

Mercè Gómez

La intervenció educativa en el procés d'inserció laboral

Resum

La inserció laboral és un procés d'intervenció educativa, com un procés d'aprenentatge progressiu d'hàbits personals, d'habilitats socials, de competències bàsiques, professionals i transversals per al desenvolupament d'una ocupació que ha de portar la persona a la integració social i a una vida autònoma. La inserció laboral per competències es proposa com a metodologia d'intervenció. Es fa una revisió de les competències necessàries dels professionals de la inserció laboral encarregats d'aquesta intervenció i que acompanyen en els diferents moments de presa de decisions sobre l'itinerari professional de les persones amb dificultats d'inserció laboral.

Paraules clau

Acompanyament, Competències, Inserció laboral, Inserció sociolaboral, Inseridor/a laboral, Itinerari d'inserció, Tècnic d'ocupació

La intervención educativa en el proceso de inserción laboral

La inserción laboral es un proceso de intervención educativa como un proceso de aprendizaje progresivo de hábitos personales, de habilidades sociales, de competencias básicas, profesionales y transversales para el desarrollo de una ocupación que tiene que conducir a la persona a la integración social y a una vida autónoma. La inserción laboral por competencias se propone como metodología de intervención. Se hace una revisión de las competencias necesarias de los profesionales de la inserción laboral encargados de esta intervención y que acompañan en los diferentes momentos de toma de decisiones sobre el itinerario profesional de las personas con dificultades de inserción laboral.

Palabras clave

Acompañamiento, Competencias, Inserción laboral, Inserción sociolaboral, Insertor/a laboral, Itinerario de inserción, Técnico de ocupación

Educational intervention in the process of labour insertion

Labour insertion is a process of educational intervention for the progressive learning of personal habits, social skills, basic, professional and interdisciplinary competences for developing a vocation to lead a person to social inclusion and an independent life. Labour insertion through competences is proposed as a method of intervention. A review is made of the competences required by workers in labour insertion responsible for this intervention, and whose support is needed at various times when making decisions on the career paths of people with difficulties in finding work.

Key words

Support, Competences, Labour insertion, Social and labour insertion, Labour insertion officer, Insertion route, Employment officer

Autor: Mercè Gómez Ubiergo

Article: La intervenció educativa en el procés d'inserció laboral

Referència: Educació Social, núm. 41 p15-33.

Adreça professional: Fundació Pere Tarrés.
mgomez2@ecampus.peretarres.org

▲ La inserció laboral com a procés educatiu

Podem definir la inserció laboral com un procés d'acompanyament que una entitat o professional fa a una persona que està en situació de desocupació o fins i tot d'exclusió laboral i social amb l'objectiu que aquesta pugui tornar a incorporar-se al mercat laboral, no de forma puntual, sinó de manera estable.

La inserció laboral, per tant, no s'entén en aquest article tant com un moment puntual de consecució d'una feina, sinó d'un procés que porta a la persona a esdevenir ocupable, és a dir, "aconseguir una feina"; a "conservar una feina", i a "tenir capacitat de sintonitzar amb el mercat de treball; de poder canviar de feina sense dificultats, o de trobar un lloc de feina"¹. És en aquest segon sentit que podem parlar de la inserció laboral com a procés educatiu

Aquest procés d'inserció pot ser més curt o més llarg, en funció dels motius que han portat una persona a la desocupació. Al recorregut que hom ha de fer per tal d'esdevenir ocupable i a l'acompanyament que farà amb el professional se l'anomena itinerari d'inserció.

Hi ha diversos motius que poden fer que una persona tingui dificultats per a ocupar-se. Des de motius totalment externs, com pot ser la conjuntura econòmica desfavorable, amb baixos índexs de contractació, una legislació laboral restrictiva, que no animi els empresaris a contractar, fins a motius més interns, de caire formatiu, laboral o, sobretot, més actitudinals i personals.

Des de l'àmbit social hi ha una preocupació i una ocupació per les anomenades persones excloses o amb risc d'exclusió social. Els motius d'aquesta exclusió o risc poden ser múltiples: aspectes econòmics, de salut, de dependències, de manca de formació, de manca de xarxa familiar o social, etc.

Aconseguir que aquestes persones tinguin (i mantinguin) una feina és treballar per a la seva inclusió social.

La inserció laboral com a integració social

Per què posem la feina com a centre d'un procés d'integració social? Perquè la feina ens aporta elements que permeten treballar progressivament vers aquesta integració.

Allò que més defineix una feina, en el sentit de treball és la retribució, el fet de desenvolupar una tasca a canvi d'uns diners. Tenir un sou ens permet disposar d'una autonomia econòmica que atorga alhora una autonomia personal. Amb un sou, la persona no depèn ni de la família, ni de veïns, ni d'entitats ni de l'administració. Amb una feina una persona és lliure de desenvolupar el seu projecte de vida, tal com consideri més convenient, és

lliure de créixer personalment i professional. Té la possibilitat d'accedir a béns materials, culturals, educatius, en definitiva, de desenvolupar-se com a persona. La feina ens permet viure amb dignitat.

Ara bé, aquest no és més que un dels factors que afavoreixen la integració. Una feina aporta a més la possibilitat de tenir un reconeixement social, d'ampliar i mantenir la xarxa social extrafamiliar, amb uns companys i companyes de feina, amb qui compartir experiències o parlar de temes d'interès, fins i tot, és clar, al marge dels temes de la feina. Un lloc de treball ens obliga a gestionar el temps, a organitzar-se segons uns ritmes, hàbits i rutines, a tenir cura d'una imatge, en tant que per a la feina hem de tenir cura de la higiene i de l'aparença personal, d'adquirir i desenvolupar coneixements relacionats amb l'ocupació, d'adquirir i desenvolupar habilitats relacionades amb l'ocupació, de realització professional, fins i tot d'identitat personal: (I tu què ets? Sóc comercial), de sentir-se útil exercint determinades responsabilitats, més enllà d'objectius personals, d'estar al dia i evolucionar amb la professió.



Una persona que treballa és una persona que es pot mantenir i que, per tant, pot dedicar un temps a la millora de la seva ocupabilitat, perquè –com s'ha apuntat abans– ser ocupable no vol dir només tenir una feina, sinó poder-s'hi mantenir i poder canviar essent atractiu per al mercat laboral.

En persones que estan vivint l'exclusió social, la intervenció educativa pot haver de començar des dels hàbits més bàsics, perquè potser han quedat al marge de les oportunitats que hem apuntat al paràgraf anterior. En alguns casos cal començar la intervenció per tal de poder tenir cura d'elles mateixes: tenir cura de la higiene pròpia, de l'alimentació, de la salut, de la imatge, de l'organització de les rutines i ritmes del temps.

En d'altres casos potser la intervenció ha d'anar vers aspectes més actitudinals: com es veu la persona ella mateixa, com afronta la realitat, quina motivació té per la feina, la relació amb els altres, l'entorn social i laboral.

En d'altres, el procés d'inserció com a intervenció educativa no haurà de treballar aspectes personals o actitudinals, sinó abordar directament aspectes laborals: autoconeixement professional, expectatives realistes, definició d'objectius professionals, actualització de competències personals o bé el coneixement del mercat laboral i del sector professional.

Amb l'objectiu d'aconseguir la inserció laboral s'haurà d'anar intervenint en aquests aspectes de manera progressiva. Per fer-ho, es poden plantejar dos camins diferents: un itinerari que porta de la desocupació a l'ocupació i un segon camí, que és començar allà on l'altre acaba, és a dir, començar ocupant la persona. En el primer cas, a partir d'un diagnòstic inicial d'ocupabilitat es determina allò que cal treballar, i s'hi intervé, fins que la persona esdevé ocupable. En el segon cas, la persona comença a treballar en empreses de caire social protegit (en una empresa d'inserció, en un CET, etc.) i des de dins es porta a terme el procés d'inserció. En tots dos casos cal fer aquest recorregut, aquest procés que faci que la persona esdevingui ocupable.

Una feina aporta la possibilitat de tenir un reconeixement social, d'ampliar i mantenir la xarxa social extra familiar

Les persones amb dificultat d'accés a l'ocupació

Per competent
que hom sigui,
per experiència
laboral que tingui,
en un moment de
crisi econòmica
qualsevol
persona tindrà
més dificultat per
trobar feina

L'accés a l'ocupació depèn de múltiples factors. Alguns d'aquests factors són externs a les persones. En un moment de crisi econòmica, com el que estem vivint en aquests moments, les empreses deixen de contractar i, amb independència del perfil disponible de la persona, és més difícil de trobar feina. Per competent que hom sigui, per experiència laboral que tingui, en un moment de crisi econòmica qualsevol persona tindrà més dificultat per trobar feina que quan aquest context econòmic és favorable.

Hem entrat aquest any en una etapa que suposarà un canvi pel que fa a allò que havíem vist els darrers temps. Hem passat d'una situació pràcticament d'ocupació plena a un augment en pocs mesos de l'atur, cosa que dificulta encara més l'accés a l'ocupació d'aquelles persones que ja tenen d'entrada més dificultats. A més, estem veient que moltes de les persones que s'estan quedant sense feina, no tenen la possibilitat -o la tenen molt poc temps- de cobrar la prestació d'atur, ja que els seus contractes eren temporals i pràcticament no han cotitzat per poder tenir una prestació llarga.

Sense possibilitats econòmiques i amb dificultats de tornar a ser contractats, tot fa preveure l'augment important de persones que se situïn en poc temps al llindar de l'exclusió.

Al l' hora de definir les persones excloses o en risc d'exclusió, les podem agrupar en diferents col·lectius que presenten dificultats d'inserció laboral:

- *Persones amb discapacitat*: la dificultat d'accés a l'ocupació ve donada per la discapacitat, que el mercat entén com a fre de la competència plena de la persona, el fre a l'eficiència que pot suposar aquesta discapacitat. En aquest sentit no totes les discapacitats tenen la mateixa dificultat d'inserció. Podem distingir per ordre de menor a major dificultat les persones amb discapacitats físiques i sensorials, de les psíquiques i els trastorns mentals, que són les de més difícil inserció.
- *Joves amb poca o nul·la qualificació*: la dificultat d'accés a l'ocupació per part d'aquests joves ve tant per la seva manca de preparació –genèrica i específica– com per la manca d'experiència, incloent-hi la manca d'hàbits laborals i actituds en un mercat que demana cada vegada més competències professionals i generals per a l'acompliment d'una determinada ocupació.
- *Persones immigrades*: a banda de les dificultats òbvies d'aquelles persones que no tenen el permís de treball, tampoc no és cert que quan una persona immigrant té papers ja es pot equiparar a una persona autòctona. Potser ho deu ser a escala legal, però no a escala ni de reconeixement del nivell d'educació ni social. No tractem aquí les possibles resistències, que òbviament també dificulten l'accés a l'ocupació, per part dels contractadors, perquè la perspectiva de l'article és de la intervenció en la persona usuària. En cas que aquesta persona tingui una titulació professional, passaran anys

abans no li arribi l'homologació de la seva titulació, que en molts casos haurà de complementar fent algunes assignatures de nou. I, en tot cas, més enllà de la titulació hi ha d'altres aspectes que dificulten l'accés a l'ocupació a les persones immigrants. Algunes de les dificultats que poden trobar aquestes persones són: el desconeixement de la llengua o de les llengües del territori d'acollida, el desconeixement dels sectors propis de l'economia del territori, el desconeixement de les empreses del sector, fins i tot dels perfils exigibles de cada ocupació. I, sobretot, el que dificulta l'accés al mercat laboral per part de les persones estrangeres és el desconeixement de l'entorn i la manca de xarxa social.



- *Persones més grans de 45 anys:* aquest és un col·lectiu molt castigat en moments de crisi, i pot afectar tant a persones amb baixa qualificació com a persones qualificades i especialistes. A l'empresa els pot pesar tant la remuneració elevada com l'exigència de condicions, la dificultat d'adaptació a nous models o a tecnologies o manca de motivació, en favor de joves suposadament més dinàmics, més actualitzats i amb menys exigències salarials.
- *Persones que es reincorporen al mercat laboral:* en molts casos es pot tractar de dones que durant un temps més o menys llarg han estat al marge del mercat de treball, perquè s'han dedicat a tenir cura de la casa i dels fills o dels avis. També ens referim a persones que han estat temps vivint a l'estranger o que s'han recuperat d'una llarga malaltia. Per a aquest col·lectiu la dificultat que presenten als ulls de possibles contractacions rau en els canvis que s'han produït tant en el mercat de treball en general com en l'evolució de la seva pròpia ocupació i fins i tot la seva eficiència i competitivitat a l'hora de treballar.
- *Exclusió social* (atur de llarga durada, centres penitenciaris, problemes de salut, sense sostre, pobresa, situacions personals/socials desfavorides, drogodependències). Les dificultats d'accés a l'ocupació vénen donades tant per l'estigmatització que suposa pertànyer a algun d'aquests col·lectius com per les circumstàncies personals que els envolten, el temps que fa que estan al marge amb la manca d'hàbits i actualització professionals que això comporta i la cronificació de determinades situacions.

En aquest punt cal matisar sobre la conveniència o no de treballar des de la categoria de *col·lectiu*, ja que dins d'aquesta etiqueta prèvia englobem persones amb característiques individuals ben diferents, de manera que el col·lectiu en certa manera estigmatitza i no defineix ningú en concret.

El fet de tenir en compte els col·lectius, ens serveix als professionals de la inserció per pensar aquells aspectes que els integrants d'un mateix col·lectiu poden compartir i que els impedeixen l'accés al mercat de treball. Per exemple, una acció adreçada a joves que no han aprovat l'ESO i que volen accedir a una feina haurà de tenir en compte la dificultat de no tenir cap qualificació, la poca preparació i l'escassa o nul·la experiència laboral. L'itinerari a seguir ha d'anar a salvar aquestes dificultats i pensar en estratègies d'adquisició que siguin

motivadores per als joves, que vol dir emprar metodologies diferents d'aquelles que aplicarem a un altre grup més madur.

Una acció adreçada a persones immigrades ens pot fer pensar en temes com el desconeixement de les llengües, el desconeixement de l'entorn o la manca de xarxa social, i per tant caldrà fer actuacions que tinguin com a objectiu la millora d'aquests aspectes. Ara bé, un cop vista la utilitat de treballar amb *l'etiqueta* d'un col·lectiu, perquè ens és pràctic a l'hora de decidir itineraris i metodologies, el que no es pot fer és caure en el parany de cossificar aquesta etiqueta, i entendre en bloc tots els *immigrants*, totes les *dones* o tots els *discapacitats*. Els professionals de la inserció laboral han d'anar amb molt de compte de no encasellar les persones que formen part d'un col·lectiu, i han d'entendre que hi ha un individu diferent dins de cada col·lectiu *immigrant*, *jove* o *dona*, pel que fa a interessos, en manera de ser i de fer, en actituds i en competències.

Per això els itineraris d'inserció, per adequats que siguin a les necessitats del col·lectiu al qual s'adrecen han de tenir sempre de manera transversal la figura d'un tutor o referent que conegui les persones de manera individual.

Disseny d'itineraris d'inserció com a procés d'intervenció educativa

Arribats a aquest punt, un cop hem definit què és un procés d'inserció laboral i a quines persones s'adreça es pot passar a descriure com es dissenyen els itineraris d'inserció.

Recordem que anomenem itinerari d'inserció el procés que fa que una persona esdevingui ocupable en allò que s'hagi plantejat com a objectiu professional.

Podem parlar d'un disseny d'itinerari com una acció grupal normalment adreçada a un col·lectiu per a qui es fan un seguit d'accions específiques coordinades. En aquest sentit, es tracta d'unes accions concretes i limitades en el temps per tal que superin els obstacles que els dificulten l'accés a l'ocupació. No obstant això, també parlem de disseny d'itinerari a escala micro, un itinerari individual, que fa referència a la trajectòria que haurà de seguir una persona fins a assolir ser ocupable en allò que hagi identificat com a objectiu preferent. En aquest sentit individual, l'itinerari és sinònim de pla o projecte professional i caldria plantejar-lo com un procés al llarg de la vida.

Com ja s'ha dit abans, més enllà del col·lectiu hi ha la persona i, per tant, en qualsevol de tots dos casos, tant si l'itinerari és grupal com individual, al capdavall sempre hi ha la persona, que sovint presenta la urgència de la necessitat d'una feina. La responsabilitat del professional de la inserció és de fer l'acompanyament d'aquesta persona fins que hagi assolit els objectius que hagin acordat.

A l'hora de dissenyar aquest itinerari el definim com una intervenció educativa, en tant que es preocupa pel desenvolupament integral, a partir del treball de l'autoconeixement de la persona, l'acceptació i valoració per tal d'incorporar-se a la vida laboral, facilitant-li la capacitat de presa de decisions d'una manera conscient i responsable.



Les etapes de l'itinerari d'inserció

L'itinerari és personal i intransferible, i comença un cop s'han detectat els elements que dificulten l'accés a l'ocupació. Podem distingir unes etapes en aquest recorregut, que definirem tot seguit. Tanmateix, cal tenir en compte algunes observacions quan es vol dissenyar un itinerari d'inserció:

L'itinerari és personal i intransferible

- No cal que una persona passi per totes les etapes de l'itinerari. Només per aquelles sense el contingut de les quals la persona estarà en inferioritat de condicions per accedir al mercat laboral. Les úniques etapes necessàries per fer un itinerari de qualitat són l'acollida i el tancament, com a principi i final del procés. La resta d'etapes es portaran a terme únicament si es considera que representen una mancança per a la persona, i que aquesta mancança li representa un impediment o una dificultat per trobar feina. En aquest punt cal recordar que l'objectiu de la persona a qui acompanyem en l'itinerari és trobar feina i que el professional l'ha d'acompanyar a dissenyar la via més eficient (això vol dir optimitzar temps i recursos), i per tant actuar amb tot allò que calgui per fer la persona ocupable i no fer-li passar etapes que no li són necessàries per assolir el seu objectiu.
- El responsable del procés és la mateixa persona: Aquest punt és important i cal que l'acompanyant sàpiga transmetre'l a l'usuari d'un servei. De la mateixa manera que hom és responsable de la seva vida, també ho és del seu projecte professional. Per tant, cal que sigui la persona qui analitza i pren les decisions, amb la informació i l'assessorament del personal tècnic o orientador. Per això, en molts casos les persones usuàries d'un servei d'inserció signen un pacte o contracte d'inserció, pel qual es fan responsables de realitzar aquelles accions que han considerat necessàries per a la millora de la seva ocupabilitat. Evidentment, el tècnic que acompanya té la responsabilitat de fer la seva tasca amb competència (compromís, constant actualització de la informació, etc.), però la responsabilitat última és de la persona que està en procés.
- Algunes dificultats no es veuen en un primer diagnòstic i apareixen durant la implementació de l'itinerari. Com veurem tot seguit, el diagnòstic ocupacional és el punt de partida per al disseny de l'itinerari d'inserció. L'entitat ha d'elaborar un protocol de diagnòstic que intentarà esbrinar les necessitats d'orientació, de formació, de millora de competències, d'estratègies d'accés a l'ocupació de la persona usuària. Tot i així, hi ha aspectes com poden ser certs comportaments i actituds que potser no es detecten en aquesta fase inicial i emergeixen al llarg del procés. A més,

també cal tenir en compte les regressions i recaigudes amb què les persones amb determinades situacions –drogodependències, trastorns de salut mental, etc.–es poden trobar al llarg del procés. Aquest fet implica tenir present la revisió constant del seu disseny, que s'haurà d'adaptar en tot moment a les noves circumstàncies. En aquest sentit, el disseny de l'itinerari s'ha d'entendre com a dinàmic.

- Coordinació entre departaments i entitats: cada departament o entitat ha de fer l'esforç de dedicar-se a allò que li és propi, i poder col·laborar amb altres departaments o entitats. Per evitar solapaments o buits cal que es derivi de manera seriosa i formal entre departaments i entre entitats, de manera que l'itinerari sigui una actuació integral i continuada, encara que pugui estar implementada per diferents agents des de diferents àrees o entitats. Aquest punt enllaça amb l'anterior, de manera que, per exemple, quan després d'un diagnòstic ocupacional la persona inicia un procés formatiu professionalitzador les hores diàries de ser a l'aula amb el formador/a i la resta de participants permetran veure amb més precisió quines són les competències i les actituds d'aquest usuari/ària. Tindrem més evidències que en el primer diagnòstic, i això ens pot portar a haver de redefinir l'itinerari d'inserció.
- Les etapes són presentades en aquest article en un ordre lògic-pedagògic, que ha de poder ser modificat pel professional si davant del cas concret hi ha una estratègia pedagògica que farà més eficient el recorregut.

L'acollida o diagnòstic ocupacional

Aquesta fase té com a objectiu la determinació del grau d'ocupabilitat de la persona en relació amb el seu objectiu professional, a partir del qual la persona, amb l'acompanyament del tècnic, decidirà quin ha de ser el seu itinerari d'inserció.

El diagnòstic ocupacional valora els factors que determinen l'ocupabilitat de la persona

El diagnòstic ocupacional valora els factors que determinen l'ocupabilitat de la persona, és a dir, la probabilitat que sigui contractada, per tal que un cop analitzats, aquesta agafi el compromís d'iniciar l'itinerari que ha de permetre la millora de la pròpia ocupabilitat. Per expressar-ho de manera més planera i comparant-ho amb l'àmbit mèdic, fer un diagnòstic ocupacional és com fer un diagnòstic mèdic, quan el metge t'examina, determina si tens alguna malaltia o trastorn i a partir d'aquí et proposa un tractament per millorar la teva salut. El diagnòstic ocupacional s'acostuma determinar amb entrevistes a l'usuari/ària a partir d'un protocol. Es fan preguntes sobre les expectatives de la persona, sobre la identificació del seu objectiu professional, s'intenta determinar quines són les seves competències bàsiques, les competències tècniques específiques o professionals, les competències transversals i les competències clau. També s'avalua el grau de coneixement que la persona té del mercat laboral en general, i el coneixement real i actual que té del seu sector

professional. Per acabar també es valoren els seus coneixements i actituds davant la recerca de feina. Un altre factor molt important és la seva disponibilitat (horària, geogràfica, salarial, etc.).

El resultat és l'informe de diagnòstic ocupacional, que recull tant les competències de la persona com els factors que fins ara li han impedit l'accés al mercat de treball.

Si la persona usuària del servei té un/s objectiu/s ocupacional/s ben definits i realistes, un bon nivell d'autoconeixement de les seves competències i de les seves mancances i està al dia de la situació general del mercat de treball així com de la situació concreta del seu sector professional i la seva disponibilitat és adequada a l'ocupació, es pot passar ja en aquest punt a definir l'itinerari d'inserció, és a dir, planificar quines accions concretes formaran part de l'itinerari que portarà a aquesta persona a trobar o millorar la seva feina. Pot ser necessari un reciclatge professional, o bé el coneixement d'idiomes o d'informàtica, o la millora d'algunes competències transversals. També pot ser que li manqui experiència o que hagi de millorar la manera com contactar amb les empreses o com presentar-s'hi. En cada cas, professional i usuari/ària s'asseuren per identificar aquestes dificultats i planificar les accions que portaran a superar-les.

Ara bé, sol passar que l'usuari/ària no tingui les idees tan clares i potser no sap quin és el seu objectiu professional o ha fet una identificació poc realista, potser no coneix les seves competències i les seves mancances de manera prou objectiva, potser desconeix com està el mercat laboral en aquests moments o la situació en què es troba el seu sector professional – o en té un coneixement inadequat – o pot passar també que la seva disponibilitat li dificulti l'accés a l'ocupació. En aquest cas, el diagnòstic recull les evidències de competències, de desconeixements i disponibilitats que han sorgit al llarg de l'entrevista, però no s'arriba a poder dissenyar un itinerari d'inserció per manca d'informació per a la presa de decisions. Per poder dissenyar l'itinerari cal haver decidit de què volem treballar i conèixer quin perfil i quines competències demanen les empreses per a aquesta ocupació, i quines condicions ofereixen i després haurem d'analitzar si l'usuari/ària pot aportar tot allò que demanen i si tenim les disponibilitats adequades.

En aquest cas, per recollir totes aquestes informacions necessàries per fer l'itinerari d'inserció caldrà passar per l'etapa d'orientació.

L'orientació

“L'orientació és un procés que un professional (orientador/a) realitza juntament amb la persona usuària del servei, amb la finalitat que aquesta pugui identificar i potenciar les seves competències personals i professionals i arribi a construir el seu projecte personal i professional, per millorar la seva ocupabilitat en un procés de revisió contínua”²



La intervenció en aquesta fase té com a finalitat la identificació d'objectius professionals, la identificació i valoració de les pròpies competències personals i professionals, establir el perfil demanat per les empreses i les competències requerides. Amb aquestes informacions, es fa una anàlisi ocupacional que permet establir el diferencial entre el perfil exigible (allò que demana l'empresa) i el perfil disponible (allò que aporta l'usuari/ària), incloent-hi la capacitat de recerca de feina.

Es poden fer servir també tests a l'hora de determinar objectius professionals o avaluació de competències, tot i que la metodologia que més s'utilitza en aquesta fase són les entrevistes per a definir els aspectes individuals i descoberta del sector professional, mentre que es porten a terme accions grupals per treballar qüestions motivacionals i actitudinals o de disponibilitat.

En el procés d'orientació l'usuari/ària ha de poder obtenir informació i assessorament suficient per prendre decisions relatives al seu camí professional: sobre l'objectiu professional, sobre la seva formació, sobre el desenvolupament de competències, i/o sobre com accedir a la feina.

L'orientació, com a fase inicial, acaba amb un pla de treball o disseny d'itinerari d'inserció, que inclou aspectes motivacionals i actitudinals.

La implementació de l'itinerari

Es tractarà d'accions que porten a l'ajustament del seu perfil disponible al perfil exigible

Aquest punt del procés pot ser molt variable pel que fa al seu contingut, i és el que més correspon a allò que s'entén com a intervenció educativa, perquè és el moment que la persona vagi adquirint competències personals, prelaborals, professionals i d'accés a l'ocupació. L'itinerari dependrà del que la persona hagi decidit de fer en funció d'allò que haurà determinat amb l'acompanyament del tècnic/a. En resum, es tractarà d'accions que porten a l'ajustament del seu perfil disponible al perfil exigible requerit per les empreses del sector. Per tant, les accions normalment s'encaminen a la formació i a la pràctica professional: cursos de desenvolupament d'aspectes personals, prelaborals, professionalitzadors, desenvolupament de competències transversals o clau, pràctiques en empreses, escoles taller, tallers d'ocupació, plans d'ocupació, treball amb suport, empreses d'inserció o les aules obertes de recerca de feina.

De tota manera és important que l'entitat defineixi la figura del tutor/a o referent per tal que faci una tasca de seguiment durant la implementació de l'itinerari. Aquest és un dels punts crítics de la majoria d'entitats, que fan la seva tasca a partir de programes tancats o de departaments amb menys comunicació de la que fóra convenient, de manera que hi ha un buit clar en aquesta figura del referent. Això fa que l'usuari/ària sovint acabi perdent de vista la visió integral de l'itinerari. Entrevistes periòdiques de seguiment entre el referent i l'usuari ajudarien a fer revisió constant i anàlisi del punt on es troba.

Tancament de l'itinerari d'inserció

Cal assenyalar la importància de no identificar tenir una feina amb tancament del procés. Ni tampoc deixar el procés d'inserció laboral eternament obert.

La intervenció pedagògica acaba quan la persona ha trobat una feina i s'hi ha adaptat. És en aquest moment, és a dir, quan la persona realitza la tasca amb autonomia i sense angoixa que podem donar per acabat el procés d'inserció laboral, perquè s'ha assolit l'objectiu de la demanda inicial.



Inserció Laboral per competències, una metodologia d'implementació de l'itinerari

Entenem per *competència* la integració de coneixements, habilitats i actituds que ens permeten l'acompliment amb èxit d'un determinat lloc de treball. Els col·lectius amb dificultat d'inserció ho són perquè alguns factors personals o professionals els impedeixen l'accés a una ocupació. Pot ser que aquestes persones no disposin d'una qualificació professional específica o que la que posseeixin no la puguin fer servir (per no tenir el títol homologat, per manca d'actualització, per extinció o decadència d'aquell àmbit professional). En aquest cas, ja que el seu currículum els impedeix l'accés a determinades feines qualificades, es pot treballar des de la metodologia de competències, que identifica què és allò que la persona sap fer bé, amb independència de si té o no té una determinada titulació.

Per a perfils poc o gens qualificats (i cada vegada més també per a perfils qualificats), en general les empreses demanen, sobretot, competències transversals o clau, és a dir, aquelles que no corresponen a cap especialització professional concreta, però en canvi són necessàries per a una bona integració laboral. Ens referim a competències com la comunicació, l'adaptabilitat, el treball en equip, l'organització i planificació, l'anàlisi, la resolució de problemes, la iniciativa, la predisposició a l'aprenentatge, l'assoliment d'objectius, etc.

A l'inici de l'itinerari d'inserció es pot fer una avaluació de les competències que manifesta la persona, de manera que iniciem la seva trajectòria professional partint no tant de les mancances com de les competències, és a dir, no d'allò que li manca sinó d'allò que pot aportar. En aquest sentit, caldrà analitzar quines competències i altres components actitudinals presenta la persona per cercar llocs de treball on es requereixin justament aquestes competències. Cal tenir en compte que les competències transversals no s'adquireixen només a través de la formació, sinó també de l'experiència professional i —el que és més important— de l'experiència vital de cadascú.

També caldrà tenir en compte les competències tècniques professionals o específiques adquirides en les feines que ha desenvolupat al llarg de la seva trajectòria professional. Encara que aquesta persona hagi de reconduir la seva professió, sempre pot ser una ajuda saber en què és competent, perquè potser hi ha feines on podrà transferir aquestes competències, tot i el canvi d'ocupació, de professió o de sector. La tasca del professional de l'ocupació passa per identificar competències no només en l'àmbit laboral, sinó també en el personal. Un paleta que en un moment de crisi de la construcció s'ha quedat a l'atur potser només veu que té 33 anys, que ningú no el contracta i que no sap fer altra cosa que de paleta, sense adonar-se que durant 10 anys ha portat la tresoreria d'un club esportiu, i això li obre possibilitats (que caldrà indagar) per tal que amb formació pugui tenir una altra sortida. Una administrativa sense coneixements informàtics que fa anys que dedica el seu temps de lleure a tenir cura de les plantes o una mestressa de casa que està gestionant tota la part administrativa d'una AMPA d'escola són exemples reals de per on es poden reconduir feines. Persones que donen importància a les rutines i a l'ordre s'encaminaran a unes feines diferents a persones altament comunicatives i que saben treballar en equip.

Aquestes competències poden ser l'inici d'una professionalització, a través de les diferents vies possibles, la formació, els programes de formació i treball, les empreses d'inserció o els CET o bé directament des de l'ocupació. A partir d'aquí, la persona pot anar desenvolupant altres competències professionals que li manquen i vol adquirir, per tal de millorar el seu perfil exigible.

Espais d'adquisició de competències per a col·lectius amb risc d'exclusió

La crisi econòmica que patim encara és lluny de resoldre's. Les dades de l'atur són cada dia més preocupants. Amb data d'avui, febrer de 2009, les dades a Catalunya són esfereïdores: mil persones diàriament han anat a l'atur al llarg del mes de gener. 32.525 persones s'han quedat sense feina durant el primer mes de l'any³, i no sembla que aquest procés hagi de remetre aviat. Amb aquest context, on la contractació per part de les empreses és escassa, les persones excloses o en risc d'exclusió, que han tingut dificultats d'inserció en èpoques d'ocupació plena es veuen ara més que mai fora de cap possibilitat de contractació. Quan les persones amb alt nivell de qualificació, amb formació actualitzada i amb una experiència llarga i contrastada estan fent cua a les portes de les OTG, les persones en situació o risc d'exclusió ho tenen ben magre per treballar per a la seva inserció.

Institucions públiques i entitats privades de caire social han de posar mecanismes per no minimitzar els esforços envers aquest col·lectiu, i menys ara que com s'ha apuntat abans és un col·lectiu amb clara tendència a augmentar en nombre en el moment que persones que estan treballant deixen de tenir feina.

En un moment de crisi tan estesa i global com aquesta, la solució ha de venir no tant de l'empresa com d'iniciatives d'àmbit públic i social.

Ara més que mai cal obrir-se a iniciatives com les empreses d'inserció sociolaboral. Anomenem empresa d'inserció sociolaboral "aquella que sigui qualificada com a tal, que porti a terme qualsevol activitat econòmica de producció de béns o de prestació de serveis i l'objecte social de la qual tingui com a finalitat primordial la integració sociolaboral de persones en situació o greu risc d'exclusió social."⁴

Les empreses d'inserció presenten avantatges clars pel que fa a la implementació de l'itinerari per part de persones en situació o risc d'exclusió social. Hem vist que es tracta d'una empresa productiva, i que per tant, té com a activitat la realització de béns o serveis. Això vol dir que les persones en risc d'exclusió hi són contractades com a treballadores. Amb la feina, la persona té drets i deures de treballador, amb tot el que això implica. El primer avantatge d'aquesta situació és que les persones cobren una retribució per treballar, cosa que els dóna d'entrada una autonomia econòmica i, en aquest sentit, una possibilitat de sortir de l'exclusió, si més no de la pobresa. En segon lloc, l'empresa d'inserció té el compromís d'ajudar en el procés d'itinerari personal d'inserció dels seus treballadors/res, mitjançant la formació en el lloc de treball, hàbits socials i, en cas que calgui, mesures d'acompanyament social, de manera que l'encarregat i el professional de la inserció (educador, orientador) coneixen bé cadascun dels treballadors/res, saben de les seves capacitats i mancances i l'acompanyen en l'adquisició o desenvolupament de competències. Un tercer avantatge és que és un procés que es fa en un entorn real de feina: no és una formació a l'aula ni unes pràctiques té l'oportunitat d'assumir responsabilitats, de contribuir a la realització d'un producte o servei, de sentir-se reconegut, de relacionar-se amb altres persones, de crear i mantenir una xarxa social. El quart avantatge és que l'empresa d'inserció no es pretén finalista, sinó que és una etapa de pas amb l'objectiu que després del procés d'inserció la persona pugui accedir a l'empresa normalitzada, completant així el procés d'inserció.

En un moment com l'actual, entitats i persones vinculades al món social haurien de pensar agafar el repte de constituir una empresa d'aquestes característiques, que no viu ni depèn totalment de l'Administració –tot i que com és lògic en rep ajudes– però lluita per ser sostenible en la lògica del mercat. I, sobretot, perquè no té un final necessari, com passa en d'altres programes que caduquen, que són finits. L'empresa d'inserció és un projecte propi que creix en la mesura que avança. I l'Administració pública hauria de facilitar la creació d'aquestes empreses en tant que són productives i encara que potser no són del tot competitives aconsegueixen tres objectius importants en aquest moment: generar ocupació, generar productes o serveis i millorar l'ocupabilitat i en general la integració social de les persones.



En un moment de crisi tan estesa i global, la solució ha de venir no tant de l'empresa com d'iniciatives d'àmbit públic i social

Altres opcions que en aquest moment actual podem pensar com a sortida professional de les persones amb més dificultat d'inserció són les escoles-taller o cases d'ofici per als més joves, els tallers d'ocupació per als adults, els Centres Especials de Treball per a les persones amb alguna discapacitat o d'altres opcions semblants que incloguin el treball remunerat dins del procés d'inserció laboral.

Els professionals de la inserció laboral⁵

En general, els professionals de la inserció laboral tenen estudis universitaris de psicologia, pedagogia i del sector social (educació social i treball social), i a més habitualment han fet algun postgrau o curs d'especialització en l'àmbit inserció laboral. Aquests professionals reben el nom genèric de "tècnics/ques d'ocupació", "tècnics/ques d'inserció laboral" o "inseridors/es laborals".

En aquest article els anomenarem "tècnics/ques d'ocupació" entenent que acompanyen la persona en la consecució dels seus objectius professionals, tant si aquesta persona s'ha d'inserir laboralment, com si està treballant i vol una millora professional. Per tant, té com a objectiu millorar l'ocupabilitat dels clients o que aquests aconseguixin una inserció laboral (una feina), professional (una feina de la seva professió) o ocupacional (una ocupació concreta desitjada dins de la professió).

La competència
general dels
professionals de
la inserció laboral
és

informar, orientar,
assessorar,
programar
formació,
organitzar-la,
desenvolupar
competències i
avaluar accions

La competència general dels professionals de la inserció laboral és informar, orientar, assessorar, programar formació, organitzar-la, desenvolupar competències i avaluar accions d'informació, intermediació, prospecció, tant educatives com laborals per al desenvolupament de la màxima ocupabilitat sociolaboral de la persona usuària del servei.

Podem classificar els professionals de la inserció laboral fent quatre rols diferents: l'orientador/a, el tècnic/a de formació, l'intermediador/a i el prospector/a. En funció de l'entitat (missió, volum de personal) pot ser que un sol professional faci tots quatre rols, o que s'especialitzi en algun(s) d'ells.

- **L'orientador/a** assessora en la definició de la situació ocupacional del client i en la identificació, si s'escau, del seu objectiu professional. Per a això, realitza el diagnòstic ocupacional dels usuaris/àries per tal de realitzar una orientació pel que fa a l'adequació del seu perfil professional (perfil disponible) a la demanda ocupacional (perfil exigible) del mercat laboral. S'encarrega d'elaborar amb l'usuari/ària el seu itinerari professional i/o educatiu, analitzant la coherència de la demanda realitzada per aquest usuari/ària. Assessora els clients pel que fa a l'elecció de l'oferta educativa reglada i no reglada del territori, o bé la seva derivació a d'altres serveis en altres territoris. També és responsabilitat seva orientar sobre les sortides professionals i ocupacionals segons el perfil disponible i l'oferta laboral

que la persona usuària vol demanar, tant si està cercant feina com si ja en té i es vol promocionar o canviar de camp professional. Una altra de les seves tasques és impartir sessions grupals d'orientació professional: monografies de diferents àmbits, com pot ser el marc contractual vigent, el procés de selecció de personal, com confeccionar un *currículum vitae*, com superar una entrevista de feina, les proves professionals i psicotècniques, les ocupacions més sol·licitades al mercat laboral, etc. També assessoria sobre les vies o canals de recerca de feina. En definitiva, orienta sobre l'itinerari o trajectòria professional i vetlla perquè hi hagi una presa de decisions realista entre el perfil disponible (aptituds, habilitats, interessos, valors) del client, i la tria d'estudis o formació no reglada o recursos sol·licitats i l'objectiu professional que s'ha proposat.



- **El tècnic/a de formació (o gestor/a de formació, coordinador/a de formació)** té la responsabilitat de dissenyar, fer la sol·licitud a l'organisme corresponent, implementar i avaluar els projectes de formació. Un cop el curs ha estat aprovat, s'encarrega de seleccionar els experts docents, de seleccionar l'alumnat, de fer el seguiment del curs –tant pedagògic com administratiu–, elabora el material pedagògic –o delega a l'expert docent la seva elaboració–, coordina la infraestructura per a la formació, fa el seguiment econòmic i financer del curs, i també porta a terme la justificació econòmica del curs.

Aquest tècnic rep la informació necessària per planificar les accions formatives necessàries per part del prospector/a i de l'intermediador/a o dels observatoris de mercat laboral sobre la demanda formativa tant del teixit empresarial com dels demandants per tal de dissenyar accions de formació ocupacional, contínua i per a nous emprenedors.

- **L'intermediador/a laboral** gestiona la borsa de treball, és a dir, intermedia entre les ofertes disponibles a la borsa de treball i la demanda d'ocupació o de millora d'ocupació dels usuaris/àries del nostre servei. Per a fer-ho, rep l'oferta i fa un primer assessorament a l'empresa sobre el perfil sol·licitat i reformula, si s'escau, els requisits segons la realitat del mercat. Pot assessorar sobre les condicions salarials ofertes i de contractació i derivació, si cal, a tècnics/ques més especialitzats. És qui s'encarrega de fer difusió de l'oferta i d'establir els canals de retorn de candidats amb l'empresa. Llavors filtra els perfils que més s'ajusten a l'oferta gestionada i informa de l'oferta als clients que presenten el perfil més adient. Si es dona el cas, pot derivar a d'altres serveis segons necessitats detectades (formació, orientació...). És l'encarregat de fer seguiment de l'oferta amb l'empresa i amb els clients, de tancar les ofertes i d'avaluar-ne la gestió.
- **El prospector/a** recull i analitza les necessitats i demandes del teixit empresarial del territori i ofereix els serveis de l'entitat a les diferents empreses i institucions.

Per tal d'acomplir el seu objectiu, contacta amb les diferents empreses del territori, les visita, ofereix els serveis del centre (formació a mida, borsa de treball, assessorament en legislació laboral i en perfils professionals, etc.). S'encarrega també, per tant, de canalitzar les demandes realitzades als diferents serveis del centre, com poden ser cursos de formació continuada a treballadors en actiu de les empreses, formació a mida a persones en situació d'atur amb l'objectiu de ser contractades i gestió d'ofertes de feina. També pot tenir la responsabilitat de cercar empreses i institucions per a la realització de pràctiques formatives.

Malgrat que aquests quatre rols semblen formar part d'una línia que en un extrem té la persona usuària del servei i en l'altre extrem l'empresa contractadora (de manera que l'orientador se sent més a prop de la persona, mentre que el prospector es troba més a prop de l'empresa), per tal que l'entitat sigui efectiva, en realitat, el tècnic/a d'ocupació ha d'entendre la seva tasca com una intermediació en el mercat laboral, és a dir, s'ha de sentir en el centre de la tasca de fer encaixar les demandes laborals de les persones amb les demandes de persones per part de les empreses. El tècnic/a d'ocupació ha d'aproximar l'oferta i la demanda de la manera més ajustada possible, a partir de les competències que aporta l'un i necessita l'altre, i a partir de les condicions que aporta l'empresa i encaixen amb les expectatives de la persona usuària.

Cal que el
tècnic/a tingui
competències de
servei a les
persones

Per poder fer bé aquesta tasca, cal que el tècnic/a tingui competències de servei a les persones: orientació al client, comunicació, escolta activa, assertivitat, negociació per aplicar-les tant si la persona és la usuària com si pertany a una empresa contractadora. Totes dues parts s'han de considerar les nostres clientes. Hem de satisfer les persones que estan en procés o millora de feina i les persones que volen contractar-les.

Aquest és un punt que ha costat molt d'entendre a professionals, voluntaris i entitats que treballen la inserció laboral, perquè en l'àmbit social hi ha hagut fins ara arrelat un prejudici sobre el món empresarial. En general, el professional del social està altament sensibilitzat amb la persona en situació de fragilitat, alhora que acostuma a sentir certa aversió o fins i tot por d'abordar l'empresa. Això crea un contrasentit en la tasca de l'inseridor, la responsabilitat del qual és fer l'acompanyament de la persona a l'empresa. Les persones necessiten treballar com a procés que porta al seu desenvolupament econòmic, personal, social i cultural, en definitiva, i alhora les empreses necessiten treballadors. En tot cas hem de saber amb quines empreses comptem (i, si cal, es pot fer un protocol que defineixi amb quines empreses convé treballar perquè ofereixen feines dignes). La intermediació s'ha de fer des de l'equilibri de les parts, qualsevol altra posició farà perdre efectivitat a la tasca. No podem acompanyar l'usuari/ària a qualsevol tipus d'empresa sense tenir en compte el seu perfil disponible i les seves disponibilitats, només per satisfer l'interès de l'empresa. Això ens faria perdre credibilitat i acabariem sense usuaris que confiessin en el nostre servei. I al contrari, si convencem l'empresa per a la contractació d'un perfil que nosaltres sabem com a no adequat, per solucionar el problema de la persona, perdrem la credibilitat de l'empresa, i una borsa de treball sense empreses és poc efectiva. Per tant, la tasca d'intermediació que abasta des de

l'orientador/a al prospector/a es basa en la confiança que generem a persones i a empreses, posant-les en contacte en el moment adequat.

A més a més, és important que el professional de la inserció es formi i estigui permanentment actualitzat amb altres coneixements que potser la seva titulació no li ha aportat. He comentat abans que les titulacions habituals dels tècnics d'ocupació són la psicologia, la pedagogia, l'educació i el treball social. Les competències específiques d'aquests estudis preparen per al servei a les persones, per a l'escolta i la comunicació, per a la transferència de coneixements i habilitats, per al disseny d'accions de millora del perfil, que evidentment seran molt necessàries per al desenvolupament de la seva tasca professional. Ara bé, la necessitat d'especialització en l'àmbit per part del professional de la inserció ve per la necessitat de dominar tot un seguit de coneixements que no han format part del seu bagatge formatiu i –m'atreiria a aventurar a partir de la meua experiència com a docent de cursos d'especialització– ni de la motivació o interès primer d'aquests professionals: el món de l'economia i l'empresa, el mercat laboral.



Un tècnic d'ocupació ha d'estar al dia d'allò que s'està esdevenint en el mercat laboral del seu territori, si vol fer amb responsabilitat la seva feina. Ha de saber que no és el mateix assessorar en moments de creixement econòmic que en moments de crisi, que no és el mateix treballar l'ocupació en un marc urbà que rural, ha de saber que si es vol orientar cap a un objectiu o s'han de programar cursos cal informar-se no només de com són les persones que accedeixen al servei, sinó també de quines ocupacions tenen en aquest moment més sortida. I això vol dir estar al cas contínuament del que passa en concret al nostre territori, perquè la persona que acudeix a un servei d'inserció laboral, no només vol que l'escoltem i que ens impliquem en el seu cas (que també) sinó que, sobretot, vol una solució al seu problema, és a dir, vol una feina. És evident que nosaltres no podem garantir una feina, sinó l'acompanyament en la seva millora competencial per tal de tenir més possibilitats d'accés, i això no es pot produir si només som experts a atendre les persones, i no en allò que volen ni en el comportament de les empreses. Per això els rols dels tècnics d'ocupació són això: rols. Tots quatre formen part d'una mateixa competència general com a ocupació, i es presenten com a rols interdependents. L'orientador necessita saber la informació aportada pel prospector i pel tècnic/a d'intermediació, i al contrari. La comunicació entre els rols ha de ser fluïda i constant, si volem ser eficients com a entitat. Per tant, estar alerta de la premsa econòmica, dels informes que ens indiquen quins són els professionals més buscats, quines són les tendències en matèria d'ocupació, forma part de la tasca del tècnic/a d'ocupació.

De la mateixa manera, cal estar al dia tant dels recursos educatius i formatius, de les convalidacions de títols, de les homologacions, de la situació de les qualificacions professionals. Des de ja fa alguns anys s'estan fent molts avenços en la línia de fer valer l'experiència professional, a partir de l'acreditació de competències i la qualificació professional. S'està treballant també per equiparar cursos de Formació Ocupacional amb determinats Cicles Formatius. I recentment ha aparegut la notícia que aviat es podrà acreditar la feina de les mestresses de casa com a part d'un títol de Cicle Formatiu.

Per tant, coneixements de mercat laboral, de situació econòmica, de recursos, de legislació laboral del territori, dels programes per a l'ocupació són imprescindibles per abordar la feina.

Els professionals de la inserció laboral han de ser competents també en la gestió

Un altre punt que voldria destacar és que els professionals de la inserció laboral han de ser competents també en la gestió. Sovint es fa la dicotomia de l'atenció directa i la gestió, de manera que l'atenció directa es pren com la tasca autèntica, mentre que la gestió queda relegada a ser "la maria" que no queda més remei que assumir. El camp social creu poc en la gestió –o si més no en la feina base– i, en general, els professionals hi estan poc motivats. Es fa gestió "perquè toca" i sense convenciment. La tasca del tècnic d'ocupació comporta necessàriament molta gestió i a més aquesta gestió és necessària per ser competents, sempre que hi dediquem atenció i gestionem amb qualitat. S'entén per gestió fer la sol·licitud amb la justificació dels projectes o de les accions, també és gestió constatar el seguiment de les persones, és gestió avaluar accions i programes un cop s'han acabat, fer memòries. I fer aquestes gestions de manera professional, amb convenciment i responsabilitat, porta com a conseqüència créixer com a professionals i com a entitat (de la mateixa manera que fer-ho perquè toca no aporta res i acaba consolidant la idea inicial d'inutilitat). El tècnic/a que treballa amb persones que busquen feina o que busquen treballadors, atenent-los directament per tant, en algun moment ha de prendre distància i mirar-se les coses des de la perspectiva, per tal d'analitzar i d'avaluar les seves actuacions, per tal de validar allò que calgui i fer propostes de millora d'allò que pot anar més bé.

Així doncs, cal que el professional assumeixi la gestió com a tasca pròpia, i per tant pugui posar en joc o desenvolupar competències relacionades amb la redacció de projectes (formulació d'objectius, descripció de justificacions i desenvolupament de projectes, per exemple), avaluar programes i accions, ser crític amb la pròpia feina i amb la de l'entitat, crear protocols i documents que facin la feina més efectiva, perquè tant tècnics com entitats surtin de la situació de constant "apagafocs" i aprenguin i construeixin des de l'avaluació de l'experiència. No es tracta tant de justificar l'existència de paperassa innecessària –reduïm tot allò que no ens porti res– com de deixar constància de la feina feta per repetir allò efectiu i millorar el que convingui.

De tot això es desprèn que, a part de competències transversals com la comunicació, l'escolta activa, l'empatia o el treball en equip, també seran molt necessàries la competència d'actualització constant, d'innovació i creativitat, la planificació i gestió i la capacitat resolutiva.

Fóra molt interessant que els equips dedicats a la inserció poguessin participar en sessions de supervisió. La supervisió tècnica és una metodologia que es fa servir sovint en l'àmbit de la salut i la psicologia, però que encara és poc estesa en l'àmbit del treball sociolaboral.

Els professionals de l'atenció a les persones poden actuar de manera més efectiva si tenen un espai de supervisió externa que permeti millorar processos i actuacions, així com gestionar l'estrès que genera tota atenció directa, especialment si comporta situació de risc o d'exclusió.

Les supervisions poden ser individuals o grupals. Cadascuna té els seus objectius i els seus beneficis. Es poden fer amb una temporalització mensual, fent supervisió de l'equip de professionals, per tal d'incrementar la seva eficiència com a equip, alhora que una supervisió individualitzada de casos.

La qualitat de la intervenció educativa en el procés d'inserció laboral dependrà de la competència dels seus professionals, del compromís per la qualitat dels responsables de les entitats i del suport i responsabilitat de les administracions públiques corresponents. La conseqüència d'aquesta intervenció ha de ser la satisfacció de la persona que durant el procés, més curt o més llarg, millora la seva ocupabilitat per esdevenir autònoma.



Mercè Gómez Ubierno

Llicenciada en Filosofia i Ciències de l'Educació
Directora de Nau Desenvolupament Professional, SL

-
- 1 Definició "Ocupabilitat" OIT, apartat ILOTERM. http://www.ilo.org/iloterm/ns?a=T_P1.concept_def&u=14224&u=SPA&u=#expanded
 - 2 Mercè Gómez Ubierno i altres::INSERQUAL .- Fundació Pere Tarrés FSE, pàg. 38.
 - 3 Font: Nota de premsa del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) del 3 de febrer de 2009. Es poden consultar les dades de l'atur a Catalunya a www.gencat.cat/treball
 - 4 LLEI 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per a regular les empreses d'inserció sociolaboral. (Pàg. 53) Article 3.
 - 5 Aquest apartat pren com a font el document de perfil professional elaborat per l'Associació de Professionals de la Inserció Laboral de Catalunya (APILC), que podeu consultar a www.apilc.org
-