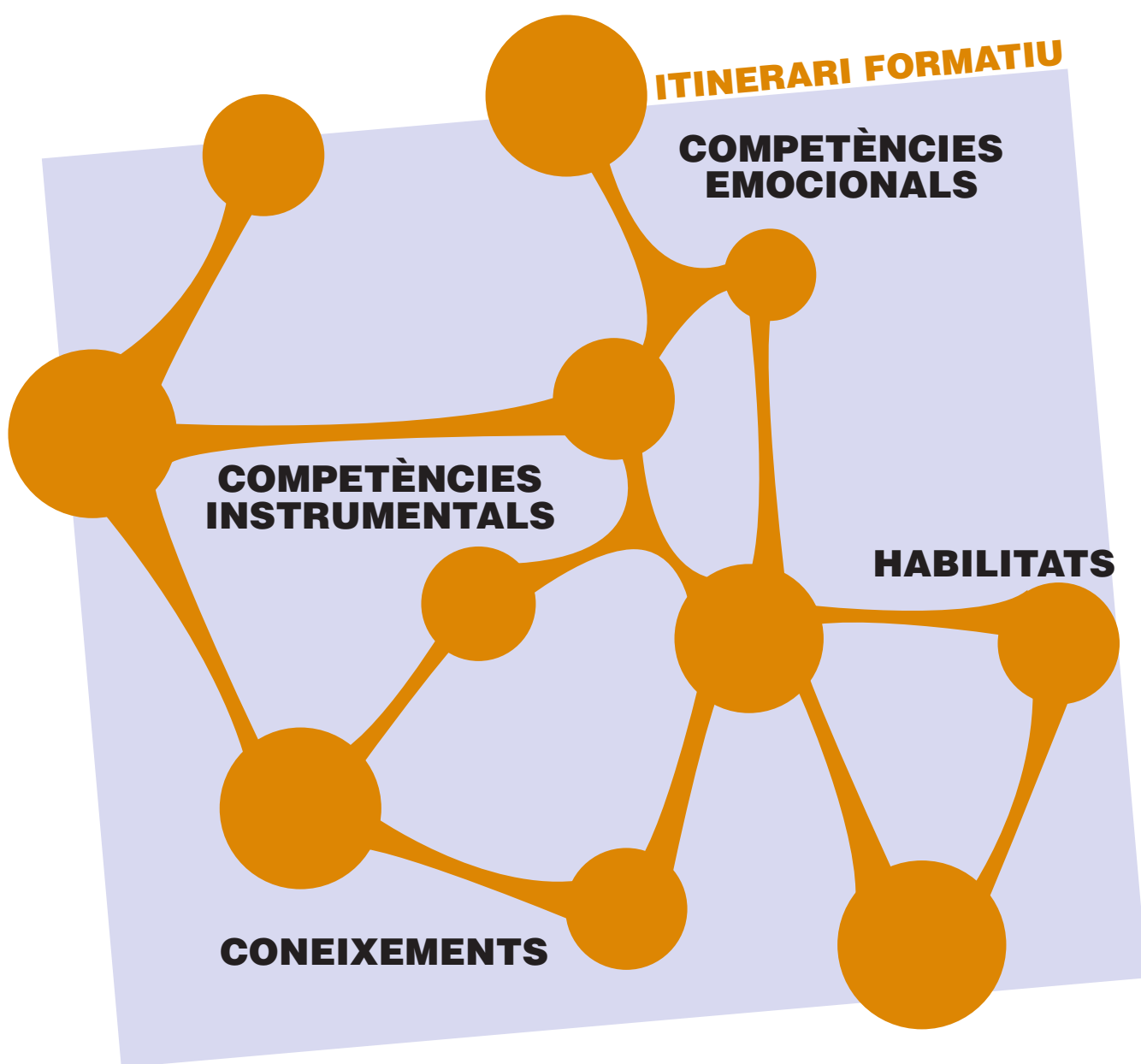
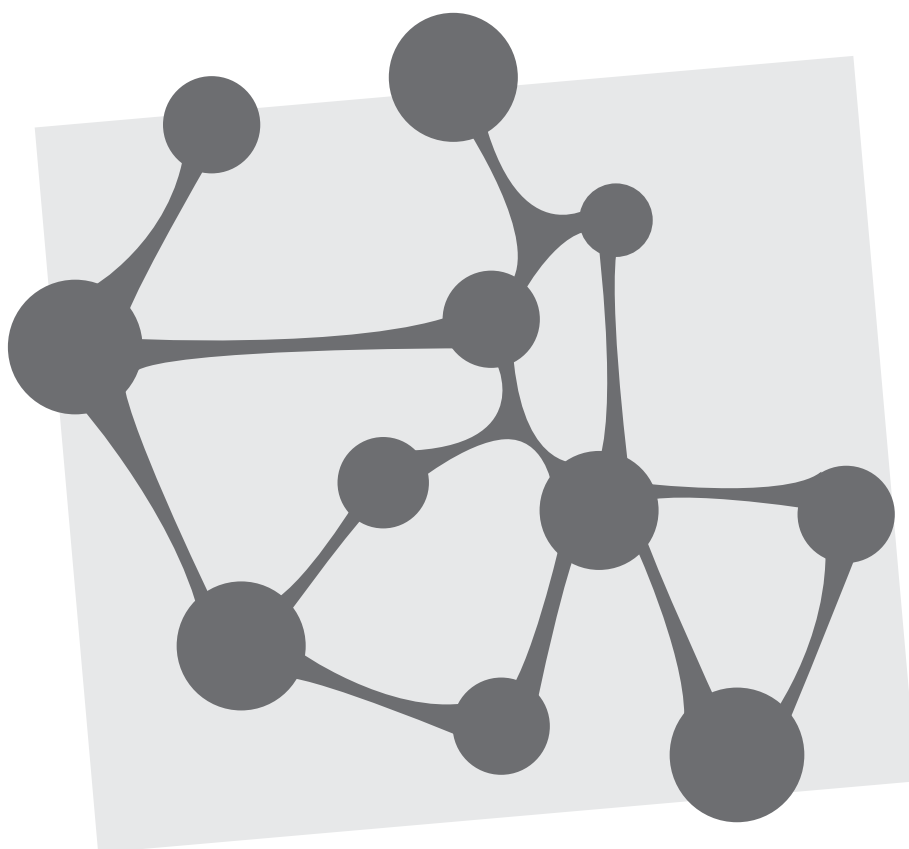


# Anàlisi i foment de la Formació Contínua en els nous jaciments d'ocupació en el **SECTOR SOCIAL**

**Síntesi de resultats**





En el marc d'ajudes públiques per a accions complementàries, i d'acompanyament a la formació 2004



Generalitat de Catalunya  
**Consorci per a la Formació  
Contínua de Catalunya**



Generalitat de Catalunya  
**Servei d'Ocupació de Catalunya**



**FONS  
SOCIAL  
EUROPEU**



**Direcció i Coordinació de la investigació**

Rosa Coscolla i Aisa

**Responsables de l'execució tècnica del projecte**

Rosa Coscolla i Aisa (investigadora, responsable de metodologies)

Amaia Olaortua i González (investigadora, responsable de continguts)

Montserrat Sòria i Bonich (investigadora, coordinació treball de camp quantitatiu)

**Suport tècnic**

Marina Aguilar i Mañas

Fabià Garcia i Roland

Laia Lorite i Diez

Violeta Quiroga i Raimundez

Vicenç Solera i Sánchez



# Agraïments

El desenvolupament d'aquesta recerca ha estat possible gràcies al saber, la col·laboració i les reflexions d'un conjunt d'organitzacions i professionals de l'àmbit social. Les motivacions i aportacions de cadascun d'ells i elles i el treball en equip han estat factors clau pel bon desenvolupament d'aquest treball.

Volem agrair la participació dels més de 300 treballadors i treballadores que de forma anònima han volgut compartir les seves preocupacions i opinions sobre la situació professional i les necessitats formatives pròpies.

A les més de 150 organitzacions del sector social, que treballen en l'àmbit de la inclusió dels infants, adolescents i joves; de l'atenció domiciliària; i del lleure educatiu, per obrir-nos les seves portes i oferir-nos la col·laboració en el treball de camp.

I a tots aquells agents socials i de l'administració pública que amb el seu treball diari contribueixen a incrementar el reconeixement i la qualitat de les professions de servei a persones.

Especialment, volem fer ressò de les aportacions fetes per:

ACELLEC, Associació Catalana d'Empreses del Lleure, L'Educació i la cultura  
AEISC, Associació d'Entitats de la Iniciativa Social de Catalunya  
APILC, Associació de Professionals de la Inserció Laboral de Catalunya  
ATF, Associació de Treballadores Familiars de Catalunya  
Avalot-UGT  
Bàsic Serveis Escolars, SL  
Càritas Diocesana de Barcelona  
Casal dels Infants del Raval  
CCOO  
CTF, Serveis Sociosanitaris  
Departament de Benestar i Família, Generalitat de Catalunya  
Departament d'Educació, Generalitat de Catalunya  
Departament de Treball i Indústria, Generalitat de Catalunya  
Àrea de Promoció Econòmica i Ocupació, Diputació de Barcelona  
EAS  
FEDAIA, Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i a l'Adolescència  
FISS, Formació, Informació i Serveis Socials  
Fundació Catalana de l'Esplai  
Fundació Domicília  
Secretaria General de Joventut

I als especialistes que han assessorat en els continguts de la recerca:

Maite Marzo i Arpón, Quico Mañós i Balanzó, Àngels Piédrola i Gómez, Mei Castillo i Roselló, Ramon Terrassa i Cusí, Txus Morata i Garcia, Carme Fernández i Ges, Mercè Gomez i Ubierno, Carles Armengol i Siscars.



# Índex

<b>1. Presentació .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Objectius .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Metodologia.....</b>	<b>13</b>
<b>4. Condicionants per a l'accés i el desenvolupament de la formació contínua .</b>	<b>15</b>
4.1. Context del sector.....	16
4.2. Perfil sociodemogràfic .....	20
4.3. Condicions laborals .....	22
4.4. Política formativa .....	23
4.5. Coneixement dels drets a la formació .....	26
4.6. Oferta formativa.....	27
<b>5. Necessitats formatives transversals i comunes .....</b>	<b>29</b>
5.1. Gestió de l'estrès.....	30
5.2. Comunicació interpersonal.....	31
5.3. Utilització i desenvolupament de recursos i metodologies d'intervenció.....	32
5.4. Adaptabilitat i acceptació de la diversitat.....	33
5.5. Treball en equip i col·laboració .....	34
5.6. Riscos laborals .....	35
5.7. Coneixements per documentar, fer seguiment i avaluació de casos.....	36
5.8. Aplicació d'eines informàtiques .....	37
5.9. Altres necessitats formatives.....	38
<b>6. Propostes per al foment de la formació contínua.....</b>	<b>41</b>
6.1. Metodologies de formació.....	42
6.2. Recomanacions per promoure l'accés a la formació contínua.....	45
<b>Annex: Taules.....</b>	<b>53</b>





# 1

## Presentació

En el marc de la convocatòria de l'any 2004 d'accions complementàries i d'acompanyament a la formació que promou el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya, la Fundació Pere Tarrés, a través del seu departament d'investigació aplicada en l'acció social -Projectes Socials-, ha desenvolupat un estudi que té per finalitat contribuir a fomentar la formació contínua dels professionals que treballen en l'àmbit dels serveis a la comunitat, desenvolupant tasques d'acompanyament a persones i grups que requereixen un suport dels serveis socials, socioeducatius, sociosanitaris i/o sociolaborals.

El departament de Projectes Socials, constituït com a Centre de Transferència del Coneixement en l'Acció Social de la Universitat Ramon Llull, té com a finalitat donar una resposta innovadora a les noves necessitats socials, a través del coneixement generat des de la investigació aplicada, projectes pilot i consultoria, de manera que puguem contribuir a l'enfortiment dels professionals que les atenen i les organitzacions on s'inscriuen.

És des d'aquesta perspectiva que desitgem que els resultats produïts per aquesta recerca siguin útils en el camí cap a la millora de les competències professionals dels treballadors que en el seu dia a dia atenen la població més vulnerable de la nostra societat: els infants, els adolescents, els joves i les persones grans o amb discapacitats.

La participació activa dels agents implicats en els àmbits d'estudi, a través del seu temps i la transmissió dels seus coneixements i experiències, ha permès el desenvolupament dels resultats, així com presentar, de forma innovadora, les opinions diverses, analitzar els punts de vista d'uns i altres i extreure'n conclusions pertinents i recomanacions aplicables pels diferents actors.

Com ja és sabut, els serveis a la comunitat són en l'actualitat un dels filons d'ocupació més importants, amb unes expectatives de creixement de la iniciativa privada mercantil i social i dels treballadors que fan atenció directa que ja es palesen. En aquest context de canvi, cal que les administracions, els agents socials, els centres formatius, els responsables d'entitats proveïdores de serveis i els treballadors facin encara un esforç comú per permetre que la formació contínua sigui un veritable instrument de desenvolupament professional que possibiliti la transformació de les pràctiques laborals deficitàries en accions conscients, amb sentit, valor i qualitat.

Aquest treball s'ha desenvolupat des dels seus inicis considerant la seva dimensió participativa, amb una perspectiva d'empatia amb els agents consultats, per intentar entendre i analitzar cadascuna de les postures que se'ns han plantejat. La principal tasca investigadora s'ha centrat en el treball de camp i en el contrast, a través del debat, dels resultats preliminars amb els diferents agents representatius del sector.

Volem donar el nostre agraïment a totes les persones que han col·laborat amb interès en aquest projecte i, molt especialment, volem expressar un reconeixement a tots aquells treballadors i treballadores de l'àmbit de l'acció social, que desenvolupen la seva tasca diària d'atenció a persones amb l'objectiu de fer més fàcil les seves vides.

Entenem que possibilitar als treballadors l'accés a la formació contínua de qualitat i amb criteris de desenvolupament de competències és una acció necessària que, a més, contribuirà al reconeixement d'unes professions sovint menystingudes.

Rafael Ruiz de Gauna  
Director de Projectes Socials



# 2

## Objectius

La finalitat de l'estudi és la de contribuir a la **millora de la formació contínua** adreçada als treballadors que s'ocupen, en l'àmbit de l'acció social, d'oferir un acompanyament en la vida diària de persones vulnerables o en situació de risc social.

Amb el propòsit de delimitar l'objecte d'estudi per fer viable la investigació, aquesta es concentra en **3 àmbits professionals** de l'acció social, definits com a jaciments d'ocupació:

- Serveis d'atenció a les persones en el domicili.
- Serveis d'atenció a infants i adolescents en el temps de lleure.
- Serveis d'atenció a adolescents i joves en situació de risc socioeducatiu i laboral.

De tots els treballadors que s'inscriuen en aquests àmbits, l'estudi es dirigeix específicament a aquells que, en el marc de les organitzacions proveïdores de serveis, tenen **funcions d'atenció directa a persones**.

A partir de la contribució dels resultats derivats de l'estudi, es pretén assolir els següents objectius generals:

- **Reforçar els àmbits professionals** definits com a nous filons d'ocupació i seleccionats per a aquest estudi, identificant la distància existent entre competències professionals transversals i comunes requerides i les existents.
- **Millorar el reconeixement social** d'aquestes activitats econòmiques i la seva professionalització, a través de l'elaboració de propostes d'accions que fomentin la millora de la qualificació dels seus treballadors, incloent la formació contínua.

Els objectius concrets són:

- Analitzar **el context dels nous filons** d'ocupació en els àmbits professionals d'estudi, en particular, com s'estructura la demanda i l'oferta.
- Analitzar el **perfil sociodemogràfic i formatiu** i les **condicions laborals** d'aquests àmbits professionals.
- Analitzar l'**oferta formativa** existent adreçada a aquests àmbits professionals.
- Identificar els **condicionants** comuns dels 3 àmbits professionals **que dificulten i/o obstaculitzen l'accés a la formació contínua** dels treballadors i, en conseqüència, el seu desenvolupament professional:
  - Estructuració de la formació
  - Característiques sociodemogràfiques i motivacions dels treballadors
  - Condicions laborals
  - Polítiques de formació contínua a les organitzacions
  - L'oferta de formació contínua

Els models de gestió dels serveis

Reconeixement social de les professions d'atenció a les persones

- Detectar **necessitats formatives transversals i comunes** dels treballadors que realitzen tasques d'atenció directa en l'àmbit social i socioeducatiu, sobre la base de la identificació de les competències professionals que se'ls requereix.
- Establir **propostes per millorar l'accés** a la formació contínua i la qualitat de l'oferta formativa, adreçades a l'administració, agents socials, organitzacions proveïdores del servei, centres formatius i treballadors.

# 3

## Metodologia

La metodologia d'aquest estudi parteix de l'interès de copsar la realitat dels professionals que treballen en els serveis socials, socio-sanitaris, socioeducatius i sociolaborals de Catalunya, a través de l'anàlisi de 3 àmbits professionals concrets: l'atenció en el domicili, el lleure educatiu i l'atenció a adolescents i joves en risc social.

En conjunt, aquests àmbits es troben en un moment de transició i canvi, produït per les noves demandes socials, els canvis en la concepció dels serveis i els ajustaments i equilibris que l'administració pública ha de fer com a institució reguladora d'aquests. Aquest context porta a identificar una realitat múltiple i heterogènia, en funció de la visió de l'agent social que la representa.

De cara a l'acompliment dels objectius d'estudi, s'ha plantejat un treball de camp exhaustiu que ha permès obtenir representació de les diferents mirades d'aquesta realitat. Conscients de les dificultats que suposa aglutinar tres àmbits d'estudi amb realitats comunes (àmbits en situació de canvi, clarament feminitzats en la base, amb condicions de treball intenses i sovint precàries, amb una manca de reconeixement social, etc.), però també amb moltes particularitats (marc legal, perfils formatius, grau de consolidació, etc.), s'ha apostat per abordar la investigació a partir de l'aprofundiment en cada àmbit professional, per passar, en una segona etapa, a l'anàlisi dels elements comuns a tots ells.

En un primer moment s'ha procedit a la consulta de fonts secundàries per contrastar, amb la teoria i els materials ja produïts, l'estat de la qüestió en relació amb cada àmbit professional. Aquesta fase s'ha mantingut oberta fins al final del projecte. En paral·lel s'ha realitzat tot el treball de camp, consistent en:

- Enquesta a 281 treballadors dels àmbits professionals objecte d'estudi
- 3 grups de discussió amb treballadors
- 9 entrevistes a agents clau
- 6 entrevistes a responsables de centres formatius
- 15 entrevistes a gerents o responsables de serveis
- 4 sessions de debat i validació de resultats

Si bé s'ha elaborat un informe detallat sobre el procés metodològic seguit en aquest estudi, cal destacar diversos aspectes clau que han d'ajudar a entendre els resultats que es presenten en les següents pàgines:

- El plantejament metodològic d'aquest estudi és qualitatiu, en el sentit que malgrat la combinació de tècniques quantitatives i qualitatives i la quantitat d'agents consultats, les informacions obtingudes no permeten establir una representativitat rigorosament estadística.
- L'univers d'estudi està integrat pels treballadors i treballadores dels àmbits definits com a nous filons d'ocupació en l'atenció directa a persones que requereixen d'un acompanyament per desenvolupar l'autonomia personal, ja sigui per qüestió d'edat (menors i persones grans), de salut (física, sensorial, psíquica o mental) o per la situació de risc social (exclusió social i sociolaboral) que pateixen.

- El fet que aquests universos incloguin activitats i perfils professionals molt diversos ha obligat a acotar el camp d'estudi, especialment en relació amb el tipus de serveis i treballadors que els executa, per tal d'agafar segments sociològicament consistents, a l'hora d'abordar els objectius proposats en l'estudi sobre formació contínua.
- La informació quantitativa disponible sobre la producció d'aquests serveis és escassa i parcial, tant pel que fa al volum d'entitats i empreses que els porten a terme, com pel volum de treballadors que s'hi integren.
- L'enquesta a 281 treballadors<sup>1</sup>, a partir del contacte amb més de 400 entitats proveïdores de serveis, ha comportat un gran esforç en el seu acompliment, per la manca de llistats fiables i, també, per la dificultat de trobar una col·laboració ràpida i efectiva per part de les empreses i entitats. En aquest sentit, cal destacar que hi ha un acord generalitzat sobre la necessitat de produir coneixement sobre el sector social, i que la majoria de consultats hi ha col·laborat; però també és cert que a la pràctica diària, en aquests sectors emergents es realitzen treballs molt intensius i amb baixa rendibilitat, on la disposició real a la col·laboració queda condicionada, en alguns casos, pel dubte del que pot suposar donar informació i obrir expectatives en els treballadors.
- Tant els grups de discussió amb els treballadors, com les sessions de debat i validació amb agents representatius dels sectors han rebut una molt bona valoració per part dels participants, en la mesura que han permès fomentar l'intercanvi de coneixements i experiències, afavorint, així, un espai que sovint ha anat més enllà dels objectius propis de l'estudi. Cal ressaltar que al llarg de l'estudi s'ha detectat la necessitat d'invertir més esforços per tal que els treballadors puguin tenir espais d'aquest tipus.
- S'han posat de relleu algunes discrepàncies pel que fa als resultats del treball de camp qualitatiu i quantitatiu. Els representats dels sectors, especialment les associacions professionals i sindicals, consideren que en el sector hi ha molta més insatisfacció laboral del que demostra el resultat de l'enquesta. Aquests agents també manifesten discrepàncies en els resultats que l'enquesta dona sobre la importància que els empresaris atorguen a la formació. En definitiva, consultats uns i altres, la conclusió és que la realitat d'aquest sector és complexa, produint-se una segmentació important del mercat de treball, atesos els canvis que viuen els sectors d'estudi, canvis que signifiquen la incorporació de noves mentalitats mercantils versus les tradicionals públiques i d'iniciativa social; i la incorporació de nous perfils de treballadors menys vocacionals versus perfils que procedeixen del voluntariat o d'una llarga trajectòria al servei de les persones. En aquest context, l'enquesta pot tenir un cert biaix cap als treballadors més estables i vocacionals, atès que són més accessibles a l'hora de respondre un qüestionari.
- Malgrat aquest possible biaix en la representativitat de l'enquesta, els resultats sobre les necessitats formatives sobre la base del grau de desenvolupament de les competències professionals i les expressades pels propis treballadors tenen un clar consens entre els diferents agents consultats.

<sup>1</sup> El treball de camp s'ha realitzat entre el 16 de març i el 15 de juliol de 2005 per un equip de 13 entrevistadors que, majoritàriament, s'han desplaçat al lloc de treball de l'entrevistat. L'entrevista ha estat conduïda a partir d'un qüestionari precodificat en la seva major part. En conjunt, han participat 281 treballadors, vinculats a 154 organitzacions proveïdores de serveis. Els resultats de l'enquesta no es poden considerar estrictament representatius a escala estadística, ja que finalment la mostra de treballadors ha estat recollida a partir dels llistats disponibles i la disponibilitat per col·laborar-hi.

# 4

## Condicionants per a l'accés i el desenvolupament de la formació contínua

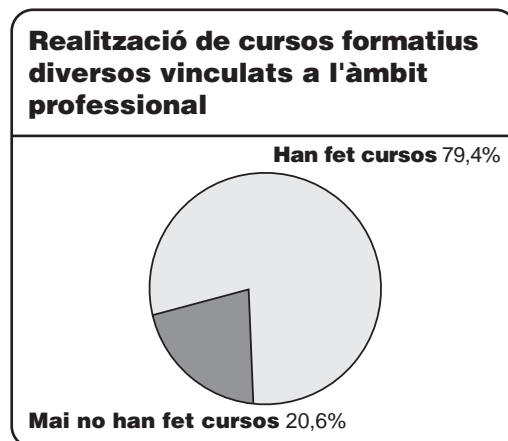
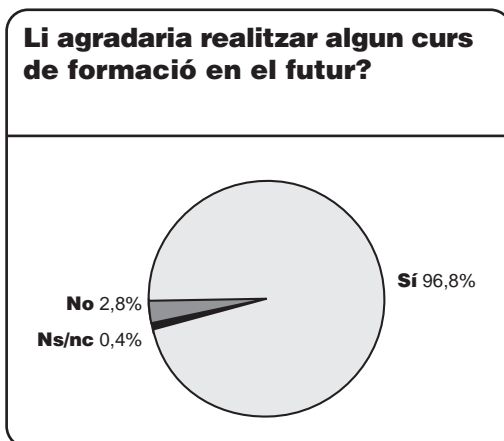
En aquest capítol es presenta l'anàlisi dels condicionants o factors del sistema que ajuden a explicar algunes de les dificultats d'accés i desenvolupament de la formació contínua en els treballadors de l'àmbit de l'atenció directa a persones en el sector de l'acció social.

Si bé no s'aprofundeix en la intensitat amb què afecta cada factor l'accés a la formació contínua de la població treballadora, sí que s'observa que tots ells estan interrelacionats i que, en major o menor grau, tots ells poden ser causa i, alhora, efecte que limita el desenvolupament d'aquest tipus de formació.

En l'anàlisi dels diferents discursos la formació és considerada com a positiva i beneficiosa per als treballadors. No obstant això, sobre aquesta actitud genèrica recauen condicionants diversos (estructurals i individuals) que dificulten la seva concreció a través de la realització de cursos.

Les dades demostren que **els treballadors i treballadores tenen motivació** per a la formació, malgrat que **sovint aquesta no es tradueix en accions concretes**.

És així que, els resultats de l'enquesta sobre motivació per a la formació indiquen que entre el 80 i el 100% dels treballadors té interès per la formació<sup>2</sup>.



Aquest percentatge baixa fins al 60% quan es demana sobre la planificació per realitzar un curs a curt termini (54,1% l'any 2005 i 31,6% l'any 2006)<sup>3</sup>.

La majoria de condicionants que dificulten aquest accés a la formació tenen a veure amb factors desvinculats de la pròpia motivació personal (tot i que prop d'un 20% dels treballadors addueix aquesta limitació)<sup>4</sup>. Els que més incideixen són la manca de temps, les dificultats que posen les empreses i la poca adequació de l'oferta formativa. Estructuralment, l'evolució i context en el que es troba el sector social i l'estructuració de la pròpia formació en aquests àmbits professionals també condiciona l'accés a la formació contínua i contribueix a la desmotivació per part dels treballadors (ja que no veuen recompensat l'esforç que han de realitzar).

<sup>2</sup> El 96,8% dels treballadors afirma que li agradaria realitzar algun curs de formació en el futur; el 81,1% declara que la manca de motivació personal no ha de ser un obstacle per formar-se; i el 79,4% manifesta haver fet un curs d'especialització. Consultar annex (Taula 1).

<sup>3</sup> Veure annex (taula 2)

<sup>4</sup> Veure annex (taula 1)



## 4.1. Context del sector

En les darreres dècades, els canvis produïts en l'estructura socioeconòmica del nostre país han generat noves necessitats d'atenció a les persones, a les quals s'ha donat resposta amb la creació de nous serveis de caire social (socioeducatius, sociosanitaris i sociolaborals). Aquest context de creixement de serveis ha generat un increment en l'oferta de llocs de treball<sup>5</sup> i una revisió del sistema de producció que fa replantejar els perfils professionals i els itineraris formatius adequats per satisfer les noves necessitats. En aquesta revisió, l'accés i el desenvolupament de la formació contínua es veuen clarament afectats.

Així doncs, l'evolució cap a la professionalització que s'ha vingut donant des dels anys 80 en aquest tipus d'activitats socials, es veu limitada per una sèrie de trets característics comuns en els tres àmbits, propis de sectors definits com a nous jaciments d'ocupació:

Mercat incomplet, amb una oferta i demanda poc estructurades i diverses

Sectors poc regulats

Perfils professionals molt diversos

Subcontractació creixent de la gestió dels serveis

Rendibilitat econòmica baixa dels serveis

Manca de recursos

Manca de reconeixement social

Formació poc estructurada

**Les activitats econòmiques analitzades es desenvolupen dintre d'un mercat incomplet**, caracteritzat per tenir una oferta fragmentada i poc estructurada i una demanda poc definida. En aquest sentit, l'oferta és insuficient o inadequada, a més de molt diversa atès que conflueixen moltes empreses amb una cartera de serveis poc definida i amb funcionaments i nivells de qualitat desiguals. El sector es troba enormement atomitzat (una proporció important d'empreses prestadores de serveis és de dimensions petites)<sup>6</sup>, i coexisteixen models d'intervenció clarament divergents (des de concepcions purament mercantilistes fins a serveis d'interès social o estrictament de caràcter públic). En aquest mercat poc definit hi ha encara una demanda de serveis per part de la població que no queda plenament satisfeta.

**El desajust entre l'oferta i la demanda fa imprescindible la regulació de l'Administració.** En l'actualitat no hi ha els controls necessaris de qualitat, així com normatives que regulin adequadament aquests sectors. De fet, els convenis col·lectius aplicables a aquests sectors són recents o inexistents, el que posa en evidència la immaduresa o falta de reconeixement d'aquestes professions com a tals<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> El concepte de Nous Filons d'Ocupació sorgeix com a idea innovadora per donar sortida al greu problema de l'atur, a partir de la detecció de demandes socials no satisfetes, les quals s'han de cobrir amb serveis que generin ocupació. Precisament, els àmbits professionals objecte d'estudi són definits com a nous filons d'ocupació, en la mesura que són activitats econòmiques amb dificultats per desenvolupar-se i que han de satisfer necessitats socials insuficientment cobertes, atesos els canvis demogràfics (envelliment i migracions), les transformacions en les estructures familiars, la incorporació de la dona al treball remunerat, la situació del mercat laboral, l'augment de la precarització i el risc social i els canvis de valors i hàbits socials.

<sup>6</sup> Si s'observa el volum de treballadors de les organitzacions contactades durant el treball de camp, es comprova l'alta presència d'empreses petites. Veure annex (taula 3).

<sup>7</sup> No obstant això, la signatura dels convenis professionals de Serveis d'Atenció a Domicili i, recentment, de Lleure educatiu, són un reflex dels canvis cap a la professionalització.

En aquests àmbits es dona una gran varietat de perfils professionals que limiten la professionalització. El voluntariat i l'economia informal tenen una gran presència, ja que aquestes activitats es donaven dins de l'entorn familiar on, amb els seus propis recursos o a través d'una xarxa social més forta, es satisfia les pròpies necessitats<sup>8</sup>. És per això que, en l'actualitat, es pot dir que existeix un mercat laboral dual, en la mesura en què treballadors amb molta antiguitat i coneixements (principalment procedents de l'àmbit públic o de la iniciativa social amb més tradició) conviuen amb treballadors de recent incorporació.

D'igual forma **es tendeix a la subcontractació d'entitats i empreses per gestionar els serveis**. La subcontractació es presenta com un mecanisme d'optimització de recursos, que creix com una conseqüència més de l'escurçament de l'Estat de Benestar i l'endeutament històric de l'administració local. Així, moltes de les entitats subcontractades són d'iniciativa social, com es reflecteix a l'enquesta, però hi ha també una presència important del sector privat mercantil<sup>9</sup>.

En molts casos, es depèn de subvencions, concursos i programes públics. La temporalitat d'aquests, l'adjudicació amb preus a la baixa i la dependència que generen a les organitzacions proveïdores de serveis es presenten com obstacles que incideixen en la consolidació dels professionals en aquests sectors.

A més, hi ha una **manca de recursos que dificulta el desenvolupament òptim dels serveis**. En relació amb el sistema sanitari i educatiu, el sistema de serveis socials (incloent els socio-sanitaris, socioeducatius i sociolaborals) és força menys desenvolupat, tant pel que fa a les garanties d'accés, com en la prestació de serveis. La manca de recursos abocats per part de l'Administració pública i la dificultat de bona part de la població per pagar determinats preus (per la cobertura de serveis de cura de persones grans, de menjador escolar, de casals o d'activitats adreçades a col·lectius amb risc d'exclusió social) dificulta la viabilitat de les empreses existents o de nova creació. En conseqüència, els treballadors d'atenció directa a persones en l'àmbit de l'acció social pateixen les sobrecàrregues derivades de treballar en condicions de precarietat.

**Aquests serveis són de baixa rendibilitat**. Malgrat que la restricció en els recursos materials i salarials i l'augment de la pressió de les ràtios d'usuaris per treballadors, la dependència exclusiva de la mà d'obra per produir el servei dificulta un increment en la rendibilitat, quan els preus finançats per l'Administració o els disposats a pagar per l'usuari final van poc més enllà dels cost de producció. En aquest context, seleccionar persones preparades i/o establir mesures formatives per qualificar-les a posteriori són accions de difícil implementació.

Un altre obstacle per al desenvolupament d'aquestes professions és **la manca de reconeixement social** de l'activitat portada a terme en els àmbits objecte d'estudi. Malgrat la seva demanda social, són activitats que tradicionalment han estat portades a terme per dones en un sistema reproductiu i que ara s'han transferit a l'àmbit productiu. La baixa valoració d'aquestes professions és causa i efecte del caràcter precari i de la dificultat de trobar un progrés professional en aquests àmbits.

Per últim, una limitació rellevant per a les professionals dels àmbits estudiats i per al seu reconeixement és l'**estructuració de la formació**.

<sup>8</sup> Actualment, es fan necessaris els serveis produïts en els àmbits objecte d'estudi, malgrat que la població no és conscient de l'existència d'aquests i no formula la demanda d'una forma definida.

<sup>9</sup> Si s'observa l'univers d'estudi, recopilat a partir de fons oficials i d'elaboració pròpia, un 40,4% de les entitats són privades sense ànim de lucre, i un 34,9% són de caire mercantil. Veure annex (taula 4).

Així, manquen mecanismes d'integració i acreditació entre els subsistemes de formació: ocupacional i contínua, així com dels dos anteriors amb la formació inicial reglada. Per donar una resposta a això, el sector d'atenció a les persones va evolucionant, a partir de la creació del Sistema Nacional de Qualificacions, cap a un sistema educatiu i formatiu que garanteixi el dret dels ciutadans a ser qualificats de forma adequada al nivell professional, per a poder assegurar així la seva inclusió i permanència en el sistema, que evoluciona de forma molt ràpida<sup>10</sup>.

**La formació bàsica es troba en un procés de definició i qüestionament**, ja que els canvis en els serveis causen noves necessitats formatives que els professionals han d'afrontar. Aquests canvis i replantejaments responen a l'augment d'ocupació en aquestes activitats considerades nous filons d'ocupació, i la necessitat d'especialització i mercantilització. Això és evident especialment en l'àmbit de l'atenció domiciliària i, en part, en el lleure educatiu.

En el primer cas, actualment la formació es troba en un moment de transició de formació no reglada a reglada, ja que mòduls de formació professional, com el Tècnic en Atenció Sociosanitària (TAS), conviuen amb cursos ocupacionals (un exemple és el títol de Treballadora Familiar). En aquest àmbit hi ha un debat intens sobre l'adequació de les noves titulacions per exercir la professió, sobre el reconeixement de la formació de les treballadores familiars i sobre com es produirà la transició cap al nou perfil professional.

En el segon cas, els títols de monitor i director ofereixen una formació molt especialitzada en l'àmbit del lleure, però amb uns continguts no sempre adaptats a les noves demandes de serveis mercantilitzats i limitats pel que fa a temps de formació i aprofundiment en les matèries. El debat sorgeix a l'entorn de la necessitat d'adaptar continguts i el reconeixement o convalidacions de mòduls quan es posseeix una titulació de caràcter superior (com són magisteri, pedagogia, etc.). En el seu extrem, alguns també es qüestionen la validesa d'aquesta formació.

En el cas de l'atenció a adolescents i joves en situació de risc social, també existeix un debat sobre la formació bàsica necessària per treballar com inseridor laboral. En l'actualitat es reclama que els treballadors tinguin una carrera universitària com a mínim per desenvolupar correctament la seva feina, així com una especialització en l'àmbit que no cal que sigui considerada com a bàsica (actualment la formació especialitzada es concreta en una formació ocupacional o en cursos universitaris de postgraus).

Una altra problemàtica és la **manca de delimitació dels perfils professionals**. De fet, hi ha una falta de claredat en els itineraris formatius vinculats al desenvolupament professional. Així, existeixen perfils diversos i poc definits dintre de cada àmbit i cal reordenar-los d'acord a funcions.

En molts casos, aquesta dispersió de titulacions i perfils és conseqüència del fet que les tasques desenvolupades en els àmbits objecte d'estudi tradicionalment han tingut lloc en l'àmbit informal i/o del voluntariat. En el cas de l'atenció domiciliària hi ha molts perfils similars que operen en l'àmbit, com pot ser l'auxiliar de geriatría, la treballadora familiar o l'auxiliar d'ajuda a domicili. En el lleure educatiu, el monitor i director conviuen amb persones de titulació universitària, i en la inserció laboral, varies carreres universitàries es consideren formació bàsica -com pot ser la pedagogia o la psicologia.

<sup>10</sup> Però, en l'actualitat, el subsistema de la formació contínua queda relegat en la mesura en què la seva regulació és mínima. És a dir, la formació contínua és molt diversa i heterogènia, ja que no hi ha controls sobre la qualitat dels cursos oferts ni de la superació d'aquests. Els certificats que es donen no tenen validesa més enllà de la que dona el centre formatiu, i a escala institucional, encara, no hi ha una via de reconeixement oficial d'aquest tipus de formació.

Per últim, pel que fa als centres oberts, la carrera universitària en educació social és clarament la formació bàsica, però les tasques de suport solen ser desenvolupades pels monitors o talleristes. En aquest cas, la formació bàsica no és clara i, en molts casos, aquests monitors desenvolupen tasques pròpies d'educadors socials.

Així, la interrelació actual dels sistemes formatius, la redefinició de la formació bàsica i la diversitat de perfils professionals i formatius afecta la **situació de la formació contínua**:

- No es prioritza la formació contínua, ja que els professionals mostren una preocupació superior pel que fa a la situació de la seva formació bàsica.
- Els treballadors troben molts obstacles per dissenyar la seva pròpia carrera professional, ja que la formació bàsica és poc definida. En conseqüència, els treballadors tenen dificultats per utilitzar la formació contínua com a eina de desenvolupament professional.
- La formació contínua no es percep com un instrument de formació complementària que permeti transformar les carències competencials en la pràctica de la feina diària.
- La situació provoca l'existència de poques expectatives de promoció professional i fins i tot d'especialització que es puguin adquirir a través de la formació contínua.

## 4.2. Perfil sociodemogràfic

**Les condicions associades a determinats segments poblacionals incideixen en la disponibilitat de temps personal per destinar a la formació.** En la mesura en què la formació contínua es realitza majoritàriament fora de la jornada laboral, una part important de la població treballadora es veu obligada a "optar" entre atendre els compromisos personals o participar en la formació. Aquest és el cas de les dones que tenen responsabilitats, però també d'aquells treballadors de comarques que viuen allunyats dels centres formatius; o d'aquells joves que combinen el treball amb els estudis reglats. La lògica de la planificació de la formació, que dissenya horaris sense tenir en compte els altres temps de la vida –exclusivament el productiu- no només posa en desavantatge tota aquella gent que prioritza el seu temps personal, sinó que denota per part dels responsables dels serveis una visió devaluada del paper de la formació contínua, com a transformadora de competències.

Els **àmbits professionals** objecte d'estudi són clarament **feminitzats**, ja que més de tres quartes parts (79,4%) de la població treballadora entrevistada és dona<sup>11</sup>. Això no ha de sorprendre, atès que les feines d'atenció directa a persones van molt lligades als rols que tradicionalment han assumit les dones<sup>12</sup>.

Els diferents grups d'edat es troben força representats en el conjunt del sector de l'acció social, tot i que la presència d'uns i altres és desigual segons àmbits professionals<sup>13</sup>. Així, **la població més jove es troba en l'àmbit del lleure educatiu**. Un segment important dels treballadors del lleure solen **compaginar els seus estudis superiors amb el treball**, sent aquesta una ocupació temporal que els permet agafar experiència en el tracte amb infants, alhora que guanyar diners per mantenir-se. Aquest perfil sociodemogràfic té poca motivació per la formació contínua en l'àrea del lleure educatiu, ja que aquesta no forma part del seu itinerari professional.

En **l'atenció domiciliària**, la mitjana d'edat puja significativament. La raó és que, normalment en aquest àmbit, s'accedeix al mercat laboral més tard, a partir de la realització d'un curs de formació ocupacional. Són **dones més grans de 40 anys**, amb un **nivell d'estudis inferior** i amb **més responsabilitats familiars**<sup>14</sup>, factors que incideixen negativament en la disposició per formar-se<sup>15</sup>, de fet és el col·lectiu de professionals que té més limitacions per participar-hi<sup>16</sup>.

En relació amb **l'atenció d'adolescents i joves en situació de risc social**, la franja majoritària d'edat oscil·la **entre els 25 i 40 anys**, ja que aquests professionals solen incorporar-se al mercat laboral un cop finalitzats els seus estudis universitaris de base. En aquest àmbit també predominen les **dones, moltes de les quals encara no han iniciat la seva etapa reproductiva**, en part atesa la precarietat laboral (especialment en el cas de les inseridores laborals, però també en els centres oberts). En aquest cas, la necessitat de formar-se contínuament és més clara, ja que aquesta formació suposa comptar amb més oportunitats per aconseguir una estabilitat laboral i cobrir les necessitats d'especialització en la feina.

<sup>11</sup> Veure annex (taula 5)

<sup>12</sup> Els exemples clars són els propis de l'atenció domiciliària o dels centres oberts. En el primer cas, les dones solen ser grans i amb poc estudis, bé per motius lògics propis de la seva història de vida, o bé perquè no necessiten, fins ara, una formació reglada per desenvolupar la seva feina. Veure annex (taula 6 i 7)

<sup>13</sup> Un 41,9% dels treballadors de l'àmbit del lleure té 25 o menys anys, i un 26,9% té entre 25 i 29 anys. En l'atenció domiciliària, un 74% dels treballadors té 40 anys o més, i en l'atenció a adolescents i joves en situació de risc social, un 71,0% té entre 25 i 39 anys. Veure annex (taula 6).

<sup>14</sup> Viuen sobretot amb els fills i la parella, si no és que ho fan amb els avis o els néts. Veure annex (taula 8)

<sup>15</sup> Aquestes dones tenen horaris laborals molt flexibles i variables (en funció dels horaris en què han de fer l'atenció domiciliària), el que també dificulta que puguin conciliar la seva vida familiar amb la laboral, més enllà de la formació.

<sup>16</sup> En el lleure educatiu, també hi ha un gruix significatiu de dones que tenen aquestes característiques sociodemogràfiques, principalment en l'àmbit dels menjadors escolars.

En relació amb el **nivell formatiu**, una part important de la població entrevistada té estudis superiors. Si s'observa aquesta dada per àmbits, es comprova que hi ha diferències significatives. Malgrat que en l'atenció a adolescents i joves en situació de risc social, aquest percentatge és molt alt, en el lleure baixa lleugerament, i en l'atenció domiciliària es redueix significativament<sup>17</sup>. En aquest últim cas, el baix nivell formatiu limita moltes vegades l'accés a determinats cursos de formació contínua, on es requereixen coneixements de base.

En relació amb el **lloc de residència** dels professionals participants en l'enquesta, la major part d'aquests, un 79,8%, resideix a la demarcació de Barcelona; sent el 39,5% que ho fa a la Regió Metropolitana de Barcelona, i el 31% a la capital<sup>18</sup>. En els territoris més allunyats de les grans ciutats l'accés a la formació contínua resulta més complicat, atesa la concentració geogràfica dels centres formatius i la inversió de temps que s'ha de destinar en desplaçaments. En els altres àmbits territorials, l'oferta de cursos de formació especialitzada és menor o inexistent. En molts casos, però, és l'oferta la que es trasllada, per exemple, a empreses situades en comarques interiors.

Els agents entrevistats han fet palès l'augment progressiu de **treballadores immigrants** que s'incorporen bàsicament en l'àmbit de l'atenció domiciliària, tot i que la majoria d'aquestes ho fa en l'economia submergida<sup>19</sup>. Així mateix, els gerents manifesten que els treballadors tenen dificultats per desenvolupar la seva feina, pel fet de no compartir els mateixos codis culturals que les persones ateses, especialment en els territoris més tancats, com és l'interior de Catalunya. L'enquesta reflecteix que la major part de persones nascudes fora de Catalunya són professionals de l'atenció domiciliària, de fet un 6,5% dels professionals d'aquest àmbit és d'Amèrica llatina<sup>20</sup>.

---

<sup>17</sup> Veure annex (taula 7)

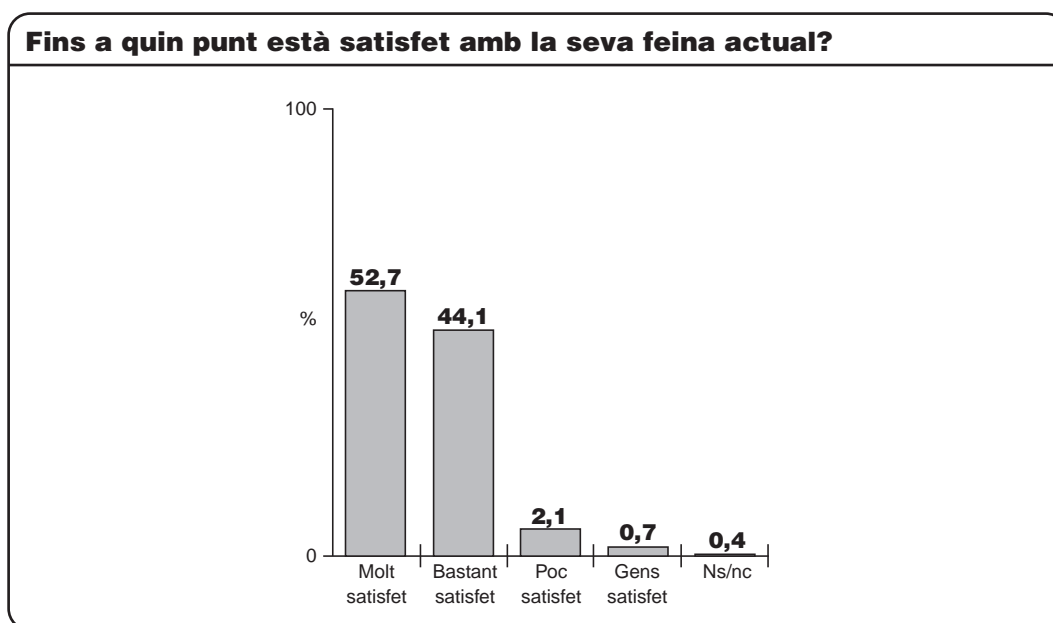
<sup>18</sup> Aquesta distribució coincideix amb la distribució de la població catalana i amb la ubicació de l'oferta de serveis. Així doncs, el 7,5% dels professionals resideix a Tarragona, el 6,8% a Lleida i el 6% a Girona. Veure annex (taula 9).

<sup>19</sup> Fet que pot explicar que l'enquesta no reflecteixi la presència d'aquest col·lectiu.

<sup>20</sup> Veure annex (taula 10).

## 4.3. Condicions laborals

Destaca, en general, una alta satisfacció dels treballadors entrevistats amb les seves condicions laborals, especialment pel que fa a la relació que s'estableix amb l'usuari<sup>21</sup>.



Malgrat això, la situació laboral, en molts casos, no els permet l'accés a formació contínua, principalment per **la intensitat de la feina, els tipus de jornades laborals i l'allargament d'aquestes**. De fet un 70,6% dels treballadors entrevistats considera que la manca de temps per motius laborals és un factor força o molt important per accedir a la realització de cursos<sup>22</sup>. Aquestes jornades laborals, variables, per torns i quasi tripartides (especialment en l'àmbit de l'atenció domiciliària i el lleure educatiu) són desmotivadores per accedir a la formació fora de l'horari laboral.

Una gran limitació pels professionals és la **manca d'estabilitat laboral**. Això es deu a les característiques pròpies dels sectors, ja que sovint es treballa per usuaris (com en l'atenció domiciliària), per temporades, (lleure educatiu), o per accions (atenció a adolescents i joves en situació de risc social)<sup>23</sup>. Aquesta alta temporalitat influeix en la implicació dels professionals en l'entitat i en la seva motivació per realitzar formació contínua, així com en la inversió de recursos per part de l'empresari en els seus treballadors.

Per altra banda, el **nivell salarial** sol ser baix, sent un dels factors relacionats amb les condicions laborals menys ben valorats pels treballadors. Així, un 49,1% de la població entrevistada està poc o gens satisfeta amb el seu sou<sup>24</sup>. Aquest fet dificulta l'accés a la formació, ja que si aquesta no es subvenciona, la capacitat d'autofinançament dels cursos és molt limitada. En el cas de la formació organitzada dins l'horari laboral, es dona la pràctica –detectada en l'àmbit de l'atenció domiciliària– de no remunerar l'hora de treball, ja que aquest treballador ha de ser substituït i l'empresa manifesta no poder-se permetre aquesta despesa.

<sup>21</sup> Un 52,7% afirma estar molt satisfet amb la seva feina actual, i un 44,1% manifesta estar-ho bastant. A més, un 98,5% dels entrevistats està molt o força satisfet amb la relació que estableix amb l'usuari. Veure annex (taula 11).

<sup>22</sup> Veure annex (taula 12).

<sup>23</sup> Un 42,3% porta menys de 3 anys treballant en la seva actual empresa i un 45,6% té contracte temporal. Cal mencionar que en les sessions de contrast s'ha qüestionat les dades sobre satisfacció i sobre temporalitat. La percepció dels experts participants és que els àmbits d'estudi compten amb una major taxa d'inestabilitat i més insatisfacció laboral. En aquest sentit, es planteja un cert biaix atès, principalment, que la selecció de les persones entrevistades s'ha realitzat a partir dels contactes oferts per les entitats proveïdores de serveis. Veure annex (taula 13 i 14).

<sup>24</sup> Veure annex (taula 11).

En general, en els àmbits on no es requereix una alta qualificació per desenvolupar la feina<sup>25</sup> hi ha una oferta major de llocs de treball que professionals titulats disposats a treballar. Malgrat això, les condicions laborals ofertes per les entitats no milloren. Per contra, en l'atenció a adolescents i joves en situació de risc social, hi ha més equilibri entre l'oferta de llocs de treball i professionals disponibles i, consegüentment, la **projecció laboral** en aquest àmbit és també alta. Així, la motivació per treballar, fins i tot en condicions precàries, és superior, ja que la feina és el mitjà per adquirir més experiència, continuar formant-se i estabilitzar-se professionalment.

## 4.4. Política formativa

En general les entitats participants en l'estudi **no han desenvolupat polítiques formatives**, tot i que en molts casos implementen instruments per gestionar la formació (qüestionaris de detecció, reunions amb l'equip, demandes informals).

En les **entitats més petites** es valora la formació com desitjable però no viable en el context actual. Les prioritats institucionals de consolidar-se en el mercat, donat l'alt nivell de competitivitat i la necessitat de rendibilitat econòmica, influeixen en la importància real que es dona a la formació contínua en termes d'inversió de recursos econòmics i humans. En aquest sentit, **no es planteja la formació contínua com una inversió de futur**, el que afecta a la promoció de la mateixa per part dels responsables.

Les **entitats de major volum** de negoci i més estabilitzades en el sector, solen tenir **plans formatius** malgrat que es troben amb **dificultats per estructurar-los i finançar-los**. Altres, no dissenyen plans, però planifiquen i ofereixen **accions formatives puntuals**.

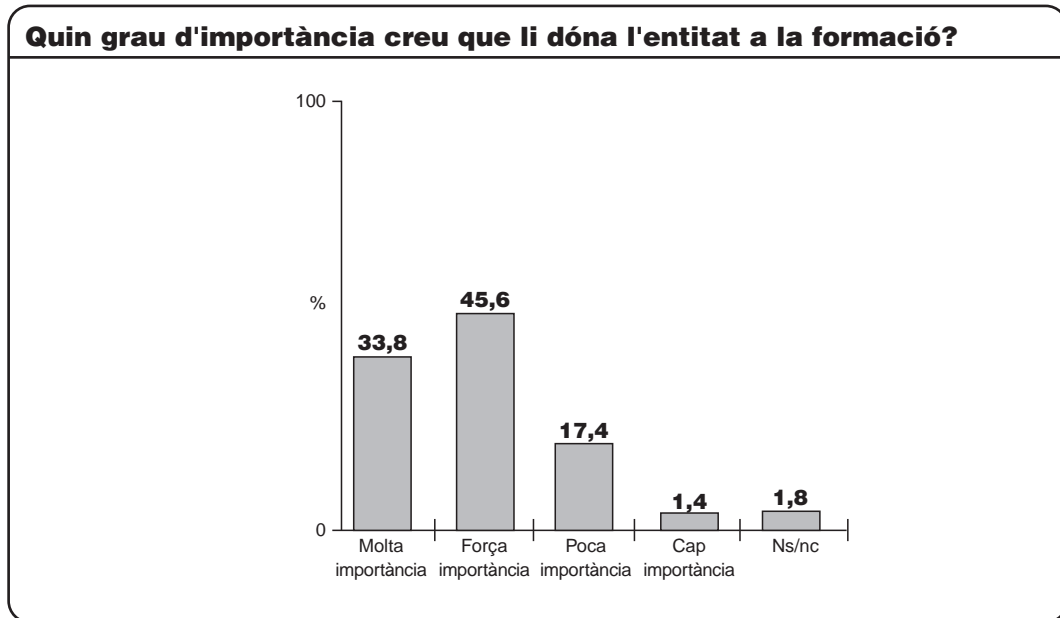
En general, les entitats **no han implantat una gestió de persones per competències**. És a dir, s'observa que no hi ha una clara descripció dels llocs de treball amb objectius i competències professionals requerides. Des d'aquesta perspectiva, la necessitat formativa és l'esclatxa entre el nivell de competència exigida i les capacitats del professional per assolir-lo. Actualment és molt difícil trobar empreses que dissenyin la formació sobre la base d'aquest model, sent les majoritàries les que utilitzen sistemes menys estructurats. En la mesura en què s'incorpori aquest model en la gestió institucional, tant els treballadors com els seus responsables podran interioritzar la importància de la formació contínua com un mitjà imprescindible per l'adquisició de coneixements en l'acompliment del seu treball.

---

<sup>25</sup> Atenció domicil·liària i lleure educatiu.



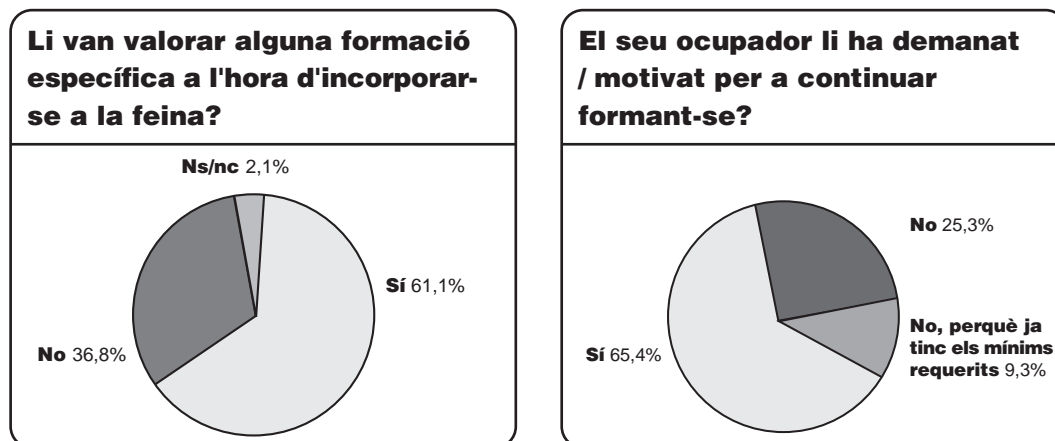
Els treballadors entrevistats reconeixen que **l'entitat dóna força o molta importància (80%) a la formació.**



Aquesta valoració positiva, contrasta amb la informació obtinguda a través d'altres fonts qualitatives que qüestionen la política formativa que es duu a terme en les empreses i amb altres resultats de l'enquesta que aprofundeixen en la implementació real de la formació a l'empresa<sup>26</sup>. En aquest sentit, es pot deduir que els treballadors no relacionen la falta d'un model de gestió de persones i l'alliberament de recursos per facilitar l'assistència a la formació, com un indicador de la importància real que l'entitat li atorga. En canvi, s'observa que posen l'accent en el fet que l'empresari expliciti la importància de la formació i es programin accions puntuals.

<sup>26</sup> Cal destacar la quantitat de persones que afirma tenir manca de temps per motius laborals per accedir a la formació (70,6%) o altres dificultats marcades per la manca d'estabilitat, sous ajustats, etc. Veure annex (taula 12).

Una altra dada significativa sobre la importància de la formació en aquests àmbits d'estudi és que a una quarta part dels treballadors, segons manifesten ells mateixos, no se'ls ha valorat cap mena de formació per accedir al lloc de treball<sup>27</sup> i a un 34,6% no se'l motiva o demana participar en accions formatives<sup>28</sup>.



Són les dones les que més declaren no ser motivades per les entitats on treballen per formar-se, malgrat que tenen un nivell d'estudis assolit més baix. D'aquí es dedueix que la situació de desigualtat que les dones pateixen en general en el mercat de treball també es reflecteix en l'accés a la formació i en el dret al seu desenvolupament professional<sup>29</sup>.

<sup>27</sup> La formació més valorada es refereix als títols exigits per l'Administració Pública per a l'acompliment d'un lloc de treball.

<sup>28</sup> Si bé és majoritari, "només" el 65,4% afirma que el seu ocupador el continua motivant per formar-se. Aquest resultat contrasta amb el 80% que considera que l'entitat aposta per la formació dels treballadors. Veure gràfic pàg. 24.

<sup>29</sup> Mentre que el 81,0% dels homes declara ser motivat per continuar formant-se, entre les dones aquest percentatge es redueix al 61,4%. Això, malgrat que les dones són les que tenen un nivell d'estudis assolit més baix. Entre les dones hi ha un 52,5% amb estudis superiors, en canvi, entre els homes aquest percentatge s'eleva fins al 77,6%. Veure annex (taula 15 i 16).

## 4.5. Coneixement dels drets a la formació

Malgrat que el dret a la formació es recull en la diversa legislació aplicable a l'entorn laboral, o en els respectius convenis laborals, en el cas que aquests existeixin, quasi **el 40% de la població entrevistada no coneix els seus drets per accedir a formació contínua**.

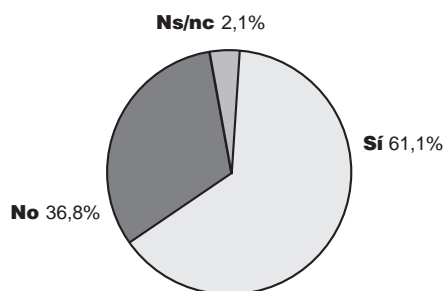
Depenent de la seva grandària l'empresa ha de tenir una representació sindical, a la qual s'ha de presentar el seu Pla de Formació anual. Així, hi ha una tendència a desconèixer els drets per accedir a la formació en les entitats amb estructures petites.

El **grau de coneixement** que els treballadors tenen sobre la formació contínua i els seus drets va **disminuint a mesura que s'aprofundeix en el seu contingut**. Si bé només hi ha un 20% de la població entrevistada que no sap si la seva empresa té o no un pla de formació<sup>30</sup>, és al voltant del 50% que desconeix informació concreta sobre la gestió de la formació en la seva entitat. Així doncs, el 41,7% declara no conèixer el contingut dels plans de formació i el 57,2% desconeix el sistema de bonificacions que tenen les empreses per finançar la formació<sup>31</sup>.

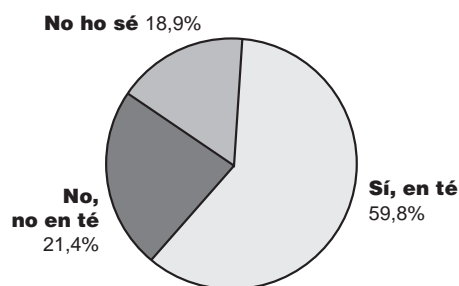
Aquesta **manca d'informació influeix en la capacitat que els treballadors tenen de demanar i fins i tot exigir la formació necessària per al desenvolupament de la seva feina**. També, és un indicador sobre la gestió de la comunicació interna en les entitats, que n'afecta el sentiment de vinculació del treballador.

L'anàlisi per àmbits i titularitat de les organitzacions proveïdores de serveis posa en evidència que són els treballadors del lleure educatiu els qui més declaren que les seves empreses no tenen plans de formació interna davant la resta d'àmbits objecte d'estudi<sup>32</sup>. Igualment, les entitats privades mercantils tenen, en general, menys estructurada la formació interna que les de titularitat pública<sup>33</sup>.

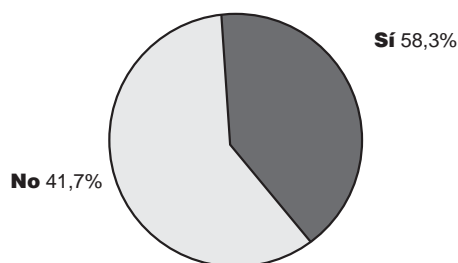
### Coneix els seus drets per accedir a la formació?



### Saps si l'entitat té un pla de formació per als treballadors?



### Coneix el contingut del pla de formació de la seva entitat?



<sup>30</sup> El 59,8% afirma que l'empresa té pla de formació i el 21,4% que no el té.

<sup>31</sup> De fet, aquest resultat és considerat alt per molts dels experts entrevistats, ja que preveïen trobar-se més desinformació. Veure annex (taula 17).

<sup>32</sup> L'àmbit de l'atenció domiciliària i de l'atenció a adolescents i joves en situació de risc social són més igualats. Veure annex (taula 18).

<sup>33</sup> Els treballadors de l'àmbit públic declaren conèixer més els seus drets per accedir a la formació (74,4%), que no pas els treballadors de les empreses de titularitat privada. Veure annex (taula 21).

## 4.6. Oferta formativa

L'oferta formativa dirigida als professionals dels àmbits objecte d'estudi és molt **segmentada i diversificada**. Existeix un gran nombre de centres amb característiques i nivell de qualitat molt diferents pel que fa a cursos i accions formatives ofertes: quasi la meitat (44,7%) són universitats, centres de formació en el lleure o altres tipus de centres; un 17,4% són centres que pertanyen a l'Administració pública; i la resta són entitats formatives de caràcter molt divers i de complicada subclassificació<sup>34</sup>. Aquesta situació reflecteix la manca de regulació de la formació contínua, fet que es demostra en la **relegació d'aquesta en relació amb els altres subsistemes** (ocupacional i reglada), més estructurats i reconeguts a escala oficial. Una conseqüència és que els certificats que es donen no tenen validesa més enllà del reconeixement del centre formatiu.

La **formació interna a mida** que permet adaptar l'acció formativa a les necessitats dels treballadors d'una mateixa entitat, és una opció cada vegada més freqüent, ja tingui lloc en la mateixa empresa o en un centre formatiu. Aquest tipus de formació es planteja també com una eina per transmetre als treballadors els sistemes de gestió interna i la cultura institucional. Destaca, però, el fet que la majoria dels cursos formatius (un 79,8%) s'han realitzat fora de l'entitat de treball<sup>35</sup>.

El **preu dels cursos formatius** és una limitació molt o força important per a més de la meitat dels treballadors<sup>36</sup>, per la qual cosa si no es subvencionen, parcialment o totalment, el seu cost dificulten l'accés a la formació contínua i/o especialitzada.

El **nombre d'hores** dels cursos oferts és molt variat, predominant la formació de curta durada. No obstant això, la majoria dels professionals que estan disposats a fer formació no veuen que la duració d'aquesta hagi de ser un obstacle molt o força important a l'hora de accedir-hi<sup>37</sup>.

La **modalitat** de cursos presencials és la preferida per als professionals de l'acció social, ja que la riquesa que ofereix el grup és molt ben valorada. A més, els segments poblacionals menys qualificats tenen resistència a utilitzar una eina tecnològica que no dominen. Per tant, les preferències vénen determinades pel perfil sociodemogràfic dels assistents a la formació, a més nivell d'estudis, més disposició a formar-se per Internet<sup>38</sup>.

Pel que fa a la **situació geogràfica dels centres**, la majoria d'aquests estan concentrats a Barcelona ciutat i rodalies, cosa que dificulta l'accés a la formació dels treballadors de la resta de demarcacions. De fet, un 16,7% del total de treballadors ha manifestat espontàniament que la localització territorial del centre formatiu és un obstacle molt rellevant per participar en accions formatives. Especialment, aquesta limitació es destaca entre les treballadores de l'àmbit de l'atenció domiciliària<sup>39</sup>.

<sup>34</sup> Veure annex (taula 19).

<sup>35</sup> A més, cal afegir que un 37,5% dels cursos s'han realitzat en entitats sense ànim de lucre, ja siguin centres formatius o altres com sindicats o entitats proveïdores de serveis. Així, un 31,1% dels cursos s'han fet a centres de caràcter públic, quan tan sols un 18,5% s'han realitzat en entitats privades mercantils. Veure annex (taula 21 i 22).

<sup>36</sup> Veure annex (taula 23).

<sup>37</sup> Fins i tot, un 55% estaria disposat a fer cursos de 50 o més hores. Veure annex (taula 24 i 26).

<sup>38</sup> En general, per un 48,4% la formació via Internet és una limitació molt o força important, mentre que per un 50,6% ho és poc o gens. Aquesta modalitat és especialment una limitació per als professionals de l'àmbit de l'atenció domiciliària. Per un 53,3% dels treballadors d'aquest àmbit és una limitació molt important, i per un 13% ho és força. Veure annex (taula 27).

<sup>39</sup> Veure annex (taula 25).

De les entrevistes es dedueix que no hi ha **continuitat de l'oferta al llarg de l'any**, ja que es concentra en certes èpoques, com pot ser el cas de la formació especialitzada en l'àmbit d'atenció domiciliària o lleure educatiu. Un 12,7% dels treballadors té dificultats per accedir a la formació atesos les dates i horaris dels cursos formatius<sup>40</sup>. En el cas del lleure, la formació té lloc en períodes de vacances, que coincideixen amb un major volum de feina dels professionals que treballen en casals i colònies. Malgrat això, hi ha un perfil d'assistent a formació que opta per formar-se en èpoques de vacances perquè encara cursen estudis superiors o treballen, com és el cas del monitor de menjador que treballa a temps parcial. Pel que fa als horaris dels cursos, l'alta intensitat del treball dificulta a aquests col·lectius l'accés a la formació contínua, ja que es programa en caps de setmana i /o al finalitzar la jornada laboral, el que suposa una sobrecàrrega de treball a vegades no assumible.

Es qüestiona als centres formatius, en general, i als docents en particular, que la **formació no sempre és adaptada als diferents nivells professionals**. Això es dona principalment en els menys qualificats, però també en els professionals amb més experiència, que exigeixen qualitat en la formació i en les metodologies, i un grau d'expertesa superior. La competència professional del docent no es troba sota el paraigües de la regulació pública, com succeeix en altres subsistemes de formació. És a dir, **no hi ha control ni acreditacions** exigides per impartir formació contínua, per això la selecció dels docents, i la qualitat final de la formació impartida, queda a discreció del centre proveïdor de formació.

La manca de regulació, en general, afecta la selecció de la formació que el treballador pot fer, ja que depenent del centre formatiu, sota el mateix títol, hi ha diversitat de continguts, hores de formació, preus, qualitats de docència i sistemes d'avaluació. D'igual forma, davant de la inexistència d'un sistema homologat, l'acreditació depèn, com s'ha dit, del mateix centre formatiu.

---

<sup>40</sup> Veure annex (taula 25).

# 5

## Necessitats formatives transversals i comunes

Aquest capítol té l'afany de sintetitzar les diverses necessitats formatives dels treballadors que desenvolupen tasques d'atenció directa a persones amb autonomia limitada. Aquestes necessitats **es corresponen amb competències professionals insuficientment desenvolupades** i identificades com a indispensables per als professionals de la intervenció.

Aquestes necessitats formatives han estat detectades a partir de diferents fonts d'informació i mecanismes progressius d'anàlisi. En concret, en una primera fase d'estudi s'han valorat les aportacions que de forma oberta han manifestat responsables de serveis i treballadors sobre les **tasques que presenten major dificultat en el seu acompliment**<sup>41</sup> i sobre les **carències formatives** que constaten. Aquesta informació de base s'ha estructurat en funció de tres categories competencials: coneixements teòrics (saber), tècnics/instrumentals (saber fer) i habilitats emocionals (saber ser). Aquestes competències han estat contrastades en 4 sessions amb experts i, en el seu cas, s'ha validat el seu caràcter transversal i comú a tots els àmbits professionals d'estudi<sup>42</sup>.

De l'anàlisi de les competències es confirma la hipòtesi referida a què **les competències transversals**, definides com a transferibles a diferents contextos professionals amb independència de les habilitats i coneixements dels professionals, **corresponen majoritàriament a les competències emocionals**, és a dir, a aquelles que incideixen en el saber ser. En menor grau, s'han identificat elements comuns en els diferents àmbits d'estudi relacionats amb els coneixements (saber) i amb les habilitats instrumentals (saber fer).

<sup>41</sup> A través del treball de camp s'ha pogut constatar que els treballadors i treballadores que fan atenció directa en els àmbits d'estudi tenen una sèrie de dificultats a l'hora de desenvolupar satisfactòriament les tasques encomanades (73%), moltes de les quals, segons la pròpia opinió dels treballadors, es poden superar a través de la formació (50%). Veure annex (taula 28 i 29).

<sup>42</sup> Aquesta metodologia de treball té la vocació de ser una guia orientativa, que permet identificar línies formatives, basades en les competències claus. Cal deixar constància, però, que l'anàlisi qualitativa realitzada no permet oferir dades estadístiques sobre cadascuna de les competències detectades. Es recomana un segon treball d'aprofundiment que permeti dimensionar cadascuna de les competències detectades, conèixer en profunditat els nivells de competència requerits segons llocs de treball, així com el seu grau d'assoliment per part dels treballadors.

## 5.1. Gestió de l'estrès

Al llarg de tot el treball de camp, un dels aspectes més àmpliament debatut i consensuat és el referent a la **pressió laboral** a la que són sotmeses les persones que treballen en l'acció social i que provoca situacions d'estrès.

Les causes de l'estrès són múltiples, algunes van lligades a les condicions laborals i altres a la percepció que les persones tenen sobre el seu treball i la realitat que els envolta.

La **manca de recursos i mitjans** abocats a aquests serveis de l'àmbit social fa que sovint les ràtios de persones ateses per professional siguin altres. Igualment, no es planifiquen el suficient nombre d'hores per tasques que no són pròpiament d'atenció directa, com ara la preparació, seguiment i avaluació de la intervenció realitzada.

Entre els treballadors entrevistats, la dificultat laboral més freqüentment manifestada es vincula a les **deficiències organitzatives** del treball i a la manca de recursos per la seva execució (31%)<sup>43</sup>. Aquestes condicions de treball solen causar **estrès i frustració**, ja que provoquen un **sentiment d'ineficiència**, en requerir-se més temps per realitzar la mateixa feina, sense poder portar a terme les intervencions amb la qualitat desitjable. Sovint qui manifesta aquesta idea es refereix a limitacions on el treballador considera que té poc marge per superar-les, excepte pel que fa a **aprendre a treballar en entorns adversos**.

Per tot això, segons els experts entrevistats, i sense perjudici de les millores que es puguin introduir en la gestió del treball, els professionals han de poder tenir la capacitat de **prendre distància emocional, d'analitzar amb objectivitat l'entorn** en el que treballen, de **controlar la pressió** a la que estan sotmesos i de **mesurar les expectatives i l'autoexigència** relacionada amb la seva intervenció.

La capacitat de gestionar l'estrès implica que els treballadors de l'àmbit social tinguin una **actitud constructiva i optimista**, així com la capacitat per veure la realitat laboral des d'un prisma menys dramàtic (tot i les situacions socials amb les que sovint es troben). En aquest sentit, **treballar des de les potencialitats** -tant dels usuaris com dels treballadors- i no des dels seus dèficits hauria d'ajudar a disminuir la pressió i la frustració.

La necessitat de desenvolupar aquesta competència emocional és clara per part de tots els agents consultats. Entre els treballadors entrevistats, un 80,6% estaria interessat en fer un **curs sobre gestió de l'estrès i de les emocions**<sup>44</sup>. Tanmateix, només un 7% dels treballadors manifesta haver participat en accions formatives per desenvolupar aquesta competència.

<sup>43</sup> Veure annex (taula 28).

<sup>44</sup> Veure annex (taula 30).

## 5.2. Comunicació interpersonal

El concepte “comunicació interpersonal” és entès en un sentit ampli, en la mesura que engloba un conjunt d'habilitats com són **l'assertivitat, l'escolta activa i l'empatia**. Aquests són elements facilitadors i imprescindibles per una comunicació de qualitat i necessaris per **gestionar els conflictes** que poden sorgir en aquestes àrees professionals (en els equips de treball, amb els grups i individus atesos i amb els seus familiars).

La definició que aquí es proposa implica el desenvolupament d'un conjunt d'actituds i habilitats que han de permetre als professionals **millorar i controlar la qualitat de les seves relacions interpersonals** i saber manejar les persones i situacions difícils amb diplomàcia i tacte, reconeixent els possibles conflictes i buscant la manera comunicativa d'arribar a solucions que satisfacin a les diferents parts implicades.

Des d'aquest plantejament, el domini d'eines de comunicació i relació social contribueix a la **prevenció del conflicte** i a la seva **reconducció** quan aquest es produeix.

El treball amb l'usuari és el que més satisfà a les persones ocupades en els àmbits de l'acció social i sovint és el que fa mantenir la motivació per continuar treballant i superar-se professionalment. És precisament per això que una de les preocupacions força present entre els treballadors és la de **saber comunicar-se eficaçment** amb les persones que atenen i els seus familiars, especialment quan s'ha de **treballar les resistències a la intervenció**<sup>45</sup>.

Segons els diferents agents entrevistats, els treballadors han de desenvolupar a un alt nivell la capacitat per poder-se **posar en el lloc de l'altre**, per comprendre els comportaments i actituds dels usuaris i **sintonitzar** amb els grups amb els que es treballa (element clau que facilita la comunicació). Aquesta actitud empàtica ha de permetre que l'usuari se senti comprés en el grau màxim, alhora que el professional mantingui la **suficient distància**. Això implica tenir la capacitat per rebutjar peticions no raonables, expressar-se de forma clara, decidida i honesta sense negar els drets i necessitats de l'altre i sense sentir-se culpable (assertivitat).

Si bé aquesta competència és requerida per part dels ocupadors en el moment d'accedir al lloc de treball, els agents consultats observen la necessitat **d'augmentar al màxim les diferents habilitats relacionades amb la comunicació interpersonal**. Aquesta formació, però, cal fer-la atractiva entre els treballadors, ja que molts es queixen de la manca de nivell que es dona en aquests cursos. Així doncs, cal **partir dels nivells ja consolidats** que tenen els treballadors i fer **plantejaments metodològics molt vivencials i pràctics relacionats amb les situacions de conflicte** amb grups, persones i familiars, abans que cursos genèrics sobre determinades habilitats interpersonals<sup>46</sup>.

<sup>45</sup> El 18,5% dels treballadors entrevistats indica de forma espontània que una de les majors dificultats que tenen en el seu lloc de treball es refereix al tracte i la relació amb l'usuari i la família. Veure annex (taula 28).

<sup>46</sup> Cal deixar constància que els treballadors valoren més les àrees formatives relacionades amb la solució de problemes en l'atenció directa a l'usuari (81%) i amb la resolució de conflictes en l'entorn vital de l'usuari (78,8%), que amb àrees genèriques relacionades amb les habilitats comunicatives (72,5%). Igualment si s'atén als cursos ja realitzats, un 11,2% dels treballadors indica haver fet formació en àrees de resolució de conflictes, un 8,5% en tècniques de contenció i relació i un 7,6% sobre habilitats interpersonals (habilitats socials, comunicatives, relacions humanes, treball en equip). Veure annex (taula 30 i 31).



### 5.3. Utilització i desenvolupament de recursos i metodologies d'intervenció<sup>47</sup>

Molt estretament relacionades amb la competència emocional per comunicar-se amb els usuaris i grups que atenen els professionals dels àmbits estudiats, es troben les **habilitats instrumentals** per desenvolupar recursos i metodologies que permetin aconseguir els objectius d'intervenció.

Poder **accedir i utilitzar els recursos** adients en cada ocasió significa tenir els coneixements tècnics sobre aquests, però també saber com desenvolupar-los en cada moment, tant pel que fa a **activitats concretes** (jocs, tallers, animació); **metodologies** per fomentar la participació i motivació; i **saber com aprofitar altres recursos i serveis** comunitaris.

Entre els experts es valora que aquesta competència és insuficientment desenvolupada. Les causes són diverses: els recursos en aquests àmbits professionals no són sempre prou estructurats o sistematitzats; la formació bàsica específica no aprofundeix en l'aplicació de recursos o eines per a la intervenció; i a més hi ha un volum significatiu de professionals que ha accedit al treball sense tenir aquesta formació que dóna l'especialització en l'àmbit (lleure, inserció laboral, atenció en el domicili).

En concret, s'ha detectat la necessitat comuna d'incrementar els instruments que han de permetre **ajudar i assessorar en el manteniment d'hàbits**. Treballar els hàbits és un objectiu genèric que es troba en tota intervenció social. No obstant això, s'ha detectat la manca de desenvolupament de mecanismes concrets que permeten portar a terme aquesta acció educativa. Els professionals de l'acció social han de saber **definir els hàbits**, han de poder **marcar l'estratègia d'intervenció, tenir recursos i activitats** que permetin treballar-los i saber com **avaluar el procés seguit**. En aquest punt, les competències interpersonals són essencials, ja que el treball s'ha de poder consensuar amb les persones, partint de la comprensió de la situació de l'usuari, i de la relació de confiança que es generi.

Una segona habilitat destacada per molts experts dels diferents àmbits, però no tan valorada per gerents o responsables de serveis, és la capacitat per **desenvolupar processos i estratègies de participació dels usuaris en el projecte**. En aquesta línia, aconseguir aquesta participació és un element clau en un model d'intervenció que aposta per **potenciar l'autonomia i l'empoderament** de les persones. Els professionals han de tenir la capacitat d'ajudar els usuaris a desenvolupar les seves competències interpersonals, especialment aquelles que permeten una comunicació assertiva i una gestió adequada dels conflictes. A més, han de potenciar i transmetre el dret a participar i intervenir en la vida comunitària i en les organitzacions que en ella s'apleguen.

Per als treballadors de l'atenció directa en l'acció social, una de les preocupacions més manifestada, principalment entre els menys experimentats, és la de comptar amb recursos i metodologies que permetin dur a terme els objectius d'intervenció (20,6% manifesta tenir dificultats per desenvolupar tècniques d'intervenció concretes)<sup>48</sup>.

<sup>47</sup> Si bé a aquest tipus d'habilitats apareixen com comunes en tots els àmbits d'intervenció de l'acció social, els seus continguts varien en funció del tipus de col·lectiu atès. És per això que la formació en aquest àmbit no és estrictament transversal.

<sup>48</sup> Principalment, els cursos realitzats sobre aquestes àrees són els més freqüents (metodologies per a la intervenció i la formació (14,8%), recursos per activitats de lleure i animació (22,4%), tècniques d'intervenció en la salut (10,3%). Veure annex (taula 31).

## 5.4. Adaptabilitat i acceptació de la diversitat

Els **usuaris** que són atesos en aquests tipus d'àmbits professionals són heterogenis i amb **problemàtiques i circumstàncies molt específiques i sovint canviants**. Els nens i adolescents presenten comportaments grupals i individuals relativament nous per als professionals (relacionats molt especialment amb els canvis en l'estructura familiar, l'increment de trastorns del comportament i amb el fet migratori). La problemàtica dels joves en situació d'atur són cada cop més variades i les accions d'acompanyament a la inserció sociolaboral han de ser molt personalitzades. En aquest mateix sentit, el tipus d'usuari i les situacions que han d'afrontar els professionals en els domicilis són d'una complexitat creixent.

Aquesta realitat canviant i les dificultats d'adaptació que comporten s'agreugen per les limitacions derivades del funcionament intern de les organitzacions, que sovint demanen al treballador **canvis en la seva rutina i l'assumpció de tasques imprevistes**, no planificades i/o no corresponents al seu perfil professional (substituir company, vigilar nens d'altres grups, realitzar tasques domèstiques, etc.).

És per tot això que els responsables de serveis reclamen als seus treballadors **flexibilitat per intervenir en diferents situacions, entorns i col·lectius**, sense prejudicis per raó de sexe, edat, nivell cultural o ètnia.

En aquesta línia, el 15% dels treballadors valora com una de les majors dificultats de la seva feina la intervenció amb col·lectius concrets (especialment quan es tracta de població immigrada o gitana, així com usuaris amb problemàtiques de salut mental, amb infància en situació de risc i amb casos de maltractament)<sup>49</sup>. Principalment aquestes dificultats són relacionades amb el desconeixement d'aspectes teòrics o instrumentals per afrontar eficientment la intervenció amb aquests col·lectius. També, però, la competència emocional referida a l'adaptabilitat als canvis i a situacions diverses ha de contribuir a l'execució eficient d'aquestes tasques. En aquest sentit, davant de situacions noves, els treballadors tendeixen a reclamar més recursos i coneixements, però a la pràctica s'evidencia que les habilitats actitudinals són gairebé tan importants com aquests.

En aquest sentit, es plantegen línies formatives on l'eix central sigui l'adaptació i acceptació de la diversitat, amb **metodologies vivencials**, i a partir de situacions concretes que facin referència al treball amb nous col·lectius o en situacions laborals canviants

---

<sup>49</sup> Veure annex (taula 28).

## 5.5. Treball en equip i col·laboració

Els professionals de l'acció social, malgrat poder realitzar l'atenció directa de forma individual -com és el cas de l'atenció domiciliària- generalment han de **treballar en equip i col·laborar activament en l'assoliment de fites comunes**.

Així doncs, s'entén treball en equip i col·laboració en un sentit ampli, que incorpora elements essencials de la **comunicació**, però també d'ajuda per la **superació de dificultats** que sorgeixen respecte els usuaris<sup>50</sup>.

Treballar en equip implica ser capaç de transmetre als altres l'entusiasme i promoure la participació activa, **reconeixent els mèrits** dels altres en l'acompliment dels objectius. Aquestes habilitats són bàsiques per relacionar-se amb la resta de companys i amb altres serveis de la comunitat, però també **es reclamen a l'hora de treballar amb els diferents usuaris**. Quan es tracta de persones joves o adultes, cal ser capaç d'arribar a compartir els objectius de la intervenció; quan es tracta de grups d'infants o adolescents cal fomentar els valors del treball en equip entre aquests.

Precisament, per la importància que es dona al treball en equip en l'entorn laboral, és difícil trobar treballadors que reconguin una deficiència pròpia en el desenvolupament d'aquesta competència. Més encara, es tendeix a responsabilitzar altres sobre els problemes que sorgeixen en el funcionament de l'equip.

En aquest sentit, la formació que se sol·licita pren la forma de **supervisió d'equips**, com a espai de **creixement vivencial i pràctic per aprendre actituds efectives per desenvolupar les habilitats i enfortir el grup**. Si bé en tots els àmbits professionals és necessari, aquest encara es manifesta amb més rotunditat entre els treballadors de l'atenció domiciliària (la "soledat" amb la que es treballa en les llars requereix d'una consciència clara de saber que darrere hi ha un grup de professionals amb el que es pot compartir objectius i valorar situacions concretes) i en els àmbits on es treballa amb adolescents i joves en risc social.

<sup>50</sup> Si bé un dels aspectes que causa més satisfacció entre els treballadors entrevistats és l'ambient laboral (el 53,0% diu que està molt satisfet i el 42,0% que ho està bastant), també és un dels motius que pot arribar a dificultar el desenvolupament de la feina (el 12,1% manifesta que és una de les majors dificultats), especialment quan es considera que el suport dels companys és més vàlid que la formació a l'hora de desenvolupar determinades competències. Veure annex (taula 11 i 28)

## 5.6. Riscos laborals

La capacitat per **preveure i evitar riscos** pel propi treballador (lesions derivades de moure persones amb limitacions físiques, comportaments violents dels usuaris, etc.) i per les persones amb les que s'intervé (accidents de nens en activitats de lleure o d'adults en el domicili) és clau en aquests àmbits professionals de l'acció social.

En aquest sentit, es requereix formació en primers auxilis, riscos assumibles, protocols d'actuació davant d'accidents i normes per evitar posar en risc la salut i la integritat pròpia i de l'usuari.

Entre els experts entrevistats, també es fa notar que **cal augmentar la consciència del treballador per exigir a l'empresa les condicions necessàries** per tenir espais de treball més saludables.

Les empreses han de garantir la salut dels seus treballadors mitjançant la prevenció dels riscos i facilitant-los la formació. Malgrat això, hi ha condicions laborals que no la garanteixen i treballadors amb poc interès per la formació<sup>51</sup>, tot i reconèixer els riscos i les dificultats per resoldre'ls<sup>52</sup>.

En aquest sentit, es reclama una **oferta formativa permanent** que actualitzi les normes referides a la protecció i drets dels usuaris, la legislació aplicable a l'organització d'activitats, la responsabilitat civil i penal en cas d'infraccions o incompliments (coneixements que haurien de ser obligatoris transmetre cada cop que accedeix una persona a aquests àmbits professionals). Juntament amb això, però, també es detecta la necessitat que aquests coneixements es **transmetin de forma atractiva i pràctics** i que fins i tot incloguin elements per a la **detecció de riscos socials en els usuaris** (problemes psicològics, maltractaments, assetjament, etc.), riscos pel que fa a l'estrès o riscos quan no es pren la suficient distància en referència a les situacions que pateixen els usuaris.

Aquest coneixement sobre riscos laborals, -que també inclou la detecció de riscos socials, el coneixement de la legislació i del marc contextual en el qual hom treballa-, es valora com imprescindible per **desenvolupar la competència de responsabilitat professional** i atendre la **demanda creixent de seguretat** en les activitats i intervencions per part de famílies i institucions (aquesta demanda s'agreuja davant de certs successos o accidents que provoquen una gran alarma social).

La responsabilitat professional és una competència emocional que s'ha lligat a aquests elements de prevenció del risc i que ha estat valorada com a molt important, principalment pels professionals més experimentats i que veuen que les noves promocions que accedeixen al treball sovint tenen dèficits en aquesta àrea.

<sup>51</sup> De fet, només un 7,2% dels treballadors ha realitzat cursos sobre riscos laborals i un 5,4% sobre riscos socials específics. Veure annex (taula 31).

<sup>52</sup> Un 8,2% dels treballadors entrevistats manifesta com a principal dificultat la realització d'esforços físics (que inclou moure a persones malaltes) i un 3,9% manifesta tenir limitacions a l'hora d'afrontar situacions de risc o conflictives. Veure annex (taula 28).

## 5.7. Coneixements per documentar, fer seguiment i avaluació de casos

Si bé des de la teoria de la intervenció tothom comparteix que el treball d'atenció directa amb persones i grups en l'àmbit de l'acció social ha d'estar ben documentada i basada en un pla d'intervenció que permeti avaluar les millores produïdes en els usuaris (que inclogui objectius, pla d'acció, indicadors de resultats, etc.), aquesta és una tasca que sovint es veu menystinguda en la pràctica, atesos la **manca de temps reconegut** per realitzar-la, la **manca de sistematització operativa** per desenvolupar-la i el **baix nivell de competència** aplicada.

És així com els experts reclamen un major coneixement per part dels treballadors sobre com **definir objectius, com operativitzar-los, com identificar la informació rellevant del cas i com establir indicadors de resultats**. Per la seva banda, els treballadors consideren que els responsables de serveis no atorguen prou importància a aquesta tasca, ja que no s'allibera prou temps per la seva realització.

Els responsables de serveis (a tots els nivells) han d'invertir recursos per establir un **model d'intervenció** que es basi en l'acompliment d'objectius i en la valoració de l'impacte que la intervenció té sobre l'usuari, aportant eines per la documentació, planificació, seguiment i avaluació. Per part dels treballadors, cal augmentar els nivells de competència per portar a terme aquestes funcions de forma eficient, de manera que quedin plenament integrades en les funcions principals desenvolupades<sup>53</sup>, sense que es vegi com una càrrega afegida que no se sap massa bé com desenvolupar.

Si bé els professionals ja compten, en general, amb uns coneixements de base sobre com es defineixen els objectius, com fer el seguiment d'un cas o com construir un sistema d'indicadors d'avaluació, cal una **formació pràctica a partir de casos**, que permeti aplicar aquests coneixements a la tasca diària. Aquesta formació hauria d'incloure coneixements sobre la gestió de la informació i sobre eines informàtiques que faciliten aquest treball.

<sup>53</sup> Si s'atén a les funcions que els mateixos treballadors destaquen com a principals, s'observa que només el 21% menciona el seguiment, tutorització i altres controls i el 20,3% el disseny i/o avaluació d'activitats o projectes. Veure annex (taula 32).

## **5.8. Aplicació d'eines informàtiques**

Relacionat amb el punt anterior, es destaca la importància de tenir coneixements avançats d'ofimàtica i la utilització d'internet i el correu electrònic.

Aquesta necessitat s'observa especialment en l'àmbit de l'atenció domiciliària, on s'ocupa un **perfil professional menys qualificat i on la distància física entre el lloc de treball i l'oficina fa cada cop més necessària la comunicació telemàtica.**

Els perfils professionals amb major qualificació, com els educadors o inseridors, han de tenir **coneixements informàtics** per realitzar informes de seguiment i avaluació, redactar, gestionar projectes i aportar resultats i avaluacions objectivables del treball realitzat. En aquest sentit, es veu més necessari aprofundir en l'ús de programes que permetin l'elaboració d'estadístiques i presentacions gràfiques, així com la gestió de bases de dades o eines que ajudin a sistematitzar la informació i analitzar indicadors.

Com s'ha comentat en l'apartat anterior, a part de la formació que es pugui donar als treballadors, cal tenir present la **poca cultura de la gestió de la informació** que existeix en els àmbits socials i, per tant, el poc desenvolupament d'eines informàtiques específiques que sistematitzin la informació amb la que treballen els professionals de l'atenció directa. Només les entitats més grans que han implementat sistemes de gestió amb qualitat compten amb sistemes d'informatització de casos.

Un segon ús de les eines tecnològiques en l'àmbit social es dona a l'hora d'**establir i millorar la relació a escala interpersonal amb l'usuari.**

En aquest sentit, les noves tecnologies han de servir per innovar i adaptar-se a les noves inquietuds i demandes de les persones ateses i assumir nous rols, que es requereixen als professionals. Això pot ser entès com la utilització de determinats mitjans tecnològics per accedir a certs perfils d'usuaris, com adolescents i joves, perquè, partint d'aquesta relació, se'ls pugui motivar a participin en altres accions.

En el cas de les persones ateses en el domicili, el coneixement i ús de noves tecnologies ha de servir per mostrar als usuaris la utilització d'eines de suport en el seu dia i dia (telèfons mòbils, telealarma, internet, entre d'altres).

## 5.9. Altres necessitats formatives

En aquest apartat es valoren altres necessitats formatives transversals i comunes menys consensuades per tots els agents implicats en el sector, però no per això menys rellevants. Especialment, els experts i gerents han destacat les següents necessitats formatives dels treballadors dels àmbits objecte d'estudi.

### 1. Autoconeixement

Aquesta competència emocional s'ha destacat com a molt important per les repercussions que té en el dia a dia del treballador i la seva capacitat d'afrontar situacions intenses que exigeixen una implicació personal molt forta. Va molt relacionada amb la gestió de l'estrès, la tolerància a la pressió i a la frustració.

Per aquesta raó, en els treballs on les relacions personals són l'eix de l'activitat diària, és fonamental tenir aquesta competència desenvolupada a un alt nivell.

Les situacions a les quals els professionals s'enfronten, (com per exemple, processos de dol o pèrdua, en l'àmbit de l'atenció a domicili; actituds d'agressivitat o altres comportaments anòmals en nens adolescents i joves) exigeixen que **el professional conegui i tingui en compte els propis sentiments i emocions** a l'hora de prendre decisions. Ha de ser conscient de **com afecten les seves emocions i les seves paraules en les seves accions**.

En aquest sentit, el professional ha de tenir la capacitat **d'entendre la seva pròpia història**, i aprofitar les experiències per adequar-les a les necessitats de la feina (relacionat amb l'experiència vital, i empatia).

Tanmateix, aquesta competència implica que la persona **conegui les seves pròpies limitacions**, sàpiga **marcar distàncies** i delimitar el seu espai personal. El professional que té aquesta competència al nivell adequat és capaç **d'identificar quan necessita suport** (de la seva xarxa personal, de l'entitat per la qual treballa i/o, fins i tot, d'altres professionals) per gestionar i afrontar situacions que sobrepassen les seves capacitats.

### 2. Iniciativa

Les idees bàsiques que engloba la iniciativa serien: la capacitat per anticipar-se, per ser resolutiu i actuar de forma ràpida i eficient.

Aquesta competència s'adquireix des de l'educació a l'escola o en el marc de la família. En aquest sentit, en el grup d'experts, es planteja la dificultat de desenvolupar la iniciativa a través de la formació contínua. Per aquesta raó es comenta que seria important formar a les persones a partir d'un ventall d'iniciatives basades en l'experiència de professionals. Aquests poden aportar projectes i compartir el seu coneixement en la mesura que es valori pels altres companys, pels gestors o pels coordinadors d'equips.

És, doncs, una competència important, atès que ens trobem amb sectors en continu canvi i evolució, donant-se situacions que exigeixen als professionals **anticipar-se i actuar de forma ràpida i eficaç davant dels problemes, ser resolutiu i aportar respostes i propostes.**

Tanmateix, la **manca de recursos** (materials, humans i econòmics) fa que la iniciativa sigui una competència molt valorada, ja que permet que el treball pugui portar-se a terme, aportant opcions alternatives.

Des del sector empresarial del lleure es valora que els joves que s'incorporen a la professió, malgrat l'existència de recursos, tenen dificultats per desenvolupar la seva activitat professional. Això pot explicar-se per una carència d'iniciativa. Segons aquesta opinió, tenen suficient informació i el treball està molt més estructurat que abans. El que fa falta per poder desenvolupar un taller, per exemple, és tenir capacitat de cercar recursos, ser proactiu, trobar solucions i eines, materials, etc. En aquest sentit, ho relacionen amb el compromís amb l'entitat i la responsabilitat que implica el treball i, en general, amb l'interès per desenvolupar millor la seva feina.

### 3. Coneixement de la cultura catalana

En tots els àmbits d'estudi els coneixements sobre els trets que identifiquen la cultura catalana es consideren **bàsics a l'hora d'accedir a la feina.**

En l'actualitat, la migració per motius laborals és un fet que forma part de la realitat quotidiana del país, de fet, la presència de **persones immigrades** d'altres països queda reflectida en els àmbits objecte d'estudi. I en aquest sentit, molts treballadors que s'incorporen en aquestes professions poden provenir de cultures diferents a la catalana.

En l'àmbit de l'atenció domiciliària, però, s'ha plantejat abastament la necessitat de tenir coneixements sobre la llengua catalana i els conceptes claus de relació, hàbits i costums del nostre país. En aquest àmbit professional cada cop més hi ha treballadors procedents d'origens diversos. Es valora que per l'atenció de persones autòctones cal tenir aquests coneixements que han de permetre **empatitzar amb els usuaris** i compartir referents i actituds pròximes<sup>54</sup>. Així, un 1,8% dels entrevistats, treballadors d'aquest àmbit, ha fet cursos d'idiomes, especialment de català<sup>55</sup>.

En els altres àmbits professionals estudiats no s'ha detectat perfils professionals estrangers<sup>56</sup> que requereixin aquests coneixements, ja que el requisit de l'idioma català i dels referents culturals són considerats com a fonamentals per treballar-hi.

<sup>54</sup> Atendre persones amb una autonomia limitada és una tasca complicada en la mesura que s'estableix relacions amb persones en situacions de risc social. És per això que desconèixer la cultura dels usuaris pot suposar un obstacle important que dificulti més encara la relació del professional amb l'usuari. Cal recordar que un 72,5% dels enquestats faria un curs sobre habilitats de comunicació. Això reflecteix la importància de la part comunicativa en l'atenció a persones, que sovint necessiten un suport de caràcter emocional. Veure annex (taula 30).

<sup>55</sup> Veure annex (taula 31).

<sup>56</sup> Excepte en els perfils professionals que treballen la mediació intercultural amb grups d'adolescents i joves. En aquests casos, sovint els treballadors són del mateix origen geogràfic de la població atesa. Aquest tipus de feina, però, ja requereix des de l'inici que es compti amb les habilitats i coneixements per intervenir entre una i altra cultura.



## 4. Gestió

Malgrat que els treballadors dels àmbits estudiats són professionals de l'atenció directa, freqüentment també han d'**assumir tasques de gestió i coordinació**. En aquests sectors considerats nous filons, l'ocupació tendeix a créixer, promovent-se l'**autoocupació**. Aquest fet suposa la necessitat de posseir una sèrie de coneixements de gestió que, en molts casos, no es tenen i s'adquireixen, bàsicament, a través de la pràctica diària i l'experiència acumulada.

En general, les tasques de gestió varien en funció de l'àmbit objecte d'estudi. Tanmateix, destaca la **coordinació d'equips** com la part de gestió més assumida per aquests treballadors. També són molts els qui assumeixen tasques de **gestió dels serveis o administratives**, a part de realitzar l'atenció directa. Altres tasques de gestió són vinculades al seguiment de casos, la coordinació amb altres recursos i la preparació de projectes, programes o activitats.

Així, un 8,9% dels entrevistats destaca tenir dificultats per gestionar i administrar. Sota aquest títol, els treballadors destaquen qüestions diverses, com poden ser la gestió econòmica (realització de pressupostos i balanços), el màrqueting i/o la recerca, la contractació i la coordinació de personal<sup>57</sup>.

Principalment, els treballadors participants en els grups de discussió afirmen que l'experiència professional i la formació són les dues opcions principals que podrien ajudar-los per millorar la seva capacitat de gestió. I en relació amb la formació, un 61,5% dels treballadors entrevistats afirma que faria cursos formatius sobre gestió i coordinació<sup>58</sup>.

---

<sup>57</sup> Veure annex (taula 28).

<sup>58</sup> Veure annex (taula 30).

# 6

## Propostes per al foment de la formació contínua

Les propostes que es fan des d'aquesta recerca per al desenvolupament de la formació contínua en els àmbits professionals de l'acció social, sorgeixen de l'anàlisi de les aportacions realitzades pels agents consultats en el treball de camp. Per una banda, l'equip investigador ha identificat determinades dificultats per l'accés a la formació contínua que han estat reformulades en termes de conclusions i propostes. D'altra banda, s'han debatut i validat les contribucions més significatives recollides a través d'entrevistes i grups de discussió, mitjançant les sessions de contrast amb experts i representants dels diferents àmbits professionals.

Aquest document de propostes té la vocació de ser el punt de partida perquè el sector pugui avançar en el debat sobre solucions concretes i realistes pel que fa a la formació contínua. Partim del fet constatat que els agents directament implicats en la producció de serveis (treballadors i responsables) tenen altres prioritats que dificulten una reflexió profunda sobre la formació contínua, cosa que comporta que les propostes de millora que aquests plantegen siguin genèriques (pel que fa a continguts i vies per la seva aplicació).

## 6.1. Metodologies de formació

Sense menystenir les metodologies magistrals de formació teòrica, els professionals i experts de l'àmbit estan d'acord amb la necessitat de desenvolupar de forma més generalitzada altres **sistemes formatius més innovadors**. Concretament, un cop adquirida una certa experiència laboral, cal revisar els elements teòrics per assimilar i fixar els coneixements des d'una formació més participativa, aplicada i vivencial.

A continuació es plantegen diferents propostes de metodologies complementàries que, en funció dels continguts i de les necessitats formatives dels assistents, poden ser adequades.+

### 1. Cursos participatius i amb exemples pràctics

Les professions objecte d'estudi es caracteritzen per ser fonamentalment pràctiques i basades en la interrelació de subjectes, on sovint poden sorgir múltiples dificultats, davant de les quals els professionals necessiten solucions concretes i adaptades al problema plantejat.

Aquest tipus de format basat en la pràctica professional sorgeix com a proposta de millora de la formació clàssica de monogràfics, més teòrica i acadèmica i que dona més protagonisme al docent i als coneixements teòrics que aquest transmet. Sense perjudici de la importància d'adquirir un marc conceptual bàsic per la realització de la feina dels professionals, és necessari **incloure de manera sistemàtica l'element pràctic i participatiu**.

L'accés a una formació amb exemples i referències de la pràctica diària en l'àmbit social és una demanda generalitzada dels treballadors. No obstant això, els experts en formació consideren que no és imprescindible que els exemples que s'utilitzin facin referència al col·lectiu o a situacions dels seus àmbits laborals concrets, però sí que és important que siguin específics del sector social. Això és degut a què freqüentment els professionals treballen, al llarg de la seva trajectòria laboral, amb diversos col·lectius i àmbits, cosa per la qual cal tenir coneixements transversals en tots ells.

### 2. Acompanyament en el lloc de treball: supervisió i coaching

Una de les accions més reclamades per tots els agents consultats és que es pugui comptar amb eines formatives que permetin als treballadors desenvolupar-se professionalment, a partir de les problemàtiques concretes que el treballador pot tenir en la seva pràctica diària.

Les metodologies de desenvolupament professional que es demanen poden ser individuals (tècniques del **coaching**) o grupals (tècniques de **supervisió**).

Aquest acompanyament es considera necessari i fonamental i cal que es **converteixi en una pràctica rutinària dintre de les organitzacions**, de manera que els treballadors tinguin un espai on poder exterioritzar les seves dificultats i aprofundir en la pràctica de la seva professió.

En el format de la supervisió, es proposa la participació activa dels professionals, a través **d'espais d'intercanvi i revisió d'experiències**, com una via efectiva per aconseguir una transformació. En aquest sentit, la supervisió hauria de tenir un doble objectiu:

- Oferir eines per superar les dificultats que els treballadors sovint es troben en la seva pràctica professional, tant pel que fa a procediments com a coneixements (millora de les **habilitats instrumentals** per una intervenció adequada i eficient).
- Oferir un espai grupal que permeti abordar els aspectes emocionals que afecten el professional en relació amb l'usuari i amb la resta de l'equip. En aquest sentit, potenciar aquesta supervisió permetrà treballar els sentiments de frustració i pressió que, en general, pateixen els treballadors de l'acció social, de cara a millorar les seves **competències emocionals** tan requerides en aquests àmbits.

En els pocs casos que l'entitat proporciona la supervisió d'equip, es detecta que l'objectiu primer és el més abordat, sent el segon poc o gens tractat. Cal tenir en compte que aquest és un tipus d'espai d'aprenentatge i creixement professional cada cop més reclamat i necessari per millorar la salut laboral del treballador, de l'equip i de l'entitat, així com del propi treball realitzat amb l'usuari.

Aquesta supervisió implica que els treballadors (persones en formació) tinguin el suport d'un professional experimentat (formador), que els pugui aportar elements de reflexió i anàlisi per superar les dificultats concretes de la seva feina.

Aquest espai, a més, ha de servir per aprofundir en la detecció d'altres necessitats formatives o altres limitacions de la gestió del servei.

En aquest sentit, una de les **funcions del supervisor-formador** és tenir una visió global del treball del professional-alumne recolzat. Això implica analitzar els sistemes establerts en l'entitat i el rol del professional dintre d'aquests, tot detectant les mancances i les potencialitats. Sovint les dificultats que es produeixen en el treball en equip vénen donades per conflictes soterrats, i per això és convenient que un expert extern ajudi en el procés de fer-los visibles, com a punt de partida per la seva resolució.

En conseqüència, es recomana que la pràctica de supervisió s'emmarqui dintre de les **accions de formació contínua finançades per l'Administració**, ja que darrere d'aquesta metodologia hi ha una manera molt eficaç d'aprenentatge. La seva implementació és basada en sessions quinzenals al llarg de l'any amb un mateix grup de persones, dins del marc de l'empresa o entitat. Idealment els grups de treballadors haurien de ser petits, de 5 a 8 participants, per poder fer el seguiment personal d'una manera correcta.

**L'estudi de casos** es considera una modalitat vàlida tant per enriquir la formació més tradicional com per la supervisió. Aquests estudis de casos han de permetre al professional posar-se davant de situacions, potser encara no experimentades per ell, amb la distància i el temps necessari per reflexionar i així poder donar respostes més adequades, quan es donin circumstàncies professionals similars.

### 3. Sessions de debat i intercanvi

Es recomana que la formació contínua es constitueixi com un canal de difusió d'experiències en la intervenció i en els processos de producció del sector social, per actualitzar-se en els avenços i crear sinèrgies.

En aquest sentit, es valora que l'atomització i especialització dels serveis dificulta la transferència d'iniciatives i experiències innovadores produïdes en el sector. Així doncs, es proposa el finançament **d'espais formatius com seminaris i jornades**, en els que la formació també hi és present, ja que són espais privilegiats per compartir coneixements.

Els formats d'aquestes sessions haurien d'incloure continguts abordats des de diferents angles. És així, que la **visió teòrica** (professors, investigadors i altres experts) ha d'estar en el mateix nivell d'importància que la **visió pràctica** (professionals de l'acció social amb experiència en els àmbits tractats). A més, aquests espais han de ser una oportunitat d'intercanvi de coneixement, pràctiques i contactes entre els professionals participants, mitjançant tallers o altres dinàmiques per treballar en grups petits.

### 4. Modalitat virtual

En general, les noves tecnologies es proposen com un mitjà innovador i pràctic per l'aprenentatge. Tanmateix, en els àmbits d'estudi, hi ha certes reticències per realitzar cursos formatius via Internet. La raó principal és que entre molts professionals de l'atenció directa a persones, hi ha la percepció que aquest format no és adequat per tractar continguts de caire social, ni permet l'intercanvi. A més, en els nivells de qualificació més baixos, hi ha una manca de coneixements informàtics que impedeixen la formació virtual.

No obstant això, els centres formatius, comencen a detectar un increment en la demanda d'aquesta modalitat, principalment per la seva flexibilitat i perquè pot garantir l'accés a la formació d'aquelles persones amb menys disponibilitat de temps o que viuen allunyades dels centres formatius.

Per superar la manca d'acceptació de la formació virtual, cal pensar fórmules que facin atractiva aquesta modalitat. En aquest sentit, es proposa dissenyar espais molt intuïtius i dinàmics, incorporant algunes sessions presencials o trobades que facilitin la coordinació amb el tutor del curs i altres companys. Des de la vessant virtual, cal garantir una alta **interactivitat amb el grup i amb el docent**, a través de recursos com són els fòrums de debat o el correu electrònic.

A més, cal dissenyar materials i recursos didàctics específicament per Internet, explotant al màxim totes les potencialitats de l'element multimèdia, per aportar continguts amens per l'usuari. Així, es proposa utilitzar de forma combinada els sentits de la vista i l'oïda, per afavorir una millor assimilació de la informació rebuda. Malgrat la complexitat tècnica i l'augment de cost que suposa la incorporació d'aquests elements, cal anar implementant-los, si més no, per acompanyar o il·lustrar algunes parts dels continguts exposats.

## **6.2. Recomanacions per promoure l'accés a la formació contínua**

En aquest apartat s'exposen les recomanacions per fomentar l'accés i el desenvolupament de la formació contínua, adreçades a l'Administració pública, a les entitats proveïdores de serveis, als centres formatius i als treballadors.

### **1. Administració pública**

Moltes de les propostes realitzades al llarg de l'estudi pels agents participants fan referència a la regulació del finançament de la formació contínua en les empreses. Algunes de les aportacions són noves pel que fa a la legislació vigent<sup>59</sup>, i altres ja hi són plantejades. En aquest últim cas, es palesen les dificultats existents per a l'aplicació efectiva de determinades accions contemplades en aquesta normativa. D'altra banda, també s'observa força desinformació per part de les organitzacions beneficiàries d'aquest finançament, especialment de les petites.

En concret, les recomanacions específiques relacionades amb el foment de la formació contínua són:

#### **- Afavorir que les empreses més petites puguin gaudir efectivament de la formació finançada**

Si bé la legislació vigent regula un suport especial adreçat a petites i mitjanes empreses, aquestes manifesten dificultats per gestionar, finançar i facilitar l'assistència d'alumnes a la formació, atesa la manca d'estructura i al baix nombre de treballadors que cotitzen. Es per això que demanen un desenvolupament eficaç de l'aplicació de les ajudes establertes per llei.

#### **- Flexibilitzar els horaris i nombre d'hores dels cursos finançats**

La diversitat d'horaris dintre de la plantilla de treballadors fa molt complicat omplir els cursos dins l'horari laboral, ja que l'atenció directa implica la necessitat de substituir el personal quan aquest rep la formació. És per això que es demana flexibilitzar horaris i nombres d'hores de formació finançada per contribuir a l'objectiu final de promoure un itinerari formatiu que es construeix al llarg de la vida. Per tant, cal buscar noves fórmules que permetin compatibilitzar l'assistència a formació amb la vida laboral i personal dels treballadors.

Concretament, es proposa no restringir el finançament de cursos pel seu nombre d'hores (especialment quan aquests són de menys de 10 hores).

A més, es demana que també es financi la formació que no es realitza dintre de l'horari laboral, i que aquesta es comptabilitzi com a hores treballades.

<sup>59</sup> Orden TAS/500/2004 de 13 de febrero, por la que se regula la financiación de las acciones de formación continua en las empresas.

### - **Simplificar el sistema de gestió de la formació contínua finançada**

Existeix un alt nivell de burocràcia ja que, amb el nou model de la Fundació Tripartita per a la formació contínua, cada entitat es gestiona la seva pròpia formació<sup>60</sup>. Això deriva en què sovint es fa necessari alliberar part de la jornada laboral d'un tècnic per gestionar la formació, cost no assumible en cap cas per les entitats petites. Per resoldre aquesta dificultat està previst que mitjançant convenis es puguin crear agrupacions d'empreses que deleguin la gestió a centres formatius. El problema és que els centres proveïdors de formació no tenen subvencions per assumir aquest volum extra de gestió, i és complicat facturar aquest servei<sup>61</sup>.

Si bé hi ha una necessitat de control, existeixen uns terminis molt amplis, en el sentit que s'ha de notificar en l'aplicatiu de gestió les dades del curs de formació i dels alumnes assistents amb un temps d'antelació considerat excessiu per la manca de previsió<sup>62</sup>.

L'Administració pública amb l'objectiu de simplificar el sistema proposa els contractes programa, a partir dels quals les entitats accedeixen a plans amb propostes de cursos ja acordats. Aquest model disminueix la gestió per les entitats, però limita als seus treballadors en l'elecció de cursos.

Per tot això si es vol garantir el control del sistema i al mateix temps l'accés a la formació, incidint en les entitats més petites, és necessari incrementar els fons destinats a cobrir les tasques de gestió.

Pel que fa als contractes programa, s'han d'establir sistemes de consulta a les entitats, per donar resposta a les seves necessitats.

### - **Ampliar les metodologies formatives**

Una proposta ja comentada és la necessitat d'incloure metodologies innovadores dins les accions formatives finançades, com la supervisió d'equips i l'assistència a jornades, i seminaris, que es confirmen com a espais i eines pedagògiques transmissores de coneixements i habilitats.

### - **Finançar totes les fases del procés formatiu (pla de formació)**

És necessari abocar més recursos per afavorir un suport més complet i global en totes les fases de la formació, entesa en un sentit ampli (no només com cursos puntuals). Per això, el pla de formació s'ha d'entendre partint d'una primera anàlisi de necessitats formatives dels treballadors, per després abordar-les a través d'un seguiment que finalitzi amb l'avaluació de l'aplicabilitat de la formació adquirida en els llocs de treball.

Es proposa que aquestes fases estiguin incloses sota les accions de formació contínua finançades.

### - **Finançar nivells superiors de formació reglada**

Si bé la legislació vigent contempla el finançament de permisos individuals per realitzar formació que condueixi a titulacions oficials (emeses per qualsevol Administració pública, incloent les titulacions universitàries pròpies), alguns agents consultats reclamen un augment del finançament del total o un percentatge del preu de cursos especialitzats en format de postgrau, màster o similars, encara que no es facin dins l'horari laboral.

<sup>60</sup> Qualsevol empresa pot i té el dret a invertir el que genera per la Seguretat social i bonificar-ho en cursos de formació contínua, així com fer les seves pròpies gestions.

<sup>61</sup> Atès això, el marge del benefici dels cursos és molt ajustat i les entitats petites no tenen recursos per assumir aquest cost.

<sup>62</sup> Malgrat que la llei marca un termini mínim de 15 dies a la data d'inici del grup de formació, per lliurar el model normalitzat anomenat "comunicació d'inici".

#### **- Garantir l'acreditació de la formació contínua**

En la normativa vigent es contempla la certificació de cursos formatius finançats públicament, sobre la base d'un model estandarditzat, que ha de permetre la valoració futura d'aquesta formació realitzada per l'obtenció de crèdits i certificats de professionalitat. No obstant això, els experts consultats reclamen una major concreció en els sistemes d'acreditació de la formació contínua, que inclogui les diverses tipologies de formació, encara que aquesta no sigui finançada per l'Administració.

#### **- Avançar en el desenvolupament del sistema de validació de les qualificacions**

Es proposa que des de l'Administració s'impulsi l'avanç en la definició de competències i en el sistema de qualificacions de les professions del sector de l'acció social. Molts dels professionals dels àmbits d'estudi no tenen una formació reglada o de base que els reconegui en l'exercici de la seva professió. Però sí que tenen una llarga experiència laboral, a través de la qual han après les claus i els elements més bàsics de la seva feina. El sistema de qualificacions pot ser una via molt eficaç per establir els coneixements i habilitats que necessita el professional i la manera d'acreditar-ne la tinença. A més, en els àmbits d'estudi s'estan produint canvis en el subsistema de la formació inicial i cal clarificar com es reconeixerà l'experiència i altres formacions adquirides anteriorment. S'ha de reforçar la formació contínua, per a què permeti, fins i tot, l'accés a la formació reglada mitjançant la convalidació dels coneixements adquirits.

Altres mesures i propostes dirigides a l'Administració pública, que superen el marc de la formació contínua, fan referència a temes més estructurals i d'ordenació dels sectors definits com a nous filons:

#### **- Regular i homologar l'oferta formativa**

La diversitat de l'oferta formativa dificulta el control de la seva qualitat. En aquest sentit, cal buscar mecanismes d'avaluació, mitjançant els quals es pugui establir uns mínims d'uniformitat en l'oferta, ja siguin finançats o no per l'Administració. Això implica intentar controlar factors com les dates, els continguts, els docents, etc.

#### **- Definir els perfils professionals**

Per tal de definir les competències i les qualificacions necessàries per desenvolupar una feina, així com establir la definició de la formació per l'acompliment de les mateixes, cal facilitar i impulsar processos de negociació de marcs legals amb els agents socials. Si s'aconsegueix definir de forma clara quins perfils professionals es requereixen per atendre en diferents nivells a persones amb una autonomia limitada en els àmbits d'estudi, es podrà avançar en la formació contínua com a eina de millora professional.

#### **- Diversificar territorialment l'oferta formativa**

L'Administració ha de promoure la difusió dels mecanismes que garanteixin la formació contínua en tot el territori de Catalunya, donant facilitats als centres formatius que es vulguin situar en zones on l'oferta és escassa. Hi ha una concentració d'oferta a Barcelona i a les capitals de la resta de províncies, malgrat que en aquestes últimes tampoc no existeix un gran ventall d'opcions per escollir.



### - Conciliació de la vida laboral i familiar

L'Administració s'ha d'implicar per avançar en mesures concretes que ajudin en la conciliació de la vida laboral, personal i familiar. Si els treballadors i treballadores no es poden formar en el seu horari laboral, han de poder disposar dels recursos i serveis socials necessaris per tal que les càrregues familiars puguin ser menys intenses i les persones puguin disposar del seu temps per formar-se. Per tant, cal una major inversió pública en serveis socials com l'atenció domiciliària i, al mateix temps, el finançament de serveis relacionats amb el lleure educatiu.

## 2. Entitats proveïdores de serveis

Per millorar el desenvolupament de la formació contínua dels treballadors, les entitats proveïdores de serveis en l'àmbit de l'acció social han de començar a **implantar progressivament sistemes de gestió dels RRHH i sistemes d'avaluació per resultats**.

Les entitats consultades tenen majoritàriament un organigrama establert però, moltes vegades, no hi ha un responsable de RRHH amb dedicació exclusiva.

Es proposa als gestors de les entitats el desenvolupament gradual dels següents sistemes de gestió per competències:

- Definició dels llocs de treball i tasques a assumir.
- Avaluació de l'acompliment per objectius (establint indicadors de resultats per objectius).
- Implantació d'un sistema d'anàlisi de necessitats formatives en funció de les competències requerides pels llocs de treball i no assolides pels professionals.
- Avaluació dels resultats: detecció de debilitats, fortaleces, dèficits i potencials dels resultats de la feina.
- Disseny de plans de formació (a partir de l'anterior).
- Implementació adequada del pla.
- Avaluació del pla i aplicació de mesures correctores.

Aquestes fases requeriran formació en paral·lel pels treballadors en els temes corresponents (competències, indicadors, etc.) perquè tinguin coneixement sobre com serà avaluat el seu treball i com poden millorar el seu acompliment, sent participants del procés.

És necessari que en les entitats es faci una **bona difusió interna** de la formació, ja que moltes vegades les propostes de les entitats formadores no arriben a tot el personal. Un fet relacionat és la comunicació dels mecanismes de finançament, sistemes i models.

Es proposa que les accions de formació interna institucional (trobades, seminaris interns, etc.) també puguin ser finançades, ja que són un mitjà fonamental per tal que el treballador conegui els sistemes de funcionament d'un entorn concret, així com els valors i la missió institucional. És a dir, són espais per fomentar el sentiment de pertinença a un projecte comú, el que incideix en la motivació dels treballadors.

Si bé aquests sistemes d'organització poden ser de més fàcil implementació en les empreses de major volum, cal que les empreses petites facin un esforç per anar implementant pràctiques variants d'aquest model, per tal de racionalitzar i garantir l'accés al dret a la formació dels seus treballadors.

En aquest sentit, algunes experiències iniciades, malgrat que poc extenses, es refereixen a l'establiment de mecanismes de xarxes de col·laboració entre entitats petites que permeten canalitzar iniciatives i programes, per donar resposta a les demandes formatives i problemes detectats. Si bé aquesta pràctica ja queda recollida en la regulació sobre la formació contínua (a través de l'agrupació d'empreses), cal una major difusió de la mateixa en el marc de les organitzacions.

### 3. Centres formatius

Caldria plantejar la **formació com un procés amb diferents nivells vinculats a un itinerari formatiu**, que eviti l'excessiva oferta de cursos de caràcter introductor. Aquest procés s'hauria de programar amb el mateix col·lectiu professional o grup d'assistents, de manera que realment s'avancés en l'adquisició de coneixements.

Una altra proposta és que els centres formatius desenvolupin **un rol d'assessorament per les entitats receptores de formació**, fent l'acompanyament en els processos de formació i desenvolupament de les entitats. Es preveuen els següents condicionants en la implantació del servei:

- La formació serà un servei més adaptat a les demandes i necessitats de les entitats.
- Els serveis tindran un cost addicional, que moltes vegades les entitats no podran assumir.
- Aquesta tasca exigeix tècnics i docents polivalents, molt especialitzats i amb experiència en l'àmbit social.

Moltes vegades la formació que s'imparteix no s'avalua més que a partir de qüestionaris lliurats als alumnes en el mateix moment de finalitzar la formació. És així que, no hi ha eines per avaluar l'aplicació dels coneixements en el lloc de treball. Per això, cal **cercar alternatives per avaluar la utilitat de la formació contínua a mig o llarg termini**, per tal que els centres formatius puguin adaptar les seves propostes a la realitat del mercat, millorant així la qualitat de la seva formació<sup>63</sup>.

Les entitats formadores tenen una gran responsabilitat en la selecció dels docents que imparteixen la formació, ja que no hi ha un sistema de qualificació del docent per la formació contínua, només per a la formació reglada.

<sup>63</sup> En aquesta línia, caldria aprofundir mitjançant un estudi sobre l'aplicabilitat de la formació contínua en els llocs de treball del sector de l'acció social

Els centres formatius han de ser capaços de donar resposta a les demandes de formació que incideixen en el desenvolupament del professional a partir de les experiències en el lloc de treball. Aquestes demandes es concreten a través del sistema de supervisió d'equips de treball. En aquest sentit, **el perfil ideal del docent-dinamitzador**, segons l'opinió dels experts, hauria de complir amb les següents característiques:

- Expert en el sector social
- Amb experiència en l'atenció directa i coneixements teòrics del sector social
- Amb eines que permetin superar les dificultats que suposa tenir grups d'alumnes amb nivells i experiències diverses, adaptant-se segons les necessitats.
- Experiència en conducció de grups
- Capacitat per captar situacions
- Capacitat d'anàlisi i de donar resposta
- Capacitat per facilitar el protagonisme dels alumnes-professionals, prenent distància per poder ajudar amb objectivitat als alumnes.
- Capacitat per acompanyar en el procés que fa el grup.

En la mesura que el docent combini la pràctica diària de la professió amb sòlids coneixements de la teoria, el grup reconeixerà la seva autoritat, i s'establirà un vincle adequat entre ell i els alumnes.

#### 4. Treballadors

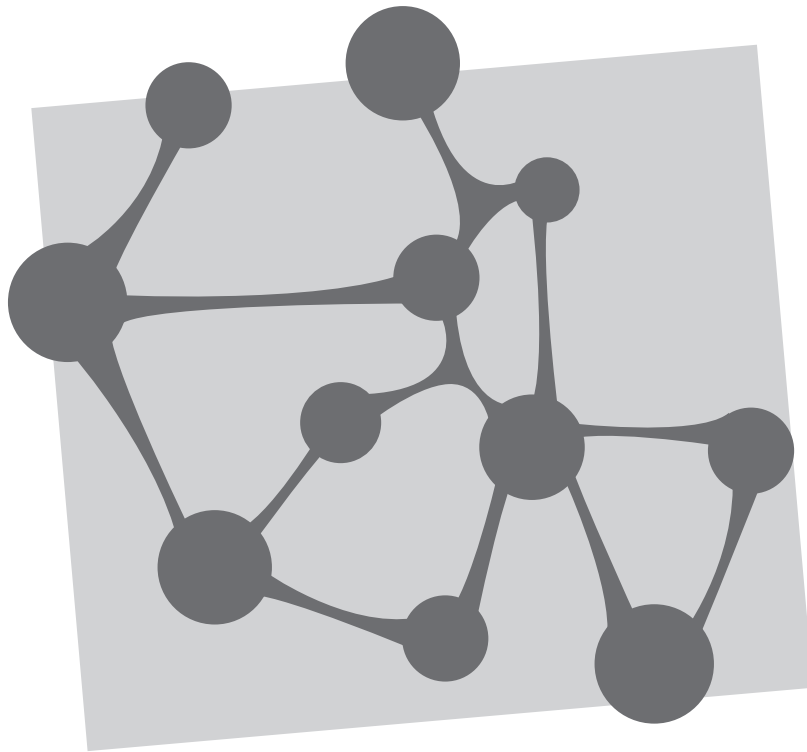
Arribar als objectius professionals, tant personals com de l'entitat per la qual es treballa depèn, en gran mesura, de les persones que formen part dels equips. En aquest sentit, és una responsabilitat del treballador conèixer o demanar informació sobre la formació contínua disponible en l'entitat.

És per això necessària **una actitud proactiva en la identificació de les pròpies necessitats formatives**, fent propostes sobre com resoldre aquestes limitacions.

També és fonamental que el treballador participi activament en la vida de l'entitat. Això implica donar suport a persones amb menys experiència i demanar suport als companys quan sigui necessari, així com tenir una actitud de recolzament als altres.

Després de les propostes exposades esperem que aquest treball contribueixi a donar eines per millorar la formació contínua que s'impartirà en els propers anys a casa nostra. No podem oblidar que aquest tipus de formació tan important, i sovint menystinguda per molts sectors, és fonamental per aconseguir uns bons professionals al llarg de la seva vida laboral. I més important encara, per aconseguir bons recursos en l'acció social al servei de les persones més necessitades de la nostra societat.





# **Annex: TAULES**



## Annex

### 1. Guia per la lectura de taules

A continuació es detallen els elements que han de facilitar la **lectura de taules** que apareixen en l'annex de l'informe de síntesi:

- Les dades de les taules i gràfics es presenten en percentatges.
- Cas que no quedi especificada la base sobre la qual es calculen els percentatges, aquesta base és de 281, número que es correspon amb els casos vàlids de participants en l'enquesta.
- En general, la lectura de les taules és vertical (per columnes). En les taules que no sigui així, s'especifica amb l'anotació "Lectura horitzontal"; en aquest cas la lectura s'haurà de fer per files.
- La suma dels percentatges (ja sigui per files o per columnes) és de 100%, en el cas de preguntes simples (on l'entrevistat només pot donar una alternativa de resposta).
- En el cas de respostes múltiples (l'entrevistat pot donar una resposta entre les alternatives de respostes suggerides), es fa una anotació en la taula o gràfic i la suma dels percentatges serà de més de 100%.

### 3. Taules

**Taula 1.** Per accedir a la formació, fins a quin punt és una limitació important la...?

<b>Grau importància</b>	<b>“Manca de motivació personal” (%)</b>
Molt important	10,3
Força important	7,8
Poc important	12,8
Gens important	68,3
Ns/nc	0,7

**Taula 2.** En quin termini creu que podria fer el curs?

<b>Termini</b>	<b>Total població (%)</b>	<b>Té pensat fer un curs (%)</b>
Aquest any (2005)	37,7	54,1
El pròxim any (2006)	22,1	31,6
En dos o més anys(>2006)	5,7	8,2
Ns / nc	4,3	6,1
No vol/ pensa fer formació	30,2	--
Base	281	196





## Annex

**Taula 3.** Volum de treballadors de les organitzacions contractades en el treball de camp

Volum de treballadors	Total organitzacions (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Fins a 5 treballadors	47,1	36,5	34,1	64,3
De 6 a 10 treballadors	22,4	25,4	12,2	25,7
D' 11 a 50 treballadors	19,6	28,6	22,0	10,0
De 51 a 100 treballadors	4,6	4,8	12,2	--
De 101 a més treballadors	6,3	4,8	19,5	--
Base	174	63	41	70

**Taula 4.** Titularitat de les organitzacions de l'univers d'estudi

Titularitat	Total organitzacions (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Pública	24,6	16,8	2,6	47,7
Social	40,4	27,4	43,2	50,9
Mercantil	34,9	55,8	54,2	1,4
Base	581	208	155	218

**Taula 5.** Sexe dels professionals segons àmbit professional

Sexe	Població total (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Home	20,6	3,3	35,5	22,9
Dones	79,4	96,7	64,5	77,1
Base	281	92	93	96

**Taula 6.** Edat dels professionals segons àmbit professional

Edat	Població total (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Menys de 25 anys	17,4	3,3	41,9	7,3
Entre 25 i 29 anys	20,6	5,4	26,9	29,3
Entre 30 i 39 anys	25,6	17,4	17,2	41,7
Entre 40 i 49 anys	22,1	37,0	9,7	19,8
50 o més anys	14,2	37,0	4,3	2,1
Base	281	92	93	96

Resposta espontània

**Taula 7.** Em podria dir quin és el seu nivell d'estudis assolit?, segons àmbit professional

Nivell d'estudis	Població total (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Sense estudis o obligatoris	13,9	32,6	8,6	13,9
Cicles formatius de grau mitjà o similars	14,2	27,2	14,0	2,1
Batxillerat o similars	14,2	19,6	19,4	4,2
Estudis superiors	57,7	20,7	58,1	92,7
Base	281	92	93	96

**Taula 8.** En relació amb la llar, em podria dir si viu sol o amb altres persones?, segona àmbit professional

Tipus de llar	Població total (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Amb parella i fills	28,8	50,0	14,0	22,9
Amb pare/mare	23,8	7,6	47,3	16,7
Amb parella	18,9	14,1	12,9	29,2
Sol	11,7	6,5	7,5	20,8
Amb fills	5,3	9,8	4,3	2,1
Pares i altres	2,5	7,6	0,0	0,0
Altres situacions	8,9	4,3	14,0	8,3
Base	281	92	93	96



## Annex

**Taula 9.** Lloc de residència dels professionals

Lloc de residència	(%)
Barcelona	79,8
Barcelona ciutat	31,0
RMB	39,5
Comarques centrals	9,3
Girona	6,0
Lleida	6,8
Tarragona	7,5

**Taula 10.** Lloc de naixement dels professionals segons àmbit professional

Lloc de naixement	Població total (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Catalunya	81,5	60,9	92,5	90,6
Espanya	14,9	30,4	7,5	7,3
Altres	3,6	8,7	0,0	2,0
Europa	1,1	2,2	0,0	1,0
Amèrica del Sud	2,1	6,5	0,0	0,0
Resta del món	0,4	0,0	0,0	1,0
Base	281	92	93	96

**Taula 11.** Fins a quin punt està satisfet amb les següents condicions laborals...?

Condicions laborals	Mitjana	Grau de satisfacció				
		Molt (%)	Bastant (%)	Poc (%)	Gens (%)	Ns/nc (%)
Relació amb els usuaris	3,67	68,3	30,2	1,1	0,4	--
Ambient laboral	3,47	53,0	42,0	4,3	0,7	--
Relació amb l'ocupador	3,41	49,8	38,4	7,5	1,4	2,8
Espai físic de treball	3,10	31,3	50,9	14,6	3,2	--
Jornada laboral	3,08	28,8	53,0	15,3	2,8	--
Grau d'estabilitat laboral	3,03	32,4	42,7	18,5	5,7	0,7
Volum de treball	2,93	19,2	56,2	21,7	2,5	0,8
Sou	2,49	8,2	42,3	38,8	10,3	0,4

Lectura horitzontal

**Taula 12.** Per accedir a la formació, fins a quin punt és una limitació important la...?

<b>Grau importància</b>	<b>“Manca de temps per motius laborals” (%)</b>
Molt important	29,7
Força important	40,9
Poc important	20,6
Gens important	8,5
Ns/nc	0,7

**Taula 13.** Quant de temps porta desenvolupant la seva ocupació actual?

<b>Antiguitat a l'àmbit</b>	<b>(%)</b>
Menys d'1 any	14,9
1-2 anys	15,7
2-3 anys	11,7
3-5 anys	15,3
5-10 anys	22,4
10 ó més anys	19,9

**Taula 14.** Quin tipus de relació laboral té actualment?

<b>Relació laboral</b>	<b>(%)</b>
Assalariat indefinit/Funcionari	48,4
Assalarit temporal	45,6
Autònom	2,5
Sense contracte	3,2
Ns/nc	0,4



## Annex

**Taula 15.** L'ocupador li demana o motiva per continuar formant-se?, segons sexe

Resposta	Total població (%)	Sexe	
		Home (%)	Dona (%)
Sí	65,5	81,0	61,4
No, ja tinc els mínims requerits	9,3	6,9	9,9
No	25,3	12,1	28,7
Base	281	58	223

**Taula 16.** Em podria dir quin és el seu nivell d'estudis assolit?, segons sexe

Nivell d'estudis	Total població (%)	Sexe	
		Home (%)	Dona (%)
Sense estudis o obligatoris	13,9	5,2	16,1
Cicles formatius de grau mitjà o similars	14,2	10,3	15,2
Batxillerat o similars	14,2	6,9	16,1
Estudis superiors	57,7	77,6	52,5
Base	281	58	223

**Taula 17.** Coneix la bonificació a les entitats?

Resposta	(%)
Sí	42,8
No, no ho sabia	55,1
Ns/nc	2,1

**Taula 18.** Té un pla de formació la seva entitat?, segons àmbit professional

Resposta	Total població (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Sí, en té	59,8	63,0	48,4	67,7
No, no en té	21,4	14,1	30,1	19,9
No ho sé	18,9	22,8	21,5	12,5
Base	281	92	93	95

**Taula 19.** Tipus de centres formatius on s'han format els treballadors

<b>Tipologia de centres formatius</b>	<b>(%)</b>
Administració	17,4
Estatal	0,9
Autonòmica	2,2
Supramunicipal	6,9
Municipal	7,4
Centres formatius	44,7
Universitat	4,3
Centres formatius de lleure	26,9
Altres centres de formació	13,5
Entitats especialitzades	10,6
Associacions professionals i/o específiques	5,2
Creu Roja	2,5
Sindicats	1,7
Patronal	1,2
Empreses proveïdores de serveis	14,2
No classificat	7,7
Ns/nc	5,4
Base	650

**Taula 20.** Tipus de formació, segons vincle amb l'empresa

<b>Tipus de formació</b>	<b>(%)</b>
Externa	79,8
Interna	15,7
Ns/nc	4,5
Base	650

**Taula 21.** Coneix els seus drets per accedir a la formació?, segons la titularitat de l'entitat on es treballa

	<b>Total poblacions (%)</b>	<b>Titularitat</b>		
		<b>Pública (%)</b>	<b>Privada social (%)</b>	<b>Privada mercantil (%)</b>
Sí, en té	60,9	74,4	60,6	56,0
No, no en té	37,0	25,6	36,6	42,0
No ho sé	2,1	0,0	2,8	2,0
Base	281	39	142	100



## Annex

**Taula 22.** Tipus de centres formatius, segons titularitat

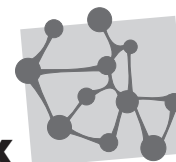
<b>Titularitat</b>	<b>(%)</b>
Privada social	37,5
Pública	31,1
Privada mercantil	18,5
Ns/nc	12,9
Base	650

**Taula 23.** Per accedir a la formació, fins a quin punt és una limitació important el...?

<b>Grau importància</b>	<b>“preu del curs” (%)</b>
Molt important	27,4
Força important	35,2
Poc important	26,3
Gens important	9,6
Ns/nc	1,4

**Taula 24.** Per accedir a la formació, fins a quin punt és una limitació important...?

<b>Grau importància</b>	<b>“La durada del curs” (%)</b>
Molt important	10,0
Força important	28,5
Poc important	36,3
Gens important	24,2
Ns/nc	1,1



**Taula 25.** Altres limitacions, segons àmbit professional

Limitacions	Total població (%)	Població amb altres limitacions per formar-se (%)	Àmbit professional		
			Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Localització del centre formatiu	16,7	46,5	61,5	45,9	43,1
Dates i horaris del cursos de formació	12,1	33,7	15,4	32,4	39,2
Condicions laborals	0,7	2,0	7,7	--	2,0
Qualitat de l'oferta formativa	2,5	6,9	--	5,4	9,8
Informació sobre l'oferta formativa existent	1,8	5,0	--	8,1	3,9
Nivell exigít per accedir a la formació	1,1	3,0	15,4	--	2,0
Altres condicions de l'oferta formativa	1,1	3,0	--	8,1	--
Base	281	101	13	37	51

Resposta espontània

**Taula 26.** Quantes hores estaria disposat a dedicar per a la realització del curs?

Hores	Població que pensa fer formació (%)
Més de 100 hores	40,6
De 50 a 100 hores	14,4
De 20 a 50 hores	36,4
Menys de 20 hores	8,6
Ns/nc	--
Base	196

**Taula 27.** Per accedir a la formació, fins a quin punt és una limitació important fer el curs per Internet?, segons àmbit professional

Grau importància	Població total (%)	Àmbit professional		
		Atenció domiciliària (%)	Lleure educatiu (%)	Adolescents i joves en risc (%)
Molt important	35,9	53,3	30,1	25,0
Força important	12,5	13,0	14,0	10,4
Gens important	37,4	22,8	41,9	46,9
Poc important	13,2	9,8	11,8	17,7
Ns/nc	1,1	1,1	2,2	--
Base	281	92	93	96





## Annex

**Taula 28.** De la pràctica diària del seu treball, quins aspectes li suposen alguna dificultat?

<b>Dificultats</b>	(%)
Organització del treball i dels recursos	31,0
Aspectes organitzatius i dels recursos	12,1
Gestió del temps i de l'estrès	5,3
Coordinació i treball en equip	9,6
Tècniques d'intervenció	20,6
Esforç físic i moure malalts	8,2
Recursos pedagògics i continguts de les activitats	6,4
Intermediació en Inserció laboral	3,2
Tracte amb l'usuari i familiar	18,5
Resolució de conflictes i situacions de risc	3,9
Relació i tracte amb l'usuari	5,0
Tracte amb famílies	9,6
Intervenció en col·lectius	14,9
Salut mental i psicologia	2,1
Intervenció en problemàtiques específiques	8,5
Minories / immigració	4,3
Administració i gestió	8,9
Elaboració de projectes	7,8
Altres coneixements i habilitats	1,4
Altres coneixements i habilitats	6,4
Altres coneixements i habilitats	3,2
Reconeixement de la professió	27,0
Res no em suposa cap dificultat	0,4
Ns/nc	

Resposta espontània i múltiple

**Taula 29.** Què creu que el podria ajudar a superar les dificultats que té en la seva feina?

<b>Mecanismes per superar les dificultats en la feina</b>	(%)
Formació	49,5
Organització dels serveis i recursos	20,8
Experiència professional	16,3
Suport dels companys	9,4
Suport d'Associacions professionals	9,4
Ajuda de tercers	5,9
Tecnologia	5,4
Experiència personal	5,0
Informar, sensibilitzat i formar	5,0
Adaptació dels espais	3,5
Habilitats interpersonals	2,5
No té solució	2,5
Estructuració del sector	2,5
Ns/nc	4,0

Resposta espontània i múltiple

**Taula 30.** Li agradaria formar-se en aquestes àrees

<b>Àrees de coneixement</b>	(%)
Solució de problemes en l'atenció directa a l'usuari	81,0
Gestió de l'estrès/emocions	80,6
Resolució de conflictes en l'entorn vital de l'usuari	78,8
Habilitats de comunicació	72,5
Resolució de conflictes en l'àmbit laboral	67,4
Temes de gestió i coordinació	61,5
Informàtica	55,9

Lectura horitzontal



## Annex

**Taula 31.** Em podria dir el tema dels últims cursos que hagi realitzat?

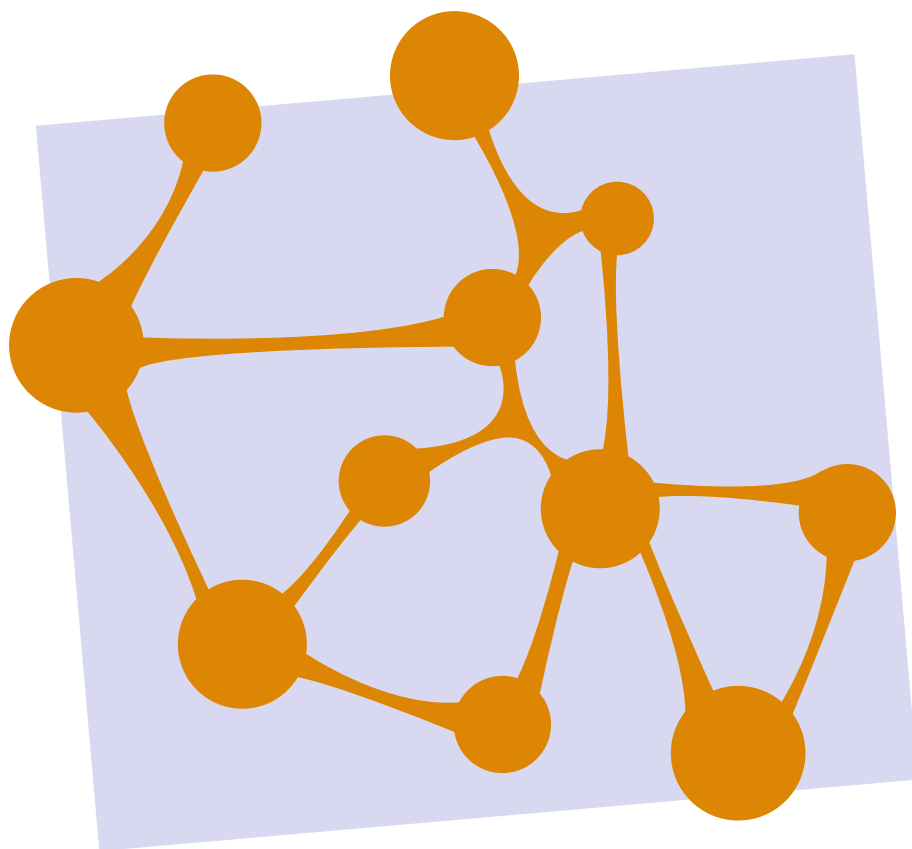
<b>Temes</b>	<b>Total de cursos realitzats (%)</b>	<b>Població que ha fet cursos (%)</b>
Recursos activitats de lleure i animació	10,1	22,4
Titulacions oficials de lleure	7,6	17,0
Cursos específics d'AVD	7,2	16,1
Metodologies intervenció formació	6,6	14,8
Gestió i qualitat	6,0	13,5
Infants/adolescència en risc	5,6	12,6
Resolució de conflictes/negociació	5,0	11,2
Tècniques d'intervenció en la salut	4,6	10,3
Altres	4,6	10,3
Alzheimer	4,4	9,9
Immigració	4,0	9,0
Informàtica	4,0	9,0
Tècniques de contenció i relació	3,8	8,5
Salut mental	3,8	8,5
Titulacions oficials SAD	3,8	8,5
Habilitats interpersonals	3,4	7,6
Riscos laborals	3,2	7,2
Estrès, emocions i cura professional	3,2	7,2
Cursos especialitzats d'inserció laboral	3,0	6,7
Riscos socials específics	2,4	5,4
Malalties específiques	2,4	5,4
Llengües	0,8	1,8
Base	497	223

Resposta espontània i múltiple

**Taula 32.** Em podria dir quines són les funcions principals de la seva feina?

<b>Tasques</b>	<b>(%)</b>
Educació/socialització	25,3
Higiene personal	22,8
Estimulació i activitats amb usuaris	21,4
Seguiment, tutorització i altres controls	21,0
Disseny/avaluació de projectes/activitats	20,3
Gestió, coordinació general RRHH	19,6
Acompanyament/suport emocional	15,7
Atenció directa individual/grupal	15,3
Tasques domèstiques	14,2
Cures/medicació	13,9
Acompanyament en la inserció laboral	12,5
Altres ajudes AVD	11,4
Treball amb la família	7,5
Control/vigilància infants	6,4
Preparació/realització formació	5,7
Coordinació amb altres recursos	2,8
Prevenció	1,4

Resposta espontània i múltiple



En el marc d'ajudes públiques per a accions complementàries, i d'acompanyament a la formació 2004

