



**«Emplea't Jove»,
un programa
d'intervenció
sociolaboral amb
joves en situació de
vulnerabilitat**

**ALEXANDRA CARO LOPERA
LOURDES DE LA CRUZ CANO**



Alexandra Caro Lopera

Llicenciada en Psicologia per la Universitat de Granada, experta universitària en Inserció laboral per la Universitat de les Illes Balears (UIB) i especialista universitària en Mediació per la Universitat Rei Juan Carlos I. Tècnica d'inserció del programa «Emplea't Jove», de l'Institut de Formació i Ocupació de l'Ajuntament de Calvià (IFOC). Amb una llarga trajectòria professional en l'àmbit de la inserció sociolaboral amb diferents col·lectius vulnerables, com persones drogodependents, amb capacitats diferents i persones amb risc d'exclusió social. Ha estat directora de programes formatius amb alternança i coordinadora a les Balears del programa Incorpora, de Fundació La Caixa.



Lourdes de la Cruz Cano

Llicenciada en Sociologia per la Universitat de Barcelona (UB) i màster en Societat de la Informació i el coneixement per la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Actualment, coordina el programa «Emplea't Jove» de l'IFOC. Té una gran experiència en el disseny i coordinació de programes d'inserció laboral per a joves, dones i col·lectius en risc d'exclusió social, tant en l'àmbit públic com en el tercer sector. Ha estat professora del màster en «Ocupació i mercat de treball: intervenció i *coaching* en l'àmbit laboral» de la UOC. I imparteix formació en orientació i intervenció laboral per a professionals de l'ocupació. Ha participat com a investigadora en la fase inicial d'un projecte d'investigació sobre fracàs escolar en la Formació Professional, dut a terme per la UIB.

Resum

L'existència d'una economia global, les noves formes d'organització i flexibilitat del treball, així com el context laboral particular caracteritzat per l'estacionalitat, la temporalitat i les ocupacions precàries, condicionen les oportunitats del jovent més vulnerable. Les circumstàncies socials i personals comunes en aquesta etapa de transició vital fan que, en general, presentin més dificultats i menys recursos per adaptar-se, per abordar els obstacles i, en definitiva, per emancipar-se personal i laboralment.

L'IFOC, a través de la iniciativa «Emplea't Jove», ofereix una atenció integral mitjançant l'acompanyament i la tutorització d'itineraris personalitzats. I promou activitats significatives i actuacions de formació i intermediació laboral, que faciliten el desenvolupament de competències personals i professionals, i afavoreixen la inclusió sociolaboral del jovent.

L'enfocament per competències i l'acció tutorial són els recursos metodològics que permeten vehicular el procés d'identificació, experimentació i transferència de competències. Els resultats d'aquest projecte, i l'evidència científica, posen de manifest que aquest procés esdevé un mecanisme clau per millorar la ocupabilitat i l'apoderament del jovent.

Paraules clau

Jovent / Vulnerabilitat social / Itinerari personal d'inserció / Competències professionals / Acció tutorial.

Resumen

La existencia de una economía global, las nuevas formas de organización y flexibilidad del trabajo, así como el contexto laboral particular caracterizado por la estacionalidad, la temporalidad y ocupaciones precarias, condicionan las oportunidades de la juventud más vulnerable. Las circunstancias sociales y personales comunes en esta etapa de transición vital, hacen que, en general, presenten más dificultades y menos recursos para adaptarse, para abordar obstáculos y en definitiva, para emanciparse personal y laboralmente.

El IFOC, a través de la iniciativa Emplea't Jove, ofrece una atención integral mediante el acompañamiento y tutorización de itinerarios personalizados. Y promueve actividades significativas y actuaciones de formación e intermediación laboral, que facilitan el desarrollo de competencias personales y profesionales, y favorecen la inclusión sociolaboral de la juventud.

El enfoque por competencias y la acción tutorial son los recursos metodológicos que permiten vehicular el proceso de identificación, experimentación y transferencia de competencias. Los resultados de este proyecto y la evidencia científica, ponen de manifiesto que este proceso es un mecanismo clave para la mejora de la empleabilidad y el apoderamiento de la juventud.

Palabras clave

Juventud / Vulnerabilidad social / Itinerario personal de inserción / Competencias profesionales / Acción tutorial.

1. Contextualització

Calvià és un municipi jove i cosmopolita, gairebé un terç de la població té menys de 30 anys i dins d'aquest gran grup d'edat, el 29,5% té nacionalitat estrangera. Presenta una de les taxes més altes d'abandonament escolar prematur i un baix nivell educatiu generalitzat, només un 12 % de la ciutadania té estudis postsecundaris i més del 23 % no en té estudis o és analfabeta. La taxa de desocupació juvenil és molt elevada, amb una xifra que al 2019, es va situar al voltant del 25 %.

El context econòmicolaboral del municipi condiona enormement les oportunitats i trajectòries del jovent. Tot i que, a nivell quantitatiu, el mercat de treball de Calvià sembla que està en una situació més bona que el d'altres municipis, el principal problema té a veure amb la subocupació, la subqualificació i la precarietat laboral. Des de l'Administració local es fan grans esforços per canviar l'estructura d'aquest mercat, però el sector productiu continua orientat, majoritàriament, a un turisme de sol i platja. Això fa que les taxes d'ocupació i atur fluctuïn d'acord amb variables exògenes i poc controlables com són el clima, les preferències dels turistes, fonamentalment d'origen estranger, i/o la situació sociopolítica d'altres països amb els quals es competeix, principalment els de l'àrea mediterrània. Aquesta particularitat comporta una forta estacionalitat i temporalitat contractuals amb incidència directa en les transicions a la vida adulta.

Les nombroses ofertes de feina disponibles, encara que temporals, de baixa qualificació i remuneració,¹

actuen com un cant de sirena atraient el jovent a abandonar els estudis i cercar feina prematurament, sense cap tipus d'objectiu o projecte professional consistent. Aquest context laboral voluble i precari, juntament amb les circumstàncies socials i personals que són comunes en aquesta etapa vital, fan que, en general, el jovent presenti dificultats importants per assolir una emancipació personal i laboral normalitzada, i que esdevingui un col·lectiu vulnerable.

Hi ha nombroses definicions conceptuals sobre la vulnerabilitat social, totes fan referència als obstacles que troben determinades persones o grups, de manera puntual o persistent, per participar en la vida social. Obstacles que els impedeixen accedir a alguna o a gran part de les opcions considerades fonamentals per al seu desenvolupament humà (Martínez, 2001). Algunes definicions se centren exclusivament en aspectes de caire econòmicestructural, siguin per origen o per situacions sobrevingudes. Des del nostre enfocament, entenem la vulnerabilitat social com un procés multifactorial i dinàmic on incideixen aspectes socials, culturals, però també personals i/o competencials, previsiblement modificables i clau per a l'empoderament de les persones més vulnerables.

Des dels inicis, l'IFOC ha dut a terme nombroses actuacions dirigides a empoderar els col·lectius desfavorits, especialment els i les joves que han abandonat el sistema educatiu prematurament i que presenten especials dificultats d'inserció. Els programes de qualificació inicial, les escoles taller o els programes de formació

amb alternança que s'han dut a terme en són un bon exemple.

Les diferents aproximacions experimentals amb el col·lectiu i el coneixement del nostre territori, ens han permès identificar tota una sèrie de necessitats i problemàtiques, i ens possibiliten orientar les actuacions, programes i polítiques públiques del municipi. Així, al 2017, amb l'objectiu de donar cohesió a totes les accions que ja s'oferien al jovent i davant la necessitat de fer un abordatge integral, neix «Emplea't Jove».

La iniciativa «Emplea't Jove» s'emmarca en la convocatòria de subvencions SOIB JOVE Itineraris Integrals d'Inserció, del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), amb el cofinançament del Fons Social Europeu (FSE), i és una clara aposta de l'Ajuntament de Calvià pel jovent més vulnerable. El col·lectiu destinatari són els i les joves d'entre 16 i 30 anys i, en especial, les persones joves que presenten dificultats d'inserció en el món laboral i es troben en una situació de risc i/o vulnerabilitat social.

La imatge que s'acostuma a tenir del jovent, relacionant joventut amb irresponsabilitat, inconstància i inexperiència fa que hi hagi una desvalorització de la capacitat productiva per qüestions de l'edat, que condiciona la percepció subjectiva que la joventut té de si mateixa i que limita les seves opcions reals d'accés a una feina.

La seva iniciació en el món laboral, situa el jovent en una posició de desavantatge en relació al món adult. Normalment tenen poca o nul·la experiència laboral i/o trajectòries poc coherents, fragmentades, discontinües amb grans buits per inactivitat i,

moltes vegades, amb una gran diversificació ocupacional. Aspectes difícilment compatibles amb l'especialització i la pràctica necessària per accedir a llocs de feina de qualificació major.

Les dificultats econòmiques i els problemes familiars que poden patir desestabilitza i afecta de manera més acusada la gent jove. Els processos d'immigració i l'estigmatització que pateixen, la violència de gènere o intrafamiliar, el consum de drogues, alcohol i altres addiccions, o les mesures judicials són també circumstàncies que concorren en el nostre jovent.

Convé assenyalar que les persones més vulnerables poden presentar, a més a més, problemes de salut i/o patir algun tipus de discapacitat, problemes emocionals –com és la baixa autoestima, la incapacitat de controlar la ira– i, fins i tot, poden acabar manifestant problemes de salut mental –com els trastorns d'ansietat i/o la depressió.

Tot i que aquestes circumstàncies de salut més greu no són generalitzables, s'ha de considerar que l'adolescència en sí mateixa és un període de desenvolupament estressant, ple de canvis relatius a la maduresa física, la sexualitat, els processos cognitius, les emocions i les relacions amb altres persones. El caràcter i la personalitat s'estan forjant i la inestabilitat i la inconstància són molt comunes. Faltar a la feina o a la formació, o els comportaments impulsius i irresponsables, són freqüents durant aquest espai de transició vital, i poden posar en perill l'estabilitat laboral i formativa.

Estudis empírics i experiències pràctiques assenyalen que la baixa qualificació i el fracàs escolar del jovent està

estretament relacionat amb les dificultats d'aprenentatge i relacionals, així com amb experiències negatives que hagin viscut a l'escola (Jonker, 2006; Elffers, 2012, Adame *et al.*, 2010). La nostra pròpia experiència ens reafirma aquesta idea, una gran part del jovent que ha abandonat els estudis ens ha explicat que ho ha fet per problemes d'aprenentatge, dificultats a l'hora de concentrar-se o d'organitzar-se amb l'estudi, per experiències negatives a l'escola i/o per assetjament escolar.

El jovent, però, també presenta interessants fortaleses. En general, són molt creatius. Com a nadius digitals s'adapten fàcilment a la celeritat de les noves tecnologies. Aquest context de transformació constant i d'hiperconnectivitat, ha millorat el seu processament seqüencial i ha fet que puguin passar d'una tasca a una altra ràpidament, són multitasca. A més, la manca d'experiències prèvies condicionants, contribueix a fer que no tinguin por a la novetat, al canvi (Martín i Rubio, 2015).

Tot i que el jovent presenta importants potencialitats disposa, en general, de menys actius, és a dir, de menys atributs i competències per fer front a les condicions i els problemes econòmiques, laborals i socials actuals. I, per tant, presenta nivells d'ocupabilitat més baixos que requereixen d'intervencions específiques i d'un acompanyament integral més intens i proper.

Per millorar les possibilitats d'aquest col·lectiu, la gent jove ha de poder accedir a recursos per a la capacitat tècnica de qualitat, amb un suport i acompanyament que reforci el procés d'aprenentatge. Aquesta és una qüestió important a l'hora de desenvolupar

els seus itineraris d'inserció. La clau està en dur a terme intervencions individuals integrals i oferir un ampli ventall de recursos propis o externs: cursos, tallers, pràctiques, etc., que n'afavoreixin el desenvolupament competencial i que tinguin en compte les peculiaritats del col·lectiu.

2. Objectius i metodologia

D'acord amb el nostre enfocament, definim la vulnerabilitat social com un procés multifactorial i dinàmic, el resultat entre l'entramat d'oportunitats i riscos en el que es troba una persona, i la disponibilitat i capacitat de mobilitzar recursos i competències per fer-li front. Per això, la intervenció que feim amb el jovent més vulnerable està dirigida a millorar i desenvolupar els recursos competencials.

Partint d'aquesta línia, el programa «Emplea't Jove» es vertebrava al voltant de 3 eixos d'acció metodològica:

- L'acompanyament i suport al jovent perquè identifiqui els factors crítics i els obstacles que incideixen en la seva ocupabilitat, i els elements que els possibiliten assolir els objectius. Valorant les seves habilitats i coneixements, i les demandes i competències requerides en el món del treball.
- La implementació d'accions per desenvolupar les competències que els facilitin l'accés i l'adaptació a entorns laborals i situacions canviants.
- La formació i capacitat enfocada a un aprenentatge continu i complex que impliqui aprendre: a aprendre, a fer i a ser.

2.1. Objectius

Des d'un punt de vista estratègic, «Emplea't Jove» ens permet accedir al coneixement directe del col·lectiu jove, identificar-ne i comprendre'n les principals problemàtiques i necessitats.

Des d'un punt de vista operatiu, els objectius d'aquest programa són:

- Millorar l'ocupabilitat del jovent.
- Oferir una atenció integral i de qualitat a través de la planificació, l'anàlisi i l'acompanyament al llarg d'un itinerari personalitzat.
- Promoure activitats que generin aprenentatges significatius i que els capacitin per millorar les competències clau per a la inserció en el mercat laboral.
- Intermediar amb les empreses del territori per facilitar-los la pràctica laboral i/o l'accés al treball.

2.2. Metodologia

Tant per a l'anàlisi com per a la intervenció amb el jovent s'ha pres com a punt de partida l'enfocament per competències.² Aquest enfocament facilita la interconnexió amb els nous models d'organització i de gestió dels recursos humans que s'han generalitzat en el món empresarial. És constructiu, ja que parteix del reconeixement que totes les persones posseeixen capital competencial i, per tant, són ocupables. A diferència dels models d'orientació clàssics que valoren les possibilitats d'inserció d'una persona considerant únicament què ha estudiat o en què ha treballat, aquest enfocament es

fonamenta en la idea que qualsevol persona pot atresorar i desenvolupar capital competencial. I ho pot fer en qualsevol context, més enllà d'experiències en àmbits exclusivament formals.

Podem definir les competències com el «conjunt integrat i complex de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments, considerats en un sentit molt ampli» (Colomer i Fló, 2009, p.11). Esdevenen un element clau en la millora de l'ocupabilitat, ja que són el patrimoni de recursos de què disposa una persona i poden ser construïdes i desenvolupades mitjançant un procés d'identificació, experimentació i transferència (Colomer, 2010).

Millorar i desenvolupar les competències del jovent suposa ampliar-ne les possibilitats d'ocupació i facilitar-los la inclusió social. L'evidència pràctica i científica ens demostra que les competències són modificables i elements actius que poden possibilitar el canvi i/o neutralitzar els factors que incideixen negativament en l'ocupabilitat i la inclusió social (Frey, Balzer, i Ruppert, 2014).

S'ha de tenir en compte que l'ocupabilitat integra un conjunt de variables de caràcter economico-social, personal i competencial que expliquen la posició de la persona respecte al mercat de treball i que poden fer-la més o menys vulnerable. És dinàmica, relativa, variable i multifactorial. Inclou elements que permeten a la persona mantenir-se ocupable –o la limiten– davant les incerteses econòmiques i del mercat laboral.

D'acord amb el nostre model el nivell d'ocupabilitat d'una persona s'avalua en funció de les variables o factors següents (Serrano, Fina et al, 2008):

- Factors estructurals: fan referència a aspectes econòmics, polítics, socials i culturals que condicionen les oportunitats d'accés i permanència en l'ocupació. Poden variar per l'acció dels governs, institucions i agents socials.
- Factors personals: són individuals i responen a les trajectòries formatives i laborals, a la situació personal i al propi entorn. Inclouen aspectes com la maduresa professional, les expectatives, els valors, etc. Poden condicionar o impulsar les possibilitats d'inserció d'una persona i la majoria poden ser modificats.
- Factors competencials: fan referència al conjunt articulat de coneixements, habilitats, destreses, actituds i comportaments que té una persona. Per facilitar-ne l'anàlisi, es classifiquen en 3 grans blocs de competències que estan interrelacionades, i que se sintetitzen en la taula 1:

Taula 1. Factors competencials

Competències tècniques	
Conjunt de coneixements i tècniques necessàries per desenvolupar una determinada ocupació o activitat laboral.	
Competències de base	
Coneixements reconeguts en un determinat context sociocultural com a requisits per accedir a una ocupació. Permeten fer front a situacions de recerca de feina, de canvi d'un treball a un altre, de pas d'un sector productiu a un altre, etc.	
Accés a l'ocupació	Gestió de la xarxa de contactes. Coneixement dels canals i les tècniques de recerca de feina. Planificació
Instrumentals bàsiques	Lectoescritura. Expressió i comprensió oral. Operacions numèriques bàsiques
Instrumentals específiques	Carnet de conduir. Idiomes. Informàtica i TIC
Competències transversals	
Conjunt de capacitats, habilitats i actituds d'abast ampli, necessàries per donar resposta a situacions de complexitat diversa. Tenen un fort component de transferibilitat i aplicació a diferents contextos i un elevat component cognitiu i d'acció.	
Diagnòstic	Valoració de les pròpies capacitats. Interpretació del context. Disposició a l'aprenentatge
Relacionals	Relació interpersonal. Treball en equip. Comunicació
Afrontament	Adaptabilitat/flexibilitat. Organització de la feina. Gestió de l'estrès. Negociació

Font: elaboració pròpia d'acord al model ISFOL

Finalment, cal assenyalar l'aplicació del *mainstreaming* o enfocament integrat de gènere com element metodològic transversal. Malgrat els canvis i el reconeixement i sensibilitat cap a la igualtat de gènere, les dones continuen patint discriminacions de tot tipus. La desigualtat de gènere se sustenta en una construcció social vertebrada per un eix ideològic i cultural androcèntric que té l'origen en l'estructura patriarcal i la desigualtat històrica de poder entre homes i dones. I aquesta desigualtat de partida encara suposa una limitació en les oportunitats i en les pròpies aspiracions femenines.

Per això, la perspectiva de gènere impregna tots els itineraris. Ho fa a través de la intervenció d'un personal tècnic amb formació i capacitat adequades. Des del programa es fomenta la reflexió i el coneixement de les desigualtats que hi ha per qüestions de gènere, i s'utilitzen recursos amb un llenguatge inclusiu. Disposar de materials que permeten abordar totes les fases de l'itinerari des d'una visió de gènere ajuden a fomentar l'elecció d'objectius laborals i a definir carreres professionals no sexistes. I les quotes d'accés per a dones, tant als itineraris com a les formacions que oferim, ajuden a millorar l'equitat d'oportunitats entre el jovent.

3. Descripció i avaluació de l'experiència

El programa «Emplea't Jove» es desenvolupa des de l'àrea d'ocupació de l'IFOC. D'ençà dels inicis, al juliol del 2017, ha anat creixent tant quantitativament com a qualitativa,

ampliant els recursos tècnics, humans així com el nombre de persones que es beneficien del servei.

Actualment, l'equip el conformen cinc persones. Dues tècniques, un tècnic i la coordinadora, professionals de l'àrea social amb àmplia experiència en orientació laboral i intervenció amb col·lectiu jove. A més d'una persona de suport administratiu. Es compta, també, amb el suport de la resta del personal tècnic i de gestió de l'IFOC.

Com s'ha assenyalat anteriorment, aquesta iniciativa, està dirigida a joves que tenen entre 16 i 30 anys i es troben en situació de vulnerabilitat social. Té com a finalitat la seva integració en el món laboral i es fonamenta en un procés d'ajuda i d'acompanyament professional per desenvolupar les competències clau, l'apoderament i la millora de l'ocupabilitat.

3.1. Descripció de l'experiència

A través de la tutorització d'itineraris personalitzats que inclouen accions individuals i grupals, donam suport i assessorament per a la recerca i l'accés a una feina, i orientam el jovent en la definició del seu projecte professional. Aquesta iniciativa comprèn, també, actuacions d'intermediació amb empreses per facilitar la pràctica laboral i/o l'accés a l'ocupació, i accions conduents a certificats de professionalitat o especialitats formatives del Catàleg Nacional.

3.1.1 Els recursos tècnics d'acció tutorial

L'acció tutorial és el vehicle per a la intervenció individual, permet

centrar la mirada en la persona i facilitar que emergeixin els recursos que té. Està orientada a fomentar la reflexió, la presa de consciència, la mobilització de la persona cap a l'acció, a l'apoderament i desenvolupament de competències.

Les diferències relatives a la comunicació, la manera d'expressar-se, la distància generacional, de classe, cultural o de gènere, poden superposar-se, interferir i ser un obstacle en la intervenció amb el jovent. Per això, les tècniques d'acció tutorial ens ajuden a evitar fer suposicions, generalitzacions, judicis de valor i/o emprar estils directius que, tot i ser més ràpids, són menys efectius. Aquests recursos i estratègies tècniques, ens faciliten la clarificació permanent i ajuden a tenir una comprensió integral de la persona.

Pel que fa a aconseguir una comunicació eficaç, incorporam els recursos de l'escolta activa, la reformulació i la clarificació. Escoltar activament implica atendre amb interès posant atenció al llenguatge no verbal i les emocions que ens transmeten. Reflectir el missatge rebut, mitjançant la reformulació, fa que la persona tingui una percepció nova i pugui objectivar i donar un nou significat al que li està passant. Clarificar, permet posar ordre a la confusió, a l'ambivalència, posar de manifest aspectes explícits i implícits de la comunicació. En definitiva, ajuda la persona a relacionar els elements cognitius i emocionals dels seus missatges i accions.

Per altra banda, els processos d'inserció i transicions vitals poden

ser molt enriquidors per al jovent però, també, poden provocar-los angoixa i desmotivació. Tenir recursos per facilitar l'anàlisi, l'apertura i l'impuls, ajuda a la persona a abordar aquestes situacions de manera més efectiva. Mitjançant les preguntes obertes, es facilita l'expressió més autèntica i espontània i l'intercanvi significatiu. Les preguntes motivadores poden tenir un cert poder per facilitar el canvi. La síntesi i la tècnica de «mirar enrere / mirar endavant» faciliten que la persona prengui consciència del moment en què es troba, d'allò aconseguit o el que queda per assolir, dels acords als quals s'ha arribat, etc. Així mateix, l'anàlisi d'un cas aliè és també un recurs útil per objectivar una situació i facilitar la trobada d'alternatives realistes i concretes. Poder analitzar globalment una situació similar prenent certa distància i sense el pes de la implicació en facilita l'anàlisi.

Els processos de canvi provoquen una infinitat d'emocions, l'ambivalència i la indecisió són dos efectes comuns en el jovent. Per això, empram tècniques com el «balanç decisonal», el «mapa mental» o «l'arbre d'alternatives», aquestes fórmules els ajuden a visualitzar els beneficis i desavantatges de diferents alternatives, a analitzar els resultats, fer-ne associacions, etc., i decidir d'una manera més objectiva i argumentada.

Per acabar, és important ressenyar que en els moments crítics de presa de decisions o davant situacions complicades, la resistència pot aflorar fàcilment. Les tècniques de

«vorejar el tema» i «descentralitzar el focus», serveixen per fer abordatges indirectes sense recórrer a la confrontació-negació. L'estratègia no és tocar el tema des del centre, sinó des dels elements que l'envolten, contextualitzant-lo i diluint així el focus que provoca la tensió. Tot i així, és possible que en algunes ocasions s'hagi de recórrer a la confrontació, que consisteix en evidenciar les contradiccions que expressa la persona des d'un posicionament constructiu, al·ludint a comportaments o actituds que obstaculitzen el canvi i no a la persona en sí mateixa.

3.1.2. Itineraris personalitzats d'inserció

Els itineraris es dissenyen de forma personalitzada i són tan flexibles com cada cas requereix. Se materialitzen en un pla de treball i, perquè siguin integrals, parteixen del diagnòstic i l'avaluació de necessitats i interessos personals.

L'itinerari és un procés que es construeix. És una formalització on s'articulen les expectatives de la persona amb els aprenentatges i suports necessaris per aconseguir-ho. Té un caràcter pedagògic en sí mateix. Aquest caràcter es deu al fet que, com a procés, i durant aquest, la persona incorpora coneixements, procediments, valors i habilitats útils per situar-se en la vida i relacionar-se amb l'entorn i amb sí mateixa, per situar-se enmig de la complexitat i descobrir les possibilitats i capacitats que té.

La primera actuació que es fa en l'itinerari és rebre i acollir la per-

sona de manera individualitzada. Amb aquesta actuació es recullen les dades personals, se'n comença a conèixer el perfil i la demanda. S'informa al o la jove del servei, i es fa una primera aproximació sobre les possibilitats de millora que pot aportar-li el fet de participar en el programa.

Un eix vertebral en tot el procés és el vincle i la confiança que s'ha d'establir entre el jovent i el personal tècnic. Promoure l'empatia, fomentar la confiança i el compromís amb el seu propi projecte, és un element que mantenim al llarg de l'itinerari perquè avancin.

En les primeres sessions diagnòstiques és fonamental operativitzar la demanda inicial, és a dir, concretar i posar ordre en allò que expressa la persona, en el global del seu missatge que comprèn tant el que verbalitza com el que no. Aquest és el punt de partida per ajustar les necessitats, les motivacions i els interessos.

L'anàlisi i el diagnòstic són clau perquè l'itinerari es converteixi en un conjunt d'objectius seqüenciats i organitzats segons la prioritat, i no segons els recursos solts que el jovent va fent. Per fer el diagnòstic d'ocupabilitat és necessari analitzar la situació social, formativa i laboral de la persona, i començar a identificar, amb ella, quin capital competencial té, quins interessos i quines expectatives. Per aquesta tasca, i d'altres accions, comptam amb tot un ventall d'eines específiques que permeten garantir la sistematització i la qualitat de les nostres intervencions (vegeu taula 2).

Taula 2. Eines, fitxes i recursos

Eines per al diagnòstic	
G1. Bateria de preguntes	Guia per fer la valoració inicial dels principals elements d'ocupabilitat
G2. Indicadors	Taula resum dels factors estructurals, personals i competencials, i els indicadors vinculats
3. Diagnòstic d'ocupabilitat	Eina per recollir i avaluar els factors d'incidència en l'ocupabilitat
G3. Test de competències	Prova estandaritzada per a l'autoavaluació de competències, amb una gradació de respostes per mesurar el percentatge de desenvolupament de les competències transversals de nivell I
Test DISC	Test de personalitat que avalua el comportament i les emocions de les persones de manera tetradimensional. Molt utilitzat amb el àmbit de la selecció de RH
Fitxes per al desenvolupament de l'itinerari	
F1. El meu objectiu professional	Inventari d'accions per identificar preferències i gustos. Inclou un apartat per establir els criteris d'elecció en funció de 3 graus de preferència i un espai per delimitar alternatives
F2. Les meves feines	Eina per recollir informació i analitzar les competències requerides en les ocupacions que es plantegen com alternatives
F3. Què tenc	Fitxa amb qüestions clau per fer que identifiquin el seu capital competencial, mitjançant la reflexió, recuperació i descripció del seus coneixements, sabers fer i actituds
F4. Anàlisi d'ocupabilitat	Taula de recollida dels punts forts i febles així com dels aspectes/competències de millora
F5. Metes i pla d'acció	Eina per identificar metes a curt, mig i llarg termini, i per elaborar un pla d'acció. Incorpora una taula per definir les accions, els recursos i la temporalització
Recursos	
R1. Interessos professionals	Recull de tests interactius per identificar les activitats que més motiven la persona i obtenir un seguit d'ocupacions vinculades als interessos
R2. Ocupacions	Llista d'enllaços per analitzar i conèixer les ocupacions
R3. Recursos de recerca	Directorí amb els principals canals de recerca. Inclou un compendi de pautes i consells per a la recerca activa en relació a la presentació de candidatures i el currículum
R4. Orientació formativa	Recull d'enllaços per triar una formació. Inclou dades sobre famílies professionals, estudis vinculats, centres educatius que les imparteixen i les sortides professionals de cada una
R5. Entrevista de selecció	Material amb informació sobre els tipus d'entrevistes, preguntes més freqüents, pautes i consells per superar amb èxit una entrevista de feina
Desenvolupant competències	Material didàctic amb activitats i dinàmiques per treballar competències transversals i millorar l'autoestima

Font: elaboració pròpia

Fer un diagnòstic implica fer un contrast entre el que la persona vol aconseguir, el que té i el que necessita. El primer pas és definir què és el que el o la jove vol. Normalment, davant preguntes com «De què vols fer feina?» o «Què vols ser de gran», ens trobam molt sovint amb respostes tipus: «M'és igual» o «Treballaria en qualsevol cosa». Aquestes expressions poden ser senyal que la persona no ha pensat en més enllà de l'ara mateix, que té dificultats per situar-se en un futur que no sigui l'immediat i/o dificultats per concretar els interessos professionals. Ajudar la gent jove a definir els seus objectius i alternatives laborals és prioritari en aquesta fase de construcció i disseny de l'itinerari.

Conèixer-se és un factor fonamental per poder ser competitiu en entorns canviants, i l'economia i mercat laboral actual, ho són. El jovent no és una *tabula rasa*, però, en general, tampoc s'han aturat a pensar en profunditat qui són, quines virtuts tenen i quins són els aspectes que podrien millorar. Si demanes que es defineixin, normalment, els costa fer-ho. Acostumen a mostrar una imatge distorsionada de sí mateixos i, de vegades, tenen expectatives poc realistes ja sigui infravalorades o sobrevalorades. Per millorar l'autoconeixement el personal tècnic els dona suport i els guia a fer una introspecció, posant en relleu les potencialitats que tenen i ajudant-los a identificar els seus punts febles i carències.

Amb aquesta anàlisi, la persona ja compta amb informació de contrast, ha pogut identificar les competències que té i les que ha de potenciar i treballar per arribar al seu objectiu.

Algunes competències caldrà treballar-les mitjançant una capacitació, per això s'informa el jovent de les opcions, trajectòries formatives i possibilitats que hi ha tant a l'IFOC com en altres institucions o serveis externs.

Perquè tinguin una visió realista del món laboral i les ocupacions, l'equip d'orientació els ofereix una panoràmica general de les condicions, sectors i característiques del mercat de treball. Se'ls ensenya a fer aquesta «fotografia», a analitzar les ocupacions i les competències més demandades en qualsevol moment de la seva vida.

És important empoderar el jovent sobre la comprensió del món laboral en el seu conjunt. Per això, també es treballen conceptes bàsics pel que fa a normativa laboral, els deures i els drets del personal treballador, el contracte, la nòmina, la vida laboral, les condicions de feina i les relacions laborals, així com aspectes relacionats amb la comunicació i la resolució de conflictes en el treball.

L'elaboració conjunta d'un pla d'acció personalitzat és vital per no perdre de vista les metes. El pla és el full de ruta per arribar als objectius, un element viu que pot tenir tantes versions i revisions com siguin necessàries. Tenint en compte la situació de partida i on vol arribar la persona, s'estableixen les accions i es temporalitzen. La situació social i personal del jovent, la necessitat d'ingressos econòmics urgents o les accions que requereixen d'una inversió gran de temps, fan que sigui necessari planificar objectius realistes i assumibles a curt, mig i llarg termini. Aquesta fórmula de seqüenciació ajuda també, a fer que la

persona mantingui la motivació i la il·lusió, i no defalleixi ni es frustri.

El pla inclou accions de recerca de feina i de millora de les competències per accedir-hi. Per treballar aquests aspectes, l'equip tècnic ensenya a la persona a fer servir tot un seguit de canals i recursos de recerca de feina, i entre d'altres accions:

- Capacita i acompanya el jovent en la inscripció a portals web d'ocupació, borses públiques i privades de feina, empreses de treball temporal, etc.
- L'ajuda a elaborar un currículum personalitzat, emprant eines informàtiques variades.
- Elabora conjuntament estratègies de presentació i d'autocandidatura.
- Treballa tècniques per afrontar les entrevistes, mitjançant metodologies teoricopràctiques que inclouen accions de *role playing*.

Finalment, cal parlar de les accions per desenvolupar i millorar les competències transversals. Al llarg de tot el procés d'inserció s'ajuda i s'acompanya el jovent a posar en joc tot un conjunt de competències. Les diferents fases per les quals passa la persona, amb la definició d'objectius, la planificació d'un pla de treball o la recerca de feina esdevenen espais adients per desenvolupar les competències. Així mateix, sempre que es considera adient, s'aborden de forma específica amb actuacions individuals i/o grupals. Per aquesta tasca, compten amb dinàmiques i materials que ens permeten treballar de manera exhaustiva les habilitats de comunica-

ció, els estils de resposta o les habilitats assertives, les estratègies d'enfrontament i tolerància o les passes per reduir l'estrès. També es fan activitats per millorar l'autoestima.

3.1.3. L'experimentació i transferència de competències

El desenvolupament de competències du implícit un procés d'identificació, experimentació i transferència. Com s'ha explicat anteriorment, durant les fases de diagnòstic i de disseny de l'itinerari, s'identifiquen les competències i es determinen les necessitats de formació i capacitació que té cada jove. Amb aquesta tasca el jovent ja posa en joc i experimenta competències. Ara bé, amb els recursos formatius i d'intermediació que posam a l'abast dins del programa, se'ls ofereix una oportunitat única per contextualitzar, experimentar i mobilitzar competències.

Des del 2018, es duen a terme actuacions de formació destinades a facilitar que el jovent adquireixi competències professionals en opcions laborals amb gran cabuda en el mercat de treball actual. Així, s'ofereixen dues formacions incloses en el catàleg d'especialitats formatives que condueixen als certificats de professionalitat de nivell 1 i 2, que els prepara per treballar com a cambriers i cambreses, i com a socorristes (vegeu taula 3).

Ambdós certificats capaciten per exercir una activitat laboral identificable en el sistema productiu i es desenvolupen amb metodologies i dinàmiques molt pràctiques i participatives. Es treballen no sols les competències tècniques inherents a l'ocupació, sinó totes les competències transversals vinculades al lloc de feina.

Taula 3. Certificats de professionalitats

Mòduls	Hores
Operacions bàsiques de restaurant i bar (nivell I)	
Servei bàsic de restaurant i bar	
Aprovisionament, begudes i menjar ràpids	290 h
Mòdul de pràctiques professionals no laborals	
Socorrisme en espais aquàtics naturals (nivell II)	
Natació	
Prevenió d'accidents en espais aquàtics naturals	
Rescat d'accidentats en espais aquàtics naturals	420 h
Primers auxilis	
Mòdul de pràctiques professionals no laborals	

Font: elaboració pròpia

Imatge 1: alumnat fent una pràctica



Font: elaboració pròpia

Així mateix, l'IFOC compta amb un programa formatiu molt ampli i divers, que ofereix al públic en general, i també al jovent, cursos de temàtiques molt variades com guia de muntanya, informàtica, jardineria, forestal, atenció al client, etc. De la mateixa manera, des del dispositiu es fomenta i facilita el retorn al sistema educatiu, en especial de la gent jove que no ha acabat els estudis obligatoris, amb l'objectiu de reduir-ne la baixa qualificació del col·lectiu.

Un altre recurs que s'ofereix en l'itinerari són les pràctiques no formatives en empreses. Aquest recurs permet millorar destreses, adquirir hàbits laborals

i/o conèixer una ocupació de manera directa i experimental. Poden ser el primer contacte amb un lloc de feina i, des del punt de vista de la decisió, un tast i una oportunitat claus per provar un sector professional abans de llançar-se cap a un objectiu laboral concret.

Finalment, la intermediació laboral esdevé l'element per excel·lència per experimentar, adquirir i practicar habilitats. Es la frontissa entre el teixit empresarial i la persona usuària. L'instrument amb el qual vehiculam aquesta tasca és l'Agència de Col·locació municipal, que recull les ofertes de feina de les empreses, preselecciona i proposa la contractació de les persones candidates més adequades.

Mitjançant una coordinació estreta de l'equip d'orientació jove i l'Agència, es prioritzen i proposen candidatures avalades pel tutor o tutora del i la jove. S'envien a l'empresa de manera personalitzada, ressaltant les competències que s'ajusten al lloc de feina i donant referències específiques i positives del procés de la persona.

Dins d'aquestes actuacions d'intermediació comptam amb l'organització d'esdeveniments que possibiliten al jovent accedir a ofertes de feina de manera massiva, com és el cas de les fires d'ocupació, i/o de forma exclusiva, mitjançant la participació en jornades de selecció específiques.

Imatge 2: jornades de selecció específiques



Font: elaboració pròpia

L'objectiu final d'aquestes accions és que la gent jove accedeixi a una feina normalitzada i pugui experimentar i transferir tot el seu capital competencial, el que han après i desenvolupat en el procés. I ho puguin fer de manera continuada, per això les incidències que es poden presentar, sobretot, durant el procés d'adaptació a una feina, es treballen i aborden, també, des del servei.

3.2. Avaluació i resultats

Des que es va iniciar aquesta iniciativa i fins al primer quadrimestre de 2020, han rebut atenció i assessorament especialitzat 796 joves. I d'aquests, 264 han dissenyat i desenvolupat un itinerari personal d'inserció. S'han fet gairebé 4.350 hores d'acció presencial, més de 50 activitats grupals específiques i una infinitat d'actuacions telemàtiques de seguiment i suport. La taula següent mostra de manera sintètica els principals resultats quantitatius:

Taula 4. Històric de resultats³

	2017*	2018	2019	2020*
Persones ateses	154	261	312	152
Itineraris	39	83	101	41
Hores presencials	647	1318	1741	643

Font: elaboració pròpia

En termes generals, i des d'un punt de vista qualitatiu, podem dir que el jovent participant ha millorat substancialment i tangiblement l'ocupabilitat. Els tempos i les accions necessàries varien d'un jove a un altre, algunes persones necessiten poques hores d'acció presencial per activar-se i, d'altres, moltes més hores d'intervenció i acompanyament tècnic per aconseguir tan sols posar en marxa i definir el seus objectius. Hi ha joves que, tot i haver millorat habilitats i adquirit nous coneixements, acaben el seu itinerari sense haver accedir a cap feina. I d'altres, els basta un petit impuls o un cop de mà per trobar-ne una.

Tot i això, pràcticament totes les persones participants d'un itinerari han definit mínimament el seu objectiu laboral i identificat alternatives de feina d'acord amb els seus interessos i possibilitats. Han dissenyat un projecte professional considerant el diagnòstic d'ocupabilitat i han elaborat el seu pla de futur professional. Han abordat amb el suport de l'equip tècnic, els aspectes personals i socials que podien interferir en el procés. I han accedit a nombrosos recursos per a la recerca de feina, entrenat habilitats per superar amb garanties d'èxit majors un procés de selecció.

El resultat final d'aquests anys són força positius, més del 50 % de les persones participants ha accedit a una feina, que els ha permès adquirir uns

coneixements, unes destreses i uns hàbits laborals que incideixen positivament en la seva ocupabilitat. Les tasques d'intermediació laboral directa, en alguns casos, han estat la clau perquè aconseguixin aquesta inserció.

Més d'un terç del jovent atès s'ha integrat en una acció formativa o ha retornat al sistema d'educació formal. 40 joves han participat dels certificats de professionalitat que s'han fet fins ara: 22 en les tres edicions del curs de bar i cafeteria i 18 en les dues de socorrisme. El percentatge d'inserció de l'alumnat d'aquestes formacions és de més del 80 %.

Ara bé, «arribar» al nostre objectiu no és gens fàcil. Ja hem parlat de les característiques pròpies de la joventut, com la manca de recursos comunicatius, l'ambivalència, la falta d'autonomia i de decisió, etc. Tot això, junt amb un discurs social, en moltes ocasions après, que fomenta la imatge negativa de trobar feina, afavoreix que en alguns casos no s'hi esforcin, acabant amb una profecia auto-complida i requerint intervencions integrals i abordatges profunds.

4. Conclusions i discussió

En general, el procés de capacitació, aprenentatge i presa de consciència que han de fer els i les joves en la seva transició vital és llarg i intens, pot ser molt complex i varia d'una persona a una altra. Fer una intervenció de manera integral i treballar en xarxa ens permet abordar les diferents casuístiques i dificultats per les quals pot passar un jove vulnerable. Apostar per enfocaments i metodologies per al desenvolupament competencial ens procura una eina eficaç i molt adequada per a l'empoderament del col·lectiu.

Així mateix, els bons resultats relacionats amb la formació i la intermediació laboral evidencien la necessitat de reforçar aquest tipus de recursos com elements complementaris de la tasca que es fa amb el jovent.

En el moment d'escriure aquest article, ens trobam en una situació d'excepcionalitat per la crisi de la covid-19 que pot transformar –i està transformant– el context laboral, econòmic i social en què vivim. Aquesta realitat líquida i voluble actual ens reforça en la idea de continuar amb la nostra línia d'intervenció enfocada en capacitar el jovent, en preparar-lo per l'anàlisi del context i l'adaptació en qualsevol moment de la seva vida. Així com en impulsar el desenvolupament de les competències que els fan més versàtil, resolutius i ocupables en contextos tan mutables.

Finalment, cal apuntar que «Emplea't Jove» és més que un servei d'orientació per a gent jove, s'ha convertit en un espai per conèixer les circumstàncies i problemàtiques comunes del jovent del municipi, un observatori social per identificar les necessitats que tenen i per dissenyar polítiques públiques d'ocupació dirigides al col·lectiu.

5. Referències bibliogràfiques

- Adame, M. T i Salvà, F. (2010). «Abandono escolar prematuro y transición a la vida activa en una economía turística: El caso de Baleares». *Revista de educación*, 351, 185-210.
- Colomer, M. (2010). *Tècniques d'anàlisi de competències professionals I. Fonaments metodològics*. Servei d'Ocupació de Catalunya -UOC.

- Colomer, M. (2010). *Tècniques d'anàlisi de competències professionals II. Projecte professional*. Servei d'Ocupació de Catalunya -UOC.
- Colomer, M. i Fló, A. (2009). *Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves*. Barcelona: Entitats Catalanes d'Acció Social. <https://bit.ly/36G3yQ6>
- Elffers, L. (2012). One foot out the school door? Interpreting the risk for dropout upon the transition to postsecondary vocational education. *British Journal of Sociology of Education*, 33(1), 41-61.
- Frey, A., Balzer, L., & Ruppert, J. J. (2014). Transferable competences of young people with a high dropout risk in vocational training in Germany. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 14 (1), 119-134.
- Jonker, E. F. (2006). School hurts: Refrains of hurt and hopelessness in stories about dropping out at a vocational school for care work. *Journal of education and work*, 19(2), 121-140.
- Martín, A. i Rubio, R. (2015). Jóvenes y generación 2020. *Revista de estudios de juventud*. <https://bit.ly/2TPbdq2>
- Martínez, M. A. (2001). *Género, pobreza y exclusión social: diferentes conceptualizaciones y políticas públicas*. Icaria, Barcelona
- Observatori del Treball de la CAIB (2019). Estadístiques per municipi. <https://bit.ly/2ZFZU7j>
- Salvà, F. [et al.] (2013). «Abandono escolar y retorno al sistema educativo en Baleares: historias de vida del alumnado de Educación Permanente de Personas Adultas (EPA)». *Informe de recerca*, (2), 1-100.
- Rubio, F. [et al.] (2008). *Claus Tutorial. Guia per l'acompanyament i suport tutorial*. Associació de Dones per a la Inserció Laboral SURT.

Notes

1. Segons dades de l'Observatori del Treball, les ocupacions amb més contractació són: cambrers i cambreres, personal de neteja, personal de cuina; compositors i compositores, músics i cantants, amb aquest ordre d'incidència.
2. La Fundació Surt va a donar a conèixer aquest model al 1998 quan desenvolupà un projecte d'identificació i formació en competències per a dones ocupades en els nivells més baixos de l'hostaleria. Una adaptació de l'enfocament per competències de l'ISFOL (Institut per al desenvolupament de la formació professional dels treballadors, organisme d'investigació italià). Des de llavors, s'ha fet extensiu en molts serveis d'orientació i processos de selecció professional.
3. *Dades referides al darrer i al primer quadrimestre, del 2017 i el 2020, respectivament.