ho és a través d'un registre o document de coordinació. Aquest ha d'incloure, com a mínim:

- Nom de la persona usuària
- Data
- Servei amb què es coordina
- Nom professional amb què es contacta
- Temes tractats
- Acords

2.4.2 El seguiment a l'empresa

A la fase de treball, la persona demandant tindrà relació amb empreses per la realització de pràctiques professionalitzadores, si s'inclouen dins del seu projecte professional, o per contractació.

Un itinerari d'inserció no finalitza amb una contractació, sinó que cal que la persona sigui capaç de mantenir el lloc de treball. Sovint, des dels mateixos programes d'inserció sociolaboral comptabilitzen com a insercions efectives aquelles on la persona és capaç de mantenir-se com a mínim durant 6 mesos.

La precarietat del mercat laboral fa encara més necessari aquest seguiment sobretot amb persones amb especials dificultats d'inserció, ja que el binomi precarietat-baixes competències professionals és un perill per al manteniment del lloc de feina.

En molts casos, abans de fer el tancament de l'itinerari esdevé imprescindible el **seguiment a l'empresa** per al manteniment del lloc de feina.

D'altra banda, s'ha de tenir en compte que les empreses agraeixen tenir un referent a qui poder acudir si es presenten dificultats o tenen dubtes. És important que l'entitat continuï oferint un seguiment com una part més de l'itinerari d'inserció, en aquest cas, relacionat amb el servei a l'empresa.

Exemple de seguiment en l'àmbit de l'empresa

El seguiment de la persona usuària un cop realitza pràctiques professionalitzadores o ha aconseguit una feina es pot concretar en actuacions específiques amb l'empresa i en actuacions amb la persona usuària.

Amb la **persona usuària** es concretaran en:

- Informació del procés de seguiment i del desenvolupament de la seva feina a l'empresa.
- Establiment de la seqüència dels contactes i canal (presencial, telefònic, per e-mail...)
- Comprovació de la generalització de l'aprenentatge del procés d'inserció al lloc de treball.
- Detecció de les necessitats del demandant, si n'hi ha, i traspàs de la informació a la persona de referència de l'empresa.
- Valoració de l'adquisició progressiva d'autonomia i grau d'adaptació i satisfacció al lloc de treball.

Amb l'**empresa**:

- Informació a la persona de referència de l'empresa sobre el procés de seguiment i els canals.
- Establiment dels contactes (periodicitat) per supervisar el desenvolupament laboral de la persona contractada.
- Valoració de les necessitats i demandes de l'empresa per tal d'establir estratègies d'actuació conjunta amb la persona contractada o en pràctiques.

- Recull de la valoració de l'empresa sobre el grau d'adaptació i acompanyament de la persona contractada al lloc de treball.

Font: *Inserción laboral de las personas con discapacidad*; document editat pel Ministeri d'Educació.

Fer el seguiment de la persona dins l'empresa implica que, en cas de detectar que sorgeixen dificultats, es pot posar en marxa un **procés de prevenció** per tal d'afavorir que la persona treballadora mantingui el lloc de feina. Es poden endegar tècniques de reforç en competències transversals, o cursos de formació contínua per reforçar els coneixements sobre un sector determinat.

El seguiment a l'empresa es pot registrar en el mateix document de seguiment de la persona o dissenyar-ne un d'específic. Un protocol de seguiment al lloc de treball haurà d'incloure les dades del dispositiu d'inserció, la persona responsable, la data en què es fa el seguiment, les dades de l'empresa, el nom i el càrrec de la persona de referència a l'empresa, el seguiment de l'acompliment del lloc de treball: adaptació, compliment de tasques, absentisme, grau de satisfacció... És important que en aquest seguiment es reflecteixi tant la percepció de la persona usuària com la de l'empresa.

Exemple d'accions preventives

L'Ignasi, una persona de quaranta-set anys que feia cinc anys que estava a l'atur, finalment ha aconseguit trobar feina després de fer un itinerari d'inserció amb l'entitat Som futur.

Fa tres mesos que està treballant i des del principi l'empresa, BAGES S.A., ha estat en contacte amb l'entitat, per tal de fer un seguiment del treballador. Al començament tot anava bé, però des de fa un parell de setmanes han detectat que l'Ignasi arriba tard alguns dies, es mostra desmotivats i sembla bloquejat quan se li encomana alguna tasca nova.

S'ha concertat una cita amb l'Ignasi i ell mateix reconeix que està vivint un procés de desmotivació, ja que no es veu capaç de treballar de manera eficient amb el nou programa informàtic que recentment s'ha implantat a l'empresa. També reconeix que, a causa de la manca d'organització d'horaris que va tenir al llarg del període d'atur, li costa seguir un horari estricte, i això fa que a vegades s'adormi o surti amb retard de casa. Verbalitza que, malgrat tot, no vol perdre la feina, ja que significa molt per a ell.

Es proposa que l'Ignasi faci un curs de reciclatge de curta durada en noves tecnologies i se li proposen estratègies per una millor organització del temps, per tal d'acabar amb els retards a la feina.

Es fa una trucada de seguiment a l'empresa al cap d'un mes i es confirma que els problemes s'han solucionat, que l'Ignasi cada dia es mostra més segur en el lloc de treball i que té un gran potencial.

2.4.3 Durada dels itineraris personals d'inserció

Un itinerari d'inserció ha de tenir, per força, un començament i un final. Malgrat que un cop aconseguida la inserció laboral de la persona es plantegi fer un seguiment a l'empresa on ha aconseguit feina, l'itinerari en si, tal com es va plantejar, per a una situació concreta i amb unes accions concretes, es pot considerar finalitzat.

La Fundació Tomillo, en el seu treball *Orientación laboral basada en itinerarios* (2003), proposa establir la durada de l'itinerari en funció del **nivell d'ocupabilitat** de la persona usuària, com podem veure a continuació:

Exemple de nivell d'ocupabilitat i intensitat de l'itinerari

Nivell d'ocupabilitat baix. **Suport d'intensitat alta:**

- Llarga durada de l'itinerari.
- Objectius a mitjà i llarg termini.
- Utilització de diversos recursos simultàniament: socials, formatius, psicològics...; tant interns a les organitzacions com a escala comunitària.
- Treball enfocat més cap a la motivació que a la informació o orientació.
- Treball individual i grupal.
- Adquisició o recuperació d'hàbits i habilitats socials.

Nivell d'ocupabilitat mitjà. **Suport d'intensitat mitjana:**

- Durada mitjana.
- Establiment d'objectius a mitjà termini.
- Utilització de recursos específics en l'àmbit de la feina,
- Treball enfocat tant a la motivació com a l'orientació i la informació.
- Treball individual i grupal.
- Adquisició o recuperació d'habilitats i competències per a la feina.

Nivell d'ocupabilitat alt. **Suport d'intensitat baixa:**

- Curta durada.
- Un o dos recursos diferenciats en el temps enfocats a la feina i requalificació professional.
- Treball d'informació i preparació per a l'accés a oportunitats de feina o d'autoocupació.

3. La fase de tancament dels itineraris personals d'inserció

Els itineraris personals d'inserció tenen una durada limitada i, per tant, un final. Així que, en algun moment o altre, s'ha de procedir al seu tancament.

3.1 Avaluació final de l'itinerari personal d'inserció

Un cop es considera que s'han aconseguit els objectius del projecte professional s'arriba a la fase de **tancament**. En aquesta fase es pactarà la finalització de l'itinerari perquè la persona ja haurà assolit una millora del seu capital competencial, és a dir, haurà millorat i augmentat el seu grau d'ocupabilitat i, per tant, serà capaç de trobar una feina i mantenir-la en el temps.

El tancament del procés d'inserció generalment implica que la persona deixa de tenir contacte amb el servei o dispositiu d'inserció, ja que és capaç de funcionar de manera autònoma. Això no vol dir que en moments de crisi no pugui tornar a demanar assessorament, però si l'itinerari s'ha fet de manera correcta, la persona tindrà prou eines i recursos per fer front als inevitables esculls que, al llarg de la vida professional, tota persona és susceptible de trobar.

Abans de donar per finalitzat l'itinerari d'inserció, cal fer una **avaluació final** en què es doni resposta a diferents dimensions que s'han posat en joc durant l'itinerari d'inserció com: la qualitat de la inserció, la millora de l'ocupabilitat de la persona demandant, la satisfacció de les persones implicades en el procés d'inserció, els recursos i serveis que s'han fet servir en el seu itinerari, entre altres factors que l'equip consideri pertinent valorar.

Respecte a la dimensió de **qualitat de la inserció laboral** caldrà fer referència a:

- L'encaix entre el perfil professional de la persona amb el del lloc de treball on s'ha inserit.
- La tipologia i durada del contracte.
- Si s'ha mantingut per un període de 6 mesos.
- Satisfacció amb el lloc de treball, l'empresa i els companys i companyes.

Respecte a la dimensió de **millora de l'ocupabilitat** podem fixar-nos en aspectes com:

- Grau d'assoliment dels objectius educatius assolits.
- Accions incloses i realitzades en el pla d'accions.

Pel que fa a la dimensió de **satisfacció de les persones implicades en el procés d'inserció** caldrà adoptar un punt de vista que contempli:

- La valoració de les persones professionals sobre l'evolució de la persona demandant, així com de les pròpies actuacions portades a terme al llarg de l'acompanyament de l'itinerari.
- La valoració de la persona demandant sobre com ha viscut l'acompanyament que se li ha ofert des del dispositiu d'inserció, l'adequació de les accions proposades, els recursos i els espais del dispositiu d'inserció, així com l'autoavaluació de millora de seva ocupabilitat.
- Els serveis on s'hagi derivat a la persona al llarg del seu itinerari.
- L'empresa on hagi fet pràctiques o on s'hagi inserit laboral.

Pel que fa a la dimensió de **recursos i serveis que s'han fet servir en el seu itinerari** caldrà valorar:

- El grau d'adequació dels recursos interns de l'entitat.
- El grau d'adequació de les derivacions incloses en aquest itinerari.

A continuació, facilitem un model d'informe final (t.ly/UPjIC) o de tancament de cada cas.

En aquest registre caldrà fer una síntesi de les tres fases de l'itinerari personal d'inserció. Pel que fa a la **fase inicial**, indicant de quina manera es va produir l'accés al servei, és a dir si la persona ha vingut derivada d'algun servei o per iniciativa pròpia i quina va ser la demanda operable, la demanda que va permetre activar l'itinerari personal d'inserció.

Respecte a la **fase de treball**, s'ha de fer referència a:

- L'objectiu professional i alternatives laborals, si s'escau, que han guiat el projecte professional.
- El grau de consecució dels objectius educatius proposats. És possible fer comentaris o aclariments respecte a aquesta consecució a l'apartat d'observacions.
- La valoració global de les accions que s'han portat a terme.
- Si hi ha hagut incidències durant el seguiment de l'itinerari.

Per últim, de la **fase de tancament** caldrà fer referència a la satisfacció de la persona amb tot el procés, focalitzant-nos en diferents aspectes com l'acompanyament del tècnic/a, les accions del pla d'accions, les instal·lacions, recursos o professionals del servei d'inserció, la qualitat de la inserció laboral en cas que aquesta s'ha aconseguit, entre d'altres. Aquestes valoracions han de basar-se en

algun instrument d'avaluació que hàgim passat a la persona i on s'hagi registrat la seva valoració.

Al final del registre trobem un apartat de **valoració tècnica**, on cal explicitar les causes que han motivat la finalització de l'itinerari personal d'inserció. Trobem un últim espai d'observacions i altres comentaris respecte al procés d'inserció.

Sempre que sigui possible, aquest informe final s'acompanyarà de documentació que permeti evidenciar tot allò que s'hi indica.

3.1.1 Altres motius de tancament d'un itinerari personal d'inserció

No sempre el motiu de tancament d'un itinerari personal d'inserció és degut a una inserció laboral d'èxit.

A vegades, malgrat la bona voluntat i els esforços de les persones professionals i del servei, no s'aconsegueix que la persona assoleixi els objectius educatius del projecte professional, o s'ha produït un decalatge entre les expectatives de la persona i el que el servei li pot oferir, o la persona es desanima i no vol continuar, o bé troba una feina i decideix **abandonar el procés** de manera voluntària.

També es pot donar la situació inversa: malgrat que la persona vol continuar, el servei decideix donar-la de baixa si la seva manera de comportar-se ho aconsella. Les situacions en què es pot donar de **baixa forçada pel servei** a l'usuari serien, per exemple: incompliment reiterat dels compromisos assumits mitjançant contracte, com poden ser incompareixença a les entrevistes i cites de seguiment, no assistència a cursos de formació, no assistència a entrevistes de feina, faltes de respecte a l'equip de professionals...

En el document *Itinerarios personalizados para el acceso al empleo*(2008) se citen els següents **motius** per donar per finalitzat un itinerari:

- Incompliment de les tasques pactades.
- Desmotivació manifesta i desinterès en la recerca de feina.
- Repetides faltes d'assistència a les entrevistes pactades.
- Manifestació per part de la persona usuària, ja sigui verbalment o per escrit, de la decisió ferma d'abandonar el procés.

Tant si la baixa es fa a petició de la persona, com si es fa per part del dispositiu d'inserció, cal deixar una porta oberta per si la persona usuària reconsidera la seva decisió o les seves actituds, segons el cas, i vol reprendre l'itinerari d'inserció.

Exemple de segona oportunitat

En Biel va començar a assistir a l'entitat Treballem Plegats, fa dos anys, quan en tenia disset. Havia deixat l'ESO després de repetir curs dues vegades i anava encadenant

Renúncia per escrit

És convenient que la renúncia de la persona usuària a seguir el procés es faci constar per escrit, tal com es fa amb el contracte de compromís. N'hi haurà prou que la persona usuària i la professional signin un document on constin les seves dades personals, la data en què es dona per finalitzat el procés, i la conformitat a abandonar-lo per part de la persona usuària.

feines precàries i temporals, però que li permetien tenir diners de butxaca per a les seves despeses.

Aconsellat per la tutora del centre educatiu, es va dirigir a l'entitat Treballem Plegats per engegar un itinerari d'inserció que li permetés augmentar el seu nivell d'ocupabilitat, definir el seu objectiu laboral i millorar les seves competències. Malgrat que al començament en Biel va mostrar molt d'interès i entusiasme, dos mesos després de començar l'itinerari, que incloïa accions d'orientació, formatives i de millora de les competències i habilitats sociolaborals, va començar a fallar tant als tallers com a les entrevistes de seguiment malgrat els esforços de la tècnica per motivar-lo.

Finalment, després d'una conversa en la qual en Biel es va mostrar molt desagradable, se'l va donar de baixa del servei.

Al cap de dos anys, en Biel sol·licita ser readmès al servei, explica que ha començat a estudiar un curs d'accés a cicle mitjà, però vol orientació i assessorament.