

Planificació de projectes d'inserció sociolaboral

Diana Cillero Sambola, Núria Mola Albiol

Inserció sociolaboral

Índex

Introducció	5
Resultats d'aprenentatge	7
1 El procés d'inserció basat en la millora de l'ocupabilitat	9
1.1 L'ocupabilitat	9
1.1.1 L'anàlisi de l'ocupabilitat	10
1.1.2 Els factors de l'ocupabilitat	10
1.2 Les competències professionals	13
1.2.1 Classificació de les competències	13
1.2.2 Competències tecnicoprofessionals	14
1.2.3 Competències de base	14
1.2.4 Les competències transversals	16
2 Caracterització dels col·lectius de la inserció sociolaboral	21
2.1 Principals col·lectius de la inserció sociolaboral	21
2.2 Persones joves	22
2.3 Persones majors de 45 anys i aturades de llarga durada	25
2.4 Dones	27
2.5 Persones amb discapacitat	30
2.6 Persones immigrades	32
2.7 Col·lectius amb més vulnerabilitat social	34
2.7.1 Persones amb mesures privatives de llibertat	36
2.7.2 Persones amb problemes d'accions en procés de rehabilitació	37
2.7.3 Persones sense llar i usuàries de recursos d'allotjament	39
2.7.4 Persones trans	40
2.8 Necessitats en l'àmbit de la inserció sociolaboral	42
2.8.1 Àrea d'orientació	42
2.8.2 Àrea de formació	43
2.8.3 Àrea de transversals	43
2.8.4 Àrea d'inserció	44
2.8.5 Àrea comunitària	44
2.8.6 Conscienciació a les empreses	44
3 Projectes d'inserció sociolaboral	47
3.1 Planificació dels projectes d'inserció sociolaboral	47
3.1.1 Necessitats i objectius dels projectes d'inserció	47
3.1.2 Metodologia dels projectes d'inserció	48
3.1.3 L'equip interdisciplinari	48
3.1.4 El treball en xarxa	49
3.2 La col·laboració amb les empreses	50
3.2.1 Planificació de la relació amb les empreses	50
3.3 L'acompanyament a les persones demandants	51
3.3.1 Els itineraris personals d'inserció	52

3.3.2	Principis d'actuació en els itineraris personals d'inserció	52
3.3.3	Entrevistes en el marc dels itineraris	54
3.3.4	L'expedient personal	56
3.3.5	Fases d'actuació dels itineraris personals d'inserció	57
4	Avaluació dels projectes d'inserció sociolaboral	59
4.1	Planificació de l'avaluació	59
4.1.1	Per què avaluem?	59
4.1.2	Quan avaluem? Les fases i funcions de l'avaluació	60
4.1.3	Què avaluem? El procés i els resultats	61
4.1.4	Com s'avalua? Metodologia, tècniques i instruments	63
4.2	Recollida i difusió dels resultats de l'avaluació	67
4.2.1	Documentar l'avaluació	67
4.2.2	Informe o memòria d'avaluació	67
4.2.3	Difusió dels informes o memòries	69

Introducció

En aquesta unitat ens centrarem en la planificació de projectes d'inserció sociolaboral. Per començar veurem els factors que afavoreixen o dificulten que una persona pugui accedir i mantenir-se en el mercat laboral, a continuació farem una aproximació als principals col·lectius amb què es treballa en la inserció sociolaboral, així com a la planificació i avaluació de projectes d'inserció que es porten a terme des de les entitats d'inserció sociolaboral.

La primera lliçó, “El procés d'inserció basat en la millora de l'ocupabilitat”, ens permetrà conèixer la importància de l'ocupabilitat i els factors que la condicionen.

Analitzarem també el model ISFOL per a la classificació de les competències i iniciarem el recorregut pels projectes d'inserció sociolaboral fent-ne una conceptualització i definint-ne els objectius.

A la segona lliçó, “Caracterització dels col·lectius de la inserció sociolaboral” ens aproximarem als diferents col·lectius de la inserció sociolaboral i a les necessitats que s'han d'atendre des dels projectes de l'àmbit de la inserció sociolaboral.

A la tercera lliçó, “Projectes d'inserció sociolaboral”, farem un recorregut al voltant dels elements bàsics d'un projecte de l'àmbit de la inserció sociolaboral i, a continuació, desgranarem els dos principals eixos en què se centren aquests projectes: la col·laboració amb les empreses i l'acompanyament a les persones en el seu procés d'inserció sociolaboral.

Per finalitzar, la quarta lliçó, “Avaluació dels projectes d'inserció”, ens donarà una àmplia visió i ens aportarà una valuosa informació sobre els tipus d'avaluació, les fases, els agents implicats, els àmbits, la temporalització i els factors i els indicadors que cal emprar per poder fer una bona avaluació que permeti ajustar, adaptar o inclús reformular els projectes d'inserció sociolaboral.

Amb aquest petit tast de continguts ja estem en condicions de començar el recorregut. Recordeu que, per assolir els objectius d'aquesta unitat, cal que feu els exercicis d'autoavaluació i les activitats proposades. Som-hi, doncs!

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 la persona usuària 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. El procés d'inserció basat en la millora de l'ocupabilitat

Per plantejar-nos millorar les possibilitats d'una persona per trobar i mantenir una feina, és necessari aproximar-nos al concepte d'ocupabilitat, definir el paper que tindrà la seva anàlisi en un itinerari d'inserció i concretar els factors que incideixen sobre aquesta.

1.1 L'ocupabilitat

Hi ha diversos factors que poden explicar que les persones tinguin **difficultats** per accedir al mercat laboral o per conservar un lloc de treball: des de motius externs, com poden ser una conjuntura econòmica desfavorable, que porta implícits baixos índexs de contractació o legislacions laborals restrictives que no animin el món empresarial a contractar; fins a motius més interns, vinculats a característiques personals, a les actituds, de caràcter formatiu, laboral o, sobretot, amb quines competències compta la persona i de quina manera les posa en joc en diverses situacions. Aquests factors definiran l'ocupabilitat d'una persona.

Seguint a *Claus tutorials* (2008), podem entendre **l'ocupabilitat com l'habilitat de cada persona, en un moment determinat de la seva vida, per accedir a una ocupació i mantenir-la.**

A més, l'ocupabilitat presenta quatre característiques essencials: és dinàmica, relativa, variable i multifactorial. Vegem-ne el significat:

- **Dinàmica:** l'ocupabilitat evoluciona en la majoria dels casos al llarg de la vida d'una persona, i pot millorar mitjançant un pla d'acció.
- **Relativa:** tenir un bon nivell d'ocupabilitat en un determinat sector laboral no implica tenir-lo igual de bo en altres sectors.
- **Variable:** hi ha elements que no depenen de la persona, com són l'evolució i el comportament dels mercats econòmics i la seva influència sobre el mercat laboral.
- **Multifactorial:** a l'hora d'inserir-se en el món laboral hi ha molts factors a considerar: econòmics, subjectius, culturals i biogràfics.

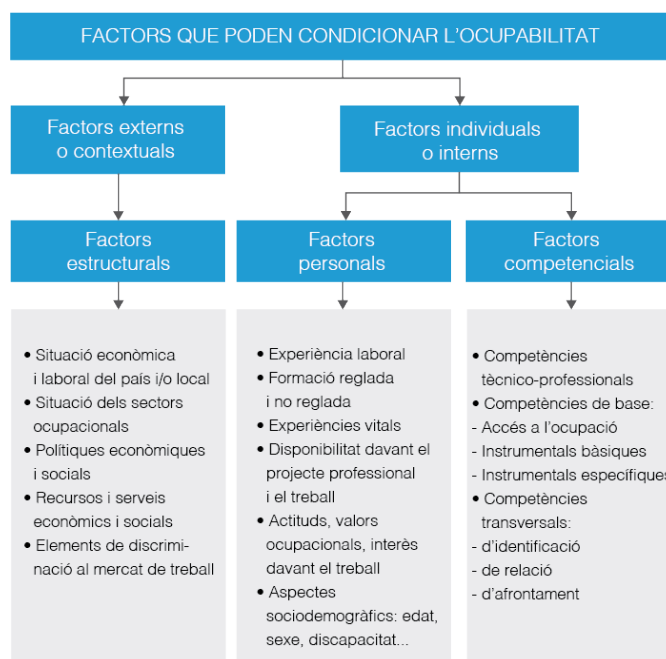
1.1.1 L'anàlisi de l'ocupabilitat

L'anàlisi de l'ocupabilitat juga un paper fonamental en els processos d'inserció sociolaboral, ja que és el mecanisme d'orientació i motivació que possibilitarà l'activació de la persona. El seu objectiu és que la persona sigui capaç d'identificar els elements que incideixen en la seva ocupabilitat de manera positiva o negativa i, en conseqüència, tenir un punt de partida sòlid i fonamentat que permeti el disseny i la implementació d'un pla d'acció adequat a les seves necessitats i objectius.

1.1.2 Els factors de l'ocupabilitat

Seguint el model d'anàlisi proposat a *Claus tutorials* (2008), en l'ocupabilitat d'una persona hi incideixen tres grans grups de factors: els estructurals, els personals i els competencials. El primer factor està vinculat al context i els altres dos a l'individu (vegeu la figura 1.1).

FIGURA 1.1. Els factors de l'ocupabilitat



Adaptat de "Guia metodològica per a la inserció laboral de dones". Diputació de Barcelona (2004). En la imatge es fa un resum dels diferents factors de l'ocupabilitat.

Factors estructurals

Els factors estructurals són factors **externs a l'individu**, és a dir, que en un procés de millora de l'ocupabilitat, ni la persona usuària ni el tècnic o la tècnica en inserció els poden modificar directament. Fan referència a:

- **La situació econòmica i laboral** del país o de la regió on la persona busca feina. Serà diferent si ens trobem en un moment de bonança o de crisi econòmica.

- **La situació dels sectors ocupacionals** en els quals la persona està interessada. És a dir, la quantitat d'ofertes i de demandes d'ocupació a cada sector i les taxes d'activitat, d'ocupació i d'atur. També cal tenir presents els sectors emergents i en expansió, els que estan en declivi, aquells en què les tecnologies tenen major impacte...
- **Les polítiques laborals i socials i del moment.** Es poden assenyalar la legislació, les polítiques actives (formació, orientació, mesures de foment a la contracció...) i passives (prestacions, ajudes i subsidis) disponibles, així com altres polítiques socials que puguin compensar necessitats bàsiques de les persones.
- **Recursos laborals i socials del moment.** Com es materialitzen la legislació i les polítiques en recursos i serveis per donar suport a les persones en recerca de feina.
- **Elements de discriminació al mercat de treball.** Fa referència als estereotips i prejudicis de les persones reclutadores o de les empreses relacionats amb l'edat, el gènere, la procedència, les creences religioses o les trajectòries vitals, entre d'altres.

Factors personals

Els factors personals són factors individuals que estan relacionats amb les característiques objectives i subjectives de la persona, del seu currículum formatiu, experiència laboral i el propi entorn. Actuen com a mecanismes condicionadors o potenciadors de la inserció laboral.

Quan la persona ens facilita informació relativa als factors personals, és important que sàpiga que aquesta informació serà tractada amb la **màxima confidencialitat**.

És tasca del professional fer evident els factors personals i fomentar que la persona faci una reflexió sobre l'impacte que aquests factors poden tenir sobre l'ocupabilitat, així com a abordar la seva modificació a través dels **factors competencials**. Cal tenir en compte que els factors personals només poden ser modificats per la persona, que és l'única que està legitimada per fer-ho.

Per analitzar els factors personals, cal fixar-se en els indicadors relacionats amb la trajectòria laboral, la trajectòria formativa, les experiències vitals, la disponibilitat envers el procés i el treball i el posicionament davant el treball. Vegem què inclou cadascun:

- Els **aspectes sociodemogràfics** com poden ser l'edat, el sexe i el gènere, tenir diversitat funcional, la nacionalitat...
- La **trajectòria laboral** inclou experiències laborals formals, no formals, nivell de qualificació professional, responsabilitats, funcions exercides i nivell d'execució, motius de pèrdua o canvi de feina, temps, tipus i vivència de l'atur, experiències en recerca de feina...

- La **trajectòria formativa** ens dona informació sobre la titulació bàsica, postobligatòria, reglada i no reglada, formació complementària, ocupacional o contínua, aprenentatge informal...
- Les **experiències vitals** inclouen diferents processos i etapes que hagi experimentat la persona al llarg de la seva vida, les quals poden afectar o haver afectat en la seva inserció sociolaboral.
- La **disponibilitat** envers el procés d'inserció, la formació i el treball. Inclou els compromisos i responsabilitats sociofamiliars, xarxes de suport utilitzades, disponibilitat horària, de mobilitat geogràfica, d'incorporació a una nova feina, així com ingressos econòmics propis i de la llar que provenen de salaris regulars, estacionals, prestacions no contributives, prestacions d'atur, ajuts...
- L'**actitud** o el **posicionament de la persona davant el treball** ens permet recollir informació de la persona respecte a les creences i opinions sobre el treball, el valor que li atribueix, la motivació per iniciar un procés d'inserció, l'actitud en la recerca d'ocupació, l'atribució causal interna o externa sobre la seva situació d'atur (és a dir, si considera que pot fer res per canviar la seva situació o no), l'autoconcepte i maduresa personal i professional, el grau de definició del projecte professional, les aspiracions laborals a mitjà i llarg termini...

Exemples d'atribució causal interna i externa

És l'explicació subjectiva amb la qual les persones descriuen la seva situació d'atur.

L'atribució externa se centra en causes alienes a la persona com l'atzar o situacions econòmiques i socials. Per exemple: "els empresaris prefereixen contractar a persones amb altres perfils", "he tingut mala sort" o "encara que em formi no hi ha feina".

L'atribució interna està lligada a la capacitat personal o a l'esforç que ha de fer la persona. Per exemple: "no dispo de formació actualitzada" o "no m'he esforçat en la recerca de feina".

Factors competencials

La competència professional és el factor clau en la millora de l'ocupabilitat, per dos motius bàsics:

- La competència professional és modificable.
- És el factor capaç de fer possible un canvi important en els factors personals de l'ocupabilitat.

La competència professional determina i defineix la capacitat que té la persona per prendre decisions, millorar la seva formació, canviar o fer compatibles els seus valors i hàbits amb l'ocupació i modificar, en sentit positiu, les seves actituds enfront de la inserció laboral.

Les competències professionals s'organitzen en tres grans blocs:

- Competències tecnicoprofessionals
- Competències de base
- Competències transversals

Com veurem més endavant, la gran majoria de competències professionals són vàlides per a diferents sectors d'ocupació i per a un ampli nombre de llocs de treball, sempre que les persones tinguin la capacitat de transferir i adequar les competències a cada lloc de feina.

1.2 Les competències professionals

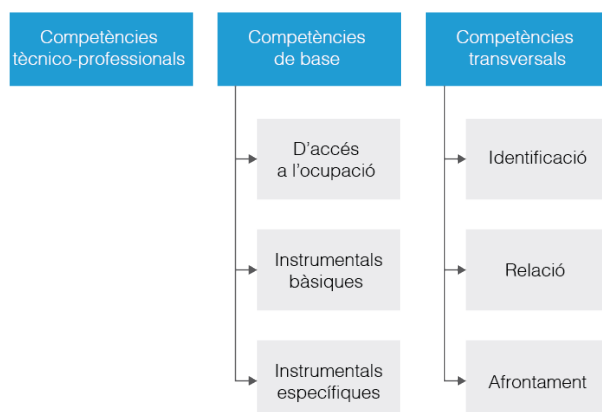
La **competència professional** és el conjunt integrat de coneixements, habilitats i actituds que una persona ha d'adquirir i aplicar per accedir a una ocupació i mantenir-s'hi. Les competències es poden adquirir des de diferents àmbits vitals i transferir-se a d'altres.

En aquest sentit, la competència és un conjunt ampli de recursos personals que impliquen **acció** i, en conseqüència, una conducta, que ha de ser **observable directament** i, per tant, **mesurable i evaluable**.

1.2.1 Classificació de les competències

Les competències es poden ordenar de diferents maneres. En aquest material, seguirem la classificació que fa l'**ISFOL**, que organitza les competències en tres grans blocs: competències tecnicoprofessionals, de base i transversals (vegeu la figura 1.2).

FIGURA 1.2. Competències professionals proposades per l'ISFOL



Colomer, M. (2010). En la imatge s'enuncien els tres grans blocs de competències.

1.2.2 Competències tecnicoprofessionals

Les competències tecnicoprofessionals fan referència als coneixements i tècniques necessàries per al desenvolupament d'una determinada activitat laboral o d'un lloc de treball concret, i es definirien per a una ocupació o un perfil professional determinat. Són competències, per tant, que es van adquirint amb la formació o l'experiència professional. Aquesta formació pot ser:

- **Del sistema educatiu:** programes de formació i inserció, itineraris formatius específics, cicles formatius o estudis universitaris.
- **De l'àmbit laboral:** formació professional ocupacional, contínua o programada per les empreses.
- **D'altres tipus:** altres possibilitats de formació van relacionades amb els programes públics d'ocupació-formació, com poden ser les cases d'oficis i els tallers d'ocupació, els contractes de formació i de pràctiques...

Atès que aquesta tipologia de competències solen anar referides a una ocupació concreta i específica, sempre que es vulgui **canviar d'ocupació**, s'ha de revisar si les competències tècniques que es tenen encaixen amb el perfil requerit segons el nou objectiu professional.

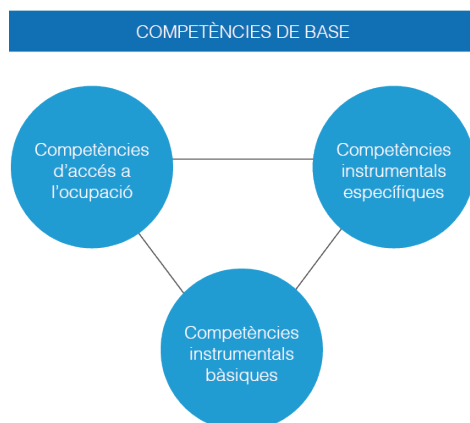
Exemple de canvi de feina

La Marta va cursar un CFGS d'administració d'empreses, i ha adquirit, per la via formativa, les competències tecnicoprofessionals associades a aquesta ocupació. Però després de tres anys treballant en un despatx, decideix que vol fer un gir a la seva vida professional i dedicar-se a la fotografia; per tant, la Marta haurà de posar en marxa un itinerari formatiu per tal d'adquirir les competències tecnicoprofessionals que li permetin inserir-se laboralment en l'àmbit escollit.

1.2.3 Competències de base

Les competències de base fan referència a aquells **sabers mínims reconeguts en una cultura** determinada com a requisits bàsics per accedir al mercat laboral. Aquestes competències permeten fer front a situacions de recerca i canvi d'un lloc de treball a un altre, o d'un sector productiu a un altre.

Es classifiquen en **tres grups**: competències d'accés a l'ocupació, instrumentals bàsiques i instrumentals específiques (vegeu la figura 1.3).

FIGURA 1.3. Competències de base

En aquesta imatge s'indiquen els tres grups de competències de base.

Podem dir que, malgrat que les competències de base s'adquireixen a través de l'Educació Secundària Obligatòria (ESO), també **es poden desenvolupar** amb l'experiència laboral, la recerca de feina i mitjançant formació bàsica instrumental específica.

L'accés al mercat laboral com a finalitat

Tenir competències de base implica conèixer el mercat laboral, el seu funcionament i la gestió dels recursos i tècniques per poder accedir a una ocupació.

Competències d'accés a l'ocupació o de recerca activa de feina

Són aquelles competències que permeten a la persona fer **recerca activa de feina**. Això implica:

- Conèixer com funciona, i com està organitzat, el teixit empresarial (tipologia d'empreses, requisits per accedir-hi...).
- Conèixer els mecanismes, recursos i canals per tal de poder accedir al mercat laboral.
- Conèixer els drets i els deures que té una persona en el moment en què accedeix a un lloc de treball.

Competències instrumentals bàsiques

Es tracta de competències que, generalment, s'aprenen en l'etapa de l'Educació Secundària Obligatòria (ESO). Constitueixen els coneixements mínims imprescindibles per poder **interactuar amb els altres** i amb l'entorn sociolaboral. Exemple de competències instrumentals bàsiques són:

- El coneixement i ús de l'entorn i de la comunitat d'un determinat territori. Implica saber manejar-se en un determinat entorn i fer ús dels recursos i serveis disponibles en aquest.
- Tenir la capacitat requerida de lectoescriptura i càlcul funcional.
- Tenir la capacitat de comprensió i producció oral.
- Tenir la capacitat de destreses psicomotrius.

Competències instrumentals específiques

Tot i no ser imprescindibles (com sí que ho són les bàsiques), podríem dir que les competències específiques són molt importants per tal de permetre a la persona **ampliar el ventall d'opcions** per fer possible la seva inserció laboral. Exemples de competències instrumentals específiques serien:

- Coneixements d'informàtica i domini de les noves tecnologies de la informació, com:
 - escriure un text en un processador de textos a l'ordinador
 - navegar per internet
 - guardar arxius
 - enviar un correu electrònic
 - fer una recerca per internet
- Conèixer i dominar altres idiomes a nivell parlat i escrit. En el mercat laboral actual el coneixement de l'anglès esdevé gairebé imprescindible, però també es valora el coneixement d'altres idiomes, com el francès, l'alemany, l'italià, el rus...
- Conducció de vehicles
- ...

Exemple d'adquisició de noves competències

La Marta va adquirir la majoria de competències de base a l'ESO, però un cop ha accedit al mercat laboral s'adona que presenta mancances importants en el coneixement de les noves tecnologies i en el coneixement de l'idioma alemany, competències que li permetrien ascendir de categoria dins l'empresa on treballa. Ha començat a estudiar alemany a l'Escola Oficial d'Idiomes i s'ha apuntat a un curs d'informàtica avançada.

1.2.4 Les competències transversals

Més enllà de les competències de base, les competències transversals permeten a l'individu desenvolupar i aplicar les seves pròpies competències en activitats diverses (transferència del coneixement). Es consideren competències fonamentals per capacitar la persona a treballar en diversos àmbits professionals i aconseguir resultats òptims.

Sinònims de les competències transversals

Sovint trobarem textos on es faran servir com a sinònims de les competències transversals, les habilitats socials, les capacitats clau o les *soft skills* entre d'altres.

“(Les competències transversals són...) aquelles competències que no són específiques d'una determinada activitat o posició laboral, sinó que entren en joc en diverses situacions.”

Angeli (1997)

Les competències transversals tenen una gran **importància en el mercat laboral actual**, el qual es caracteritza pel canvi: contractacions temporals en comptes de

contractacions indefinides, subcontractació, expansió del teletreball, importància de les noves tecnologies (TIC), ocupacions polivalents, processos de reciclatge continus...

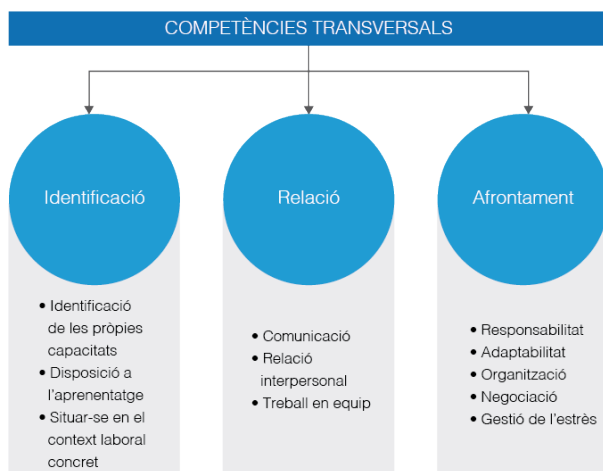
Tots aquests trets fan que les competències transversals adquireixin una importància cabdal en els processos de selecció; quan, fins fa relativament poc temps, eren considerades només com un factor addicional a tenir en compte. Relacionat amb la creixent valoració de les competències transversals, trobem també la constatació de l'obsolescència de les competències tècniques.

Les competències transversals estan classificades tenint en compte les accions que ha de dur a terme la persona: **identificar** (o diagnosticar, segons alguns autors), **relacionar-se** i **afrontar** situacions laborals. Aquestes accions representen tres macrocompetències que es caracteritzen pel fet de tenir un alt grau de transferibilitat a activitats i contextos diversos. Al seu torn, cadascuna d'aquestes macrocompetències porta vinculades altres competències concretes (vegeu la figura 1.4).

Evolució del mercat laboral

El mercat laboral ha evolucionat pel que fa als seus criteris. Fa uns 30 anys el mercat laboral valorava principalment les competències tècniques i les instrumentals, mentre que actualment les competències transversals tenen un pes més gran en els processos de selecció.

FIGURA 1.4. Classificació de les competències transversals



En aquesta imatge s'indiquen els tres grups de competències transversals

Competències transversals d'identificació

"Les competències transversals d'identificació són aquelles competències relacionades amb l'anàlisi tant de les pròpies capacitats com de les característiques de l'entorn laboral. Aquestes competències poden implicar, per exemple, la capacitat d'identificar els propis punts febles i les potencialitats, identificar les característiques i els requeriments del context i generar estratègies de resposta satisfactòries per a la persona."

Colomer, M. (2010), pàg. 17.

A continuació, definim les tipologies de competències transversals d'identificació:

- **Identificació i valoració de les pròpies capacitats.** Aquesta competència permet reconèixer els punts forts i els febles en relació amb l'àmbit laboral, així com construir una imatge professional realista i positiva valorant i confiant en les pròpies capacitats. Exemples de l'aplicació d'aquest tipus de competència poden ser: saber quins són els meus interessos, criteris per

triar una feina, tenir confiança en les pròpies capacitats o saber quins són els meus límits.

- **Situar-se en el context laboral.** Permet ubicar-se respecte a una ocupació, lloc de treball, perfil professional exigint i identificar-ne els requisits per poder generar estratègies professionals que afavoreixin l'obtenció de resultats positius per a la persona i per a l'empresa. Un exemple d'aplicació d'aquesta competència seria: identificar les funcions, competències i responsabilitats associades a un lloc de treball concret.
- **Disposició a l'aprenentatge.** Aquesta competència permet identificar els propis punts febles en l'àmbit formatiu respecte a l'objectiu laboral, realitzant la formació adient per poder millorar amb una actitud positiva i amb motivació per a la superació personal. En són exemples: saber què necessitaria i m'agradaria aprendre per tal d'assolir el meu objectiu laboral, tenir ganes d'aprendre, donar importància a la formació contínua.

Competències transversals de relació

Les competències transversals relacionals són aquelles que incorporen un ampli ventall de processos relatius a com establir una relació amb altres persones i amb l'entorn. Relacionar-se de manera eficaç amb els altres suposa el desenvolupament d'un conjunt d'**habilitats de naturalesa socioemocional** (domini de l'expressió de les emocions i dels sentiments, gestió del conflicte...) i d'estils de comportament que es posen en joc durant la interacció.

Colomer, M. (2010), pàg. 18.

Les competències transversals de relació són les següents:

- **Comunicació.** Saber expressar i presentar els propis pensaments i idees de manera clara i saber escoltar i entendre els altres. Un exemple d'aplicació d'aquesta competència seria: transmetre les seves idees, estat d'ànim, opinions o informació de manera clara i entenedora amb el llenguatge i suports necessaris o disponibles.
- **Relació interpersonal.** Saber relacionar-se satisfactòriament amb els companys de feina i poder respondre correctament davant les persones que hi ha per sobre teu en l'estructura d'organització de l'empresa, mantenint una actitud assertiva en les relacions. En serien exemples d'aplicació: reconèixer la vàlua dels companys, respectar les diferències de les persones pel que fa al seu origen, sexe, religió, o el fet de saber trobar la manera de dir les coses adaptant-se a cada situació.
- **Treball en equip.** Col·laborar i cooperar en la realització de les tasques dins d'un equip, entenent que es treballa per a un objectiu comú. Un exemple d'aplicació podria ser: col·laborar i cooperar de manera coordinada amb un equip de persones, amb diversitat de rols i funcions, en la realització de tasques per l'assoliment d'una meta comuna.

Competències transversals d'afrontament

Són aquelles competències que permeten generar a la persona una resposta adient i positiva a un problema o a una circumstància nova, com un canvi.

Les competències d'afrontament es refereixen també a aquell conjunt de competències que permeten la construcció i la posada en marxa d'estratègies d'acció, amb l'objectiu d'assolir els objectius personals i previstos a la tasca. Podem dir, per tant, que són competències relatives a la **capacitat de resolució de problemes** i a la capacitat de negociació, entre d'altres.

Colomer, M. (2010), pàg. 18.

Així, els tipus de competències transversals d'afrontament són:

- **Responsabilitat.** Disposició per a implicar-se en el lloc de treball, valorant-lo com a expressió de la competència professional. Un exemple d'aplicació de la competència seria: realitzar les tasques assignades amb els criteris de temps i la qualitat establerts.
- **Adaptabilitat.** Capacitat de generar estratègies de resposta als canvis de l'entorn de treball i a les noves exigències de l'ocupació, que afavoreixin l'obtenció de resultats positius per a la persona, davant un ampli ventall de situacions laborals. Un exemple de posar en joc aquesta competència seria: proposar alternatives d'actuació eficaces i eficients davant situacions imprevistes en l'entorn laboral.
- **Organització del propi treball.** Tenir una visió clara del conjunt de les tasques relacionades amb el propi lloc de treball i poder executar-les de manera independent amb els recursos disponibles i en els terminis fixats. Com a exemple de posada en pràctica de la competència, podríem proposar: prioritzar les tasques assignades en funció de criteris com la urgència, la importància, els terminis, el temps de dedicació...
- **Negociació.** Buscar acords satisfactoris per a les parts i apropar posicions, sempre que sigui possible, davant situacions de conflicte en les relacions interpersonals i del context laboral. Un exemple que permet copsar l'aplicació d'aquesta competència seria: reconèixer els interessos i posicionament de les altres persones.
- **Gestió de situacions d'estrès.** Saber generar estratègies de resposta positiva davant les situacions de dificultat, sobrecàrrega de tasques i conflicte que poden aparèixer en relació amb el lloc de feina. Un exemple d'actuació d'acord amb aquesta competència seria: mantenir el control de les seves emocions davant situacions estressants o de fortes emocions.

2. Caracterització dels col·lectius de la inserció sociolaboral

La planificació dels projectes d'inserció i dels itineraris personals han d'estar basats en les necessitats d'inserció sociolaboral que presenten els diferents col·lectius d'intervenció.

Per aquest motiu, és necessari que el tècnic o la tècnica en integració social, dins de l'àmbit de la inserció sociolaboral, sàpiga:

- Identificar quins són els col·lectius més freqüents amb què es treballa en l'àmbit de la inserció sociolaboral.
- Caracteritzar cadascun dels col·lectius dins d'aquest àmbit.
- Analitzar les necessitats sociolaborals d'aquests col·lectius.

2.1 Principals col·lectius de la inserció sociolaboral

Si revisem diferents entitats i dispositius d'inserció veurem que acostumen a especialitzar-se en determinats col·lectius per ajustar-hi les estratègies i metodologies d'actuació, que han de ser motivadores i adequades a les seves característiques i necessitats.

Tot i això, la seva acció està guiada sempre pel principi d'individualitat, centrant-se en cada persona, ja que pertànyer a un col·lectiu no significa compartir-ne totes les característiques i necessitats. Cada individu té diferents interessos, actituds, competències, experiències, condicionants... Per tant, l'ocupabilitat de cada persona pot variar malgrat vincular-se a un col·lectiu determinat.

Els **principals col·lectius** amb els quals us trobareu i que estudiareu en aquest material a partir dels factors d'ocupabilitat són els següents:

- Persones joves
- Persones majors de 45 anys i aturades de llarga durada
- Dones
- Persones amb diversitat funcional
- Persones immigrades
- Persones amb més vulnerabilitat social

Cadascun d'aquests col·lectius necessitarà una atenció i unes mesures diferenciades. Tot i això, tenint en compte el **principi d'individualitat**, dins de cadascun caldrà focalitzar-nos en l'anàlisi de l'ocupabilitat de cada persona. Així doncs, a cada col·lectiu trobarem molta diversitat i, per tant, podrem trobar, **diferents nivells d'ocupabilitat** (Aganzo, A. *et al.*, 2009):

- Persones que es troben en situació d'**atur per una situació conjuntural**, de crisi econòmica, de quantitat d'ofertes de feina, de desaparició de determinades ocupacions i reconversions... Podríem dir que no presenten especials dificultats d'inserció, ja que tenen un **nivell d'ocupabilitat alt o mitjà**.
- Persones en situació de **vulnerabilitat social i laboral** que presenten dificultats d'inserció, que no s'expliquen únicament pels factors estructurals, sinó que presenten un nivell de competències baix, és a dir, un **nivell d'ocupabilitat mitjà o baix**. Són les principals destinatàries dels projectes d'inserció, i amb un acompanyament en el seu itinerari personal d'inserció poden millorar la seva ocupabilitat, així com assolir i mantenir la inserció laboral.
- Persones que estan en situació d'**exclusió social** que, a més d'un perfil professional baix, presenten necessitats bàsiques significatives relacionades amb motius de salut, habitatge, seva situació econòmica, xarxes socials de suport... És a dir, aquells casos en què sovint hi ha una mancança important d'hàbits bàsics. El seu **nivell d'ocupabilitat és baix o nul**.

Hem de tenir en compte que sovint trobem persones que poden **pertànyer a més d'un col·lectiu**. A banda, no hem d'oblidar que, tot i que per facilitar la feina farem agrupacions per col·lectius, sempre **cal considerar la individualitat de la persona**.

2.2 Persones joves

Segons la Unió Europea, l'ocupació i l'atur juvenil comprèn dels 16 als 24 anys, tots dos inclosos. Tenint en compte aquesta forquilla cal destacar que en l'edat dels **16 anys** hi ha una triple coincidència:

- L'inici de la consideració de l'etapa de joventut,
- la finalització de l'educació obligatòria, l'ESO, i
- l'edat mínima per poder-se incorporar al mercat laboral.

metodològiques i recursos, ja que els joves estan, des d'un inici, en una situació de desavantatge en la incorporació al mercat laboral i la intervenció sociolaboral en aquest col·lectiu requereix treballar diferents aspectes. Així ho demostra la seva taxa d'atur, que és una de les més elevades. D'aquí que molts programes d'ocupació europeus, nacionals, autonòmics i locals s'adrecin a la inserció laboral de persones joves.

La majoria de projectes adreçats a joves busquen **assolir objectius**, com ara retornar al sistema educatiu reglat amb un objectiu professional definit o inserir-se laboralment amb la definició d'un perfil professional concret i l'obtenció d'un certificat de professionalitat.

Algunes característiques personals que haurem de tenir presents a l'hora de treballar amb el col·lectiu és que, en els primers anys del període, els joves estan en el procés de formació de la seva **identitat**, que junt amb la necessitat d'autoafirmació pot fer que es presentin actituds de contrarietat, resistència a l'autoritat i tendència a negar la norma.

Un altre aspecte que cal considerar és que l'etapa dels 16 fins als 24 anys és l'etapa en què la persona fa el **pas a la vida adulta** i se li exigeix que prengui infinitat de decisions significatives, com les eleccions formatives vinculades a ocupacions, que marcaran un rumb i determinaran el seu futur i les seves possibilitats dins el mercat laboral.

La forquilla d'edats en què ens movem amb aquest col·lectiu fa que, respecte a la **formació**, ens trobem amb una gran heterogeneïtat de joves:

- amb estudis superiors
- amb estudis de CFGM o batxillerat
- amb baixa qualificació
- sense qualificació

Dins de cadascun d'aquests subgrups, i en funció de les característiques personals i de les experiències vitals, trobarem diferències personals respecte a competències tècnicoprofessionals o transversals i a factors personals de disponibilitat i de posicionament davant el treball.

Com es pot observar a la taula (taula 2.1), pel que fa a la taxa d'atur per nivell formatiu assolit, es correlaciona que com més alt és el nivell formatiu, menor és la taxa d'atur.

TAULA 2.1. Taxa d'atur per nivell formatiu assolit

Franges d'edat	Analfabets	Estudis primaris incomplets	ESO	Batxillerat	CFGM	Educació superior (CFGs i Graus universitaris)
De 16 a 19 anys	0%	39.22%	53.70%	33.29	34.42%	32.65%
De 20 a 24 anys	94.23%	5.97%	36.08%	24.54%	25.96%	19.24%
De 25 a 29 anys	34.90%	23.88%	23.79%	17.06%	19.09%	12.50%

Dades EPA, 2022

Dins del grup de joves, a mesura que augmenta l'edat, tendeix a disminuir la taxa d'atur, probablement perquè la trajectòria vital del jove augmenta i té la possibilitat d'incrementar la seva formació, experiència laboral, participació en altres esferes...

Una altra conseqüència de la manca d'experiència laboral o vital, juntament amb la poca maduresa personal, és que normalment no han adquirit ni desenvolupat suficientment algunes **competències transversals**.

Respectes a les **tècniques de recerca activa de feina**, algunes persones joves presenten dificultats a l'hora de poder fer una planificació del procés de recerca o necessiten acompanyament en el procés de cerca de feina, especialment si no tenen cap experiència al mercat laboral.

Si analitzem els **factors personals de la disponibilitat** vers el procés d'inserció laboral i manteniment del treball, tret que hi hagi algun cas de responsabilitats familiars, tant sigui per una maternitat com per una paternitat prematura, o perquè que es tingui a càrrec persones en situació de dependència, la majoria de joves tenen disponibilitat per poder dur a terme un procés d'inserció laboral.

Pel que fa a factors personals de **posicionament davant el treball**, trobem que els joves són de les poques persones en què l'arribada a una entitat d'inserció no acostuma a ser una decisió personal, sinó que acostumen a arribar-hi obligats per la família, l'escola o el jutge. Això pot generar actituds de rebuig o poca implicació en el procés. Com a professionals ens trobarem amb aquesta realitat a l'hora de treballar, i serà la nostra tasca acompanyar i **aconseguir una bona predisposició** cap al procés d'inserció.

Les persones joves s'han d'enfrontar també a **factors de discriminació social** en forma d'estereotips i prejudicis que condicionen les possibilitats d'accés al mercat laboral. Aquests factors es posen de manifest en la poca disposició que mostren les empreses a contractar-los per desconfiança a una manca de responsabilitat, compromís, potencial competencial...

La seva participació en el mercat laboral parteix, la majoria de les vegades, d'una situació precària o sense igualtat d'oportunitats. En ser joves sense gaire **experiència**, les empreses tendeixen a excloure'ls dels processos de selecció, i les ofertes laborals per a aquest col·lectiu acostumen a ser poc qualificades i

amb condicions laborals precàries que els aboquen a una situació de temporalitat, discontinuïtat i segregació horitzontal.

Testimonis

En el següent vídeo podeu aproximar-vos al projecte PASSWORK, que treballa amb joves de 16 a 24 anys que han abandonat prematurament el sistema educatiu i que reuneixen factors personals de vulnerabilitat social:



<https://www.youtube.com/embed/ilxpy28KJyY?controls=1>



2.3 Persones majors de 45 anys i aturades de llarga durada

L'actual mercat laboral i les seves característiques faciliten que aquelles persones que han estat dins del mercat laboral amb feines estables, però poc qualificades, les acabin perdent i es trobin en una situació nova per a elles, com és el fet d'estar a l'atur.

Les persones majors de 45 anys que són objecte de la inserció sociolaboral formen un col·lectiu molt divers. Acostumen a tenir una àmplia experiència laboral en una mateixa empresa, fent tasques molt concretes. Sovint són persones amb una qualificació baixa que pot haver quedat desfasada per a l'actual mercat laboral. És el que coneixem com l'**obsolescència dels factors competencials** tecnicprofessionals i de competències de base instrumentals específiques.

Aquesta falta de concordança de les competències amb el mercat laboral actual és deguda a diferents factors, com poden ser els canvis tecnològics de les empreses, els canvis sectorials del mercat laboral i la poca formació contínua que realitzen algunes empreses. I també al fet que aquestes persones es van formar en un moment en què el context era molt menys canviant i en què una professió, fins i tot un lloc de treball, era per a tota la vida.

Amb les persones majors de 45 anys que han mantingut una trajectòria professional en ocupacions que desapareixen o pateixen canvis profunds sovint cal fer un procés de **reorientació professional** per tal d'obrir noves perspectives laborals.

Les persones d'aquest col·lectiu sovint hauran d'adquirir noves competències professionals. Normalment, haurà de ser a través de la formació, però, paradoxalment, aquestes persones no es mostren disposades a invertir temps a adquirir competències a través de la formació, ja que la seva prioritat és reintroduir-se en el mercat laboral el més aviat possible degut a les responsabilitats econòmiques a què han de fer front.

Cal tenir en compte que a mesura que augmenta l'edat, les persones troben més dificultats per reincorporar-se al mercat laboral. Així les persones de 50, 55 o 60 anys es trobaran amb esculls més importants.

Quan treballem amb el col·lectiu de majors de 45 anys, el factor personal de l'edat es relaciona directament amb el factor estructural de discriminació social, perquè genera l'**estereotip de l'edat** que ha originat idees negatives sobre l'ocupabilitat a l'edat madura.

Respecte a l'edat, pot haver-hi una doble lectura per part de les persones reclutadores. De vegades l'edat es considera un element negatiu, perquè es pressuposa que la persona pot tenir expectatives elevades, hàbits adquirits no compatibles amb la cultura de l'empresa, manca de disponibilitat per a l'aprenentatge, o fins i tot es pot considerar que la persona pot ser menys productiva. En canvi, aquest mateix factor de l'edat, en algunes empreses, pot ser vist com un element positiu perquè es relaciona amb una persona que busca estabilitat i que té responsabilitats econòmiques a les quals fer front, bagatge i experiència. Aquesta visió és la que haurem de transmetre a les empreses col·laboradores.

Pel que fa a les competències **transversals**, la manca que es fa més evident és en la competència d'afrontament, en concret, en l'adaptabilitat. Les persones que feia molts anys que treballaven en una empresa de caràcter més tradicional i han de tornar a buscar feina, hauran d'adaptar-se a un mercat laboral amb condicions sovint més precàries i actualitzar les seves competències de recerca de feina.

Testimoni

En el vídeo següent compartim el testimoni del Mariano, que es va quedar a l'atur i, després de tres mesos fent formacions i actualitzant el seu currículum, va trobar feina:



<https://www.youtube.com/embed/JWSAG9lqEvg?controls=1>

A les persones majors de 45 anys, si no es produeix un retorn àgil al mercat laboral, els pot suposar una **experiència frustrant i angoixant**, que debiliti l'autoconcepte i la confiança en si mateix a causa de responsabilitats i condicionants d'edat. Si la situació no es resol amb celeritat pot succeir que aquestes persones esdevinguin **aturades de llarga durada**.

Les persones aturades de llarga durada són aquelles que porten com a mínim 12 mesos buscant feina.

Dins del subgrup de persones aturades de llarga durada també trobem una gran diversitat de perfils. La intervenció no serà la mateixa en una persona que fa 12 mesos que és a l'atur que en una altra que fa més temps que hi és.

La situació d'atur en una edat avançada i l'atur de llarga durada tenen una **afectació personal i psicològica molt important**. L'atur sovint representa una interrupció sobtada de la vida laboral, que comporta el trencament d'il·lusions i projectes amb el consegüent deteriorament de l'autoestima. A mesura que passa el temps, la situació d'atur s'agreuja, principalment per la manca d'ingressos i

per un desgast emocional que fa emergir una baixa autoestima amb sentiments de culpabilitat, fracàs, rebuig, vergonya...

Associats a aquests fets, que són difícils de gestionar, acostumen a aparèixer problemes familiars i poden sorgir problemes afegits com aïllament, depressions i, fins i tot, conductes addictives, que fan que aquesta situació esdevingui crònica.

Testimoni

En el vídeo següent us presentem el testimoni de l'Emilio, que va estar 5 anys a l'atur i després de passar pel programa Feina amb Cord de Càritas va tornar a inserir-se:



<https://www.youtube.com/embed/CtkcG9otJhU?controls=1>



2.4 Dones

El tècnic o la tècnica en integració social en l'àmbit de la inserció laboral ha de plantejar la seva intervenció amb **perspectiva de gènere**, tenint en compte que antropològicament i culturalment al gènere femení se li han assignat tasques reproductives i de cura de la família.

Aplicar aquesta perspectiva en l'orientació implicarà que la persona professional:

1. Estigui atenta per qüestionar i no reproduir discriminacions, estereotips i prejudicis per qüestions de gènere. Respectant i donant suport a la vocació de cadascú, facilitant opcions disponibles al mercat laboral i evitant només els treballs “tradicionalment” tipificats per sexes.
2. Ajudi a detectar i analitzar barreres d'accés i promoció, generant oportunitats de promoció en el mercat laboral. Per exemple, es poden crear grups de debat per analitzar els obstacles que viuen i quines oportunitats els agradaria tenir. Una barrera que pot emergir és la conciliació familiar, i enfocar-la des de la perspectiva de gènere implicarà homes i dones i fugir de la idea de vincular la flexibilitat exclusivament a la dona, assumint que aquestes carregaran amb les responsabilitats de cura dels familiars i de la llar.

Seguint el *Dossier estadístic, Les dones a Catalunya 2022*, elaborat per l'Observatori de la Igualtat de Gènere, la realitat sobre la desigualtat i la discriminació de les dones en el mercat de treball remunerat és avui molt similar a la de fa uns anys.

En el mercat laboral continua havent-hi una forta **segregació vertical i horitzontal**, que posa de manifest la perpetuació dels rols de gènere en la nostra societat.

La **segregació vertical** fa referència al fet que les ocupacions femenines es concentren en les categories situades en la part més baixa de la jerarquia empresarial, amb quasi nul·la presència en les cúpules directives. El treball de les dones es considera treball de suport, i això els dificulta l'accés a llocs de poder professional i empresarial i les condiciona a accedir a pitjors condicions laborals.

Dos conceptes associats a la segregació vertical són el **sostre de vidre** i el **terra enganxós**, que fan que hi hagi menor presència i possibilitat d'accés de les dones a sectors reconeguts professionalment i a càrrecs directius.

Sostre de vidre i terra enganxós

"Sostre de vidre" és una al·lusió metafòrica a la barrera invisible que impedeix a moltes dones ascendir i promocionar en la seva carrera professional fins als càrrecs de més responsabilitat.

"Terra enganxós" fa referència a les tasques i càrregues de l'àmbit domèstic que culturalment s'imposen a les dones i que dificulten el desenvolupament de la seva carrera professional en igualtat de condicions que els homes, impedit-les que accedeixin a posicions més ben qualificades i dificultant la superació dels llocs de treball més precaris i amb menys valoració social.

La **segregació horitzontal** fa referència a la divisió sexual del treball, i determina que hi ha feines d'homes i altres de dones. Aquesta segregació implica l'encasellament de les dones en uns sectors i ocupacions determinades. Aquests sectors generalment han estat vinculats a allò que culturalment s'ha considerat feminitzat, normalment associat a la cura i a l'assistència de les persones i que tenen menys prestigi i pitjors condicions laborals. Els sectors més feminitzats són el sector dels serveis (comerç i administració i atenció a les persones) i part del sector industrial, com són les indústries tèxtil i alimentària com a mà d'obra en la cadena productiva. Per contra, hi ha una manca de dones en l'àmbit tecnològic.

La conciliació

Es defineix com la propiciació de les condicions per aconseguir una participació equilibrada de dones i homes en la vida laboral, familiar, personal i social. És poder fer compatible el projecte professional amb el familiar, sense deixar de desenvolupar-se en l'àmbit personal i social.

Aquestes dues segregacions afavoreixen la **precarietat laboral de la dona** que es tradueix en jornades laborals parcials i una desigualtat retributiva, ja que sobre ella recau la càrrega de la **conciliació** de la vida familiar amb la laboral en famílies heterosexuales.

Quan les responsabilitats domèstiques no són compartides, el factor personal de disponibilitat es veu afectat pel que s'anomena **dobla presència**, en què les dones han d'afrontar alhora l'activitat laboral i el treball domèstic i familiar, assumint quotidianament una sobrecàrrega de feina. Aquesta doble presència provoca que, segons l'Idescat, el 2023 un 73% de les persones que treballaven en **jornades parcials** fossin dones, enfront d'un 27% dels homes.

La **desigualtat retributiva** no només té a veure amb les jornades parcials, sinó, per exemple, també amb els complements salarials i extrasalarials, que impliquen una remuneració menor per a les dones que per als homes.

És cabdal també parar atenció a les violències masclistes que de manera sistemàtica pateixen les dones durant la seva vida i en els diferents àmbits, inclòs el laboral.

Violències masclistes

A la Llei 17/2020, del 22 de desembre, de modificació de la Llei 5/2008, del dret de les

dones a erradicar la violència masclista, es recullen les formes de violències masclistes en l'àmbit laboral següents:

- **Assetjament sexual:** constitueix assetjament sexual qualsevol comportament verbal, no verbal o físic (encara que no s'hagi produït de manera reiterada o sistemàtica) no desitjat, d'índole sexual, que tingui per objecte atemptar contra la dignitat de la persona o crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant, ofensiu o molest, o que produeixi aquest efecte.
- **Assetjament per raó de sexe:** constitueix assetjament per raó de sexe un comportament continu i sistemàtic no desitjat, relacionat amb el sexe d'una persona en ocasió de l'accés al treball remunerat, la promoció en el lloc de treball, l'ocupació o la formació, que tingui com a propòsit l'efecte d'atemptar contra la dignitat de la persona i de crear-li un entorn intimidatori, hostil, degradant, humiliant o ofensiu.
- **Assetjament psicològic laboral:** és l'exposició intensa a conductes de violència psicològica dirigides, de manera reiterada, cap a una o més persones, per part d'altres persones que actuen des d'una posició de poder (no necessàriament jeràrquica) amb el propòsit o l'efecte de crear un entorn intimidatori que pertorbi la vida laboral de la víctima. Aquesta violència, emmarcada en una relació laboral, implica un atemptat contra la dignitat de la persona i podria comportar un dany a la salut derivat del treball.

Les persones professionals de la integració social hauran de treballar per canviar l'imaginari col·lectiu que assigna rols i comportaments diferenciats a homes i dones. Per exemple, el treball de cures s'ha de reconèixer i posar al mateix nivell de garantia que qualsevol altre treball.

A més d'aquests factors relacionats amb factors estructurals, hi ha factors individuals com el nivell d'estudis, l'edat, l'experiència laboral prèvia, el nombre de fills, la disponibilitat tenint en compte tot el que s'ha explicat en relació amb els factors estructurals, el temps que ha estat allunyada del mercat laboral i, fins i tot, el seu origen que poden influir sobre l'ocupabilitat de les dones.

Volem remarcar que tenir poca formació o experiència laboral no ha d'implacar necessàriament tenir poques capacitats. Sovint aquestes dones tenen adquirides competències en àmbits de treball no formals, com el domèstic, que poden ser transferides al món laboral. Cal treballar, doncs, el que s'anomena currículum ocult.

Curriculum ocult

Són aquells aprenentatges que es realitzen en àmbits de treball no formals i que es recuperen per tal de donar-los presència i valor. A través de l'emergència de les competències transversals adquirides durant l'experiència no reconeguda dins la trajectòria vital serà possible identificar nombroses competències perfectament aplicables a ocupacions concretes en el mercat laboral.

Respecte a les dones víctimes de violència de gènere, d'acord amb el *Manual para facilitar la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género* hem de recordar la importància del treball remunerat com a element per aconseguir la independència econòmica, l'actualització de competències tècniques, l'ampliació de la nostra xarxa social, així com el sentiment d'autorealització i la consegüent millora de l'autoestima.

Importància de la feina

Aquest vídeo de l'*Instituto de las Mujeres* explica la importància de la feina per a les dones, especialment per a aquelles víctimes de violència de gènere:



<https://www.youtube.com/embed/wEzwfBLL5gs?controls=1>

2.5 Persones amb discapacitat

Quan, com a professionals dins de l'àmbit de la inserció sociolaboral, treballem amb persones amb diversitat funcional, serà imprescindible tenir present el concepte de discapacitat que posa el focus de la discapacitat en les barreres de l'entorn.

Els éssers humans no hi veiem a les fosques, per això es posa enllumenat. Aquest fet no el veiem com una discapacitat.

Els programes d'inserció sociolaboral i algunes prestacions econòmiques s'adrecen a aquelles persones que tenen reconeguda la condició de “**discapacitat**” igual o superior al 33%, d'acord amb el procediment de valoració establert per RD 1971/1999 modificat per RD 1856/2009. És per aquest motiu que en aquest material parlarem de persones amb discapacitat per referir-nos a aquelles amb diversitat funcional vinculada a una discapacitat reconeguda del 33% o més.

El col·lectiu de persones amb discapacitat és molt divers i cal prestar atenció als factors que incideixen sobre l'ocupabilitat per poder-lo acompanyar en el procés d'inserció laboral. Entre els factors més destacats a analitzar proposem: el tipus i grau de discapacitat, la trajectòria vital, la formació, els factors de discriminació social i les polítiques econòmiques i socials del moment, així com els recursos que les acompanyen.

Les persones poden presentar diverses **tipologies de discapacitat**: física, sensorial, intel·lectual o vinculada a un trastorn mental. Dins de cada tipologia, podem trobar diferents graus d'afectació: lleu, moderat i sever, que condicionaran també la seva ocupabilitat i, per tant, la seva inserció.

Les persones amb discapacitat intel·lectual o amb problemes de salut mental tenen més dificultats per entrar i mantenir-se en el mercat laboral, ja sigui pel tipus de suports que requereixen o pels prejudicis de les empreses, segons dades de l'Informe del mercat de treball de les persones amb discapacitat 2022 del SEPE.

Cal tenir en compte que existeix la possibilitat que una persona pugui patir més d'un tipus de discapacitat, la **pluridiscapacitat**, que suposa encara més dificultats per a la integració social i laboral.

Aquestes dificultats en la integració laboral implica que moltes persones adultes amb discapacitat disposin de molt poca **experiència laboral**.

Com a professionals haurem de tenir en compte que la intervenció serà molt diferent segons la tipologia i el grau d'afectació de la discapacitat, però estarà especialment condicionada pel factor personal d'experiències vitals respecte al **moment d'adquisició de la discapacitat**, la qual pot ser congènita o adquirida.

Volem assenyalar la importància que té la reorientació professional en el cas que la discapacitat sigui adquirida, ja que aquesta pot comportar un canvi de professió. Aquesta reorientació comporta un sobreesforç important si la persona s'ha de tornar a formar per adquirir noves competències tècniques.

Dins de l'experiència vital, sovint podem trobar la **sobreprotecció** de moltes famílies vers les persones amb discapacitat.

La sobreprotecció familiar impedeix que la persona es pugui desenvolupar per si mateixa, generant una gran dependència i, en conseqüència, minvant la seva autonomia, iniciativa professional i desenvolupament personal. Així doncs, les persones amb discapacitat pot ser que mostrin **inseguretat** a l'hora de buscar feina i davant de les dificultats, acabin per refugiar-se en l'entorn familiar. En aquests casos, en què el **posicionament davant el treball** es pot veure afectat, es posarà en evidència la necessitat de treballar competències transversals en sentit ampli, així com les tècniques de recerca de feina.

El **nivell formatiu** és una variable clau per a la inserció laboral: com més nivell, més taxa d'ocupació. El 2022, les persones amb discapacitat amb estudis superiors mostraven una taxa d'ocupació que supera amb més de 20 punts la mitjana. De la mateixa manera, la taxa d'atur de persones amb educació superior es trobava un 10,6% per sota de la taxa de persones amb un nivell d'estudis d'educació secundària o inferior.

No podem passar per alt els **factors de discriminació social** com són les creences i els prejudicis de la societat i les empreses. En aquesta línia, i seguint a Alcover, C. i Pérez V. (2011), el teixit empresarial acostuma a tenir una visió negativa sobre la contractació de persones amb discapacitat.

D'una banda, acostumen a mantenir **prejudicis** sobre la preparació de les persones amb discapacitat per desenvolupar les mateixes tasques que la resta de persones treballadores o sobre el seu rendiment productiu, l'absentisme laboral i les baixes mèdiques. D'altra banda, és una mostra de la **falta de sensibilització i informació** sobre les obligacions de les empreses amb relació a la contractació del col·lectiu i sobre els avantatges i incentius fiscals en contractar persones que formen part d'aquest col·lectiu.

Quota de reserva i mesures

La Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social (Reial decret legislatiu 1/2013) estableix que les empreses públiques i privades que ocupin un nombre de cinquanta treballadors o més estan obligades que, d'entre aquests, almenys el 2% siguin treballadors amb discapacitat.

La combinació d'aquests prejudicis i la manca de sensibilitat i d'informació de les polítiques actives del col·lectiu influeixen en les seves taxes d'ocupació i d'atur.

Carlos María Alcover de la Hera és Catedràtic de Psicologia dels grups i de les organitzacions (Àrea de Coneixement de Psicologia Social). Vanesa Carolina Pérez Torres és Doctora en Psicologia i docent i investigadora en l'àrea de psicologia social.

En aquest sentit, els projectes de col·laboració amb les empreses i les polítiques econòmiques i socials, així com els recursos que les acompanyen, poden afavorir la inserció de les persones amb discapacitat.

Testimonis

En aquest vídeo us mostrem el Servei de Formació i Inserció (SEFI) de la Fundació Maresme i conté el testimoni de persones participants, professionals de la inserció i empreses que han col·laborat amb el projecte:



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

2.6 Persones immigrades

Marc legal en matèria d'immigració

El Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, después de la seva reforma per la Ley Orgánica 2/2009, i les seves actualitzacions constitueixen el reglament actual vigent en matèria d'estrangeria.

L'actual marc legal en matèria d'immigració aposta per parlar d'“estrangers”. Aquest marc legal classifica els estrangers en dos règims de residència:

- El règim comunitari, aplicable als nacionals dels estats membres de la Unió Europea i dels estats part de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu (Noruega, Islàndia i Liechtenstein) i als familiars directes dels nacionals d'aquests països.
- El règim general, aplicable als nacionals d'altres països.

Els estrangers amb règim comunitari compten amb la llibertat de lliure circulació de persones; això implica que un membre de la UE pot viatjar, estudiar o establir-se a un altre estat sense cap requisit, ja que es declara que és ciutadà europeu, amb els mateixos drets i obligacions arreu, establerts a partir del Tractat de Maastricht.

Els estrangers amb règim general tenen un seguit de requisits, que en funció de cada situació poden ser de difícil compliment per poder accedir i mantenir-se de manera regular a l'Estat espanyol.

Situació administrativa

Cal tenir en compte que en moltes de les estadístiques oficials, com l'EPA, només trobarem dades de persones immigrades en situació juridicoadministrativa regular.

És difícil definir les característiques d'un col·lectiu tan heterogeni i complex. Haurem de tenir en compte múltiples factors com els motius que han originat l'arribada al país d'acollida, la cobertura de les necessitats bàsiques, la situació administrativa, la trajectòria formativa i laboral, les competències d'accés a l'ocupació o la disponibilitat, entre d'altres.

Respecte a l'**experiència vital** de la persona en relació amb el procés migratori, és important tenir en compte quin ha estat l'origen del procés migratori. En aquest sentit, podem trobar que aquest hagi estat per intentar millorar la seva qualitat de vida (qüestions econòmiques), per demanar una situació de refugi o asil (qüestions de seguretat i supervivència) o per altres situacions (mobilitat laboral, estudis,

jubilacions...). En funció de l'origen d'aquest procés migratori, la preparació i planificació del mateix serà diferent.

Un dels aspectes més importants de cara a plantejar l'inici d'un procés d'inserció és si la persona té cobertes les **necessitats bàsiques**, com són l'habitatge, l'educació, la sanitat, l'alimentació... En primer lloc, s'haurien d'atendre aquestes necessitats per posteriorment iniciar un itinerari d'inserció laboral.

La **situació administrativa** és molt important per plantejar la intervenció sociolaboral. Molts programes d'inserció sociolaboral només poden atendre a les persones immigrants en situació juridicoadministrativa regulada, és a dir, amb permís vigent de residència o de treball.

Com a tècnics i tècniques en integració social sempre hem de treballar en col·laboració amb altres professionals, però en aquest cas és especialment important fer-ho en col·laboració amb un advocat o advocada especialista en la llei d'estrangeria, ja que l'assessorament jurídic és imprescindible. Algunes entitats d'inserció sociolaboral compten amb aquest professional dins l'equip interdisciplinari.

Pel que fa a la **trajectòria formativa i laboral**, n'hi ha tantes com persones. Podrem atendre persones sense formació o amb una qualificació molt baixa, però també amb qualificacions mitjanes o amb estudis i titulacions superiors, però que hauran d'homologar en el país d'acollida.

Atès que l'**homologació d'estudis** no és un procediment àgil, pot provocar que la persona hagi d'ocupar llocs de treball per sota de la seva qualificació en el país d'acollida. Per evitar aquesta precarització s'haurà de fomentar que la persona es formi per adquirir **competències tècniques** que li permetin entrar en el mercat laboral amb garanties.

Respecte a la seva **disponibilitat**, cal considerar les xarxes de suport que té la persona en el país d'acollida. Serà diferent si la persona disposa de família o compatriotes al lloc on resideix o si es troba en un entorn on no coneix a ningú.

Cal mencionar que, pel que fa al factor personal de **posicionament davant del treball**, ens trobem amb persones amb una alta motivació econòmica per a la seva subsistència i sovint la de les seves famílies als països d'origen, però també per poder quedar-se en el país. Necessiten cotitzar a la Seguretat Social per mantenir el seu permís de residència i treball. Aquesta urgència econòmica en alguns casos fa que no tinguin gaire predisposició a formar-se, ja que la seva prioritat serà treballar per aconseguir diners. Aquesta urgència suposa moltes vegades haver d'ocupar els llocs de treball amb condicions més precàries.

Les persones que provenen de països amb una situació sociocultural molt diferent de la nostra poden tenir un gran desconeixement de les **competències de base i d'accés a l'ocupació**, així com de les instrumentals bàsiques de coneixement de l'entorn laboral i social, ja que presenten un xoc intercultural. Alguns dels aspectes als quals cal parar atenció són: les competències transversals, especialment les

de relació; el coneixement dels serveis, dels recursos i de la xarxa assistencial; la participació social i l'organització pròpia; i el coneixement per facilitar la mobilitat al nou entorn.

Segons el país d'origen i la motivació del procés migratori, podem trobar-nos amb casos que presentin un manca de **coneixement de l'idioma** del lloc d'acollida, el català o el castellà.

D'altra banda, l'aprenentatge de competències digitals, o l'obtenció del carnet conduir, són **competències instrumentals específiques** que en cas que no es disposin, caldrà considerar-les per a la millora de la seva ocupabilitat.

Pel que fa als **factors estructurals de discriminació social**, seguint Cachón, L. (2012), trobem que és un col·lectiu clarament marcat per la xenofòbia, els estereotips i els prejudicis de la societat que els ha d'acollir i, per tant, de les institucions, dels serveis, dels empresaris, dels treballadors i dels clients.

Testimoni

Us apropem a aquest col·lectiu de persones a partir de l'experiència de joves atesos a l'Associació 9 Barris Acull:



https://www.youtube.com/embed/U4pSC0Vdw_k?controls=1

2.7 Col·lectius amb més vulnerabilitat social

En el grup de persones amb més vulnerabilitat social estudiarem les persones amb mesures privatives de llibertat, persones amb trastorns per consum de substàncies, persones sense llar i persones trans. A més d'aquests subgrups, podem trobar-ne d'altres encara que no els estudiem en aquest material.

Encara que ens trobem davant d'un col·lectiu molt divers, un tret comú que podem destacar és la quantitat de temps que les persones poden portar allunyades del mercat laboral, amb la consegüent pèrdua d'hàbits i d'actualització professional.

Sovint aquestes persones poden presentar **mancances en habilitats socials i laborals** que repercuteixen de manera directa en les competències professionals i, per tant, disminueixen les opcions d'incorporar-se al mercat laboral. A més, podem trobar **experiències vitals**, situacions familiars o entorns complexos que fan que la seva inserció social esdevingui difícil i complicada.

Mercè Gómez Ubiergo (2009) fa referència a la importància de treballar aquests hàbits i habilitats com a base de treball de tot procés cap a la inserció social i laboral:

Lorenzo Chacón és director del Departament de Ciències Polítiques i Sociologia a la Universitat Complutense de Madrid.

“En persones que estan vivint l'exclusió social, la intervenció educativa pot ser que hagi de començar des dels hàbits més bàsics, perquè potser han quedat al marge de les oportunitats [dels beneficis socials i personals] i econòmics que aporta el fet de treballar. En alguns casos cal començar la intervenció per poder tenir cura de si mateixes: tenir cura de la pròpia higiene, de l'alimentació, de la salut, de la imatge, de l'organització de rutines i ritmes de temps.”

Mercè Gómez Ubierno (2009). “La intervenció educativa en el procés d'inserció laboral” (pàg. 17).

Tot i que dins d'aquests col·lectius trobarem persones amb diferents graus d'ocupabilitat, el punt feble més comú es trobarà en les **competències tecnicoprofessionals**, així com en la poca o nul·la experiència professional. Això té com a conseqüència que les opcions laborals es redueixin a treballs que no requereixen qualificació, amb les condicions precàries i inestables associades.

Uns altres trets de l'àmbit personal que poden condicionar la seva ocupabilitat i que estan relacionats amb factors personals de **posicionament davant el treball** són que: en alguns casos, presenten un baix autoconcepte, fet que implica que no sempre trobin la motivació per a la recerca de feina; o que externalitzen l'atribució de les causes de la seva situació i que, per tant, no fan una lectura ajustada de la seva realitat que els permeti posar el focus en les solucions.

També ens podem trobar amb problemes d'autoestima, motivació i interacció social, que poden relacionar-se amb un baix nivell de **competències transversals**: baixa autoestima, impulsivitat, temor davant de situacions i persones desconegudes, escassa empatia, relacions de dependència i hàbits sociolaborals difusos o desestructurats, entre d'altres.

Quan una persona que fa temps que està allunyada del mercat laboral i inicia un procés d'inserció laboral, haurà de preparar-se per afrontar la **recerca activa de feina** i, especialment, per respondre preguntes del procés de selecció sobre per què ha passat períodes fora del mercat laboral.

Pel que fa als factors estructurals de **discriminació social**, tot i que tots aquests subgrups pateixen una forta discriminació basada en estereotips i prejudicis, hi ha matisos diferents per a cada col·lectiu.

El desconeixement, els **estereotips i els prejudicis** de la societat acaben generant, en la persona que els pateix, sentiments de culpa, vergonya o aïllament.

Seguint a Núria Fabra et al. (2016), especialment amb aquests col·lectius, hem de tenir en compte que la inserció laboral aporta mitjans econòmics i **xarxes socials de suport** que, al seu torn, també faciliten l'accés al món laboral. Aquests dos factors, interconnectats, aporten seguretat, qualitat de vida i noves oportunitats. En el procés d'acompanyament que s'ofereix des dels dispositius, s'ha de tenir especial cura en la construcció d'una xarxa social de suport, partint dels punts forts de cada persona i dels contactes, acords i xarxes professionals que s'hagin anat creant a partir del dispositiu.

2.7.1 Persones amb mesures privatives de llibertat

Segons les dades consultables a l'Idescat, l'any 2022 a Catalunya hi havia 7713 persones amb mesures privatives de llibertat. D'aquestes, només un 6,2% eren dones.

Encara que el col·lectiu de persones amb mesures privatives de llibertat és molt heterogeni, hi podem trobar persones poc implicades o sense motivació per a la seva inserció, ja que l'internament penitenciari té un efecte negatiu en les expectatives i el projecte de vida de les persones. Com diuen Sancho, P. *et al* (2011):

"Certament, els internaments perllongats empitjoren el problema de l'exclusió. La persona que està internada en un centre penitenciari o un centre de menors es desvincula del món laboral i, en certa manera, oblida les dinàmiques per les quals aquest es regeix. En conseqüència, en l'àmbit laboral es troben trajectòries laborals o professionals amb períodes molt llargs d'inactivitat atès que aquesta situació impedeix acumular experiència."

P. Sancho (2011). *La inserció posada en pràctica...* (pàg. 13).

D'acord amb aquest paràgraf, les persones incloses en aquest col·lectiu amb un perfil sociolaboral més baix presenten poques competències tècniques o bé obsoletes, poca experiència laboral o desfasada, competències de recerca de feina insuficients i sovint absència de xarxa social que les sostingui durant i després de la condemna. Aquests factors moltes vegades es tradueixen en el fet que no tinguin definit un objectiu laboral.

Seguint la Secretaria General d'Institucions Penitenciàries del Ministeri d'Interior, dins dels centres penitenciaris existeixen **tres règims de vida diferenciats**, que es corresponen amb cadascun dels graus de classificació:

- Règim **tancat**: s'aplica als penats classificats en primer grau per la seva perillositat extrema o manifesta inadaptació als règims comuns anteriors, així com als reclusos preventius en els quals es presentin idèntiques circumstàncies.
- Règim **ordinari**: aplicat als penats classificats en segon grau, als penats sense classificar i als detinguts reclosos. Poden iniciar formacions i tallers productius.
- Règim **obert**: s'aplica als penats classificats en tercer grau que puguin continuar el seu tractament en règim de semilibertat. En aquests casos es poden iniciar itineraris personals d'inserció.

CIRE

Dins de les presons de Catalunya, el Centre d'iniciatives per a la reinserció (CIRE) té la missió de reinserir sociolaboralment a les persones privades de llibertat mitjançant tres eixos: formació, ocupació (dins del centre penitenciar) i inserció (fora del centre penitenciar).

Normalment, serà a partir del tercer grau, o règim obert, o quan ja estan en llibertat, que es podran començar a plantejar **itineraris d'inserció**. Tot i això, dins els centres penitenciaris, els interns de segon grau els poden iniciar amb el CIRE a partir de formacions de base (GES) o professionalitzadores (CFGM i CFGS) i amb la participació als tallers productius, adquirint competències tecnicoprofessionals a partir de l'experiència laboral real.

Aquelles persones que surten de la presó i no disposen de feina, consten com a demandants d'ocupació i, si han estat privats de llibertat per un temps superior a sis mesos, tenen dret a rebre el **subsidí d'alliberats de presó**.

Testimoni

Compartim el testimoni d'un participant del projecte de reinserció de reclusos promogut per l'Obra Social "la Caixa" en col·laboració amb el CIRE:



<https://www.youtube.com/embed/rZ49EB4axBQ?controls=1>



2.7.2 Persones amb problemes d'accions en procés de rehabilitació

Les drogodependències, a més dels greus problemes de morbiditat que causa, té una gran repercussió en els àmbits social i econòmic de les persones afectades.

Seguint l'informe anual 2021 del **Sistema d'informació sobre Drogodependències de Catalunya (SID)**, s'observen perfils molt diferents en funció del sexe i l'edat, del tipus de substància que es consumeix... Però en general respecte al nivell d'estudis, la situació laboral, d'habitatge i el nivell socioeconòmic, les persones ateses per una dependència a drogues presenten situacions més desfavorides que la resta de la població de Catalunya. Les persones que inicien tractament per consum d'heroïna són les que tenen pitjors condicions socioeconòmiques.

L'any 2021 es va informar de 13.423 inicis de tractament; més de la meitat de les persones que sol·liciten tractament presenta policonsum de drogues. Si no es té en compte el tabac, l'alcohol continua sent la droga que té més inicis de tractament, el 44%; la segona és la cocaïna, el 24%; seguida del cànnabis, amb el 14%; i, finalment, de l'heroïna, amb el 9%. Respecte als hipnosedants i els opioides, considerats fàrmacs, encara que suposen un percentatge per inici de tractament baix i, tot i que tenen un consum molt estès entre la població, estan relacionats amb les urgències ateses en els hospitals i relacionades amb el consum de drogues.

Hi ha un percentatge major d'homes (74%) que de dones (26%) que inicien aquesta classe de tractaments. Respecte a l'edat, la majoria dels joves fins a 25 demanen tractament principalment per consum de cànnabis; les persones entre 26 i 40 anys pel de cocaïna i les de més de 40 anys pel d'alcohol.

Les drogues per les quals tarden més temps a sol·licitar tractament per primera vegada des de l'inici del primer consum són les drogues legals, tabac i alcohol (32,4 i 28,1 anys, respectivament), seguides de la cocaïna (14,5 anys), i les drogues per les quals se sol·licita tractament més aviat són l'heroïna i el cànnabis (9,4 i 10,8 anys, respectivament).

Seguint Xavier Orteu (2007), per poder **iniciar un procés** d'inserció sociolaboral cal tenir en compte els següents aspectes mínims:

- La persona ha d'estar en un programa de tractament per drogodependències i el seu estat de salut li ha de permetre iniciar el procés.
- Ha de tenir un temps mínim de garantia d'estabilitat en el tractament i amb l'equip terapèutic.
- És important que hi hagi motivació per l'esforç que representa la recerca de feina i disponibilitat horària per a les accions del programa i per a la inserció sociolaboral.
- Cal tenir en compte possibles circumstàncies que poden obstaculitzar el procés un cop iniciat, com per exemple judicis, evolució de malalties, ingrés a la presó o d'altres.
- L'equip terapèutic dels centres d'atenció i seguiment de drogodependències (CAS) ha d'estar d'acord amb el fet d'incloure el procés d'inserció sociolaboral en el pla terapèutic.

Les persones que hagin passat per processos de deshabituació moltes vegades mostren una baixa autoestima i molta dependència de les persones professionals que les acompanyen, fet que sovint requereix la seva aprovació abans de prendre cap decisió. Per tant, serà necessari contemplar l'entrenament en la **presa de decisions** al llarg del seu procés d'inserció.

Algunes de les línies de treball amb què s'incideix amb les persones d'aquest col·lectiu són:

- Construir una nova xarxa social: incentivar les relacions socials noves i saludables.
- Suport a la família i treball conjunt amb els familiars.
- Incentivar les activitats saludables i la gestió del temps lliure.
- Suport en la recerca de feina.

Testimonis

A partir d'aquest vídeo us apropem al Projecte INSOLA de *Proyecto hombre* on sentireu els testimonis de l'Àngela, del Luís Àngel, de l'Albert i de tècnics i tècniques d'inserció:



https://www.youtube.com/embed/OK_t_ojP2Ng?controls=1

2.7.3 Persones sense llar i usuàries de recursos d'allotjament

INE són les sigles de l'Institut Nacional d'Estadística.

Tot i que a Catalunya **no hi ha dades actualitzades** que permetin saber quantes persones dormen al carrer, cada any l'INE presenta l'*Enquesta a les persones sense llar*. L'Enquesta del 2022 explica que des del 2012 al 2022 hi ha hagut un increment d'un 24,5% de persones que han estat ateses en centres assistencials d'allotjament i restauració.

A partir d'aquests recomptes i de dades de l'INE podem oferir una imatge de com són les persones que dormen al carrer:

- Si analitzem les dades per **nacionalitats**, la persona sense llar majoritàriament té nacionalitat espanyola (50,1%). Entre els estrangers, l'origen majoritari, i amb una gran diferència, és africà, seguit de persones d'Amèrica i de la Unió Europea.
- Si analitzem les dades per **sexes** veiem que la majoria, un 76,7%, són homes, davant del quasi 23,3% de dones, tot i que el percentatge de dones s'ha incrementat des de fa una dècada.
- El 51,1% de les persones sense llar té menys de 45 anys, el 43,3% entre 45 i 64 anys i els més grans de 64 anys representen el 5,5%. L'**edat mitjana** del conjunt d'aquestes persones se situa en 42,9 anys.
- Els principals motius per trobar-se sense llar són haver de començar de zero després de venir d'un altre país, la pèrdua de feina i el desnonament del seu habitatge.
- Respecte al nivell formatiu trobem una gran diversitat. El 65,0% de la població sense llar ha assolit un nivell d'educació secundària, el 23,8% ha assolit els estudis primaris o inferiors, i l'11,3% té estudis superiors. Cal destacar que el 12,4% de les dones tenen estudis universitaris, davant al 7,7% dels homes.
- Respecte a la salut, un 9,4% presenta trastorn mental. Mentre que el 59,6% presenta algun símptoma depressiu, percentatge que ascendeix al 67,8% en les dones.
- Respecte als hàbits de vida relacionats amb la salut, el 55,7% de les persones sense llar assenyala que no consumeix alcohol i el 40,5% que ho fa de manera lleugera o moderada. Només un 3,9% de persones manifesta un consum alt o excessiu d'alcohol.
- En el 32,6% de les persones, les principals fonts d'ingressos de la població sense llar són les prestacions públiques (RMI, IMV, prestacions per atur, pensions contributives o no contributives o altres tipus de prestació o ajuda pública). Hi ha un 29,9% de persones sense llar que declaren no tenir cap font d'ingressos.

Les persones sense llar es troben en un estadi de màxima vulnerabilitat i exclusió social. Les mancances i les necessitats són tan grans, i tan bàsiques, que la inserció laboral queda en un segon terme. Normalment, cal fer **primer una reconstrucció personal** que pot durar mesos o anys. Dins aquesta cal incloure l'accés a un habitatge, ja que aquest proporciona estabilitat, intimitat i seguretat i és clau perquè les persones que han viscut al carrer puguin transformar la seva situació.

Dins aquest grup ens trobem amb persones que no tenen habitatge o, si el tenen, està per sota de les condicions mínimes d'habitabilitat. Normalment, disposen d'una escassa o nul·la existència d'ingressos econòmics. Els vincles familiars i socials són molt febles o inexistents, arribant a la solitud i a l'aïllament social.

Com més temps fa que la persona es troba al carrer, més deteriorament trobem, i es pot arribar a casos en què s'han perdut els hàbits d'higiene, de la cura personal, d'alimentació..., tant sigui per la dificultat que representa mantenir-los al carrer com per una desatenció. Aquestes circumstàncies, finalment, condueixen a una situació en què la salut física resulta molt minvada.

El conjunt d'aquests factors genera que hi hagi una desvinculació del mercat laboral, o, en els casos en què encara es manté un cert nivell de vinculació, aquest sigui molt precari o en l'economia submergida.

Testimonis

Us proposem visualitzar dos vídeos en què estudiants d'integració social i pedagogia entrevisten a en Javier Prieto, treballador de SJD Serveis Socials Barcelona:



<https://www.youtube.com/embed/tBtNc3zA8TI?controls=1>



<https://www.youtube.com/embed/J8ZeBj4rr-M?controls=1>

2.7.4 Persones trans

Seguint la *Guia per millorar l'ocupabilitat de les persones trans* (2021), ser persona trans no implica tenir dificultats en els factors personals o competencials de l'ocupabilitat. En canvi, les persones trans es poden trobar amb un escull important a l'hora d'entrar en el mercat laboral a causa de factors estructurals, concretament per la transfòbia, pels prejudicis i per la poca o nul·la visualització d'aquest col·lectiu en el mercat laboral.

Si bé és cert que aquesta dificultat en els factors estructurals i personals la poden trobar totes les persones del col·lectiu LGTBI, en les persones trans és especialment notòria.

Transició de gènere

Una **transició de gènere** és el fet de passar de viure de la identitat de gènere que va ser assignada en néixer a una altra categoria de gènere diferent. Les transicions de gènere tenen principalment tres dimensions:

- **Dimensió social** (transició social) suposa començar a viure socialment en el gènere triat. En general, implica modificar el propi nom i el gènere dels pronoms que s'utilitzen.
- **Dimensió corporal** (transició corporal) suposa sotmetre's a tractaments de modificació corporal, principalment mèdics, quirúrgics o hormonals.
- **Dimensió legal** (transició legal) suposa modificar el nom i el sexe a la documentació oficial, DNI i altres documents d'identitat oficials.

El col·lectiu de persones trans és heterogeni en moltes dimensions, i segons el pes i la suma de diferents factors es podrà determinar el seu nivell d'ocupabilitat. Segons la guia citada, els factors a considerar en un procés d'inserció són el gènere; el nivell de *passing*; l'edat, generació i moment en el procés de transició; el país d'origen i la consegüent posició administrativa legal; el nivell d'estudis; la posició socioeconòmica; i, finalment, l'existència d'una xarxa de suport.

Respecte al **gènere**, les dones trans tenen majoritàriament moltes més dificultats que els homes trans per trobar feina.

El ***passing*** implica que una persona passi més o menys desapercibuda socialment com a trans, i es considera un factor clau en relació amb l'àmbit laboral. Les persones trans que tenen *passing* viuen menys situacions de discriminació per la senzilla raó que l'entorn no les identifica com a trans. Les dones trans acostumen a tenir més dificultats per passar desapercibudes socialment.

Un altre element important serà la temporalitat: **l'edat, la generació i el moment en el procés de transició**. L'edat en què es fa la transició serà clau, ja que en el cas de persones en edat adulta o avançada s'hauran pogut desenvolupar professionalment sense la tensió de la transfòbia, mentre que és probable que persones que inicien la transició en edats molt joves puguin obtenir un *passing* més elevat degut a l'avenç dels tractaments. La generació serà un altre element important, ja que, tant en l'àmbit social com en el laboral, no és el mateix ser una persona trans actualment que fa 50 anys. Per últim, serà important en quin moment de la transició està la persona en el moment precís d'inserció laboral.

El **país d'origen i la situació administrativa legal** influirà, ja que el fet de no tenir nacionalitat dificulta encara més els processos de canvi de nom o de sexe en la documentació del país de residència.

El **nivell d'estudis** es veu influït pel fet de ser trans, ja que la trajectòria formativa es pot haver vist truncada per episodis d'assetjament que hagin portat a l'abandonament escolar. Això no obstant, la formació professional és un factor protector que implica nivells d'ocupabilitat més elevats.

La **posició socioeconòmica**, malgrat que no és un factor rellevant específic de les persones trans, té un impacte molt gran en les condicions de la transició de gènere.

L'existència d'una **xarxa de suport**, familiar o social, és un element notable perquè l'inici d'una transició de gènere és un moment de fragilitat i, en cas que aquesta xarxa manqui, pot suposar un escull important per a la persona fins al punt que comporti l'abandonament dels estudis o el dissentiment de la feina.

Testimoni

Compartim el testimoni de n'Alistair Montes, participant del programa Transocupació de Barcelona Activa:



<https://www.youtube.com/embed/DQeNhpaPSy4?controls=1>

2.8 Necessitats en l'àmbit de la inserció sociolaboral

Les **necessitats** que s'han de considerar des dels projectes d'inserció les categoritzarem en cinc àrees: orientació, formació, transversals, inserció, comunitària i conscienciació a les empreses.

2.8.1 Àrea d'orientació

L'**àrea d'orientació** fa referència a necessitats relacionades amb la definició d'un objectiu professional i d'alternatives laborals, així com amb el disseny d'un pla de millora de l'ocupabilitat. La definició de l'objectiu laboral implica necessitats en relació amb l'autoconeixement (interessos, motivacions, competències disponibles, trets de personalitat, entre d'altres), el coneixement del mercat laboral (factors externs de l'ocupabilitat), l'oferta formativa existent (formació professional del sistema educatiu i de l'àmbit laboral)... Per factors com els anteriors, el disseny d'un pla de millora de l'ocupabilitat ha d'implicar la necessitat de definir les accions necessàries per millorar la situació d'ocupabilitat de cada cas personal i, en conseqüència, ha de permetre una presa de decisions el màxim informada possible.

L'àrea d'orientació amb el desenvolupament de competències d'identificació prendrà una importància vital quan acompanyem a persones joves, majors de 45 i aquelles que faci un temps que estan allunyades del mercat laboral, així com les persones migrades.

Com a professionals de la integració social hem d'**aplicar la perspectiva de gènere i multicultural** en els processos d'inserció. Per tant, cal estar alerta als prejudicis i estereotips per evitar orientar les persones immigrades als sectors i les feines preestablerts, ni les dones a les feines vinculades a un gènere, normalment el sector de serveis i de cura de les persones.

2.8.2 Àrea de formació

L'**àrea de formació** aglutina necessitats vinculades amb el desenvolupament de competències tècniques (formació professional), així com de competències instrumentals bàsiques i específiques (GES, aprenentatge de llengües, competències digitals, llengües estrangeres...).

Caldrà incidir en aquesta àrea quan treballem amb persones que presentin baixa qualificació, sigui quin sigui el col·lectiu amb el qual es relacionin. Prioritzarem la formació professional, ja sigui del sistema educatiu, de l'àmbit laboral o a partir de l'acreditació de competències professionals. També serà un recurs interessant l'adquisició d'experiència laboral a partir de pràctiques no laborals.

Quan atenem el col·lectiu de persones immigrades que tinguin estudis en el país d'origen, cal tenir en compte la seva necessitat d'homologar titulacions. Tanmateix, a causa de la durada d'aquest tràmit, molt sovint aquestes persones també hauran de fer formacions que els permetin entrar en el mercat laboral amb garanties. El professional de la inserció haurà de conèixer els requisits d'accés a aquestes formacions.

2.8.3 Àrea de transversals

L'**àrea de transversals** és l'àmbit en què s'atendran necessitats relacionades amb les competències transversals de relació i d'afrontament que estiguin vinculades amb el desenvolupament d'habilitats socials, emocionals i de comunicació, així com la capacitat de treballar en equip, resoldre problemes, adaptar-se a nous entorns...

Aquesta àrea tindrà un pes especial en aquelles persones que presentin dificultats i no siguin prou hàbils davant determinades situacions que es poden donar amb relació a l'objectiu laboral que es plantegen, o bé davant del procés de recerca activa de feina. L'adaptabilitat serà, per exemple, una competència d'afrontament a tenir en compte amb persones que fa molt de temps que estan desconnectades del mercat laboral i aquelles que havien concentrat una experiència llarga en un únic sector i aquest ha desaparegut o ha canviat les condicions laborals.

2.8.4 Àrea d'inserció

L'**àrea d'inserció** està focalitzada en aquelles necessitats relacionades amb la recerca activa de feina (fet que implica la planificació del procés de recerca de feina, l'ús de canals, eines i coneixement de les proves de selecció, etc.).

Amb aquelles persones que no tinguin cap experiència en el mercat laboral, que faci temps que n'estan desconnectades, que faci anys que estan en una mateixa empresa i s'hagin quedat a l'atur o que arribin a un país d'acollida, caldrà tenir en compte les competències de base **d'accés a l'ocupació**.

Una necessitat comuna a les persones que faci temps que estan allunyades del mercat laboral serà preparar-les per afrontar la recerca activa de feina, així com per explicar determinats períodes de la seva vida en els quals han estat distanciats del mercat laboral.

2.8.5 Àrea comunitària

L'**àrea comunitària** recull les necessitats que fan referència a la situació personal, les quals poden determinar la disponibilitat envers el procés d'inserció laboral i, en conseqüència, s'han d'atendre per reforçar que aquest tingui èxit. Aquestes necessitats, per tant, estan relacionades amb la competència de base instrumental de coneixement i ús de l'entorn i de la comunitat. En aquest sentit, s'hi inclouen respostes a necessitats bàsiques, a situacions administratives de la persona demandant, a l'accés a determinades prestacions o subsidis, a certificats de reconeixement de la seva situació, a l'assessorament legal, a la inscripció al SOC com a demandant d'ocupació, a l'ampliació de la seva xarxa social... Si s'inclouen aquestes necessitats, és possible que s'hagi de fer la derivació de la persona a altres serveis i recursos assistencials per donar resposta a les seves necessitats. Des de l'entitat d'inserció caldrà fer el seguiment de la persona en aquests serveis.

Dins d'aquesta àrea, amb el col·lectiu de persones amb discapacitat es poden contemplar actuacions amb la família per assegurar el seu suport en el procés d'inserció sociolaboral.

2.8.6 Conscienciació a les empreses

L'**àrea de conscienciació a les empreses** pretén recollir necessitats vinculades a factors estructurals de l'ocupabilitat com el trencament d'estereotips i prejudicis vinculats a col·lectius o persones en situació d'atur. Aquestes necessitats s'inclouran directament en l'àmbit de col·laboració amb les empreses i no en

l'acompanyament a les persones demandants, ja que, com hem vist prèviament, les persones no poden modificar individualment els factors estructurals que condicionen la seva ocupabilitat.

Estereotip i prejudici

L'estereotip són creences socials associades a una categoria social o a un col·lectiu, sense base científica, les quals provoquen prejudicis i els justifiquen. D'altra banda, els prejudicis són una actitud i, per tant, una conducta generalment negativa cap a determinades persones, que és originada pel fet que pertanyen a determinades categories socials i no pas a les seves característiques o actuacions individuals.

Si les persones seleccionadores d'un procés de selecció consideren que un determinat col·lectiu presenta dificultats insalvables per poder treballar (estereotip), no contractaran a cap persona que pertanyi a aquest col·lectiu (prejudici) a causa de l'estereotip que en té.

Aquelles persones amb més vulnerabilitat social i amb uns nivells molt baixos d'ocupabilitat probablement han d'entrar en el mercat protegit a través d'empreses d'inserció o d'ofertes procedents dels projectes de col·laboració amb empreses que el dispositiu d'inserció hagi pogut aconseguir.

Per aconseguir aquesta última fita caldrà informar les empreses de les bonificacions fiscals per contractar a persones en risc d'exclusió social, així com oferir-los un suport, per part de l'entitat i un cop contractin la persona, per tal de reconduir situacions imprevistes i garantir l'èxit de la inserció laboral.

3. Projectes d'inserció sociolaboral

L'actuació d'un dispositiu o d'una entitat d'inserció sociolaboral es concreta i desenvolupa a partir de **projectes d'inserció laboral** amb la intenció de reduir les taxes d'atur d'un col·lectiu o d'un territori o de focalitzar-se en la millora de l'ocupabilitat de les persones que atén.

A la xarxa podem trobar diferents denominacions per referir-se al mateix fet: projecte, programa, recurs, eina, intervenció...

3.1 Planificació dels projectes d'inserció sociolaboral

Un projecte d'inserció es pot definir com un conjunt d'accions planificades, coherents i sistematitzades que es basa en l'acompanyament a la inserció laboral de les persones i que està lligat a un procés d'intermediació planificat que pretén apropar a aquestes persones demandants i a les empreses que cerquen treballadors.

Els projectes d'inserció parteixen de les **necessitats** a les quals volem donar resposta de les persones que atenem i de les empreses del territori. D'acord amb aquestes necessitats cal determinar uns objectius, una **metodologia** i unes accions. Per últim, serà imprescindible implementar-los i avaluar-ne el procés i els resultats obtinguts.

Aquests projectes d'inserció sociolaboral es porten a terme per un **equip interdisciplinari** que treballa dins del dispositiu. A més, per oferir una atenció integral i tenir més garanties d'èxit en l'execució dels projectes, haurem d'integrar el treball en xarxa amb altres serveis i recursos del territori.

Programa Làbora

Al vídeo següent veureu un exemple de programa d'inserció:



https://www.youtube.com/embed/_LB1aWlh96g?controls=1



3.1.1 Necessitats i objectius dels projectes d'inserció

Amb els projectes d'inserció es porten a terme processos d'intermediació entre, d'una banda, les persones demandants d'ocupació i, de l'altra, les ofertes del mercat laboral amb la intenció de trobar i satisfer les dues parts.

La detecció de necessitats és el que motiva la creació de projectes sociolaborals.

D'acord amb aquesta premissa, els projectes se centren en dos àmbits:

- l'acompanyament a les persones demandants.
- la col·laboració amb les empreses per cobrir els llocs de treball que oferten.

Contemplar aquests dos àmbits implica que, per tancar satisfactòriament els projectes d'inserció, s'ha d'aconseguir, com a mínim, un objectiu per a cadascun:

- En l'**acompanyament a les persones**, l'objectiu serà millorar l'ocupabilitat de les persones ateses, a partir del desenvolupament competencial, per tal que es puguin incorporar a un lloc de treball ajustat al seu perfil professional i el mantinguin en el temps.
- En la **col·laboració amb les empreses**, l'objectiu serà proporcionar-los persones idònies per ocupar els llocs de treball, que coincideixin el màxim possible amb el perfil professional requerit.

Si bé la persona demandant és una peça important del procés d'inserció, el mercat laboral i les empreses hi juguen un paper decisiu.

3.1.2 Metodologia dels projectes d'inserció

Tal com hem vist, els projectes d'inserció sociolaboral han de centrar-se en dos àmbits d'actuació.

En l'àmbit de la col·laboració amb les empreses, la metodologia estarà enfocada a l'**establiment de canals de comunicació i col·laboració** amb aquestes per crear una relació de *win-win* beneficiosa per a les dues parts.

En l'àmbit de l'acompanyament a les persones, la metodologia més estesa són els **itineraris personals d'inserció**. El disseny dels itineraris personals d'inserció s'articulen a partir d'unes fases i actuacions determinades que tenen com a finalitat que la persona pugui definir el seu projecte professional a partir de la concreció d'un objectiu laboral i la definició d'un pla d'acció centrat en el desenvolupament competencial.

3.1.3 L'equip interdisciplinari

L'equip interdisciplinari és un equip que treballa en un mateix projecte i que està format per diversos perfils professionals del mateix o de diferents àmbits, però amb diferents funcions i tasques assignades. L'equip ha de treballar de manera

A la Unitat 1 Context de la inserció laboral s'aprofundeix en l'establiment de canals de comunicació i col·laboració amb les empreses.

coordinada i col·laborativa amb la finalitat d'aconseguir els objectius del projecte d'inserció sociolaboral.

En els dispositius d'inserció els equips s'han de reunir de manera periòdica, normalment setmanalment o quinzenalment, per estudiar i revisar casos de manera conjunta o per consensuar actuacions de l'equip i millorar el servei (definició d'objectius, col·laboració amb les empreses i altres serveis i recursos locals, registres de l'expedient individual, acollida de persones al servei, banc d'accions per incloure en els itineraris personals d'inserció (IPI), metodologia d'accions individuals o grupals, tutorització del seguiment, derivacions, avaluació dels projectes...). Tot això, aportant cada professional el seu punt de vista, en funció del seu perfil professional i lloc de treball, per millorar l'actuació en cada cas i coordinar estratègies. A banda d'aquestes reunions més formals, l'equip pot coordinar el seu dia a dia a partir de reunions informals o l'intercanvi de correus electrònics, per exemple.

En un projecte d'inserció sociolaboral, en funció del col·lectiu que atensem i del dispositiu on ens ubiquem, podem trobar: la persona inseridora laboral, la tutora que té assignada diferents casos, la tècnica de formació, la intermediadora laboral, la prospectora d'empreses, la formadora, les assessores jurídiques, les administratives, la dinamitzadora del club de feina... Aquests rols poden ser ocupats per persones titulades en psicologia, teràpia ocupacional, educació social i integració social, entre d'altres.

3.1.4 El treball en xarxa

En les entitats i projectes d'inserció sociolaboral que atenen persones amb especials dificultats que requereixen una atenció integral és important i molt recomanable la creació d'aliances entre els diversos agents del territori, siguin de titularitat pública o privada. Aquesta aliança o col·laboració és el que s'anomena *treball en xarxa*.

Aquesta coordinació pot tenir com a finalitat: concretar accions de casos compartits, derivar casos, compartir informacions i recursos, fer difusió de l'existència de projectes, serveis o accions específiques, contribuir a la sensibilització, compartir ofertes de feina o necessitats de les empreses...

Alguns exemples d'agents específics amb els quals es poden coordinar els dispositius d'inserció són els agents de desenvolupament local d'ajuntaments, els serveis socials d'ajuntaments, els centres d'atenció a dones, els centres de salut bàsica o especialitzats, els instituts i centres d'educació de persones adultes, els centres de formació per a l'ocupació, els serveis per a persones immigrants i nouvingudes, entre d'altres. No es pretén que la coordinació sigui amb tots i cadascun d'aquests agents de manera indiscriminada, sinó que, en funció de la demanda i necessitats de la persona atesa, s'hauran de dissenyar coordinacions amb uns o altres.

3.2 La col·laboració amb les empreses

La col·laboració amb les empreses serà necessària per conèixer de primera mà alguns dels factors estructurals de l'ocupabilitat, així com tenir elements per poder influir en aquests.

3.2.1 Planificació de la relació amb les empreses

El primer pas en l'establiment de canals de comunicació i col·laboració amb les empreses és la **prospecció** del mercat laboral. Fer prospecció significa analitzar les característiques i les necessitats d'un territori determinat.

L'establiment de canals de comunicació i col·laboració amb empreses s'explica en la unitat 1.

En **línies generals**, la prospecció del mercat implica:

1. El coneixement de sectors i ocupacions associats a un territori.
2. La detecció dels perfils que requereixen i necessiten les empreses.
3. El coneixement de la situació concreta dels sectors d'activitat, les inquietuds de les persones amb càrrecs de responsabilitat a les empreses i la situació del mercat de treball.
4. La tipologia d'ocupació que creen, per exemple, pel que fa a contractes i salaris.
5. El ritme de creació de llocs de treball per part de les empreses, una aproximació a la quantitat de treballadors que s'incorporen al llarg de l'any.
6. De quina manera, i amb quins recursos accedeixen les empreses al personal que contracten: anuncis, empreses de selecció, ETT, oficines de treball de la Generalitat, coneixences personals...
7. La possibilitat que tot això es concreti en llocs de treballs disponibles, sigui a curt termini o de manera immediata, com a mecanisme d'activació de les accions d'intermediació.
8. La detecció de l'adequació de les accions d'orientació i formació que s'han fet amb les persones demandants a les necessitats que presenten les empreses.
9. Els coneixements i informació que aquestes empreses disposen de les característiques i necessitats dels col·lectius amb els quals treballem.

El fet que la majoria d'empreses gestionin les ofertes sense establir contacte amb les entitats d'inserció no té conseqüències destacables quan es treballa amb persones sense dificultats afegides; però pot traduir-se en **exclusió laboral** quan les persones demandants formen part de col·lectius amb especials dificultats per

trobar feina: amb diversitat funcional, joves sense experiència, dones víctimes de violència de gènere, en risc d'exclusió social...

Per aconseguir que les empreses del territori que tenen vacants coneguin els beneficis de col·laborar amb entitats d'inserció per cobrir aquestes vacants contractant persones amb dificultats d'inserció amb les quals treballem, caldrà planificar les accions següents: difusió i contacte, negociació i tancament d'acords, i fidelització.

La consecució d'aquesta col·laboració amb les empreses ens permetrà:

- Oferir una **orientació** més ajustada a la realitat laboral de les persones ateses en el nostre dispositiu.
- Incrementar les possibilitats d'inserció del col·lectiu amb què treballem a partir de la **intermediació**. Aquest increment serà causat per dues actuacions: la sensibilització de les empreses per trencar estereotips i prejudicis respecte al col·lectiu amb què treballem; i l'apropament de les ofertes de feina de les empreses amb què col·laborem a les persones que atenem.

Perquè aquesta col·laboració pugui mantenir-se en el temps caldrà procurar que la satisfacció de l'empresa sigui elevada, trobant la persona que millor s'ajusti al perfil professional del lloc de treball i oferint-ne un seguiment. Aquest seguiment beneficiarà a la persona, que se sentirà acompanyada, i a l'empresa que gaudirà de la figura d'un professional que podrà mediar o reconduir determinades situacions.

3.3 L'acompanyament a les persones demandants

La proposta d'acompanyament que fa una entitat a una persona amb dificultats d'inserció, tenint en compte la seva individualitat i característiques, fins que aconsegueix una feina i és capaç de mantenir-la, es coneix com a itinerari d'inserció o **itinerari personalitzat d'inserció (IPI)**.

L'eix conductor dels itineraris d'inserció és l'**orientació**, ni la directivitat ni la imposició.

Per garantir que els IPIs es fonamenten en l'orientació cal definir els principis d'actuació que ha de tenir present el tècnic i la tècnica d'inserció al llarg del seu desenvolupament, les estratègies que haurà de fer servir en el desenvolupament de les entrevistes, la documentació o expedient que es genera al llarg del procés, així com les fases d'aquests itineraris.

3.3.1 Els itineraris personals d'inserció

Si els projectes d'inserció s'adrecen a un determinat col·lectiu o col·lectius, els itineraris personals d'inserció, en canvi, focalitzen el treball en cada cas particular, és a dir en cada persona que atenen.

La següent definició ens permet conceptualitzar els itineraris:

"S'entenen per itineraris integrals d'inserció de col·lectius vulnerables els projectes que executen acompanyament a processos d'ajuda individual, personalitzada i integral, en els quals la persona, mitjançant diferents actuacions, construeix un projecte professional que integra les necessitats personals amb les exigències socials, amb l'objectiu final d'incorporar-se al mercat de treball de manera regular."

Itineraris integrals d'inserció laboral per a l'ocupació de col·lectius vulnerables 2017-2018.

Servei d'ocupació de les Illes Balears.

Aquesta definició ens convida a aprofundir en diferents aspectes dels IPIs, com els principis d'actuació que els vertebrin, les estratègies a aplicar al llarg de les entrevistes que hi tenen lloc, la documentació que s'hi posa en joc o la planificació dels itineraris a partir d'unes fases i actuacions.

Com es recull a la definició anterior, s'espera que la persona demanant doti de sentit el seu IPI i acabi convertint-lo el seu *propi projecte professional*.

Aquest projecte professional propi girarà entorn de tres elements claus: la **definició de l'objectiu professional**, l'establiment del **pla de millora de l'ocupabilitat** per a l'assoliment de l'objectiu definit i el **desenvolupament competencial**, que permetrà la millora de l'ocupabilitat.

3.3.2 Principis d'actuació en els itineraris personals d'inserció

En els Itineraris personals d'inserció caldrà tenir en compte un seguit de principis. En funció del col·lectiu amb què treballen, haurem de donar més força a uns principis o a uns altres:

Entrevistes

La tècnica més utilitzada per fer l'acompanyament i el seguiment en els IPIs és l'entrevista individual.

- **Procés:** no es tracta de dur a terme accions aïllades, ni una suma d'aquestes, sinó d'iniciar un procés coherent que porti la persona cada cop més a prop de la seva plena integració social i laboral.
- **Personalització:** les característiques personals i professionals de cada persona, els seus interessos i expectatives fan que cada procés sigui únic, ja que s'haurà d'adaptar el temps i el tipus d'intervenció a les necessitats de cada persona, per tant, la resposta serà individualitzada.

- **Bidireccionalitat:** no és un recorregut lineal sinó que interacciona amb l'entorn i amb els aprenentatges que realitza la persona, per la qual cosa cal adaptar la intervenció als canvis que es vagin produint.
- **Tutorització:** al llarg del procés es faran totes les **entrevistes individuals** amb la persona demandant que siguin necessàries amb l'objectiu d'orientar-la. És important que la persona se senti acompanyada i recolzada sense caure en el paternalisme. Serà necessari actuar de manera respectuosa amb les històries vitals de les persones demandants sense jutjar i respectant el dret d'autodeterminació de les persones.
- **Confidencialitat:** és cabdal respectar la Llei 3/2018, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals de l'estat espanyol, així com el Reglament General de la Protecció de Dades de la Unió Europea. No podem compartir les dades ni la informació que recollim de les persones amb les quals treballem amb tercers persones sense el seu consentiment.
- **Participació:** cada persona és la veritable protagonista del seu itinerari d'inserció i és **ella mateixa qui ha de prendre les decisions** que consideri més oportunes per assolir el seu objectiu professional, comptant, per descomptat, amb la informació adient per part del professional.
- La **responsabilitat** de la intervenció cal que, a poc a poc, vagi sent assumida per la persona demandant, per tal d'afavorir la seva autonomia i propiciar que sigui capaç de continuar la seva trajectòria per si mateixa, evitant dependències que no són convenients ni per a la persona demandant ni per al professional.
- **Normalització:** les accions plantejades en l'itinerari han d'utilitzar els recursos normalitzats de l'entorn i han d'estar enfocades cap al **mercat de treball local**, sense perdre de vista que es busca posar en contacte l'oferta i la demanda del mercat laboral.

* **Perspectiva de gènere i multicultural:** és important prendre consciència que tant el gènere com la immigració són constructes socials que generen uns estereotips sobre com s'espera que es comporti un noi o una noia, o algú local 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 de 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.

A partir de les característiques esmentades, s'entén que no totes les persones passaran per les mateixes accions ni rebran la mateixa informació; per tant, l'itinerari es farà de forma **individualitzada** en funció del projecte professional definit per cadascú.

3.3.3 Entrevistes en el marc dels itineraris

Al llarg de l'itinerari personal d'inserció s'articulen un seguit d'entrevistes que permetran fer l'acollida, el seguiment i la presa de decisions al llarg del procés d'inserció de la persona demandant. D'acord amb el resultat de les entrevistes, es podrà mantenir, ajustar o modificar l'itinerari establert a partir dels objectius proposats.

En aquestes, s'haurà de tenir en compte una sèrie de premisses que han de possibilitar que les entrevistes siguin operatives i ofereixin confiança a la persona, alhora que es mantingui la **distància òptima** entre demandant i professional.

L'entrevista s'estructura o divideix en tres passos: la **preparació**, l'**execució i registre** i la **valoració**, que ha de culminar en una detecció de necessitats acurada i encertada o uns acords. És important donar a cadascun dels passos la importància que es mereix, ja que són igualment importants i complementaris entre si.

En primer lloc, cal fer referència als aspectes relacionats amb la **preparació de l'entrevista**, que es pot concretar en l'espai físic on es durà a terme, la durada i l'estructura o el disseny.

L'**espai físic** on es durà a terme l'entrevista ha de ser còmode, amb unes característiques adients pel que fa a **llum, temperatura i ordre**.

És important que l'espai garanteixi una total **privacitat**. És millor no atendre trucades telefòniques, visites, ni permetre interrupcions de cap mena. Cal estar atent a no crear "barreres comunicatives", com ara una taula de despatx, però també s'ha de tenir en compte no traspasar la "distància de seguretat" que necessita la persona per no sentir-se agredida per una proximitat excessiva del professional.

La **durada de l'entrevista** sempre ha de ser limitada. Cal ser puntuals a l'hora d'iniciar-la i finalitzar-la, fixant una durada determinada, que en general anirà dels quaranta-cinc als seixanta minuts. Una entrevista molt curta genera sensació d'haver-se quedat amb assumptes sense expressar, cosa que es pot traduir en angoixa o ansietat en l'usuari, mentre que una entrevista excessivament llarga tendeix a provocar avorriment, cansament o desinterès.

Pel que fa a l'**estructura o disseny** de l'entrevista cal tenir en compte els aspectes següents:

- Ha d'estar planificada per no acabar sent una recollida d'informació caòtica i desestructurada.
- És convenient comptar amb uns protocols o instruments adients on recollir la informació.

- El contingut s'ha d'ajustar a les característiques de la persona que tenim davant; seria absurd centrar-se en l'experiència laboral o formativa d'una persona que busca la seva primera feina o acaba de finalitzar l'ensenyament secundari obligatori (ESO).
- Cal evitar que un disseny excessivament estructurat acabi semblant un interrogatori. És cert que hi ha qüestions que només es poden respondre de manera "tancada" –dades personals, llocs on s'ha estudiat–, però moltes altres dades es poden obtenir en el context d'una conversa. El tipus d'entrevista més adient és l'anomenada entrevista semiestructurada.
- Serà convenient que l'entrevista es focalitzi en les potencialitats de la persona i no se centri únicament en les mancances per evitar caure en el desànim o la desmotivació.

En segon lloc, ens haurem de plantejar el rol comunicatiu que ha de tenir la persona tècnica en l'**execució i registre de l'entrevista**.

No hem d'oblidar que la persona que es disposa a començar un procés d'inserció pertany a un grup amb especials dificultats d'inserció i, per tant, està en una posició de vulnerabilitat que cal tenir en compte.

Una de les primeres premisses que cal tenir en compte és la relacionada amb l'**escolta**.

Una bona escolta ha de permetre que la persona usuària s'expressi en el marc del contingut de l'entrevista que hem preparat. Per aconseguir-ho hem de generar un **clima de confiança** en què la persona percebi que es vol escoltar allò que vol dir i se senti còmoda a l'hora de parlar. Per generar aquest clima, a més de les característiques físiques a les quals hem fet referència, cal que el tècnic o la tècnica centri la seva atenció en el contingut de l'entrevista i en allò que la persona ens explica.

Si al llarg de l'entrevista tenim preguntes, **no hem d'interrompre**, cal deixar que la persona s'acabi d'explicar per formular-li la pregunta que volem. Les preguntes han de ser clares i ajustades a allò que ens està explicant, ja que fer-li preguntes en relació amb el que ens està explicant és una bona manera d'expressar el nostre interès per allò que ens diu i pot ajudar que la persona se senti protagonista.

En el transcurs de les entrevistes serà important que la persona professional tingui **control sobre les pròpies emocions**. Ha de saber filtrar les sensacions i impressions que li puguin despertar la persona atesa, ja sigui en relació amb el propi compromís amb el treball que s'està realitzant o amb l'àmbit personal. Per últim, cal evitar discussions o crítiques en el moment de l'atenció. Els espais per a la discussió cal preparar-los.

Cal tenir en compte que **algunes preguntes poden resultar incòmodes** per a la persona i, per tant, s'ha d'actuar de manera respectuosa quan es demani informació sobre segons quins aspectes. És important també valorar prèviament si és realment necessari preguntar segons quines coses en la primera entrevista o es pot anar recollint aquesta informació un cop la persona demandant tingui més confiança i s'hagi establert un compromís més ferm.

Detalls en l'escolta

Al llarg de l'entrevista, i especialment en l'entrevista inicial, s'han de recollir un seguit de dades. El fet de consultar i d'escriure al registre de l'entrevista cada comentari que la persona explica pot incomodar-la i ser un limitador de la comunicació. Com a professionals, cal entrenar-se en l'ús dels registres per conèixer-los i facilitar una comunicació més fluida.

Pot passar també que davant d'alguna pregunta **la persona es negui a respondre**. Cal respectar-ho. Probablement, com s'ha apuntat anteriorment, quan la persona se senti més confiada, acabarà proporcionant la informació que ens ha negat en un principi. Evitar el conflicte i l'enfrontament són condicions imprescindibles per poder establir una bona relació amb la persona usuària.

Per últim, caldrà fer una **anàlisi i valoració** de les dades obtingudes en l'entrevista, les quals en funció de la fase de l'itinerari en què ens trobem ens podran portar a continuar, a ajustar o a plantejar noves actuacions amb la persona.

3.3.4 L'expedient personal

Al llarg d'un procés d'inserció es van compilant i generant documents. La informació que contenen s'ha de recollir de manera sistemàtica i endreçada, a fi de poder-hi accedir de manera senzilla i ràpida quan sigui necessari. El recull de documentació de l'usuari és l'anomenat **expedient personal**. Aquest expedient acompanyarà la persona demandant al llarg del seu itinerari personal d'inserció i serà arxivada al final d'aquest, per poder-la consultar si escau.

Encara que aquest expedient ha pres un format físic, amb carpetes i arxivadors, actualment la gran majoria de dispositius d'inserció opten per l'ús dels expedients digitals, organitzant i classificant la documentació de cada projecte i persones ateses en carpetes en un servidor propi o en el núvol.

No cal dir que la informació recollida en l'anomenat expedient personal ha de ser tractada amb el màxim respecte i la màxima **confidencialitat**.

L'expedient personal ha de contenir, com a mínim, la **informació** següent:

1. Informe de derivació, si la persona ve derivada.
2. Registre, si escau, de l'entrevista d'acollida.
3. Contracte de compromís.
4. L'entrevista inicial o ocupacional.
5. Protocol d'anàlisi de l'ocupabilitat i detecció de necessitats.
6. Registre del projecte professional.
7. Tota la documentació referent al seguiment de la persona usuària i el seu projecte professional: tutorització, control d'assistència, seguiment del projecte, entrevistes o trobades consensuades i protocol de derivació, si escau.
8. Protocol de seguiment a l'empresa, si escau.
9. Informe final o de tancament.

10. La documentació que ens hagi lliurat la persona usuària: curriculum vitae, informe de vida laboral i, en general, tota aquella documentació que pugui resultar útil.

Cada entitat o dispositiu d'inserció tindrà els seus propis models de documents, en funció de les persones que atén (característiques, edat, col·lectiu de pertinença...), i dels diversos projectes o accions a desenvolupar; **no hi ha una documentació estandarditzada.**

3.3.5 Fases d'actuació dels itineraris personals d'inserció

A partir de l'experiència i de les propostes de diferents entitats com la Fundació SURT, la Fundació Tomillo i les entitats catalanes d'acció social (ECAS), s'exposa l'estructura bàsica d'un itinerari personalitzat d'inserció:

1. **Fase inicial.** És el punt de partida de l'itinerari d'inserció. En aquesta fase té lloc l'accés, l'acollida i la presentació del servei, així com l'entrevista inicial i l'anàlisi de l'ocupabilitat. Un cop es fa l'acollida i presentació del servei, s'ha d'arribar a un compromís per part de la persona demandant i un pacte inicial de les condicions en què es desenvoluparà el procés d'inserció.
2. **Fase de treball.** Moment en què es dona el gruix del procés d'inserció i on es desenvolupa el projecte professional a partir d'accions per a la definició de l'objectiu laboral, accions per l'establiment d'un pla d'acció per a la millora de l'ocupabilitat i accions per al desenvolupament de competències tècniques, de base o transversals que permetin l'assoliment de l'objectiu. Caldrà confirmar el compromís de la persona usuària. En aquesta fase tindran lloc diverses entrevistes que permetin fer el seguiment i l'orientació del procés ajustant o revisant el projecte professional. També es poden donar derivacions a altres recursos i serveis per atendre necessitats que des de l'entitat no es puguin cobrir. Si la persona fa pràctiques o signa un contracte amb una empresa, es podrà fer un seguiment amb aquesta.
3. **Fase de tancament.** Quan s'assoleixen els objectius del pla d'acció de l'itinerari és el moment de tancar-lo. S'avaluen el procés i els resultats dels diferents àmbits.

Cal tenir en compte que cada entitat o projecte d'inserció definirà unes fases i actuacions diferents.

A la taula 3.1 es presenta un resum de les fases, accions i documents que es posen en joc al llarg d'un itinerari personal d'inserció.

TAULA 3.1. Resum de les fases, accions i documents d'un itinerari d'inserció

Fases	Accions a dur a terme	Documentació corresponent
Fase inicial	1. Accés al servei	Creació o obertura de l'expedient personal / informe de derivació
	2. Acol·lida i presentació del servei	Contracte de compromís
	3. Entrevista inicial	Registre de l'entrevista inicial
	4. Anàlisi de l'ocupabilitat i el seu diagnòstic	Model d'anàlisi de l'ocupabilitat i detecció de necessitats
Fase de treball	5. Definició del Projecte professional	Registre de projecte professional i cronograma, segons el cas
	6. Derivacions	Registre de derivació, si escau
	7. Seguiment al dispositiu	Document de tutorització
	8. Seguiment a l'empresa, si escau	Registres de valoració de l'empresa
Fase de tancament	9. Tancament del cas i avaluació des de diferents dimensions: demandant, empresa i dispositiu.	Informe final del cas (o de baixa, voluntària o forçada, si es dona el cas) i qüestionaris de satisfacció

Altres maneres d'organitzar els itineraris personals d'inserció

Cada entitat o dispositiu d'inserció determinarà les fases amb què dissenya els seus itineraris. A tall d'exemple, us presentem els itineraris personals d'inserció del Servicio Público de Empleo Andaluz:



<https://www.youtube.com/embed/h2ifxcs7aZ4?controls=1>

4. Avaluació dels projectes d'inserció sociolaboral

L'avaluació és un dels processos més importants i transcendents en els projectes d'inserció i cal que la seva implementació estigui **prevista i planificada** per endavant. No es pot deixar a l'atzar, precisament per la seva importància i transcendència.

4.1 Planificació de l'avaluació

En l'àmbit de la inserció sociolaboral, l'avaluació i el seguiment dels projectes constitueixen recursos imprescindibles i bàsics per tal d'**obtenir la informació** que faci possible conèixer i analitzar com es desenvolupen, a la pràctica, els processos d'inserció. Tenir la informació adient possibilita:

- Introduir factors o accions de correcció en la intervenció.
- Conèixer per què pot fracassar un projecte.
- Saber les causes que determinen l'èxit d'un projecte.

"La idea d'avaluar va íntimament lligada a la de planificar, programar o projectar. No té cap sentit elaborar un projecte si no es pensa a la vegada en la manera de comprovar a la pràctica com funciona, com es poden solucionar els problemes i les dificultats que inevitablement es produiran quan es desenvolupi, i en la manera de verificar, quan acabi, si s'han complert els objectius que es volien aconseguir."

Mille, J. M. (2015). *Manual d'elaboració i avaluació de projectes*.

Quan, com a professionals, hem d'avaluar un projecte d'inserció, cal que tinguem clar per què avaluem, què hem d'avaluar, quan, com i amb quins instruments ho hem de fer. També serà necessari determinar de quina manera haurem de recollir i reflectir els resultats obtinguts i, si escau, les propostes de millora.

4.1.1 Per què avaluem?

La resposta a la qüestió, **per què avaluem?**, té un cert component intuïtiu: avaluem perquè l'avaluació ens permetrà **obtenir dades i informació objectiva i fiable** que ens permetrà emetre una valoració sobre tot el que forma el projecte d'inserció.

L'avaluació no és una finalitat per si mateixa, sinó que té com a objectiu **contribuir a la presa de decisions** per tal de millorar, modificar o, en el pitjor dels casos, suspendre un projecte d'inserció.

Els motius de per què avaluem el constitueixen els mateixos **objectius de l'avaluació**:

1. Comprendre i analitzar les causes que determinen la satisfacció, major o menor, en la manera com es desenvolupa el projecte, és a dir, en quina mesura s'assoleixen les fites i els objectius que ens hem proposat.
2. Identificar les dificultats, tant les que s'han previst com les imprevistes, i que poden dificultar, i fins i tot impedir, l'assoliment dels objectius proposats.
3. Afavorir la presa de decisions sobre la posada en marxa, la continuïtat, l'ampliació, les modificacions o la finalització del projecte d'inserció.
4. Comprendre els processos que expliquen i argumenten els èxits i els fracassos del projecte, i d'aquesta manera possibilitar la comprovació i la recerca d'estratègies d'intervenció.

Les decisions que s'han d'adoptar en funció dels resultats de l'avaluació poden implicar haver de modificar aspectes determinats del projecte al llarg del seu desenvolupament: canvis en la recollida de dades, en els objectius operatius, en la metodologia de les activitats, en el temps de durada, en la manera de fer el seguiment i, fins i tot, en la tipologia d'empreses amb què es busca col·laborar.

4.1.2 Quan avaluem? Les fases i funcions de l'avaluació

A l'hora d'avaluar un projecte d'inserció sociolaboral, un dels punts a tenir en compte és la **perspectiva seqüencial**, és a dir, en quines fases s'haurà d'engegar el procés d'avaluació. Cadascuna de les fases té una funció específica:

1. L'**avaluació inicial** té una funció diagnòstica. És bàsica per saber des d'on es parteix, tant pel que fa al mateix dispositiu, com a les persones usuàries o al context que ens envolta. Tenir aquesta informació, facilitarà la planificació dels itineraris personalitzats o del tipus de relació que hem d'establir amb les empreses.
2. L'**avaluació de seguiment o formativa** té una funció reguladora. Es porta a terme al llarg del procés d'implementació del projecte i la seva finalitat és identificar els errors i les dificultats per posar en marxa els recursos necessaris per superar-los i seguir endavant adequant la intervenció sociolaboral. Permetrà anar ajustant l'acompanyament que s'ofereix a les persones i el tipus de relació i serveis oferts a les empreses.

3. L'**avaluació final** té una funció de coneixement dels resultats o l'impacte del projecte. Té com a objectiu saber si s'han assolit els objectius plantejats en els itineraris personals d'inserció o d'intermediació amb les empreses.

4.1.3 Què avaluem? El procés i els resultats

Quan es posa en pràctica un projecte d'inserció, cal avaluar el procés i els resultats. Tot i que en parlar d'avaluació ens ve al cap el resultat final, cal tenir cura del seguiment i del control del **funcionament quotidià** del projecte d'inserció a tots nivells, l'anàlisi del seu desenvolupament i la verificació contínua dels compliments dels objectius i previsions que es van fer quan se'n va fer el disseny.

Fer l'avaluació de tot el procés d'inserció és fer una recollida de dades, sistemàtica i estructurada, sobre tots els aspectes i dimensions que es volen avaluar i la posterior interpretació o anàlisi. Això permetrà tenir una idea clara de quines accions, si escau, cal posar en funcionament per poder introduir els elements de correcció necessaris.

Dins de l'avaluació del procés es poden avaluar diverses **dimensions**. Segons com es vulgui abordar l'avaluació, podem escollir unes dimensions o unes altres. A tall d'exemple, podem avaluar les següents dimensions:

- La implementació del projecte d'inserció sociolaboral.
- El seguiment dels itineraris personals d'inserció, de les accions programades i de les actuacions amb el teixit empresarial.
- La temporització.
- Els destinataris, és a dir, les persones demandants i les empreses col·laboradores.
- L'organització i el funcionament intern.
- La comunicació i la dimensió comunitària.

S'entén per **implementació** el conjunt d'accions, gestions i tasques realitzades i de les persones implicades per poder disposar amb seguretat dels mitjans i els recursos que faran possible el projecte d'inserció.

Pel que fa a la implementació és important tenir en compte com s'ha posat en marxa el projecte, si hi ha diferències significatives entre el desenvolupament "real" i el previst quan es va fer dissenyar, si s'han fet tasques de preparació i motivació de les persones ateses i de les empreses col·laboradores i si es disposa dels recursos necessaris.

El **seguiment** de les activitats fa referència al procés continu de registre, recopilació, mesurament, processament i anàlisi quantitativa i qualitativa d'informacions relatives als diversos aspectes de les activitats que implica un projecte d'inserció.

Fer un correcte seguiment de les activitats possibilita detectar, de manera precoç, possibles disfuncions en l'execució del projecte, per tal d'introduir elements correctors, així com comprovar si s'estan complint les etapes del projecte d'inserció i assolint els objectius. A tall d'exemple, es poden formular, entre d'altres, les preguntes següents:

- S'estan fent les activitats previstes en el temps previst?
- S'han incorporat activitats no planificades en el disseny inicial?
- Amb quines dificultats ens estem trobant?
- Quin és el nivell de satisfacció i d'implicació de la persona?

La **temporalització** ens informa sobre el compliment dels diversos objectius en el temps planificat. És una dimensió que es pot analitzar o avaluar de manera separada o juntament amb el seguiment de les activitats, incloent-hi la variable temporalització. Si es decideix fer una avaluació per separat, és interessant veure i comprovar en què s'ha ocupat el temps i si les hores, els dies o els mesos planificats són suficients per a cada activitat.

Els **destinatari del projecte** són una dimensió vital. En un itinerari d'inserció personalitzat (IPI) s'ha de partir sempre d'una detecció de necessitats molt acurada que ha d'incloure aspectes personals i competencials i l'avaluació ens ha de donar una informació sobre la influència que la implementació de l'itinerari va tenint en la persona. De la mateixa, ha de facilitar-nos informació sobre el manteniment o ampliació d'empreses col·laboradores i de noves formes de col·laboració. No val de res implementar projectes o itineraris que no generin un impacte positiu i una millora en les condicions sociolaborals de les persones a les quals van destinats.

Analitzar i avaluar **l'organització i el funcionament intern i el treball** suposa, en gran manera, autoavaluar-se. I això implica, entre d'altres, avaluar la idoneïtat de l'equip de treball, la dinàmica, el nivell de compromís, si efectivament hi ha treball en equip, si se saben delegar funcions i tasques en cas que sigui necessari, si les reunions són operatives, la comunicació interna, la manera de prendre decisions, l'estructura funcional, les normes i procediments que orienten l'organització i el treball...

La **comunicació i la dimensió comunitària** donen una visió tant de la pertinença de les tasques de promoció i difusió, com de la implicació i l'adequació del projecte d'inserció a la realitat i a les necessitats de l'entorn comunitari. Es tracta de dimensions que s'han d'aplicar sobretot en projectes col·lectius, i no tant en projectes individualitzats.

I si l'avaluació del procés ens permet revisar i analitzar el desenvolupament del projecte d'inserció, **l'avaluació dels resultats**, o avaluació final, ens permet comprovar on hem arribat des que vam posar-lo en marxa o, dit d'una altra manera, quins canvis s'han produït en la situació que va originar la necessitat d'implementació (dificultats d'un col·lectiu o grup d'incidència per inserir-se laboralment). En l'avaluació dels resultats o avaluació final cal tenir en compte dues dimensions, l'eficàcia i l'eficiència:

- L'**eficàcia** ens indica fins a quin punt els objectius del projecte s'han assolit i si les previsions s'han complert.
- L'**eficiència** és la relació entre el cost total de l'esforç (recursos i temps) invertit en el projecte i els resultats obtinguts (eficàcia). Quan es mesura l'eficiència d'un projecte és necessari comprovar el nivell d'aprofitament i optimització dels recursos i del temps emprat respecte als resultats finals i si es poden obtenir resultats similars amb menys esforç.

Un projecte d'inserció és **eficaç** quan els resultats són els esperats d'acord amb els objectius plantejats i és **eficient** quan des del punt de vista dels costos, a curt, mitjà o llarg termini, és rendible.

L'eficiència dels projectes d'inserció

Quan es parla d'eficiència dels projectes, cal plantejar-se si a llarg termini és més costós i sostenible invertir en projectes d'inserció (polítiques actives) o en subsidis (polítiques passives).

4.1.4 Com s'avalua? Metodologia, tècniques i instruments

En el moment d'avaluar un projecte, es recomana començar amb l'avaluació del procés, per introduir les millores o canvis pertinents mentre aquest està desplegant-se, i completar-la amb l'avaluació dels resultats, per verificar l'assoliment dels objectius.

Al llarg de l'avaluació trobarem la necessitat de fer servir tant una metodologia quantitativa i com una qualitativa.

L'**avaluació quantitativa** posa l'accent en l'estandardització i l'objectivitat. Fa servir mètodes estàndards per a la recollida de dades i l'anàlisi estadística de l'avaluació, és a dir, posa l'èmfasi en allò que és objectiu, observable i quantificable. Normalment, es fa servir per avaluar els resultats dels projectes d'inserció.

Exemple d'avaluació quantitativa

L'ajuntament d'un municipi ha posat en marxa un programa formatiu per tal de cobrir la demanda de treballadors en el sector d'atenció a les persones. Alguns indicadors quantitius adients serien:

- Nombre de persones participants en el projecte al començament.
- Nombre de persones que han acabat el projecte.
- Cost total dels recursos emprats en relació amb les previsions inicials.
- Nombre de contractes formalitzats un cop acabat el programa.

L'**avaluació qualitativa**, al seu torn, dona valor al context i a les dimensions humanes d'allò que es vol avaluar. Es basa en dades més subjectives i no "estandarditzables". S'orienta més als processos i no tant als resultats. Podríem dir que mesura actituds, conductes, valors, satisfacció...

Exemple d'avaluació qualitativa

S'ha portat a terme un projecte amb joves menors de 21 anys sense graduat en educació secundària obligatòria (GES) per acompanyar-los en la inserció al mercat laboral amb

l'assoliment d'un certificat de professionalitat o en el retorn al sistema educatiu a un CFGM mitjançant la superació de la prova d'accés. La Júlia, la tècnica en inserció, vol recollir la satisfacció dels participants amb el projecte, per la qual cosa ha dissenyat un qüestionari en el qual vol recollir informació sobre el **nivell de satisfacció**. Alguns exemples d'indicadors poden ser, entre d'altres:

- T'has sentit còmode en les activitats grupals?
- Tens la impressió d'haver aprofitat el temps a les sessions grupals?
- La durada de les sessions ha estat adient?
- Has tingut problemes (o quins problemes has tingut) per seguir les activitats del pla de treball?
- Consideres que tens més opcions de trobar una feina que abans d'iniciar el projecte?

Amb freqüència sorgeix el dubte sobre si és millor fer una avaluació de tipus qualitatiu o de tipus quantitatiu, i la resposta és òbvia: ambdues són **necessàries i complementàries**, ja que aporten informació cabdal tant dels processos com dels resultats d'un projecte d'inserció.

El que és important tenir en compte és **quan** hem d'utilitzar una tipologia o una altra en funció d'allò que vulguem avaluar, del tipus d'informació requerida i, sobretot, dels objectius de l'avaluació.

"Els mètodes qualitatius permeten l'anàlisi i estudi de casos particulars amb detall i profunditat. Els quantitius permeten conèixer dades de moltes unitats d'anàlisi, és a dir, permeten el tractament estadístic i l'extracció de conseqüències generalitzables."

Mille, J. M. (2015). *Manual d'elaboració i avaluació de projectes*, pàg. 58.

Tècniques de recollida de dades

Per portar a terme la **recollida de dades**, cal decidir quines tècniques i quins instruments s'empraran, així com les variables que cal tenir en compte.

Les **tècniques qualitatives** seran d'elecció quan es busqui quelcom més que una aproximació estadística o una recopilació de dades mesurable segons paràmetres numèrics. Se solen utilitzar per recollir dades sobre grups petits. Entre les tècniques qualitatives podem destacar les entrevistes obertes a agents de territori, persones i entitats participants en el projecte; l'observació directa; l'anàlisi de documentació; l'estudi de casos...

Les **tècniques quantitatives** utilitzen instruments estàndards que permeten mesurar resultats, opinions o reaccions de grups més grans. Els resultats solen ser més generalitzables i extrapolables. Algunes tècniques quantitatives són les enquestes de satisfacció, l'anàlisi estadística, les escales de mesura d'actituds i opinions, els registres d'observació...

Emprar una tècnica o una altra, o bé una barreja, dependrà del tipus d'informació que es necessiti. No obstant això, en la majoria dels casos convé entendre-les com a complementàries, ja que avaluar un projecte d'inserció des de diferents vessants permet obtenir més elements de judici.

Instruments i indicadors

En funció del tipus d'informació que es vulgui recollir o de les tècniques que s'utilitzaran, entre d'altres, es faran servir uns **instruments de registre de dades** o uns altres. Alguns exemples d'instruments de recollida de dades són els qüestionaris, les guies o registres d'observació, les pautes per a entrevistes...

En definitiva, un bon instrument de registre de dades ha de tenir les característiques següents:

- Ha de ser fàcil d'utilitzar.
- Ha de ser d'utilitat.
- Ha de recollir els registres imprescindibles.
- Ha de registrar únicament les variables necessàries per formular els indicadors que corresponguin.

Per la seva banda, els **indicadors** serveixen per mesurar si, i fins a quin punt, s'han aconseguit els canvis i les transformacions plantejades en la planificació del projecte d'inserció.

"L'avaluació s'entén com una activitat sistemàtica i continuada integrada dins del procés d'inserció que permet conèixer el treball que es va realitzant i modificar aquells aspectes que interfereixen o dificulten el bon desenvolupament del procés. L'element clau de l'avaluació són els indicadors. "

Fundació SURT.(2004) *Guia metodològica per a la inserció de dones*, pàg. 99.

"Un indicador és una xifra representativa d'una magnitud. És el resultat d'una mesura expressada en termes numèrics i és necessari que així sigui, ja que, quan una magnitud no pot expressar-se amb nombres, la informació sobre ella es torna "dubtosa". Un indicador és, per tant, una dada o un conjunt de dades que ajuden a mesurar objectivament l'evolució d'un procés o d'una activitat."

Diputació de Barcelona. (2014). "Quadre de comandament integral per a directius i directives", pàg. 26.

Seguint Marisa Soletó i altres (2004), en la formulació del conjunt d'indicadors cal tenir en compte els criteris següents:

1. Ajustat a la situació: els indicadors no tenen per què ser estàtics ni permanents. Si durant l'evolució del projecte es detecten que les necessitats d'informació canvien, caldrà elaborar nous indicadors que s'hi adaptin. També si es detecta que un indicador no respon a les nostres necessitats d'informació o que existeixen dificultats en la seva utilització caldrà canviar-lo per un altre més adequat.
2. Quantitat exacta: un elevat nombre d'indicadors ens pot complicar l'avaluació. Cal fer servir els indicadors que ens permetin recollir la informació que necessitem, ni més ni menys.

3. Mesurable: que sigui realista, ja que s'hi poden reflectir les dades necessàries, i és fàcil de mesurar.
4. Representatiu: abasta tots els aspectes de l'objectiu que pretén mesurar i els canvis que aquest implica.
5. Precís: està definit amb claretat, evitant ambigüitats sobre el que es vol mesurar i sobre la informació que es vol recollir.
6. Fiable: mesura amb precisió i sense error l'objectiu amb què es relaciona. Si dues persones fan servir aquest indicador en condicions similars, obtindran els mateixos resultats.
7. Factible: raonable en termes del cost de la recollida de dades i del calendari.

En l'avaluació d'un projecte d'inserció s'han de plantejar indicadors per a cadascun dels àmbits d'aquest: l'acompanyament en la inserció a les persones i la col·laboració amb l'empresa. Cada àmbit es podria desgranar a partir de les dimensions pertinents.

Respecte a l'acompanyament a través dels itineraris d'inserció, es poden plantejar indicadors com, per exemple:

- Percentatge d'accions realitzades o implementades en relació amb les accions programades.
- Grau d'assoliment del calendari previst (temporalització).
- Grau de participació dels usuaris a les activitats proposades.
- Grau de satisfacció dels usuaris respecte a l'acompanyament, les activitats proposades, el lloc de treball...
- Percentatge de demandants que realitzen una formació professionalitzadora.
- Percentatge de demandants que realitzen pràctiques professionalitzadores.
- Percentatge de demandants que aconsegueixen una feina a partir de les pràctiques professionalitzadores.
- Nombre de participants que aconsegueixen un certificat professional a partir de les accions del projecte.
- Nombre de participants que signen un contracte a l'empresa de treball.
- Percentatge de participants que aconsegueixen una feina i la mantenen durant 6 mesos o més.
- Percentatge de persones usuàries que abandonen el projecte.

Respecte a la col·laboració amb l'empresa, alguns indicadors d'exemple, poden ser:

- Nombre d'empreses participants.

- Grau de satisfacció de les empreses respecte a la formació inicial dels candidats proposats, al suport ofert pels tècnics, a la participació en el projecte...
- Percentatge d'empreses contactades que s'incorporen al projecte.
- Nombre de vacants ofertades per les empreses col·laboradores.
- Nombre de llocs de pràctiques ofertats per les empreses col·laboradores.

4.2 Recollida i difusió dels resultats de l'avaluació

Per donar rigorositat i evidències que sostinguin l'avaluació de qualsevol projecte, cal documentar-la i sintetitzar-la en un informe o memòria final que permeti compartir els resultats.

4.2.1 Documentar l'avaluació

Documentar l'avaluació és quelcom bàsic per al procés d'avaluació. Recollir evidències (reflexions, diaris de camp, enquestes de satisfacció, fotografies, vídeos...) de les accions que es realitzen permet analitzar-les i emetre valoracions. Les dades i la informació que es va recopilant en els processos de seguiment i d'avaluació dels projectes d'inserció sociolaboral es poden organitzar en **format físic** (paper) o **digital**.

Cal que l'equip es plantegi de quina manera organitzarà i enregistrarà la informació de l'avaluació per poder-la revisar i consultar quan sigui necessari. Probablement, la millor manera d'enregistrar i organitzar la documentació és fer-ho en format digital i en el núvol, ja que permet consultar-la diverses persones alhora i accedir a ella des de diferents dispositius.

4.2.2 Informe o memòria d'avaluació

Un cop s'ha fet l'avaluació i s'han obtingut uns resultats, s'ha analitzat la informació obtinguda i, si escau, s'han fet propostes de millora, és important garantir que, per una banda, els resultats han quedat recollits en un document per a futures consultes i, per una altra, que aquest document sigui operatiu i útil. En aquest sentit, l'Ajuntament de Barcelona fa unes recomanacions en referència a l'estructura del document i el seu contingut:

"L'informe final d'avaluació és un informe breu, clar i ben estructurat, que presenta els resultats, les conclusions i les recomanacions de l'avaluació de forma coherent i entenedora."

Ajuntament de Barcelona. (2016). *L'informe d'avaluació dels projectes d'atenció grupal*, pàg. 16.

L'informe d'avaluació es pot anomenar també memòria. L'elecció d'una nomenclatura o una altra depèn de l'entitat.

Respecte a l'estructura els informes o memòries d'avaluació hauran d'incloure els següents apartats:

1. **Les dades del projecte:** nom, durada, abast territorial...
2. **Un resum executiu:** el resum executiu ha de recollir i sintetitzar els punts fonamentals de l'avaluació i ha de poder ser llegit de forma independent. Ha de ser breu –una o dues pàgines–, i preferiblement estructurat en forma de punts per facilitar-ne la lectura. Ha de contenir una síntesi de la descripció del projecte, síntesi dels resultats i síntesi de les propostes de millora.
3. **Presentació del projecte d'inserció:** ha d'incloure una descripció breu del projecte que s'avalua, de forma que qualsevol persona externa pugui fer-se'n una idea.
4. **Dades i conclusions:** es presentarà una síntesi organitzada de les dades recollides i també de les valoracions en relació amb les diferents dimensions que es volen avaluar. És important que aquest punt inclogui, sobretot, els objectius esperats i els resultats obtinguts, els col·lectius de destinació, o bé les característiques del destinatari si és un itinerari individual, així com el seu grau de compromís, assistència... I les accions que s'han dut a terme, la temporalització, els recursos i les possibles derivacions o el treball en xarxa.
5. **Les propostes de millora:** inclouen les accions que s'han de tenir en compte per tal de millorar els resultats, i s'obtenen a partir d'una avaluació i valoració objectiva i honesta de tot allò que podia haver funcionat millor, inclosa la mateixa pràctica.

Exemple de model de memòria o informe d'avaluació

1. Dades d'identificació:

1. Identificació del servei o dispositiu
2. Breu descripció del projecte
3. Descripció de la persona/persones destinatàries del programa
4. Abast territorial del projecte i característiques del territori vinculat

2. Implementació del projecte:

1. Objectius i grau d'assoliment
2. Metodologies emprades en l'acompanyament i tasques de suport a les persones usuàries
3. Metodologies emprades en la prospecció d'empreses
4. Valoració del programa per part de les persones participants
5. Valoració del programa per part de les empreses participants

3. Indicadors i anàlisi dels indicadors:

1. Total de persones participants
2. Persones que comencen el programa en situació inicial d'ocupació en empresa ordinària
3. Persones que comencen el programa en situació d'ocupació protegida
4. Persones que comencen el programa en situació de desocupació
5. Realització de pràctiques no laborals en empresa ordinària i inserció
6. Empresa: prospecció, convenis de col·laboració i suport a empreses

4. **Conclusions;** punts forts i febles i propostes de millora.

5. **Annexos.**

(Font: *Memòria final del programa de prospecció i acompanyament a persones amb discapacitat i/o malaltia mental al mercat ordinari*, de l'Equip d'Inserció Laboral del Maresme.)

A més, per garantir que l'informe o memòria sigui sintètic i faciliti la seva comprensió, hauria de tenir en compte les **característiques** següents:

- S'ha de procurar que la lectura sigui fàcil i amena.
- Acompanyar les dades i els números amb les explicacions i valoracions necessàries: el que importa és el que signifiquen, les idees que aporten.
- S'han d'estructurar bé els continguts, destacar sempre les conclusions o idees més importants i centrar-se en els resultats, les recomanacions i les propostes de canvi o millora.
- Cal procurar no excedir-se en el nombre de pàgines.
- Sempre que sigui possible és millor utilitzar gràfics i altres elements de suport al text.
- Cal tenir cura del disseny i la presentació.
- Cal garantir l'accessibilitat del text i les imatges que es facin servir.

4.2.3 Difusió dels informes o memòries

"En un context d'estat democràtic i de dret, tots els poders públics tenen la legitimitat que els dona la participació ciutadana en llur configuració (de manera directa o indirecta), la qual cosa obliga a donar compte a la ciutadania, d'acord amb el principi de responsabilitat, de la seva activitat i de la gestió dels recursos públics que s'han posat al seu abast."

Llei 19/2014, de 29 de desembre

La Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, d'accés a la informació pública i bon govern, regula l'accés als documents de les entitats que reben

recursos econòmics públics, com sol ser el cas de les entitats que posen en marxa projectes d'inserció sociolaboral. Per aquest motiu totes les entitats publiquen anualment una memòria de les seves activitats, on detallen, entre altres informacions, l'ús dels recursos econòmics.