

Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves

Índex

5	Presentació
7	Part 1. Elements de partida
71	Part 2. Proposta metodològica
187	Part 3. L'expedient d'un procés
257	Annexos



www.acciosocial.org

Amb el suport de:



Generalitat de Catalunya
Departament de Treball

Unió Europea
Fons Social Europeu



Elaboració:

Marta Colomer i Camon
Anna Fló i Esteve

Coordinació:

Marta Colomer i Camon

Amb la col·laboració de:

Mariona Bosch i Oliver
Àngel Rodríguez i Pujol

En l'elaboració de la *Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves* hi ha participat un total de tretze dispositius d'inserció, membres d'Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS).

Comissió consultiva:

Valoració dels productes que s'han generat i aportació d'elements tècnics per a nodrir-los.

José Alonso – Fundació Èxit
Montse Ros – Associació Probens
Victor Fernández – Salesians Sant Jordi
Magda Ribes – Cijca (Lleida)

Equip de treball:

Realització d'aportacions metodològiques, participació en el treball de camp, valoració dels productes que s'han generat i aportació d'elements tècnics per a nodrir-los.

Laia Savall – Fundació Comtal
Michel Moncayo – Fundació El llindar
Celia del Castillo – Associació Acidh
Núria Martí – Femarec
Laura Cruz – Fundació Marianao
Conchi Revuelta – Col·lectiu Cultura Popular
Teresa Roigé – Associació Casal d'Infants per l'acció social als barris
Daniel Juan – Fundació Adsis
Marc Carbonell – Suara Cooperativa (Girona)

Equip assessor:

Disseny, execució i dinamització del procés d'assessorament tècnic i de treball; disseny i execució del treball de camp per a la recollida de l'experiència i de les necessitats de les entitats i dels/les joves, elaboració de l'informe de resultats; i elaboració de la guia *Proposta metodològica d'inserció laboral per a joves*.

(1) Elaboració:

- Marta Colomer i Camon
- Anna Fló i Esteve

(2) Coordinació:

- Marta Colomer i Camon

(3) Col·laboració:

- Mariona Bosch i Oliver
- Àngel Rodríguez i Pujol

Edició:

Agència de Comunicació Social

Disseny i maquetació: TGA

Presentació



Aquesta guia és el producte final d'un projecte ampli dut a terme per Entitats Catalanes d'Acció Social, amb el suport del Departament de Treball i cofinançat pel Fons Social Europeu.

La guia neix amb la finalitat de generar una proposta metodològica que serveixi com a marc de referència en la tasca d'orientar joves per a totes les entitats membres.

El model que s'ha utilitzat com a punt de partida és *Claus tutorials. Guia per a l'acompanyament i el suport tutorial*, per dos motius:

- ECAS adopta el contingut que aquest model planteja i l'adapta; moltes entitats membres de la federació han optat per seguir aquesta línia de treball i es conclou així, de manera natural, el procés.
- *Claus Tutorials. Guia per a l'acompanyament i el suport tutorial* va ser una aposta tècnica per part del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

Els objectius de treball i el desplegament del pla han estat els següents:

- Conèixer en profunditat el model d'ocupabilitat i competències proposat a *Claus tutorials*.
- Conèixer la metodologia d'anàlisi de l'ocupabilitat i de desenvolupament competencial a través del projecte professional.
- Definir les necessitats d'ocupabilitat que tenen els i les joves que atenen les entitats implicades, obtingudes del treball d'exploració (realitzat en dues línies: directament amb els/les joves i amb les entitats que configuren la Comissió de Treball) i de la definició del grup d'incidència.
- Definir les necessitats metodològiques que tenen les entitats. Obtingudes del treball d'exploració i confirmades a partir dels resultats, compartits en sessions (*Producte 1: Informe de resultats i conclusions del treball de camp*).
- Elaborar una proposta metodològica que plantegi unes línies aptes per a totes les entitats que treballen amb joves, perquè neix de les seves necessitats i de la seva pràctica.

Així, aquest document ha de reflectir la feina feta al llarg del procés. A continuació hi ha algunes consideracions per comprendre millor la guia:

- Com ja s'ha dit, és una proposta de treball que adopta i adequa al grup d'incidència la proposta de *Claus tutorials*. Per tant, de tota aquella informació que es pot trobar a la proposta «mare», se'n fa referència però no es reproduïx.
- S'entén per metodologia la concreció d'un model i no un mètode. Per tant, el contingut es presenta combinant elements de reflexió i línies d'aplicació, evitant així presentar protocols i procediments estàtics que són més propis dels manuals.
- Els elements que condueixen el fil de la guia des de l'inici són les necessitats d'ocupabilitat dels/les joves que s'atenen des de les entitats d'ECAS que han participat en el projecte. A més, també es tracten les necessitats metodològiques de les organitzacions, principalment en relació a l'orientació, però també pel que fa a la interacció amb les empreses.

A continuació es detallen l'estructura i els continguts de la guia:

PART 1: ELEMENTS DE PARTIDA

Pel que ja s'ha exposat, s'han previst dos capítols:

Capítol 1. Model: l'ocupabilitat per competències. Es fa un apunt sobre els models d'ocupabilitat i competències referits més amunt i la metodologia que se'n deriva.

Capítol 2. Necessitats detectades. S'expressen les necessitats de joves i entitats.

PART 2: PROPOSTA METODOLÒGICA

Aquesta part es fonamenta a partir de la petició de les entitats d'una metodologia compartida que els permeti intercanviar pràctiques professionals invertint en la millora d'una proposta comuna que afavoreixi la sistematització de la feina. Per això, s'organitza en tres capítols:

- Capítol 1. Orientació per a la inserció sociolaboral: Elements del procés. Desglossat en tres apartats que detallen els moments pels quals travessa el/la jove en el seu recorregut pel dispositiu d'inserció: moment de contacte i inici, moment de desenvolupament del projecte professional i moment d'assoliment d'objectiu.
- Capítol 2. Orientació per a la inserció sociolaboral: Estratègia d'assessorament. Mitjançant tres apartats, s'exposen alguns criteris generals que poden ajudar a assessorar adolescents en situació de desavantatge i estratègies tècniques i eines per estructurar la tasca.
- Capítol 3. Interacció amb empreses. A través de tres apartats s'ofereixen els elements i les fases de l'estratègia per establir col·laboració amb l'empresa. També s'aporten algunes tècniques per entomar la negociació.

PART 3: L'EXPEDIENT COMPLET D'UN CAS

Una manera de proporcionar a les entitats la visió més pràctica de l'aplicació metodològica.

PART 4: ANNEXOS

Per una banda, s'hi poden trobar els models de les eines emprades per a l'expedient i, per l'altra, els instruments utilitzats en el treball d'exploració.

→ El model de referència que s'adopta en aquesta guia és el desenvolupat a *Claus tutorials, guia per a l'acompanyament i el suport tutorial*¹. Planteja un element central, l'ocupabilitat per competències, a partir del qual pren forma la proposta metodològica que aquí s'ofereix: el projecte professional, un camí de desenvolupament competencial.

En aquesta proposta, l'ocupabilitat, entesa com la posició d'una persona en un moment determinat de la seva vida respecte a una ocupació concreta, s'expressa en clau de factors:

- Els factors estructurals, aquells que es vinculen al context.
- Els factors personals i competencials, aquells que es vinculen a la persona.

Tots conformen l'ocupabilitat d'un persona perquè la condicionen, tot i que no la determinen. A més, els dispositius d'inserció, com a agents intermediadors entre les persones i l'ocupació, han de conèixer bé:

- Els elements de tipus estructural (social, econòmic i laboral) que operen en el context, generant dificultats i oportunitats per a les persones que volen accedir a l'ocupació.
- Els factors personals i competencials de la població a qui s'atén per poder obtenir un mapa d'incidència, una fotografia de les dificultats i les possibilitats que presenten les persones vers l'ocupació.

La persona és un agent proactiu en la millora de la seva ocupabilitat. Aquesta millora té el seu element de força en el desenvolupament competencial, tot i que es tracta d'un procés emmarcat en un context estructural i personal concret i condicionant.

La competència professional és un sistema complex i integrat de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laborals de tipus tècnic, instrumental i transversal, que s'han d'articular de manera eficaç en funció dels requeriments d'una activitat professional concreta.

¹ RUBIO, F.; PALACÍN, I.; COLOMER, M.; CRUELLES, E.; (2008) *Claus tutorials, guia per a l'acompanyament i el suport tutorial*.

PART 1: ELEMENTS DE PARTIDA

	capítol 1.
09	model: l'ocupabilitat per competències
09	1.1. l'ocupabilitat és un indicador de posició
10	1.2. els factors competencials són la clau de la millora de l'ocupabilitat
12	1.3. criteris metodològics per analitzar l'ocupabilitat i afavorir el desenvolupament competencial
	capítol 2.
17	necessitats detectades
18	2.1. treball de camp: necessitats recollides dels/les joves
22	2.2. treball de camp: necessitats recollides dels dispositius d'inserció
24	2.3. grup d'incidència: definició del grup d'incidència des dels factors d'ocupabilitat
32	2.4. grup d'incidència: necessitats recollides del grup d'incidència definit
34	conclusions

→ CAPÍTOL 1

MODEL: L'OCUPABILITAT PER COMPETÈNCIES

1.1. L'ocupabilitat és un indicador de posició

A *Claus tutorials* es presenta una concepció de l'ocupabilitat àmplia que afavoreix una òptica panoràmica i que té en compte tant elements del context com de la persona. A més, es descriu com un indicador de la posició d'una persona en un moment concret de la seva vida respecte a una ocupació.

D'aquesta idea de l'ocupabilitat es desprenen alguns trets que la caracteritzen:

- **dinàmica**: evoluciona al llarg de la vida de la persona i, per tant, pot millorar mitjançant un pla d'acció.
- **relativa**: la persona pot tenir una ocupabilitat bona en relació amb una ocupació per diversos motius aïllats i/o conjugats: perquè té un ajust alt entre el seu capital competencial i les competències requerides, perquè és una ocupació inclosa en un sector creixent, perquè el context travessa una situació econòmica estable, etc. Seguint la mateixa lògica però a la inversa, la seva ocupabilitat pot baixar força en relació amb una altra ocupació.
- **variable**: l'ocupabilitat canvia en funció de l'evolució i el comportament dels mercats econòmics i de l'impacte d'aquests sobre el mercat laboral. També una persona està en evolució permanent, es modifiquen els factors personals i competencials.
- **multifactorial**: el que determina la inserció laboral d'una persona té un caràcter complex perquè depèn de molts factors de tipus econòmic, subjectiu, cultural i biogràfic. L'ocupabilitat resultarà de la interacció de tots aquests factors en cada moment.

Lligat a aquesta darrera característica, es parteix d'un conjunt de factors descriptors que operen en l'ocupabilitat de les persones:

FACTORS VINCULATS AL CONTEXT	FACTORS VINCULATS A LA PERSONA	
FACTORS ESTRUCTURALS	FACTORS PERSONALS	FACTORS COMPETENCIALS
↓	↓	↓
Factors externs que condicionen l'ocupabilitat malgrat que la seva modificació queda fora de l'abast de la persona: <ul style="list-style-type: none">- Conjuntura econòmica i laboral- Conjuntura del sector ocupacional- Polítiques econòmiques i socials- Infraestructura econòmica i social- Factors de discriminació social	Factors individuals que tenen a veure amb les característiques objectives i subjectives del currículum, el propi entorn i el comportament individual: <ul style="list-style-type: none">- Trajectòria vital- Trajectòria laboral- Trajectòria formativa- Disponibilitat vers el procés i el treball- Posicionament davant el treball	Aquells que identifiquem amb la competència professional: <ul style="list-style-type: none">- Competències tècniques- Competències de base- Competències d'accés a l'ocupació- Competències instrumentals bàsiques i específiques- Competències transversals- Competències d'identificació- Competències de relació- Competències d'afrontament

Així, l'ocupabilitat no és exclusiva de l'individu, sinó que va més enllà del que la persona vol i pot a títol personal. El context té una incidència que de vegades pot arribar a ser un obstacle per a alguns grups que presenten serioses dificultats personals i competencials d'accés a l'ocupació. Una manera gràfica de veure-ho:

POSICIÓ		
D'UNA PERSONA	EN UN MOMENT DETERMINAT	RESPECTE A UNA OCUPACIÓ CONCRETA
↓	↓	↓
Encara que els factors estructurals tinguin un impacte sobre un ampli espectre de població, caldrà analitzar l'efecte en relació amb cada persona.	És un indicador de posició orientatiu, ja que és canviant al llarg del temps: permanentment la persona acumula experiència, desenvolupa competències, varia la seva disponibilitat o situació personal. A banda, el mercat laboral fluctua constantment.	És un indicador de posició relatiu, cal contemplar els factors estructurals i els de la persona. S'ha d'analitzar contrastant els factors de la persona en relació amb una ocupació (fruit de la concreció dels factors estructurals).

1.2. Els factors competencials són la clau de la millora de l'ocupabilitat

Els factors competencials són aquells en els que la millora es fa més palesa perquè:

- La persona els pot gestionar i modificar directament. Les competències són recursos personals que s'adquireixen al llarg de la vida, en tots els àmbits d'actuació i evolucionen permanentment. L'exercici competent té a veure amb el coneixement del context i de les pròpies capacitats, amb explotar estratègies i tècniques de desenvolupament competencial, amb l'entrenament en diversos contextos, amb l'anàlisi constant sobre elements d'aplicació i creixement de l'eficàcia, etc.
- Les empreses demanen persones amb una gran dosi d'adaptabilitat a un context en moviment continuat, adaptabilitat entesa com la capacitat d'articular els recursos adients en cada moment en funció de les necessitats canvians.

El model de competències és constructiu, parteix del reconeixement que totes les persones atresoren capital competencial i, per tant, són ocupables. Aquesta idea està lligada al fet que, cada vegada més sovint, les empreses ofereixen els llocs de feina en clau de competències.

Tal i com s'explica a *Claus Tutorials*, per introduir el concepte de *competències* cal fer una breu retrospectiva pel mercat laboral i contemplar els principals canvis que s'hi han produït en els darrers anys com a conseqüència del fenomen de la globalització.

La globalització és un fenomen complex que ha implicat i possibilitat, a grans trets, enormes innovacions tecnològiques i l'aplicació de polítiques neoliberals a l'hora d'estructurar les relacions comercials entre països. No obstant, com a conseqüència ha tingut efectes directes en l'economia i les empreses: deslocalització, hiperespecialització, augment en l'eficiència i eficàcia productiva... En aquest context, ser competitiu és clau per a l'existència de qualsevol empresa, i conseqüentment, l'adaptació a la nova cultura del treball serà necessària per al seu desenvolupament i permanència. Així doncs, conceptes com canvi, adaptació constant, innovació o aprenentatge organitzacional, que fins fa poc eren considerats elements de risc, ara són imprescindibles per mantenir aquesta competitivitat en el mercat.

Davant d'això, quines fórmules i estratègies han cercat les empreses per modificar les seves estructures, coneixements i pràctiques productives? Doncs, entre d'altres, innovar en la gestió dels recursos humans de manera que es centri l'atenció en el potencial dels propis treballadors i treballadores. Així, en el marc laboral actual es dedica especial atenció al potencial humà com a solució d'un mercat cada vegada més competitiu i apareixen les competències com una nova manera d'evidenciar l'aportació de les persones dins les empreses.

I aquest nou paradigma ha portat un canvi important que determina que les persones treballadores competents són aquelles amb capacitat per obtenir resultats, enlloc de les que tenen capacitat potencial d'aconseguir-los perquè disposen d'un títol formatiu.

Així, el model de competències està sent clau en el nou marc organitzacional i de desenvolupament del mercat laboral, però també pren especial rellevància a l'hora d'adequar els processos d'acompanyament a la inserció. Abans es valorava la viabilitat de la inserció d'una persona només tenint en compte què havia estudiat o de què havia treballat, en canvi, en l'actualitat, es parteix de la base que qualsevol persona pot atresorar capital competencial.

GLOBALITZACIÓ	CANVIS ORGANITZACIONALS	INNOVACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS	COMPETÈNCIES
↓	↓	↓	↓
Innovació tecnològica, nova cultura de l'organització, deslocalització, hiperespecialització, competitivitat...	Canvi, adaptació constant, innovació, aprenentatge organitzacional.	Centrar l'atenció en el potencial dels treballadors i de les treballadores.	S'entén la competència d'un/a treballador/a com la seva capacitat d'obtenir resultats.

Una vegada feta aquesta introducció es pot parlar del concepte «competència». Tot i no existir un concepte unificat, a *Claus tutorial* sí que es destaca que hi ha un seguit d'elements que permeten definir alguns dels seus trets clau:

- Integra un ampli ventall de recursos personals: és una combinació específica de recursos de diferent índole –coneixements, habilitats, destreses, comportaments– que la persona haurà de posar en joc.
- Està orientada a l'actuació en entorns de treball, és a dir, implica acció: una acció professional entesa com a capacitat d'afrontar i resoldre, de manera pertinent, situacions professionals concretes posant en joc els recursos personals i de l'entorn dels quals es disposa.
- Ha de poder ser observable directament i, consegüentment, avaluable: en la mesura que es tracta d'una acció realitzada dins els marcs d'una ocupació i/o lloc de treball concret, en funció dels resultats esperats i en un context organitzatiu determinat. No cal perdre de vista, però, que allò que s'avalua és el resultat: l'acció competent, o no.

Així doncs, tenint en compte aquests elements, s'entén per **competència professional aquell conjunt integrat i complex de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laborals, considerats en un sentit molt ampli, que es posen en joc en l'execució d'una determinada activitat laboral.**

Les competències s'han classificat de diferents maneres. La proposta de classificació que es presenta aquí està fonamentada en el model elaborat des de l'ISFOL (*Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori. Roma*), i que ha estat adaptada i desenvolupada per la pràctica i recerca² portada a terme des de SURT, Associació de Dones per la Inserció Laboral. Segons aquest model, el conjunt de competències s'organitza en tres grans blocs:

COMPETÈNCIES TÈCNiques	COMPETÈNCIES DE BASE	COMPETÈNCIES TRANSVERSALES
↓	↓	↓
	<ul style="list-style-type: none"> - d'accés a l'ocupació - instrumentals bàsiques - instrumentals específiques 	<ul style="list-style-type: none"> - d'identificació - de relació - d'afrontament
Fan referència als coneixements tècnics i específics necessaris per al desenvolupament d'una determinada activitat laboral i es defineixen a través de l'anàlisi funcional d'una professió o lloc de treball o a través d'un certificat de professionalitat.	Fan referència als coneixements instrumentals relacionats amb el mercat laboral, com el coneixement bàsic del seu funcionament i la gestió de recursos necessaris per poder tenir accés a una ocupació. Són: d'accés a l'ocupació (drets i obligacions, condicions laborals, tècniques de recerca de feina...), instrumentals bàsiques (entorn laboral i social, capacitat requerida de lectoescriptura, càlcul funcional, comprensió oral...) i instrumentals específiques (informàtica, idiomes, carnet de conduir...).	Fan referència al conjunt de capacitats, habilitats i actituds necessàries per donar resposta a situacions laborals de diversa complexitat. Tenen un caràcter transversal en moltes ocupacions i un elevat component cognitiu. Es classifiquen en: transversals d'identificació (identificació de les pròpies capacitats, disposició a l'aprenentatge i situar-se en el context laboral concret), transversals de relació (comunicació, relació interpersonal i treball en equip) i transversals d'afrontament (responsabilitat, adaptabilitat, organització, negociació i gestió de l'estrès).

² SURT, Associació de dones per a la Inserció Laboral *Projecte Astrolabius* (2002)

Les empreses consideren que les competències transversals són els elements cabdals en l'adaptació i manteniment de l'activitat professional. És més rendible cercar una persona treballadora polivalent perquè té una dotació de competències fàcilment transferibles a diferents ocupacions i llocs de feina i fàcilment adaptables a diverses realitats laborals. Algú amb competències transversals sòlides presenta a l'empresa un aval per a la capacitat necessària en les competències tècniques i les instrumentals requerides per a l'exercici de la tasca.

1.3. Criteris metodològics per analitzar l'ocupabilitat i afavorir el desenvolupament competencial

L'anàlisi de l'ocupabilitat és el procés mitjançant el qual la persona contrasta les seves possibilitats i dificultats d'accedir a una ocupació, d'acord amb les oportunitats i dificultats que aquesta li brinda. És un exercici de reflexió al voltant d'un munt de variables que interactuen entre si que cerca que la persona prengui consciència d'aquells factors que incideixen, afavorint i/o dificultant, en la seves probabilitats per incorporar-se a l'ocupació que es desitja.

D'aquesta idea s'extreuen uns criteris a tenir en compte. El procés és:

- **compartit:** perquè es donin canvis reals el/la jove ha de ser protagonista de tot el procés.
- **flexible:** s'ha d'entendre l'anàlisi com un procés no lineal. Analitzar no és un pas previ al treball d'inserció, sinó un dels seus processos transversals. Ha de tenir un caràcter actiu.
- **retroalimentat:** és un procés de caràcter dinàmic. El mateix fet de portar-lo a terme produeix canvis en molts factors que s'estan analitzant: es generen noves competències, es posen a prova moltes concepcions prèvies i es reordenen algunes de les prioritats.

Fruit de l'anàlisi, la persona obtindrà aquells factors personals i competencials significatius que tenen una major incidència en la seva ocupabilitat. Incidència que pot beneficiar i/o entorpir les possibilitats d'èxit. El producte final és:

- avaluar l'aportació positiva dels factors personals i competencials que beneficien i quin efecte directe poden tenir sobre els aspectes a millorar.
- avaluar el grau de desviament que plantegen els factors que entorpeixen, cercar en la resta de factors aliances per neutralitzar-ne els efectes negatius, identificar i associar les competències a desenvolupar per combatre'ls, fer un balanç de costos/beneficis d'entomar un procés de desenvolupament competencial.
- traduir tota aquesta tasca d'anàlisi en un pla d'acció per la millora de l'ocupabilitat.

L'anàlisi de l'ocupabilitat es fa en referència a una ocupació. D'entrada el/la jove haurà de destriar algunes alternatives ocupacionals que acabin (o no) confirmant-se en l'objectiu laboral a perseguir, l'assoliment del qual motiva el procés de millora de l'ocupabilitat, l'adquisició de competència. Aquesta tria es farà en funció del coneixement que tingui del mercat de treball i de l'exploració dels interessos propis:

- Perquè el/la jove pugui conèixer en quina posició està en relació a una ocupació, **ha de tenir l'oportunitat de conèixer els elements clau que el/la situïn en el mercat de treball.** Sovint es cerca que el/la jove es posi en relació a un objectiu de treball sense considerar que:
 - els/les joves tenen un gran desconeixement del mercat. El fet que encara no hagin encetat o just hagin iniciat la seva trajectòria professional, els dificulta situar-se en relació al mercat. Concretament aquesta és una tasca dels dispositius d'inserció: aportar informació sobre els sectors, les ocupacions, els perfils professionals (objectius, resultats, funcions i competències vinculades, condicions laborals...), i estimular-ne l'anàlisi perquè el/la jove pugui triar cap on dirigir-se.
 - per la mateixa raó no se'ls pot exigir un posició clara i a favor del treball. Una persona jove encara no té els elements, l'experiència, ni està en un moment vital prou madur per situar-se davant del mercat des d'un posicionament convençut. Aquest implica un bagatge i una reflexió que permeti tenir qüestions clares com la idea que es té sobre el treball, el valor que se li dona, etc. Més ajustat serà parlar de disposició cap al treball, valorant les expectatives més o menys realistes que es fan sobre això.
- Que el/la jove defineixi un objectiu laboral, és a dir, cap a quina ocupació es vol dirigir, implica partir dels seus interessos i motivacions, i perquè aquests s'acabin concretant en un objectiu, cal impulsar-ne l'exploració:
 - és difícil que el/la jove tingui decidit un objectiu laboral. És habitual que presenti una certa falta d'interès o de motivació vers el treball que dipositarà en l'adult/a de referència de les decisions del seu futur ocupacional, en definitiva,

que no tingui clar que i de què vol/pot treballar. Per això, des dels dispositius s'ha d'acompanyar en l'exploració dels interessos i motivacions (que poden sorgir a través dels desitjos, de les afinitats, dels gustos, de les inquietuds, de les habilitats, d'experiències concretes, de les expectatives...). És un estímul per al jove preparar-se per a una ocupació que ha triat.

- la definició d'un determinat objectiu laboral tampoc pot ser una condemna per al jove. S'ha de preveure que el/la jove ha de tastar, provar, experimentar... El projecte professional del/la jove consisteix a definir, però també a reconduir.

De la mateixa manera que s'han proposat algunes consideracions per facilitar que el/la jove pugui iniciar el procés d'anàlisi de l'ocupabilitat d'una forma activa, ara se'n posen a l'abast altres d'implicades en la tasca d'analitzar, amb els/les joves, la seva ocupabilitat:

→ Contemplar que la situació i el context en què es troben les persones són part condicionant de la seva ocupabilitat:

- el/la professional ha de proveir el/la jove de la informació necessària sobre aquells factors estructurals que condicionaran les seves possibilitats d'inserció. Des del desconeixement, força joves no veuen impediments en el seu accés a la feina i se'ls ha d'acompanyar en la gestió d'aquesta informació (recerca, interpretació, anàlisi i extracció de conclusions) perquè prenguin consciència de l'impacte que elements externs tenen sobre la seva ocupabilitat. Altra vegada, es fa evident la necessitat d'apropar la situació del mercat de treball, i més concretament de l'ocupació a què es volen dirigir.

→ Cal tenir en compte també que els factors personals afavoreixen o dificulten la inserció:

- ara bé, només són susceptibles de ser modificats pel jove a través del desenvolupament competencial que s'activi a voluntat seva. Per exemple, complementar la trajectòria formativa per accedir a una ocupació demana tenir disposició a l'aprenentatge, adaptabilitat i disponibilitat per adquirir competències tècniques específiques i instrumentals adaptades mitjançant l'aplicació d'estratègies i la realització d'un curs.
- és imprescindible que des dels dispositius d'inserció es distingeixin els factors personals dels que són estructurals i es consideren personals per atribució. Per exemple: ser gitano no és un factor personal que dificulta l'ocupabilitat, és la discriminació que es mostra vers una persona gitana la que té un impacte negatiu en la seva ocupabilitat i la discriminació és un factor estructural que s'ha de combatre, a més, des de l'àmbit estructural (informant l'empresa perquè modifiqui l'òptica, generant polítiques afavoridores, etc.). No es pot demanar a la persona que s'encarregui de corregir aquest factor, encara més si és jove.
- és important que les persones tècniques entenguin i treballin correctament amb els/les joves els factors i elements que componen l'ocupabilitat, ja que comprendre els beneficis i la força que tindrà el desenvolupament de competències en l'increment de les possibilitats d'inserció és un element motivador.

→ Finalment, la competència professional és el factor clau en la millora de l'ocupabilitat:

- perquè és modificable, és l'actiu capaç de possibilitar el canvi en els factors personals de l'ocupabilitat. Es pot entendre com el conjunt de capacitats personals que permeten desenvolupar diferents treballs i activitats al llarg de la vida, ja que la gran majoria de competències professionals són vàlides per a diferents sectors i llocs de treball.
- en el cas dels/les joves, el/la tècnic/a d'inserció es trobarà que el seu capital competencial està poc explotat. Davant d'això, el posicionament del/la tècnic/a d'inserció és clau perquè el procés sigui motivador per als joves:
- fer evident que té un camí per davant en què el desenvolupament de competències és clau per a la millora de l'ocupabilitat és un plantejament que s'ha de fer en positiu. L'eix que ha de vertebrar aquest procés són les possibilitats i oportunitats, no els dèficits i les mancances.
- rescatar, identificar, etiquetar i valorar les competències que el/la jove ha adquirit en qualsevol àmbit transferint-les a l'àmbit laboral, és un procés que apoderarà els/les joves.

→ D'altra banda, també cal tenir en compte que sovint es té una concepció de l'ocupabilitat dels/les joves parcial basada només en els dèficits:

- l'anàlisi de l'ocupabilitat no es redueix a identificar els requeriments d'accés als llocs de treball i a cercar aquells que el/la jove no aconsegueix (generalment, formació i experiència). Tot i que és comprensible que per planificar la millora s'analitzi allò que no funciona, també cal tenir en compte que amb joves en situació de vulnerabilitat davant del mercat aquest exercici pot aportar només una llista considerable de mancances que difícilment s'hauran resolt prèviament a la inserció laboral. És un peix que es mossega la cua: el/la jove no és ocupable perquè té uns dèficits, però mai els deixarà de tenir fins que es puguin modificar en un entorn laboral.

→ Centrar l'atenció en els dèficits que tenen els/les joves en relació als requeriments «tradicionals» dels llocs de treball comporta:

- obviar que molts/es joves amb alguns factors personals de baixa ocupabilitat poden aportar competències pròpies molt valuoses per alguns entorns laborals.

- ignorar un important potencial que tots/es els/les joves tenen de coneixements, destreses i experiències que poden articular amb els mecanismes adequats per dirigir-les a la inserció laboral (la motivació, els seus interessos, els contactes personals...).
- no contemplar algunes experiències que poden haver acumulat en àmbits o espais que per als/les joves tenen molt de pes (la comunitat, el grup d'amics i amigues, la família); així com moltes competències transversals apreses en aquests espais o certes característiques personals que poden constituir factors d'ocupabilitat positius.

Per acabar, quan es parla que l'ocupabilitat és dinàmica, relativa, variable i multifactorial, cal tenir en compte que en els processos d'inserció laboral amb els/les joves:

- Hi ha molts elements a rescatar que poden ser transferibles a una ocupació, més enllà de les mancances pròpies del moment vital.
- Aquests elements no s'obtenen només en la trajectòria laboral i formativa, també en la vital.
- El dispositiu d'inserció ha de facilitar el coneixement del mercat de treball aportant informació i estimulant l'anàlisi, i acompanyar en l'exploració d'interessos i motivacions. De la combinació d'aquestes tasques i, des d'un procés de contrast, es facilitarà que el/la jove pugui situar-se i defineixi els seus objectius laborals
- També ha d'oferir la possibilitat que la millora de l'ocupabilitat vagi de la mà del mateix procés d'inserció laboral concretat en el projecte professional del/la jove. Desenvolupar-lo ha de ser per si mateix una oportunitat per a la millora.

Contemplar doncs aquestes variables facilitarà que el/la jove pugui prendre un paper proactiu en el procés d'anàlisi i millora de l'ocupabilitat:

→ TREBALLAR DES DE LA IDEA D'OCUPABILITAT

POSICIÓ:		
D'UNA PERSONA	EN UN MOMENT DETERMINAT	RESPECTE A UNA OCUPACIÓ CONCRETA
CONSIDERANT QUE:		
és una persona JOVE	és dinàmica	és relativa
	és variable és multifactorial	
REQUEREIX:		
<p>Cal tenir en compte què vol dir ser jove i iniciar un procés d'inserció.</p> <p>Per exemple, cal reflexionar sobre algunes qüestions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - quina disposició té? - en quina situació està? - què ha fet fins ara? - què deu esperar del dispositiu? 	<p>Cal tenir en compte que no és estàtica i que realitzar un procés d'inserció laboral anirà modificant la situació d'ocupabilitat.</p> <p>Per exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - el mateix procés d'analitzar l'ocupabilitat li aportarà noves competències que modificaran la seva ocupabilitat. 	<p>Cal tenir en compte que triar una ocupació concreta és producte d'un treball de coneixement i anàlisi.</p> <p>Per exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per definir un objectiu laboral cal conèixer el mercat de treball a fons i haver explorat els propis interessos. - què se m'ofereix i què se'm demana? què vull?

És per això que el procés d'anàlisi de l'ocupabilitat ha de connectar els factors d'ocupabilitat amb la pròpia realitat del/la jove, les seves capacitats i els requeriments del mercat de treball.

L'ocupabilitat està doncs determinada tant per l'entorn com per la pròpia persona. El procés d'anàlisi que es farà amb els/les joves requereix contemplar tots els factors que la condicionen: estructurals, personals i competencials. Malgrat que el procés de millora de l'ocupabilitat va de la mà del desenvolupament competencial, identificar i analitzar els factors estructurals i personals és clau per obtenir una fotografia completa i realista de quina és la posició del/la jove en relació al seu objectiu laboral, és a dir, quins factors afavoreixen i quins dificulten la seva inserció laboral en l'ocupació triada.

Els factors que més promocionen la millora de l'ocupabilitat són els competencials. Així, la construcció de competències és l'acció principal que han de realitzar els/les joves, tot i que no parteixen amb el comptador a zero:

- El model de competències pren una rellevància especial en el moment d'adequar els processos d'acompanyament a la inserció dissenyats pels i des dels diferents dispositius d'orientació. La principal raó és que aquest model permetrà que els/les joves recuperin els seus propis recursos i puguin transferir-los i posar-los en pràctica en el desenvolupament d'una ocupació determinada. S'ha vist que la competència integra un ampli ventall de recursos personals i que, per tant, qualsevol persona pot atresorar capital competencial. També una persona jove.
- És des d'aquesta òptica que s'haurà de valorar la viabilitat d'inserció d'un/a jove, per exemple, sense experiència laboral i/o sense estudis finalitzats. El seu capital competencial no es redueix únicament a aquells coneixements, habilitats, actituds que hagi desenvolupat en aquests àmbits, sinó que **compta també amb altres recursos que pot haver adquirit al llarg de la seva trajectòria vital i en qualsevol àmbit d'acció**. Recursos que, probablement, no seran suficients per incorporar-se al mercat de treball, però sí com a punt de partida per iniciar el seu procés d'inserció.

Actuar competentment implica posar en joc aquells recursos que permeten assolir satisfactòriament uns resultats per a una activitat laboral concreta. Però per poder definir els sabers que caldrà utilitzar per resoldre millor la situació professional específica, caldrà que el/la jove:

- sàpiga identificar i conèixer a fons el seu capital competencial.
- aprengui a reconèixer de manera ajustada quines són les característiques fonamentals, els requeriments concrets, les competències exigides de l'ocupació i de l'entorn on ha d'actuar.
- sàpiga seleccionar i combinar els recursos més idonis per generar les estratègies de resposta més adients.

Les competències són una construcció particular d'aprenentatges. La construcció de competència fa referència a la qualitat d'allò que s'ha après, del profit que se n'ha tret. Va més enllà de la quantitat de formació (nombre de títols) i d'experiència laboral (nombre de feines i anys acumulats). Per això:

- Es desenvolupen al fil dels aprenentatges formatius, professionals i extraprofessionals.
- Tenen un caràcter dinàmic (evolucionen i es retroalimenten).
- Es poden adquirir i desenvolupar al llarg de la vida i des de diferents àmbits.
- Operen com un tot indivisible.

Perquè un jove pugui desenvolupar competències ha de ser capaç de:

- Significar-les, tenir-ne clar el concepte (etiqueta, definició i elements que la componen).
- Rescatar-les de la pròpia experiència.
- Identificar-les detectant els punts comuns i diferencials quan les posa en joc en diferents contextos.
- Establir línies de transferència a altres contextos i àmbits.
- Entrenar-les a partir d'estratègies.
- Actuar incorporant els aprenentatges adquirits.

I tot això ho ha de poder fer a través de l'experimentació directa. Afavorir el desenvolupament competencial demana al/la professional un coneixement exhaustiu de les competències que operen en una ocupació i aquelles transversals que són fonamentals per a la millora de l'ocupabilitat de la majoria de joves en la majoria d'ocupacions, per poder oferir estratègies d'assaig. La construcció de competències posa l'accent en l'aprenentatge funcional i instrumental, per això no s'expliquen.

La persona tècnica d'inserció treballarà sovint amb joves que no tenen experiència laboral o amb una experiència discontinua i poc consistent, i/o que no han finalitzat els estudis reglats i no disposen de qualificació professional acreditada. Aquest és un dels punts febles de la majoria dels/les joves, que es tradueix en una manca de competències tècniques i/o instrumentals. Davant d'això, els dispositius d'inserció:

- han de poder posar a l'abast dels/de les joves una oferta ajustada a les seves necessitats de desenvolupament competencial: un ampli ventall de recursos formatius de qualitat que els permetin, alhora, adquirir experiència laboral des del contacte amb el mercat de treball.
- han d'utilitzar estratègies d'adquisició de competències bàsiques des d'un vessant instrumental, adaptades a les exigències de l'ocupació, allunyades de les fórmules tradicionals que empra la formació reglada.
- no han d'obviar que el capital competencial del/la jove no es redueix als coneixements tècnics adquirits a través de l'experiència o la formació professionalitzadora. Compta també amb altres recursos que pot haver adquirit al llarg de la seva trajectòria vital: coneixements, capacitats, actituds i habilitats que són transferibles també a un entorn laboral.
- han de donar especial rellevància a les competències transversals perquè són les que conformen el gruix del capital competencial dels/les joves i perquè l'empresa els dona una importància creixent, especialment en el cas de joves ja que per la seva edat s'entén que no es pot demanar un currículum solvent en competències tècniques.

A tall de conclusió, fent un resum de les idees clau en relació a l'ocupabilitat per competències aplicada als processos d'inserció amb els/les joves, es destaca que:

- el procés d'analitzar l'ocupabilitat requereix un pas previ: aproximar el/la jove al mercat de treball i explorar els seus interessos i motivacions
- l'ocupabilitat està conformada per factors estructurals, personals i competencials. Per això cal analitzar totes aquestes variables, ja que només així el/la jove podrà obtenir una imatge clara i realista de quina és la seva posició en relació a l'objectiu laboral
- el desenvolupament competencial és la clau per a la millora de la seva ocupabilitat. Per això el dispositiu ha de posar a l'abast del/la jove un ampli ventall de recursos (propis i/o externs) que li permetin aquest desenvolupament
- una persona jove, per poca trajectòria laboral i formativa que tingui, també ha atresorat capital competencial. És funció dels/de les tècnics/ques acompanyar els/les joves per recuperar-lo, identificar-lo, donar-li valor i transferir-lo a l'àmbit laboral.

→ L'OCUPABILITAT PER COMPETÈNCIES

FACTORS VINCULATS A L'ENTORN: ESTRUCTURALS	FACTORS VINCULATS A LA PERSONA: PERSONALS	FACTORS VINCULATS A LA PERSONA: COMPETENCIALS
Condicionen l'ocupabilitat però no poden ser modificats pel/per la jove.	Són individuals, i es modifiquen a través del desenvolupament competencial.	S'identifiquen amb la competència professional. Són la clau per a la millora de l'ocupabilitat.

↓

Competències tècniques
Competències de base
Competències transversals

↓

Tenen un caràcter dinàmic, operen de forma indivisible, es desenvolupen al fil dels aprenentatges professionals, formatius i extraprofessionals i s'adquireixen i desenvolupen al llarg de la vida i des de diferents àmbits

→ CAPÍTOL 2 NECESSITATS DETECTADES

Un cop exposats els models i la metodologia que emmarquen i donen cos a la proposta que es presenta en aquesta guia, es desenvolupa a continuació un altre dels elements de partida que s'han tingut en compte: les necessitats dels/les joves i dels dispositius d'inserció. Aquestes s'obtenen:

- del **treball de camp** que s'ha realitzat amb les entitats participants en el procés de treball i amb una mostra dels/les joves usuaris/àries d'aquestes entitats
- de la definició dels **grups d'incidència** que representen la població que s'atén en els dispositius, des del mapa dels factors de l'ocupabilitat.

Abans d'entrar en les necessitats, s'exposa breument el procés realitzat per al treball de camp.

Els objectius del treball de camp han estat els següents:

1. Afavorir l'anàlisi sobre la tasca d'acompanyament a la inserció de joves en situació de vulnerabilitat davant el mercat de treball.
2. Detectar necessitats dels dispositius d'inserció i recollir reflexions i propostes.
3. Conèixer la percepció que tenen els joves del mercat de treball i dels dispositius d'inserció.
4. Detectar necessitats dels/les joves i recollir reflexions i propostes.

Aquests han permès:

1. Aprofundir en els factors d'ocupabilitat que incideixen en el procés d'inserció dels/les joves en situació de vulnerabilitat davant del mercat de treball.
2. Detectar les necessitats que tant els/les joves com els dispositius d'inserció tenen en l'abordatge i desenvolupament dels processos d'inserció.

La mostra d'entitats i joves que han participat en el treball de camp ha estat:

1. Vuit dispositius d'inserció que conformaven l'equip del treball del projecte en qüestió. Concretament s'ha realitzat una entrevista en profunditat a tècnics/ques i responsables d'inserció com a representats d'aquestes entitats.
2. Vint-i-un joves usuaris/àries de tres d'aquests dispositius:
 - Cinc menors de 18 anys
 - Sis de 18 anys
 - Deu majors de 18 anys

S'han realitzat tres dinàmiques grupals, cada una en una entitat.

El contingut de les entrevistes en profunditat i de les dinàmiques grupals es pot trobar a l'annex 1.

Les entrevistes s'han complementat amb l'aportació de material tècnic i metodològic per part de les entitats. La informació i conclusions del treball de camp s'han presentat en el primer producte d'aquest projecte: *Producte 1. Informe de resultats i conclusions del treball de camp*. Les aportacions dels/les joves no s'han materialitzat en un producte previ, sinó que s'han utilitzat directament com a font principal per nodrir la identificació de necessitats que s'aporta a continuació.

Ara sí, es presenten les necessitats que s'han detectat i obtingut com a resultat del treball de camp.

2.1. TREBALL DE CAMP: Necessitats recollides dels/de les joves

El/la jove usuari/ària d'un dispositiu d'inserció, s'ha de poder situar davant del procés d'incorporació al mercat laboral, com a subjecte actiu d'aquest procés.

Aquesta idea implica que:

- el/la jove ha de tenir l'oportunitat d'aportar al procés les seves expectatives, interessos, motivacions i disposició, així com les seves competències (coneixements, habilitats, actituds, capacitats...),
- el dispositiu ha d'afavorir, perquè això sigui possible, que el/la jove sigui realment protagonista del procés i aportar-li informació, tècniques i recursos per a l'orientació i desenvolupament d'aquest procés.

Des d'aquesta òptica cal evitar instal·lar-se en inèrcies que sovint condicionen el desenvolupament dels processos d'inserció. Inèrcies basades en suposades certeses o continguts eslògan («els/les joves no estan motivats/des», o «és molt difícil construir un projecte perquè no tenen competències», o «es desvinculen molt fàcilment del procés»...). I cal evitar-ho perquè tot-hom és part activa del procés, el/la jove i el dispositiu.

Els/les joves tenen una opinió i una visió de quines són les seves necessitats i demandes en relació al mercat de treball, als dispositius i al seu procés d'inserció laboral.

Necessitats i demandes que han expressat i que s'exposen a continuació.

Per obtenir les necessitats, el procés de treball ha estat el següent:

- Plantejar dinàmiques que afavorissin un clima de distensió i reflexió.
- Formular un seguit de qüestions en forma de preguntes obertes, acompanyades d'exemples, que convidessin a opinar i analitzar.
- Recollir la informació i extreure'n les necessitats i demandes (implícites i explícites).

Són les següents:

1. Els/les joves tenen la **necessitat de conèixer més i millor el mercat de treball**; de general (el context laboral actual, l'estructura, l'organització, els sectors d'ocupació...) a concret (les ocupacions, els perfils ocupacionals, les funcions i competències requerides...).

Davant la pregunta que se'ls planteja: «*Creieu que els/les joves tenen prou coneixement de què demana i ofereix l'empresa a un/a treballador/a? I tu?*», les respostes són:

- «No sabem del tot el que ens demanen, perquè no hem anat a una empresa perquè ens ho expliquin.»
- «Hauríem de saber-ho. Aquí ens ho haurien d'explicar més.»
- «Sabemos que es una mierda porque no hay trabajo.»
- «No sabemos nada del mundo laboral.»
- «Los jóvenes tienen más posibilidades de trabajar: ofrecemos las manos, las ganas, la fuerza, la juventud.»
- «Los jóvenes tienen menos posibilidades porque tenemos menos experiencia y estudios.»
- «Sí, lo conocemos y piden puntualidad, sinceridad y que seas cumplidor.»
- «Tenemos que tener más información de qué piden las empresas, para poder cumplir.»

Quan se'ls pregunta si «*els/les joves tenen suficient coneixement dels perfils professionals que es demanen per a les diferents ocupacions*», contesten:

- «Tenemos poca información sobre los trabajos que escogemos, necesitamos saber más.»
- «No, primer cal saber què és el mercat laboral.»
- «És important fer una feina que t'agradi, això t'ajudarà a fer les coses bé. Si la feina que fas t'agrada, ho faràs molt millor.»
- «Moltes vegades la gent jove no sap on vol anar.»
- «Els professors et poden ajudar i explicar què vol dir treballar d'una cosa. Jo vull treballar d'això, llavors els professors et poden explicar què significa.»
- «Els joves, de vegades, no saben què significa treballar d'una cosa en concret, encara que vagin a un centre com aquest. És important saber què ens demanaran de l'ofici per al qual ens estem preparant.»

Les opinions aportades pels/per les joves reflecteixen que:

- En general, valoren com a molt important conèixer el mercat de treball, ja que és un element clau per situar-se en l'entorn laboral.
- La majoria, al seu entendre, afirmen no disposar de prou informació sobre el mercat de treball: què és, què demanen les empreses, què poden oferir ells/es... Sobre les possibilitats de treballar tenint en compte el factor «jove» i què poden oferir, són confuses. També en relació a què demanen les empreses, amb respostes pobres que evidencien la manca d'informació.
- Valoren, majoritàriament, la importància de conèixer a fons els perfils professionals, i afirmen no tenir prou informació sobre això.
- Destaquen la desorientació que sovint tenen els/les joves en relació al seu objectiu laboral i la importància de rescatar i partir dels interessos per afrontar la inserció motivats/des. Afirmen que, si és així, els resultats són més positius.

Conclusió:

Es fa evident la necessitat d'aproximar més i millor el mercat de treball als/a les joves que participen en processos d'inserció laboral. Aportar informació i afavorir l'anàlisi (de general a concret) facilita que es situin en relació al procés i que puguin definir un objectiu laboral d'acord amb els seus interessos i amb la informació rebuda.

2. Els/les joves necessiten més i millor assessorament per a l'exploració dels seus propis interessos; per poder construir un projecte professional que parteixi realment de les seves motivacions.

A la pregunta: «*Per quines raons principals creus que vol treballar la gent jove? I tu?*», responen:

- «Para tener una vida buena, ganar dinero y ayudar a la familia.»
- «Para aprender, ocupar el tiempo y relacionarse con otras personas. Coger experiencia.»
- «Per guanyar un salari, tenir una vivenda i independitzar-se.»
- «Per fer amics/gues, per aprendre, per créixer.»
- «Per conèixer-nos bé a nosaltres mateixos.»
- «Para tener futuro, para ser autónomos.»
- «Cuando un joven trabaja, mejora su vida. Los que no lo hacen están en bandas, en casa, fumando... El trabajo ordena la vida.»

A la pregunta: «*Creus que «un/a jove sap quins són i té en compte els seus interessos i motivacions a l'hora de seleccionar una feina? I tu?*», opinen:

- «El trabajo lo escogen porque les gusta o porque es fácil conseguirlo.»
- «Escogen el trabajo por indicaciones de la familia, de amigos...»
- «Las entidades también ayudan mucho a escoger un trabajo.»
- «Vull trobar una feina on s'acceptin les meves capacitats i ajudar la meua família.»
- «Per conèixer gent i ser menys tímid.»
- «Per conèixer-me més, per saber que m'agrada i què no.»
- «La meua motivació és no estar sempre depenent dels pares.»
- «Yo no elegí el curso, el centro lo eligió (me dijeron que era una solución para mí, y lo he hecho).»
- «Yo lo elegí porque más o menos me gustaba. Me lo ofrecieron y creí que estaría bien.»
- «Yo lo elegí porque me gustaba.»
- «Yo lo elegí para hacer alguna cosa. Ahora me va gustando.»
- «Hubiésemos preferido elegir nosotros mismos. Es importante para luego trabajar.»

Finalment, quan se'ls pregunta si «*cal tenir un o més objectiu/s laborals definit/s per cercar i trobar feina*», opinen que:

- «Es importante saber de qué se quiere trabajar, para buscar un trabajo concreto.»
- «Es importante venir aquí para definir ese objetivo laboral.»
- «Els joves que no hagin anat a un centre, segurament buscaran de qualsevol cosa.»
- «Dos o tres feines que ja conegui. Per exemple del que ha estudiat.»
- «Es importante saber de que quieres trabajar.»
- «Es importante recibir orientación laboral.»

De les seves opinions i reflexions es pot concloure que:

- El valor que donen al treball té un caràcter:
 - instrumental, en tant que permet guanyar-se la vida, ajudar la família, independitzar-se...
 - motivador i de creixement, en tant que permet aprendre, adquirir experiència, relacionar-se, créixer, conèixer-te millor...
- En tot cas, tots/es els/les joves participants mostren un interès i motivació vers el treball. Té un sentit i aporta alguna millora a la seva trajectòria vital.

- Respecte als interessos i motivacions vers la selecció d'una feina determinada, es pot observar que aquests:
 - en moltes ocasions no són propis sinó que normalment escullen una feina, determinats o influïts externament per la família, pels amics/gues o pel propi dispositiu. En alguna ocasió ni tan sols la trien.
 - quan l'han triat, moltes vegades no ho han fet partint dels seus interessos sinó de condicionants de caràcter estructural o personal: possibilitats de trobar feina en aquell sector d'ocupació, situació econòmica familiar, cursos disponibles, etc.
 - en cap cas verbalitzen haver-se decidit per una ocupació partint de les seves afinitats, gustos, experiències...
 - davant d'això destaquen la importància que se'ls tingui en compte a l'hora de definir-se i escollir: també destaquen el paper que tenen els dispositiu en l'acompanyament a aquest procés.
- La majoria opina també que és important definir l'objectiu laboral des del «què vull» i destaquen la importància de l'orientació laboral per poder fer-ho.

Conclusió:

Per tot això, queda palès que l'exploració dels interessos i motivacions com a punt de partida per a la definició de l'objectiu(s) laboral s'ha de contemplar en els processos d'inserció. Els/les mateixos/es joves donen molt de valor a aquest plantejament.

3. Els/les joves tenen la necessitat d'accedir a recursos per a la capacitat tècnica de qualitat; el dispositiu ha d'oferir un ampli ventall de recursos propis o externs (cursos, tallers, pràctiques laborals o formatives, formació a mida...) que afavoreixin el desenvolupament competencial en relació a l'objectiu laboral.

Quan es pregunta als/les joves: «*En què creuen que un espai com aquest (dispositiu d'inserció) els pot ajudar?*», responen:

- «A buscar un trabajo.»
- «Es importante que haya más oferta formativa.»
- «Ofertint l'ensenyament d'un ofici. Hi hauria d'haver més cursos d'especialitats, d'altres coses.»
- «De vegades hem de fer un curs, perquè no hi ha el que voldríem. Volia fer perruqueria però com que no hi havia curs, vaig haver de fer jardineria.»
- «És important poder tenir espais pràctics, espais de treballar per entrenar-se.»
- «Ens han d'ajudar a trobar feina. Perquè és important que nosaltres aprenguem a buscar feina, que ja sapiguem fer-ho, per sempre que ens sigui necessari.»
- «Ofreciendo el máximo de cursos, el máximo de servicios, porque a veces un joven además de estudiar necesita también un trabajo, ayudar a la familia...»
- «Tendría que haber más cursos, de más trabajos.»
- «Que en los cursos se cobrara algo (una beca, por ejemplo).»
- «Es importante ir a un centro como este para encontrar trabajo. Necesitamos ayuda para encontrar un trabajo.»
- «El centro te tiene que ayudar a mejorar, hacer seguimiento...»

Les opinions aportades pels/per les joves reflecteixen que:

- En la majoria dels casos demanen una oferta més variada de recursos per a la capacitat tècnica. Un/a dels joves fa explícit que no ha tingut l'oportunitat d'accedir a una formació d'acord amb el seu objectiu laboral, i ha hagut d'optar a un recurs totalment aliè a aquest.
- Els/les joves demanen també una formació tècnica que no es redueixi a cursos formatius tradicionals. Aporten algunes idees: espais pràctics, espais per a l'entrenament, serveis complementaris... També demanen la possibilitat d'obtenir beques per a la formació.

Conclusió:

El projecte professional perd tot el sentit si aquest està subjecte a una determinada oferta d'accions del dispositiu. Treballar realment des de la idea de projecte i oferir processos d'inserció de qualitat requereix posar a l'abast del/de la jove tots els recursos que es generen des de la xarxa de centres educatius, laborals, culturals...

El treball en xarxa, per tant, ha de ser real i actiu per tal de donar resposta a les necessitats i demandes dels projectes professionals dels/de les joves.

4. Els/les joves ressalten la importància de l'acompanyament individual, i demanen referents professionals que els/les assessorin en el procés d'inserció, estimulant l'anàlisi, la reflexió i la presa de decisió.

A la pregunta: «*Quina és, segons la teva opinió, la funció que ha de tenir el/la tutor/a?*», responen:

- «Hacer refuerzo del curso y ayudar a conseguir una oferta de trabajo.»
- «Proporcionar apoyo cuando tienes un día malo, ayudarte en la tramitación de documentación de extranjería.»
- «Ayudar a resolver problemas.»
- «Ensenyar: formació sobre el que estem estudiant (per exemple, informàtica). Informació sobre el treball.»
- «Per exemple també, ajudar-nos a aprendre a treballar en grup.»
- «Plantejar qüestions, decidir conjuntament, fer-te reflexionar. Qui ha de decidir som nosaltres.»
- «Ayudar a buscar trabajo, a resolver problemas del curso, hacer seguimiento... Tiene que ayudar a mejorar.»
- «Brindar apoyo, meternos en el mundo laboral.»

Quan se'ls pregunta: «*Què creus que s'ha de treballar en la tutoria?*», ressalten:

- «Els sentiments i les emocions.»
- «Els hàbits i les normes bàsiques (per exemple la puntualitat).»
- «Han de ser individuals (per coses més personals) i grupals.»
- «A la tutoria es treballaran coses diferents, perquè cada persona fa el seu procés. El seguiment serà diferent.»
- «En la tutoria no tienen que dar órdenes, sino hacer pensar. Es mejor porque si no estás bajo presión vas aprendiendo mejor. Si estás bajo presión no aprendes bien.»
- «Si te dan órdenes, te tratan como a un niño, como los padres.»

Finalment, quan se'ls pregunta: «*Quin tipus de relació hauria d'establir-se entre el/la jove i el/la tutor/a*», opinen que:

- «El tutor tiene que ser paciente, simpático y rígido.»
- «Tiene que tener contacto con empresas y también tiene que saber de jóvenes.»
- «No todos los tutores entienden a los jóvenes, algunos son buenos y otros no.»
- «Mal tutor es alguien con mal carácter.»
- «Un buen tutor es una persona sincera» (entès com a model directiu). Alguns/es prefereixen un model directiu, i d'altres no.
- «Ha de ser agradable, obert (que es relacioni amb tothom, que no sigui tímida, que es sàpiga relacionar amb les persones).»
- «Que sàpiga de mercat de treball!»
- «Que se sàpiga posar al teu lloc, que et sàpiga treure els sentiments, que et respecti (en relació amb els sentiments).»
- «Que tingui paciència...»
- «Adulto, responsable, serio, tiene que tener paciencia.»
- «Tiene que respetar cómo es cada uno, no tratarnos a todos igual.»
- «Tiene que preguntar, para conocernos mejor.»
- «Tiene que ser educado porque si él lo es, también lo somos nosotros. Esto hace que el joven lo respete. El joven respetará al adulto, si el adulto respeta al joven. Tiene que dar un buen ejemplo.»

De les seves opinions i reflexions es destaca que:

- Respecte a quina és la funció del/de la tutor/a, plantegen:
 - una suma de tasques concretes i operatives en què els/les haurà d'acompanyar: tramitació de documentació, resolució de problemes puntuals, aportació d'ofertes laborals, informació sobre el treball...
 - el paper que, al seu entendre, té en el procés d'inserció: ajudar, donar suport, fer reflexionar, informar, fer seguiment...
- Creuen que a les tutories s'han de treballar qüestions com: les normes, els hàbits, les emocions... des de la idea de seguiment, suport, acompanyament... D'altra banda, no esperen ordres sinó reflexió. Valoren especialment la tutoria individual, ja que garanteix un espai únic i personal que facilita que el procés s'ajusti a cadascú.
- Anomenen un seguit de qualitats personals que esperen trobar en el/la tutor/a: que sigui simpàtic/a, pacient, rígid/a, agradable, obert/a, responsable, seriós/a, educat/da... Alguns/es joves destaquen que ha de ser un model per a ells/es.
- Valoren el tractament personalitzat: el/la tutor/a ha de preguntar per conèixer millor el/la jove i, en cap cas, ha de tractar tothom igual.

Conclusió:

Per tot això, s'entén que els/les joves valoren especialment l'acompanyament individualitzat, i atorguen al/la tutor/a el paper de referent en el procés. Un referent que, a més de realitzar tasques concretes i operatives, ha d'estimular la reflexió, informar, donar suport i acompanyar.

2.2. TREBALL DE CAMP: necessitats recollides dels dispositius d'inserció

Els dispositius d'inserció als quals va adreçada aquesta guia dirigeixen la seva activitat als/a les joves i les empreses, realitzant una funció de mediació entre ambdós.

Des d'aquesta funció han de possibilitar l'espai i els recursos necessaris per al desenvolupament dels processos d'inserció. Aquests tenen com a objectiu afavorir que el/la jove millori la seva ocupabilitat mitjançant el desenvolupament competencial, acompanyant-los/es en el procés de disseny del seu propi projecte professional.

En l'execució d'aquesta funció els dispositius presenten algunes necessitats i demandes que han expressat i que es presenten a continuació.

Les necessitats que s'exposen a continuació s'obtenen de les entrevistes en profunditat realitzades als dispositius. Tota la informació recollida, els resultats i les conclusions es poden trobar al producte³ que es va dissenyar amb aquest fi.

Aquestes són, doncs, les principals necessitats extretes del treball de camp:

1. Els dispositius demanen elements tècnics per aplicar la metodologia d'orientació per competències. Elements que facilitin la identificació de les competències dels/de les joves, l'anàlisi dels perfils professionals per competències, el seguiment del desenvolupament competencial...).

Aquesta necessitat es detecta al plantejar les qüestions «*què treballeu per identificar i fomentar el desenvolupament per competències? com avalueu l'apoderament en aquest sentit?...*» De la informació aportada per les entitats es destaca que:

- La majoria dels dispositius han manifestat que apliquen la metodologia de competències en els processos d'inserció amb els/les joves. Ara bé, ha quedat clar que l'aplicació és deficient i/o parcial:
 - no s'acostuma a explicar el model de competències als/les joves (què són, per què i per a què són importants, com es classifiquen, quin impacte tenen en el projecte...)
 - no s'integra suficientment en totes les variables i moments del procés. Per exemple, no s'acostumen a analitzar els factors en clau de competències, els perfils professionals de les ocupacions...
 - en alguns casos, no es disposa d'elements que ajudin els/les joves a identificar les competències, o es confonen amb trets de la personalitat i/o amb hàbits de treball
 - consegüentment, fomentar el desenvolupament de competències és una tasca que, en ocasions, es fa de forma esbiaixada. Si el/la jove no ha identificat adequadament les competències, no serà conscient que el procés afavorirà el desenvolupament competencial
 - tot això limita i dificulta les possibilitats d'avaluar l'apoderament. Generalment, no es disposa d'indicadors i elements de verificació per avaluar el desenvolupament competencial; per tant l'avaluació és arbitrària.

Conclusió:

Els dispositius han manifestat aquests dèficits, i la necessitat de disposar d'elements que facilitin l'aplicabilitat de la metodologia d'orientació per competències.

2. Els dispositius necessiten elements tècnics per realitzar el procés d'anàlisi de l'ocupabilitat amb els/les joves. Elements que facilitin una anàlisi enfocada realment a la millora de l'ocupabilitat i, per tant, que asseguri que els processos responen al desenvolupament competencial en relació amb l'objectiu laboral.

Aquesta necessitat s'obté de la informació recollida al plantejar preguntes com «*què proposeu per fer que els/les joves coneguin la realitat del mercat de treball? Què proposeu per fer que els/les joves puguin conèixer els seus interessos i motivacions? Quin és el vostre enfocament metodològic per a l'anàlisi de l'ocupabilitat?...*» Es destaca:

- Alguns dispositius afirmen tenir un enfocament metodològic per a l'anàlisi de l'ocupabilitat, però d'altres expressen no tenir un enfocament clarament definit. Consegüentment, l'exercici de reflexió i anàlisi al llarg de tot el procés d'inserció en relació amb la situació d'ocupabilitat, pot ser deficient.
- Tot i que la majoria d'entitats incorporen el procés d'anàlisi de l'ocupabilitat, els elements tècnics per realitzar aquest procés, en algunes ocasions, estan poc sistematitzats i/o definits.

³ PRODUCTE 1. Informe de resultats i conclusions del treball de camp (amb entitats). Realitzat per l'equip assessor.

Conclusió:

Tenir un enfocament metodològic poc definit, i per tant, una manca d'elements de partida per a l'anàlisi pot estar distorsionant aquest procés i/o alterant-ne l'objectiu: que el/la jove obtingui una imatge clara, realista i ajustada de quina és la seva posició en relació amb el seu objectiu laboral.

3. Els dispositius demanen criteris i elements tècnics per a l'acció d'orientació individual i grupal. Elements que facilitin l'assessorament en els processos d'inserció i, per tant, el desenvolupament del projecte professional dels/de les joves.

Aquesta necessitat es detecta al plantejar les qüestions «fomenteu l'acció tutorial en algun model? Creieu que amb joves cal tenir en compte algunes qüestions específiques? Quines? Estructureu l'acció tutorial? Utilitzeu estratègies i tècniques tutorials? Quines? Quins sistemes de supervisió de casos s'utilitza?..». De la informació aportada per les entitats es destaca que:

- Quan es pregunta sobre el model que fonamenta l'acció tutorial, la majoria de dispositius responen no tenir-ne, i es pot intuir que se substitueix per aspectes que s'han de donar, al seu entendre, en el procés i la relació amb els/les joves: vincle, confiança, motivació, participació... El fet de tenir un model poc definit fa que la majoria d'entitats nodreixin la funció d'orientació amb una estructura tutorial mínima que emmarqui el procés. Conseqüentment, pot passar que en lloc de manar els objectius a assolir, manin les accions tutorials a realitzar i també es pot donar que prengui més força l'estructura del procés que el contingut que l'ha de nodrir. Cal tenir en compte que la tutoria (individual i grupal) és una estratègia per a l'orientació, però no el contingut de l'orientació.
- Aquesta conclusió és conseqüència també de les necessitats anteriors detectades. L'acció orientadora té també una funció de vetlla de l'evolució del projecte professional. Un projecte que és dinàmic i que conté el model basat en l'ocupabilitat per competències.
- Majoritàriament, es destaca que es necessiten estratègies o tècniques tutorials per a l'orientació, definides i compartides per l'equip de professionals. Manen els estils i recursos que cada tècnic/a pugui aportar.
- Acostuma a manca una metodologia per a la supervisió de casos. Es disposa, generalment, de pocs elements metodològics per a la supervisió i assessorament tècnic de la funció orientadora.

Conclusió:

Davant d'això, algunes entitats fan explícit que han identificat com a punt feble l'acció d'orientació que duen a terme, ja sigui perquè els manca un model de referència, elements tècnics de treball o estratègies tutorials.

4. Els dispositius necessiten elements tècnics per redefinir l'estratègia d'interacció amb l'empresa, elements que facilitin noves i millors fórmules de col·laboració i que afavoreixin un paper més actiu de les empreses en els processos d'inserció dels/de les joves

Aquesta necessitat s'obté de la informació obtinguda al plantejar preguntes com: «Amb quin objectiu cerqueu la col·laboració amb l'empresa? Què enteneu per funció intermediadora? Teniu definida una estratègia d'aproximació a l'empresa? Teniu fases definides per a l'aproximació a l'empresa? Quines? Oferiu alguna cartera de serveis a l'empresa? Quins?». De la informació aportada per les entitats es destaca que:

- Generalment es té la tendència a centrar l'atenció en el treball d'orientació amb els/les joves, deixant en un segon terme el treball d'interacció amb l'empresa. És a dir: moltes vegades es té més present el treball amb els/les joves que la feina igualment continuada que s'ha de fer amb l'empresa perquè es generi una relació de col·laboració real.
- S'exploten poc les oportunitats de treball que es poden gestar amb les empreses. I això es fa evident perquè:
 - les carteres de serveis podrien ser més àmplies, noves i integrals del que són,
 - l'estratègia d'aproximació va a buscar col·laboracions puntuals, accions concretes... molt enfocades a la contractació de joves determinats. Algunes vegades, manca una estratègia que afavoreixi un vincle real i continuat entre l'empresa i el dispositiu.
- Alguns dispositius manifesten que, en moltes ocasions, tenen la sensació d'anar a l'empresa a «demandar un favor». És necessari enfocar (més i millor) la relació amb l'empresa cap a una altra direcció:
 - implicant-la en els processos d'inserció dels/de les joves (no només en el moment de la contractació), afavorint que sigui un agent actiu d'aquests processos
 - afinar les estratègies de màrqueting. Ser molt bons/es professionals en la tasca d'interacció amb les empreses

Conclusió:

Els dispositius, en la seva majoria, expressen la necessitat de millorar l'estratègia d'aproximació a l'empresa, de manera que sigui més eficaç i eficient. Que el dispositiu interactui més i millor amb l'empresa i que aquesta interactui de forma més activa amb el dispositiu.

2.3. GRUP D'INCIDÈNCIA: definició del grup d'incidència des dels factors d'ocupabilitat

Les raons que expliquen la situació dels/les joves en relació amb el mercat de treball són diverses. Ara bé, per dissenyar una proposta metodològica d'orientació laboral per a joves, serà bo definir aquest grup des de la idea de grup d'incidència, perquè:

- Permet identificar factors i indicadors comuns que condicionen la seva ocupabilitat.
- Permet identificar els punts forts a potenciar i les dificultats a vèncer, que poden compartir el grup joves.
- Se'n poden extreure noves necessitats a què donar resposta des dels processos d'inserció.

El que es trobarà en aquest apartat és la **definició del grup d'incidència «joves de 16 a 21 anys» des dels factors d'ocupabilitat**. Factors, que han estat revisats perquè s'ajustin al propi grup i a la seva situació particular. L'estructura de treball que es presenta per a la definició del grup és la següent:

→ TAULA D'OCUPABILITAT

FACTORS ESTRUCTURALS	> Possibles indicadors	> Dificultats a vèncer, punts forts a potenciar
FACTORS PERSONALS	> Possibles indicadors	> Dificultats a vèncer, punts forts a potenciar
FACTORS COMPETENCIALS	> Possibles indicadors	> Dificultats a vèncer, punts forts a potenciar

Com s'ha dit anteriorment, la proposta que es presenta en aquesta guia pren un seguit d'elements de partida que en justifiquen la forma i el contingut. Aquests són:

- un model basat en l'ocupabilitat per competències
- una metodologia que s'aplica a partir de la idea del projecte professional (com a recorregut per a la millora de l'ocupabilitat mitjançant el desenvolupament competencial)
- unes necessitats detectades en el treball de camp: dels/de les joves i dels dispositius
- unes necessitats detectades a partir de la definició del grup d'incidència des dels factors d'ocupabilitat: joves de 16 a 21 anys

En aquest punt, doncs, es presenta el grup d'incidència des dels factors d'ocupabilitat.

Abans, però, s'aporten algunes reflexions que expliquen per què s'opta per treballar des de la idea de grup d'incidència: L'ús del terme «en risc d'exclusió» per definir la població a què s'atén, des de les entitats de caire social pot estandarditzar la situació en què es troben els/les joves atesos, i pot suggerir idees com: mancances, dificultats, deficiències...

La Unió Europea defineix el concepte d'exclusió social com *la impossibilitat de gaudir dels drets socials sense ajuda, generant una imatge desvaloritzada de si mateix i de la capacitat de fer front a les obligacions pròpies, amb el risc de veure's abocat de forma duradora a l'estatus de persona assistida i en l'estigmatització que tot això comporta per a les persones.*

L'exclusió social és, doncs, un procés dinàmic associat a l'estructura econòmica i al canvi social, que comporta que a determinades persones se'ls deneguin les oportunitats necessàries per al seu desenvolupament humà i, per tant, siguin abocades a una situació de greu risc de pobresa i marginació.

Per tant, l'etiqueta (entesa com a col·lectiu) «Joves en risc d'exclusió social» a l'hora de definir estratègies d'actuació per a la inserció laboral, comporta:

- Partir d'una definició massa genèrica.
- Condicionar de forma implícita el posicionament dels dispositius cap a aquestes persones, ja que la mateixa definició parteix d'una idea de mancances que difícilment es poden vèncer.

Al fil del que s'ha dit, cal destacar també que els factors estructurals poden condicionar fortament les oportunitats d'accés i permanència al mercat de treball dels/de les joves. Per això els dispositius:

- han de tenir un coneixement ampli d'aquests factors i posar-lo a l'abast dels/de les joves
- han de tenir molt clar que l'edat, el sexe... no són factors personals de l'ocupabilitat, sinó característiques personals. Ja que, en ocasions, es donen situacions de discriminació per aquestes raons (factor estructural) etiquetant-los com a factors personals perquè recauen en la persona
- han de ser agents actius per a la modificació dels factors estructurals que condicionen les oportunitats d'inserció dels/de les joves (sensibilitzant i informant les empreses, formant part de plataformes del tercer sector...)

Vist això, la idea de grup d'incidència permet superar aquests dèficits perquè:

- Per definir-lo s'utilitzarà la taula d'ocupabilitat, que dona peu a identificar aquells factors que condicionen les possibilitats d'inserció del grup «joves de 16 a 21 anys», ja sigui perquè l'afavoreixen o la dificulten. Així, canvia l'enfocament a l'hora de treballar amb els/les joves, ja que no es parteix de les mancances sinó de les oportunitats, possibilitats i dificultats a vèncer.

En aquest apartat, doncs, s'exploren els factors que, afavorint o dificultant, incideixen en l'ocupabilitat del grup «joves de 16 a 21 anys». S'ha optat per no dividir aquest grup en subgrups (per exemple: joves immigrants, joves tutelats/des o extutelats/des, joves en edat escolar amb risc de fracàs escolar...) perquè:

- el grup genèric comparteix prou factors d'incidència significatius i transversals als diferents subgrups
- l'objectiu de definir el grup d'incidència «joves de 16 a 21 anys» des dels factors d'ocupabilitat és ampliar i/o confirmar les necessitats detectades des del treball de camp amb joves
- la divisió en subgrups comportaria entrar en algunes concrecions i especificitats que ens allunyarien de l'objectiu de la guia: realitzar una proposta metodològica aplicable i vàlida per a tots/es els/les joves que s'atenen des dels dispositius d'inserció

Després d'aquesta introducció, es defineix el grup d'incidència utilitzant la taula d'ocupabilitat (que s'ha presentat a l'apartat 1. Model: l'ocupabilitat per competències) com a instrument de referència, ajustada al propi grup i a la seva situació particular. El procés d'adaptació a les característiques específiques d'aquest grup ha consistit a posar l'èmfasi en les variables més significatives per l'edat de la població atesa. S'ha desestimat l'exploració d'algunes de menor impacte i s'han ajustat alguns factors considerats en el model general de referència que són significatius per analitzar l'ocupabilitat dels/de les joves.

La taula d'anàlisi amb els indicadors proposats per a l'exploració dels factors estructurals, personals i competencials del grup d'incidència és la següent:

→ FACTORS	POSSIBLES INDICADORS
FACTORS ESTRUCTURALS	
Situació del mercat de treball en relació amb els/les joves	(1) Mercat local d'ocupació (2) Estructura del mercat laboral (3) Context organitzatiu (4) Tipologia de l'oferta de feina (5) Sectors emergents i nous filons d'ocupació (6) Sensibilització respecte a factors de discriminació
Polítiques i infraestructures econòmiques i socials	(1) Legislació reguladora del mercat de treball (2) Polítiques actives d'ocupació, formació i inserció (3) Xarxes de suport i relació
Factors de discriminació social	(1) Estereotips professionals de l'empresa (2) Desvalorització de la capacitat productiva per l'edat (3) Discriminació laboral per raons de pertinença a una minoria ètnica, per actituds xenòfobes i racistes i/o per gènere (4) Discriminació per situació legal
FACTORS PERSONALS	
Trajectòria laboral	(1) Trajectòria laboral: qualificació, temporalitat i continuïtat (2) Experiència laboral: formal i no formal
Trajectòria formativa	(1) Formació de base i reglada acreditable (2) Formació no acreditable (3) Formació ocupacional (4) Titulació professional
Situació i vincles familiars i amb el grup d'iguals	(1) Vincles, rols i responsabilitats familiars (2) Vincles i rols amb el grup d'iguals
Activitat cultural, de lleure i de participació comunitària	(1) Hobbies i aficions en el temps d'oci (2) Interessos i activitats culturals (3) Activitats de participació (comunitària, social...)
Disposició vers el procés d'inserció	(1) Predisposició i disposició vers el procés d'orientació: expectatives i necessitats (2) Disposició vers el treball: expectatives, valor, interessos i motivacions i necessitats

FACTORS COMPETENCIALS	
Competències tècniques	(1) Coneixements tècnics específics d'un perfil professional, ocupació i lloc de treball
Competències de base	(1) Coneixement del sector laboral i/o perfil professional (2) D'accés a l'ocupació (3) Lectoescriptura i càlcul funcional (4) Idioma català i/o castellà (5) Coneixement i ús de la informàtica bàsica
Competències transversals: - d'identificació - de relació - d'afrontament	(1) Valoració de les pròpies capacitats (de diagnòstic) (2) Capacitat per situar-se en el context laboral (de diagnòstic) (3) Disposició a l'aprenentatge (de diagnòstic) (4) Capacitat de comunicació (de relació) (5) Relació interpersonal (de relació) (6) Treball en equip (de relació) (7) Gestió de l'estrès (d'afrontament) (8) Responsabilitat (d'afrontament) (9) Capacitat d'organització del propi treball (d'afrontament) (10) Adaptabilitat / flexibilitat (d'afrontament) (11) Capacitat de negociació (d'afrontament) (12) Iniciativa (afrontament)

Tot seguit s'identifiquen els factors que tenen més impacte en l'ocupabilitat dels/de les joves i que són, alhora, susceptibles de ser modificats (des d'actuacions polítiques, econòmiques i socials en el cas dels estructurals i pel/per la propi/a jove en el cas dels personals i competencials). Es presenten doncs, els factors crítics d'ocupabilitat en clau de dificultats a vèncer i de punts forts a incentivar.

Per cada grup de factors (estructurals, personals i competencials) es presenta:

- El quadre de factors crítics (obstacles i punts forts).
- Un resum de l'anàlisi d'aquests factors.

En el següent apartat, *Necessitats recollides del grup d'incidència definit*, es presentaran les necessitats derivades del grup, que ampliaran i/o confirmaran les detectades en el treball de camp. D'aquesta manera s'obtindrà un mapa complet de necessitats i demandes dels/de les joves atesos/es des dels dispositius d'inserció.

→ **GRUP D'INCIDÈNCIA: joves majors i menors de 18 anys**

FACTORS ESTRUCTURALS	
(F1) Situació del mercat de treball en relació amb els/les joves	Mercat local d'ocupació Estructura del mercat laboral Context organitzatiu Tipologia de l'oferta de feina Sectors emergents i nous filons d'ocupació Sensibilització respecte a factors de discriminació
(F2) Polítiques i infraestructures econòmiques i socials	Legislació reguladora del mercat de treball Polítiques actives d'ocupació, formació i inserció Xarxes de suport i relació
(F3) Factors de discriminació social	Estereotips professionals de l'empresa Desvalorització de la capacitat productiva per l'edat Discriminació laboral per raons de pertinença a una minoria ètnica, per actituds xenòfobes i racistes i/o per gènere Discriminació per situació legal
QUADRE DE FACTORS CRÍTICS	
DIFICULTATS A VÈNCER	PUNTS FORTS A INCENTIVAR
<ul style="list-style-type: none"> - Ofertes laborals sovint vinculades a llocs de feina amb nivells de competència baixos (F1) - Contractació precària: contractes temporals, jornades parcials, remuneracions baixes (F1) - Poques polítiques d'incentivació per a la contractació de joves (F2) - L'estructura de les polítiques d'ocupació i formació comporta sovint la segmentació i discontinuïtat dels itineraris formatius i d'inserció (F2) - Fórmules de les polítiques d'ocupació que afavoreixen poc la transició dels/de les joves a la vida laboral (F2) - Polítiques de formació que, en ocasions, són restrictives per als immigrants en situació irregular i joves menors (F2) - Pocs recursos per a la dinamització de xarxes de suport i relació entre joves (F2) - Els dispositius d'inserció despleguen poques fórmules de col·laboració amb les empreses (F2) - La llei d'estrangeria condiona l'entrada dels/de les joves immigrants al mercat de treball (F2-F3) - Les normatives laborals de seguretat i salut laboral afecten restrictivament els/les menors (F2) - Teixit empresarial poc disposat a contractar joves per desconfiança en la responsabilitat (F3) - Falta de reconeixement per part de les empreses de formes de discriminació que s'atribueixen a factors personals (F3) - La necessitat de treball de la població immigrada ha estat utilitzada pel mercat laboral per precaritzar l'ocupació (F3) - Estereotips i creences relacionats amb la immigració, les minories ètniques, el gènere i/o l'edat (F3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Noves oportunitats en sectors emergents (F1) - Les empreses demanen competències transversals (F1) - Les empreses valoren que els/les joves facin processos d'orientació i formació (F1) - Polítiques actives d'ocupació, formació i inserció específiques per a joves (F2)

→ Resum de l'anàlisi dels factors (dificultats i punts forts)

Vèncer les principals dificultats estructurals requereix actuacions polítiques, econòmiques i socials que tindrien, segurament, un impacte a mitjà o llarg termini. Ara bé, tant les dificultats com els punts forts condicionen l'ocupabilitat dels/de les joves:

- en ser joves sense massa experiència, les empreses tendeixen a excloure'ls i les ofertes laborals acostumen a ser poc qualificades i amb condicions laborals precàries que els/les aboquen a una situació de temporalitat, discontinuïtat i segregació horitzontal. És un peix que es mossega la cua: no estan prou preparats/des, per tant accedeixen a feines precàries i això no els permet millorar i preparar-se. Per tant, l'empresa hauria de ser, també, un espai formatiu.
- tot i que es dissenyen polítiques actives d'ocupació i formació específiques per a joves, aquestes o d'altres de genèriques, en ocasions, estan allunyades de la realitat i necessitats dels/de les joves. Moltes vegades no tenen continuïtat o estan segmentades, provocant ruptures en els itineraris formatius i d'inserció dels/de les joves. D'altres són restrictives perquè no hi tenen accés els/les joves menors i/o en situació irregular; o no promouen fórmules noves de formació en el treball, dificultant així la transició de la vida formativa a la laboral.
- els/les joves s'han d'enfrontar també a factors de discriminació social en forma d'estereotips i prejudicis que condicionen les possibilitats d'accés al mercat. Prenen forma en la poca disposició que mostren les empreses a contractar-los al·legant manca de responsabilitat, compromís, capital competencial... Conseqüentment, justifiquen les ofertes precàries o poc qualificadores que posen a l'abast dels/de les joves. Els dispositius tenen una feina important a fer: desplegar una estratègia d'interacció amb les empreses integral i molt professional que incorpori també fórmules de sensibilització.
- totes aquestes dificultats impacten en els/les joves menors d'edat, però alguns ho fan amb més força: legislació i ofertes de feina restrictives, poca confiança i oportunitats del teixit empresarial...
- en el cas dels/de les joves immigrants impacta específicament una legislació que restringeix el seu accés al mercat de treball. I en el cas de les joves, algunes situacions de discriminació per raó de gènere: per exemple, en les possibilitats d'accés a llocs de feina tradicionalment dirigits a joves o la sobrerrepresentació en alguns sectors d'ocupació.

FACTORS PERSONALS	
(F1) Trajectòria laboral	Trajectòria laboral: qualificació, temporalitat i continuïtat Experiència laboral: formal i no formal
(F2) Trajectòria formativa	Formació de base i reglada acreditable Formació no acreditable Formació ocupacional Titulació professional
(F3) Situació i vincles familiars i amb el grup d'iguals	Vincles, rols i responsabilitats familiars Vincles i rols amb el grup d'iguals
(F4) Activitat cultural, de lleure i de participació comunitària	Hobbies i aficions en el temps d'oci Interessos i activitats culturals Activitats de participació (comunitària, social...)
(F5) Disposició vers el procés d'inserció	Predisposició i disposició vers el procés d'orientació: expectatives i necessitats Disposició vers el treball: expectatives, valor, interessos i motivacions i necessitats

→ **QUADRE DE FACTORS CRÍTIKS**

DIFICULTATS A VÈNCER	PUNTS FORTS A INCENTIVAR
<ul style="list-style-type: none"> - Falta d'experiències qualificadores, estructurades i contínues (F1) - Falta de reconeixement d'experiències laborals informals (F1) - Falta d'experiència laboral (F1) - Situacions de fracàs escolar (F2) - Falta d'acreditació en la formació bàsica i reglada (F2) - Falta de qualificació professional acreditada i/o de formació professional especialitzada (F2) - Falta de titulació professional (F2) - Poca motivació a causa d'experiències laborals poc satisfactòries (F1-F5) - Poca motivació per a la formació bàsica, ocupacional, reglada... per experiències poc satisfactòries (F2-F5) - Vincle familiar basat en la sobreprotecció o, al contrari, en la poca valoració (F3) - Fortes expectatives familiars vers el procés migratori (F3) - Manca de referents positius en l'entorn familiar i/o en el grup d'iguals (F3) - Situacions d'aïllament respecte al grup d'iguals o al d'excés de dependència (F3) - Pocs referents adults orientadors/es (F3) - Rols atribuïts al gènere que restringeixen la disposició vers el procés (F3-F5) - Poca valoració dels aprenentatges adquirits en l'espai d'oci, lleure i participació (F4) - Valoració, en ocasions, negativa de les possibilitats d'accés al mercat. Inseguretat i por al fracàs (F5) - Objectius, expectatives i interessos professionals poc definits. Indefinició del projecte professional (F5) - Poca valoració dels propis coneixements i capacitats com a competència professional (F5) - Demandes fantasiades o immediatistes vers el procés d'inserció (F5) 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposició d'experiències laborals ocasionals en l'entorn familiar i/o comunitari (F1) - Maduració adquirida en les experiències laborals (F1) - Disposició d'experiències de treball informals (F1) - Valoració d'experiències alienes positives en l'àmbit laboral o formatiu (F1-F2) - Valoració de la formació tecnificadora (F2) - Valoració de la formació com a «inversió» de cara al futur (F2) - Disposició a certs tipus de formació (F2) - Xarxa de contactes laboral familiar i/o en el grup d'iguals (F3) - Presència de referents adults/es actius (F3) - Aficions, hobbies, interessos que poden ser transferibles al context laboral (F4) - Disposició d'experiències en activitats de participació (F4) - Disposició per experimentar (F5) - Motivació econòmica i per al consum (F5) - Diversificació dels interessos vocacionals (F5) - Experiències en la recerca d'ocupació (F5) - Valoració positiva del/de la referent orientador/a en el procés d'inserció (F5)

→ Resum de l'anàlisi dels factors (dificultats i punts forts)

Aquests es podran modificar o potenciar només afavorint l'explotació de competències, ja que formen part de la seva vida privada (el currículum, els vincles i la disposició vers el procés). Ara bé, tenen impacte en la seva ocupabilitat:

- la trajectòria laboral es caracteritza per ser nul·la o discontinua i temporal. En molts pocs casos han treballat en llocs de feina qualificats i les feines en l'àmbit informal tampoc es valoren. La trajectòria formativa no és sempre encoratjadora i acostumen a estar desmotivats a l'hora de reprendre la formació reglada. La manca de formació professional acreditada o de formació especialitzada és una altra de les dificultats compartida. Per contrapartida, poden projectar motivació i disposició cap a un projecte laboral i formatiu de futur coherent per a ells/es, recuperant experiències pròpies i/o alienes que considerin positives.
- serà bo recuperar les activitats que realitzen en els espais d'oci, lleure... ja que poden ser un punt de partida per projectar interessos ocupacionals i per recuperar competències que han adquirit en aquest àmbit.
- pel moment vital i evolutiu dels/de les joves, els vincles familiars i/o amb el grup d'iguals són importants des del punt de vista dels rols i de l'aportació de suport i de referents positius. Juga al seu favor tenir la família i el grup d'iguals acompanyant-los, especialment quan hi poden trobar models de referència positius.
- normalment, els/les joves arriben als dispositius d'inserció desmotivats/des, dubtosos/es, amb una actitud d'espera, amb demandes «impossibles», enfadats/des i amb poc coneixement i reconeixement del seu capital competencial. Per als/les joves és una dificultat a vèncer, però per al dispositiu, donar la volta a aquesta situació és, més que una dificultat a vèncer, la seva funció a executar. Aquest és el grup diana amb què treballa, i per tant una de les tasques a desenvolupar és acompanyar per a la generació d'una bona disposició cap al procés d'inserció.
- en el cas de joves menors, aquestes dificultats s'accentuen en tant que difícilment tindran cap experiència laboral, i la situació familiar impactarà més fortament. Algunes dificultats recauen especialment sobre els/les joves immigrants (en relació amb les expectatives del procés migratori) i sobre les noies (en relació amb determinats rols familiars i/o amb el grup d'iguals que poden restringir la disposició cap al procés d'inserció).

FACTORS COMPETENCIALS	
Competències tècniques	Coneixements tècnics específics d'un perfil professional, ocupació i lloc de treball
Competències de base	Coneixement del sector laboral i/o perfil professional D'accés a l'ocupació Lectoescriptura i càlcul funcional Idioma català i/o castellà Coneixement i ús de la informàtica bàsica
Competències transversals: d'identificació de relació d'afrontament	Valoració de les pròpies capacitats (de diagnòstic) Capacitat per situar-se en el context laboral (de diagnòstic) Disposició a l'aprenentatge (de diagnòstic) Capacitat de comunicació (de relació) Relació interpersonal (de relació) Treball en equip (de relació) Gestió de l'estrès (d'afrontament) Responsabilitat (d'afrontament) Capacitat d'organització del propi treball (d'afrontament) Adaptabilitat / flexibilitat (d'afrontament) Capacitat de negociació (d'afrontament) Iniciativa (afrontament)

→ QUADRE DE FACTORS CRÍTIQS

DIFICULTATS A VÈNCER	PUNTS FORTS A INCENTIVAR
- Falta de competències tècniques (F1)	- Competències adquirides en experiències informals (F1-F2-F3)
- Falta d'especialització (F1)	- Alta valoració dels «oficis» (F1-F3)
- Manca de coneixement del mercat laboral i les seves possibilitats (F1)	- Alta valoració dels aprenentatges tècnics enfront dels acadèmics (F1-F3)
- Manca de coneixement del context organitzatiu: sectors, tipus d'empreses... (F1)	- Majoritàriament, coneixement i ús de les noves tecnologies (F2)
- Inexperiència en la recerca de feina o desconeixement de la planificació, els canals i recursos per a la recerca (F2)	- Domini de competències instrumentals específiques (F2)
- Desconeixement dels sectors ocupacionals i formatius (F2)	- Facilitat i capacitat d'aprenentatge (F1-F3)
- Competència insuficient en lectoescriptura i/o càlcul funcional (F2)	- Adaptabilitat i flexibilitat (F3)
- En casos de joves nous, competència lingüística insuficient en català i castellà (F2)	
- Dificultats per valorar els propis interessos (F3)	
- Dificultats per identificar i avaluar les pròpies necessitats i capacitats (F3)	
- Poca consciència de les pròpies competències (F3)	
- Poques experiències de planificació i presa de decisions o, en tot cas, a curt termini (F3)	
- En general, falta d'entrenament en les competències d'afrontament i relació (F3)	

→ Resum de l'anàlisi dels factors (dificultats i punts forts)

Els factors competencials són elements clau en la millora de l'ocupabilitat. Cal tenir en compte que possibiliten el canvi en els factors personals i que, especialment en el cas dels/de les joves, és important posar èmfasi en la recuperació de les competències que han adquirit no només en la trajectòria formativa o laboral, sinó també en la vital. En el grup joves, aquest és el mapa de les principals dificultats a vèncer i punts forts a potenciar; i es destaca que:

- el procés d'inserció ha d'afavorir el desenvolupament de competències tècniques professionalitzadores en relació amb l'ocupació a què es vulguin dirigir. Majoritàriament, els/les joves no disposen d'aquestes competències, ja que, quan arriben, el seu objectiu professional encara està per definir o no s'ha consolidat.
- superar el desconeixement del mercat de treball en general i dels sectors d'ocupació afavorirà la definició del projecte professional. Desenvolupar altres competències de base com la lectoescriptura, l'idioma o les tècniques de recerca de feina serà clau per a la incorporació al mercat de treball. En major o menor mesura i en funció de les trajectòries formatives i laborals, els/les joves necessiten millorar aquestes competències.
- els/les joves tenen, generalment, dificultats per identificar, avaluar i valorar els propis interessos, coneixements, capacitats... A més, no tenen gaire entrenament en les competències de relació i d'afrontament. També poden tenir dificultats per transferir el conjunt de competències transversals al lloc de feina.
- a nivell competencial també es poden potenciar un seguit de punts forts que acostumen a tenir especialment els/les joves: el coneixement de les noves tecnologies, les ganes d'aprendre i de treballar, les possibilitats d'adaptar-se i la flexibilitat que tenen... Per això cal fer un procés continu d'identificació, transferència i experimentació del capital competencial.
- en el cas de joves menors d'edat, el tret específic pot ser menys capital competencial si el conjunt de les seves experiències formatives, laborals i vitals han estat més limitades i/o poc satisfactòries.

2.4. GRUP D'INCIDÈNCIA: necessitats recollides del grup d'incidència definit

De la mateixa manera que el treball de camp ha permès obtenir necessitats i demandes dels/de les joves respecte als processos d'inserció, la definició del grup d'incidència permet confirmar aquestes necessitats i identificar-ne de noves.

Els punts forts i les dificultats detectades en relació amb els indicadors d'ocupabilitat suggereixen noves necessitats dels/de les joves. Aquestes, i les obtingudes del treball de camp amb joves i dispositius, configuren el mapa final de necessitats que s'han tingut en compte al dissenyar la proposta metodològica que es presenta en aquesta guia.

La confirmació de les necessitats detectades al treball de camp i la identificació de noves necessitats, s'obté del següent procés:

→ FACTORS ESTRUCTURALS, PERSONALS I COMPETENCIALS

POSSIBLES INDICADORS		
Dificultats a vèncer	→	Confirmació de les necessitats detectades al treball de camp
Punts forts a potenciar	→	Noves necessitats detectades

El mapa final recull les necessitats obtingudes de:

TREBALL DE CAMP	- Necessitats i demandes dels dispositius d'inserció - Necessitats i demandes dels/de les joves
DEFINICIÓ DEL GRUP D'INCIDÈNCIA	- Necessitats dels dispositius d'inserció (es confirmen les necessitats detectades al treball de camp) - Necessitats dels/de les joves (es confirmen les necessitats detectades al treball de camp, i se'n generen de noves)

Amb la definició del grup d'incidència, s'han confirmat les necessitats i demandes recollides en el treball de camp amb els/les joves:

- (1) necessitat de conèixer més i millor el mercat de treball; de general (el context laboral actual, l'estructura, l'organització, els sectors d'ocupació...) a concret (les ocupacions, els perfils ocupacionals, les funcions i competències requerides...).
- (2) necessitat de més i millor assessorament per a l'exploració dels seus propis interessos; per poder construir un projecte professional que parteixi realment de les seves motivacions.
- (3) necessitat d'accedir a recursos per a la capacitat tècnica de qualitat; el dispositiu ha d'oferir un ampli ventall de recursos propis o externs (cursos, tallers, pràctiques laborals o formatives, formació a mida...) que afavoreixin el desenvolupament competencial en relació amb l'objectiu laboral.
- (4) necessitat de l'acompanyament individual, i demanda de referents professionals que els/les assessorin en el procés d'inserció, estimulant l'anàlisi, la reflexió i la presa de decisió.

Així com les dels dispositius:

- (1) demanen elements tècnics per aplicar la metodologia d'orientació per competències. Elements que facilitin la identificació de les competències dels/de les joves, l'anàlisi dels perfils professionals per competències, el seguiment del desenvolupament competencial...
- (2) necessiten elements tècnics per realitzar el procés d'anàlisi de l'ocupabilitat amb els/les joves. Elements que facilitin una anàlisi enfocada realment a la millora de l'ocupabilitat i, per tant, que assegurin que els processos responen al desenvolupament competencial en relació amb l'objectiu laboral.
- (3) demanen criteris i elements tècnics per a l'acció d'orientació individual i grupal. Elements que facilitin l'assessorament en els processos d'inserció, i per tant, el desenvolupament del projecte professional dels/de les joves.
- (4) necessiten elements tècnics per redefinir l'estratègia d'interacció amb l'empresa. Elements que facilitin noves i millors fórmules de col·laboració i que afavoreixin un paper més actiu de les empreses en els processos d'inserció dels/de les joves.

Però també es detecten noves necessitats que es presenten a continuació:

1. Els/les joves necessiten participar en processos d'inserció que parteixin de les seves possibilitats a potenciar i dificultats a vèncer per enfocar el procés des de les oportunitats i no només des de les mancances.

En relació amb el grup d'incidència definit, els principals motius que expliquen el perquè d'aquesta necessitat són:

- Els/les joves que s'atenen des dels dispositius inicien els processos d'inserció havent d'enfrontar-se a un seguit de situacions que hauran de vèncer, però que, en cap cas, impossibiliten la seva inserció laboral. Per això, quan es parla dels «factors crítics de l'ocupabilitat» es fa referència a factors que dificulten (però no que impossibiliten) i que afavoreixen.
- El procés d'inserció està enfocat cap a la millora de l'ocupabilitat i és des d'aquesta idea que es treballarà ja que no només es poden vèncer les dificultats de la persona i minimitzar l'impacte de les dificultats estructurals, sinó que també es poden potenciar els punts forts.
- L'adquisició de capital competencial comporta, com a conseqüència, una millora d'alguns factors personals i pot minimitzar també l'impacte d'alguns factors estructurals, tot i que, com ja s'ha dit, la modificació d'aquests queda fora de l'abast de la persona.

A tall d'exemple: si el/la jove desenvolupa competències tècniques en una ocupació específica, millora consegüentment el seu currículum formatiu i té més possibilitats d'optar a llocs de feina qualificats:

→ **FACTORS DETECTATS QUE DIFICULTEN**

COMPETENCIALS	PERSONALS	ESTRUCTURALS
Falta de competències tècniques	Falta de qualificació professional	Teixit empresarial poc disposat a contractar joves per a llocs de feina qualificats
PROCÉS DE MILLORA DE L'OCUPABILITAT		
COMPETENCIALS	PERSONALS	ESTRUCTURALS
Desenvolupament de competència tècnica en una ocupació específica	Millora del currículum formatiu	Increment de les possibilitats de ser contractat/da en un lloc de feina qualificat

2. Els/les joves tenen la necessitat de participar proactivament en el desenvolupament del seu projecte professional, per a això cal afavorir que identifiquin, reflexionin, analitzin i contrastin variables i que defineixin objectius.

De la definició del grup d'incidència sorgeixen elements que expliquen aquesta necessitat. Algunes de les principals dificultats a vèncer dels factors competencials són:

- desconeixement dels sectors ocupacionals i formatius
- desconeixement de canals i recursos per a la recerca de feina
- dificultats per valorar els propis interessos
- dificultats per identificar i avaluar les pròpies necessitats i capacitats
- poca consciència de les pròpies competències
- poques experiències de planificació i presa de decisions, o en tot cas, a curt termini
- falta d'entrenament en les competències d'afrontament i relació

Per tot això:

- Els/les joves tenen dificultats per valorar les seves pròpies capacitats i situar-se en el context laboral. És a dir, han d'apoderar-se en les competències transversals d'identificació. Això requereix d'acompanyar i afavorir la identificació, reflexió, anàlisi i contrast de les variables clau per al desenvolupament del projecte professional.
- El procés d'inserció serà motivador si el/la jove troba motius per a implicar-s'hi. Aquests motius no han de néixer només del/la jove (de les seves necessitats, interessos, motivacions...), també del que li ofereix i com li ofereix el dispositiu d'inserció. Les persones estan motivades quan troben raons per definir uns objectius cercant uns resultats, i aquestes tenen molt a veure amb la utilitat i les necessitats de cada persona. En aquest cas, basar el procés en la definició d'objectius a curt i mitjà termini i valorar-ne l'assoliment permet visualitzar els avanços fets i, per tant, seguir trobant motius per continuar.
- Tant el/la tècnic/a d'inserció com el/la jove han de ser agents actius i proactius en aquest procés:

TÈCNIC/A D'ORIENTACIÓ	- Afavoreix que els/les joves identifiquin, reflexionin i analitzin i, per tant, que generin necessitats - Afavoreix la definició d'objectius	→ És un/a agent actiu/va
JOVE	- Identifica i defineix necessitats, per tant troba motius per desenvolupar un projecte professional	→ És un/a agent proactiu/va

Conclusions:

→ TAULA RESUM DE LES NECESSITATS DETECTADES

NECESSITATS DELS/DE LES JOVES (recollides des del treball de camp i des de la definició del grup d'incidència)
1. Necessitat de conèixer més i millor el mercat de treball; de general (el context laboral actual, l'estructura, l'organització, els sectors d'ocupació...) a concret (les ocupacions, els perfils ocupacionals, les funcions i competències requerides...).
2. Necessitat de més i millor assessorament per a l'exploració dels seus propis interessos; per poder construir un projecte professional que parteixi realment de les seves motivacions.
3. Necessitat d'accedir a recursos per a la capacitat tècnica de qualitat; el dispositiu ha d'oferir un ampli ventall de recursos propis o externs (cursos, tallers, pràctiques laborals o formatives, formació a mida...) que afavoreixin el desenvolupament competencial en relació amb l'objectiu laboral.
4. Necessitat de l'acompanyament individual, i demanda de referents professionals que els/les assessorin en el procés d'inserció, estimulant l'anàlisi, la reflexió i la presa de decisió.
5. Necessitat de participar en processos d'inserció que parteixin de les seves possibilitats a potenciar i dificultats a vèncer; per enfocar el procés des de les oportunitats, i no, només, des de les mancances.
6. Necessitat de participar proactivament en el desenvolupament del seu projecte professional; per a això cal afavorir que els/les joves identifiquin, reflexionin, analitzin i contrastin variables i que defineixin objectius.
NECESSITATS DELS DISPOSITIUS D'INSERCIÓ (recollides des del treball de camp i des de la definició del grup d'incidència)
1. Demanen elements tècnics per aplicar la metodologia d'orientació per competències. Elements que facilitin la identificació de les competències dels/de les joves, l'anàlisi dels perfils professionals per competències, el seguiment del desenvolupament competencial...).
2. Necessiten elements tècnics per realitzar el procés d'anàlisi de l'ocupabilitat amb els/les joves. Elements que facilitin una anàlisi enfocada realment a la millora de l'ocupabilitat, i per tant, que assegurin que els processos estan enfocats al desenvolupament competencial en relació amb l'objectiu laboral.
3. Demanen criteris i elements tècnics per a l'acció d'orientació individual i grupal. Elements que facilitin l'assessorament en els processos d'inserció i, per tant, el desenvolupament del projecte professional dels/de les joves.
4. Necessiten elements tècnics per redefinir l'estratègia d'interacció amb l'empresa. Elements que facilitin noves i millors fórmules de col·laboració i que afavoreixin un paper més actiu de les empreses en els processos d'inserció dels/de les joves.

PART 2: PROPOSTA METODOLÒGICA

37	introducció
	capítol 1.
39	orientació. elements del procés
44	1.1. contacte i inici. les expectatives, la demanda expressada i la demanda operable
55	1.2. projecte professional. la via de millora de l'ocupabilitat a través del desenvolupament competencial
64	1.3. assoliment. accés, adaptació i manteniment del lloc de feina
	capítol 2.
71	orientació. estratègia d'assessorament
71	2.1. criteris generals. assessorar adolescents en risc d'exclusió?
74	2.2. estratègies per a l'assessorament
88	2.3. eines per estructurar la tasca assessora
	capítol 3.
97	interacció amb l'empresa
97	3.1. elements estratègics. objectius, producte i cartera de serveis, client
105	3.2. fases estratègiques. prospecció, investigació, difusió, contacte, negociació i col·laboració
109	3.3. recursos de negociació per afavorir la relació amb l'empresa

→ INTRODUCCIÓ

Aquesta proposta pretén respondre a les necessitats que han fet arribar els/les joves i les entitats, tenint en compte la **funció dels dispositius d'inserció**.

El mercat de treball és l'espai on conflueixen la demanda (emesa pel treballador/a) i l'oferta (emesa per l'empresa) d'ocupació. La relació ha de respectar i garantir la llibertat del/de la treballador/a, per tant, s'ha de regular. Principalment, d'aquesta tasca se n'encarrega l'Estat, en menor o major mesura, a través del dret laboral i les polítiques reguladores.

Hi ha molts factors estructurals que poden fer variar la proximitat entre la demanda i l'oferta. A les societats capitalistes les quotes d'atur són permanents, tot i que s'ha abandonat l'objectiu d'ocupació plena, es defineixen polítiques per regular i minimitzar l'atur. Hi ha persones que pateixen especials desavantatges respecte a la seva incorporació i manteniment del treball, en aquest cas és important l'existència d'agents intermediadors entre la persona demandant d'ocupació i les empreses que l'ofereixen. **El dispositiu d'inserció és un d'aquests agents intermediadors**, i forma part del mercat de treball.

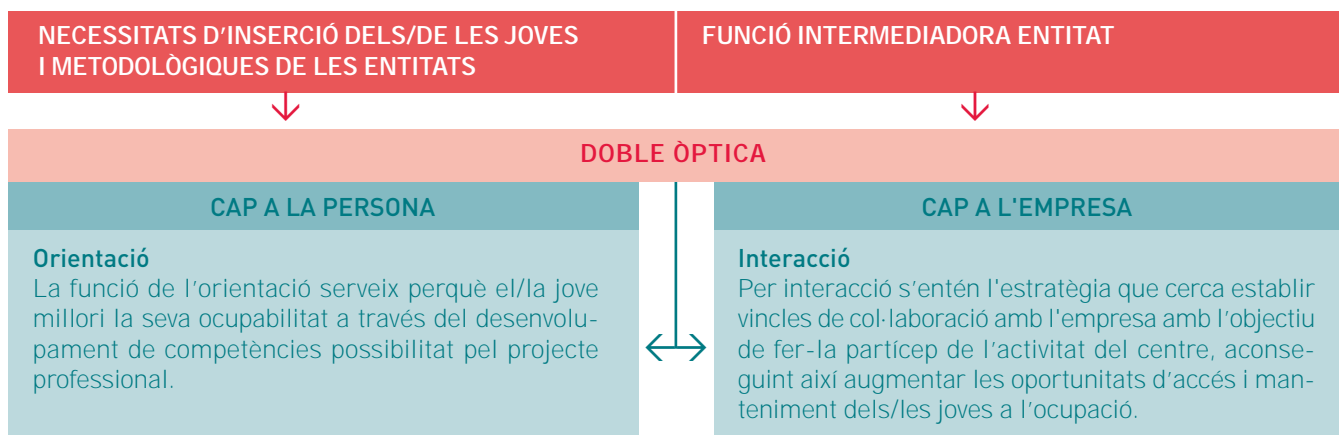
La funció intermediadora exigeix als dispositius mantenir una doble òptica: la d'**orientació vers les persones** i la d'**interacció amb les empreses**. Aquesta doble tasca ha de possibilitar l'espai i els recursos necessaris per al desenvolupament dels processos d'inserció, en aquest cas dels/les joves.

Les entitats centren els seus esforços en la línia d'**orientació**, que és la que aconsegueix que el/la jove millori la seva ocupabilitat a través del desenvolupament competencial possibilitat pel projecte professional. El **procés d'inserció** que realitza el jove transcorre per diferents **moments** (contacte, inici, definició i execució del projecte professional i assoliment dels objectius), en els quals interactuen **elements de treball** específics. L'**assessorament** és el mecanisme que impulsa l'avenç del procés.

El segon enfocament, la **interacció amb l'empresa**, és el que queda més diluït en la tasca dels dispositius. Aquesta estratègia cerca establir vincles de col·laboració amb l'empresa amb l'objectiu d'afavorir que aquesta participi en l'activitat del centre (en especial en aquelles accions dirigides a promoure el desenvolupament competencial dels/les joves) i millorar les possibilitats d'incorporació i manteniment al lloc de feina.

Per tant, la proposta metodològica es presenta en tres eixos:

- Orientació: elements del procés
- Orientació: l'estratègia d'assessorament
- Interacció amb les empreses



→ CAPÍTOL 1

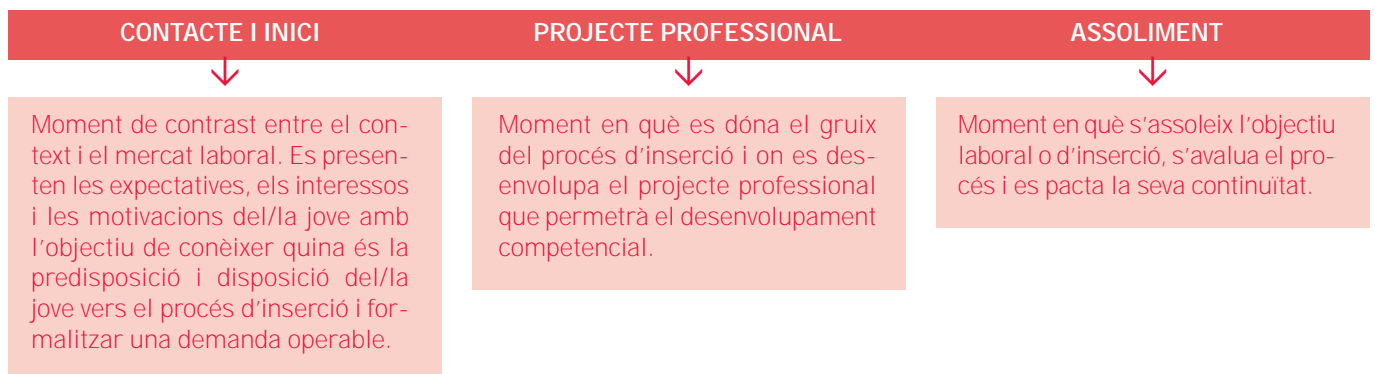
ORIENTACIÓ.

ELEMENTS DEL PROCÉS

El procés d'inserció s'ha d'entendre com una via per la qual transita el/la jove aprofitant aquells elements que necessita treballar i passant de llarg dels que no necessita. No és un procés estanc i estàndard per a tots/es els/les joves que s'atenen, sinó que es tracta de dibuixar un marc que situa l'acció, amb moltes vies disponibles però sense cap itinerari preestablert. Aquesta seria una manera d'encaminar la feina per donar resposta a aspectes organitzatius de l'entitat, sense intentar que tots els/les joves facin el mateix recorregut. L'homogeneïtat facilitaria la tasca, però la realitat és diversa.

Per això, el procés no es pot dividir en fases perquè cada jove seguirà una dinàmica diferent que, en cap cas, serà lineal i consecutiva. Ara bé, una estructura mínima suposa alguns avantatges: situa, posa èmfasi en la missió de l'acció orientadora, permet acordar amb el/la jove un procés acotat i orientat a uns objectius i aporta una referència en el temps.

En aquesta guia es proposa una estructura amb tres calaixos principals presents en qualsevol procés d'inserció. El que variarà és el treball que cada jove realitzarà en cada moment:



A continuació es presenten, amb més detall i en forma d'esquema, cadascun dels moments:

- Des de la idea del treball per objectius
- Les variables que es treballaran
- Des de l'òptica del procés que farà el/la jove, i de la que guiarà el/la tècnic/a d'inserció

ESQUEMA PROCÉS MARC (objectius del/de la jove)

CONTACTE

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ expressar una primera demanda i predisposar-se cap al procés	<ul style="list-style-type: none"> → aproximar-se al mercat laboral → identificar primeres necessitats vers el treball i vers el procés → conèixer l'oferta general del servei

INICI

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ formular una demanda operable i disposar-se a iniciar el procés	<ul style="list-style-type: none"> → conèixer les ocupacions que ofereix el mercat → analitzar els propis interessos i motivacions → conèixer l'oferta detallada i adaptada del servei → identificar possibles alternatives ocupacionals que poden acabar sent objectius laborals que m'interessin

PROJECTE PROFESSIONAL - ANÀLISI DE L'OCUPABILITAT

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ identificar els factors que incideixen en la pròpia ocupabilitat i confirmar objectiu laboral	<p>factors estructurals</p> <ul style="list-style-type: none"> → analitzar altres factors estructurals → analitzar perfil(s) ocupacional(s) vinculat(s) a alternatives ocupacionals <p>factors vinculats a la persona</p> <ul style="list-style-type: none"> → analitzar el propi mapa competencial → analitzar factors personals <p>identificar els factors d'incidència definir objetiu(s) laboral(s) extreure les competències a desenvolupar</p>

PROJECTE PROFESSIONAL - PLA DE DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ desenvolupar competència professional en relació a objectiu/s laboral/s	<ul style="list-style-type: none"> → definir fites en base als factors d'incidència i les competències a desenvolupar → planificar i executar

ASSOLIMENT

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ assolir i mantenir l'objectiu laboral	<ul style="list-style-type: none"> → accedir al lloc de feina → adaptar-se al lloc de feina → mantenir el lloc de feina

ESQUEMA PER OBJECTIUS DEL/DE LA PROFESSIONAL

CONTACTE

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ acompanyar envers la generació d'una primera demanda	<ul style="list-style-type: none"> → afavorir la gestió de la informació sobre el mercat laboral → afavorir la identificació de les necessitats vers el treball i el procés → informar sobre l'oferta general del servei

INICI

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ acompanyar envers l'elaboració d'una demanda operable i a la disposició a iniciar el procés	<ul style="list-style-type: none"> → facilitar el coneixement d'ocupacions que ofereix el mercat → acompanyar l'exploració d'interessos i motivacions → informar sobre l'oferta detallada i adaptada del servei → acompanyar en la identificació de possibles alternatives ocupacionals que poden acabar sent un possible objectiu o objectius laborals

PROJECTE PROFESSIONAL - ANÀLISI DE L'OCUPABILITAT

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ acompanyar perquè el/la jove vegi les possibilitats d'inserció i confirmi objectiu laboral	<p>factors estructurals</p> <ul style="list-style-type: none"> → tenir presents altres factors estructurals → acompanyar la definició de perfil(s) ocupacional(s) a alternatives ocupacionals <p>factors vinculats a la persona</p> <ul style="list-style-type: none"> → acompanyar la definició del mapa competencial → tenir presents altres factors personals <p>acompanyar en la identificació dels factors d'incidència, en la definició d'objectiu(s) laboral(s) i en l'extracció de les competències a desenvolupar</p>

PROJECTE PROFESSIONAL - PLA DE DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ acompanyar en el desenvolupament de la competència professional en relació a objectiu/s laboral/s	<ul style="list-style-type: none"> → definir objectius en base als factors d'incidència i, per tant, de les competències a desenvolupar → proveir d'estratègies i recursos per facilitar la planificació → acompanyar el desenvolupament del projecte professional

ASSOLIMENT

OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS
→ acompanyar l'assoliment i manteniment de l'objectiu laboral	<ul style="list-style-type: none"> → afavorir l'accés al lloc de feina → acompanyar l'adaptació al lloc de feina → acompanyar el manteniment del lloc de feina

ASSESSORAR: AFAVORIR EL CONTRAST I L'ANÀLISI PER A LA PRESA DE CONSCIÈNCIA I DECISIÓ

ACOMPANYAR EL PROCÉS DE RECERCA DE FEINA

Vist el procés, algunes alarmes:

- Amb els elements de treball que es detallen en els diferents moments, el que s'anomena procés d'inserció correspon, en realitat, a un projecte professional. Utilitzar projecte professional per descriure un moment és una qüestió pràctica.
- No hi ha dos processos iguals. Cada jove que s'atén des del dispositiu té una situació de partida única i personal, així com uns interessos i motivacions concrets, un capital competencial determinat i, per tant, un recorregut a fer que no s'escau amb un seguit d'accions preestablertes i estàndards.
- El procés d'inserció i el projecte professional, com més endavant es veurà, no s'han de desenvolupar com un seguit de fases o moments seqüencials, lineals i consecutius. Els moments que es proposen permeten orientar el procés, però en cap cas ordenar-lo.
- El/la jove ha de ser l'únic/a protagonista del procés. Cada pas que faci i cada objectiu que defineixi es viurà en primera persona. Només així podrà conduir el procés i responsabilitzar-se'n.
- El/la tècnic/a d'inserció és l'element mediador entre el procés i el/la jove. En cap cas pren les decisions ni dirigeix el procés. La seva funció és afavorir que el/la jove pugui analitzar i prendre les seves pròpies decisions.

Pot passar, per exemple, que un/a jove contacti i iniciï el procés i, gràcies a la recerca de treball que fa en paral·lel, trobi feina abans d'analitzar la seva ocupabilitat, o bé, també pot ocórrer, que el/la jove arribi amb una demanda concreta per a l'assoliment d'un objectiu laboral clar; llavors, la feina que s'haurà de fer serà facilitar-li els elements d'anàlisi perquè s'asseguri que coneix què demana i ofereix l'ocupació i que tot això correspon als seus interessos. En aquest punt, si tot concorda es procedirà a l'anàlisi de l'ocupabilitat.

Una qüestió que s'adverteix és la importància que el treball es realitzi des de les perspectives de gènere i interculturalitat, per tal d'evitar caure en el greuge discriminatori vers alguns i algunes joves. El gènere i el fenomen de la immigració són construccions socials que atribueixen rols diferenciats a nois i noies, segons si reben la consideració d'aquí o de fora. Aquestes atribucions operen amb molta força, són invisibles i de vegades coincideixen els termes en què es produeixen, però la seva potència rau en el fet que hi ha una acceptació plena i compartida.

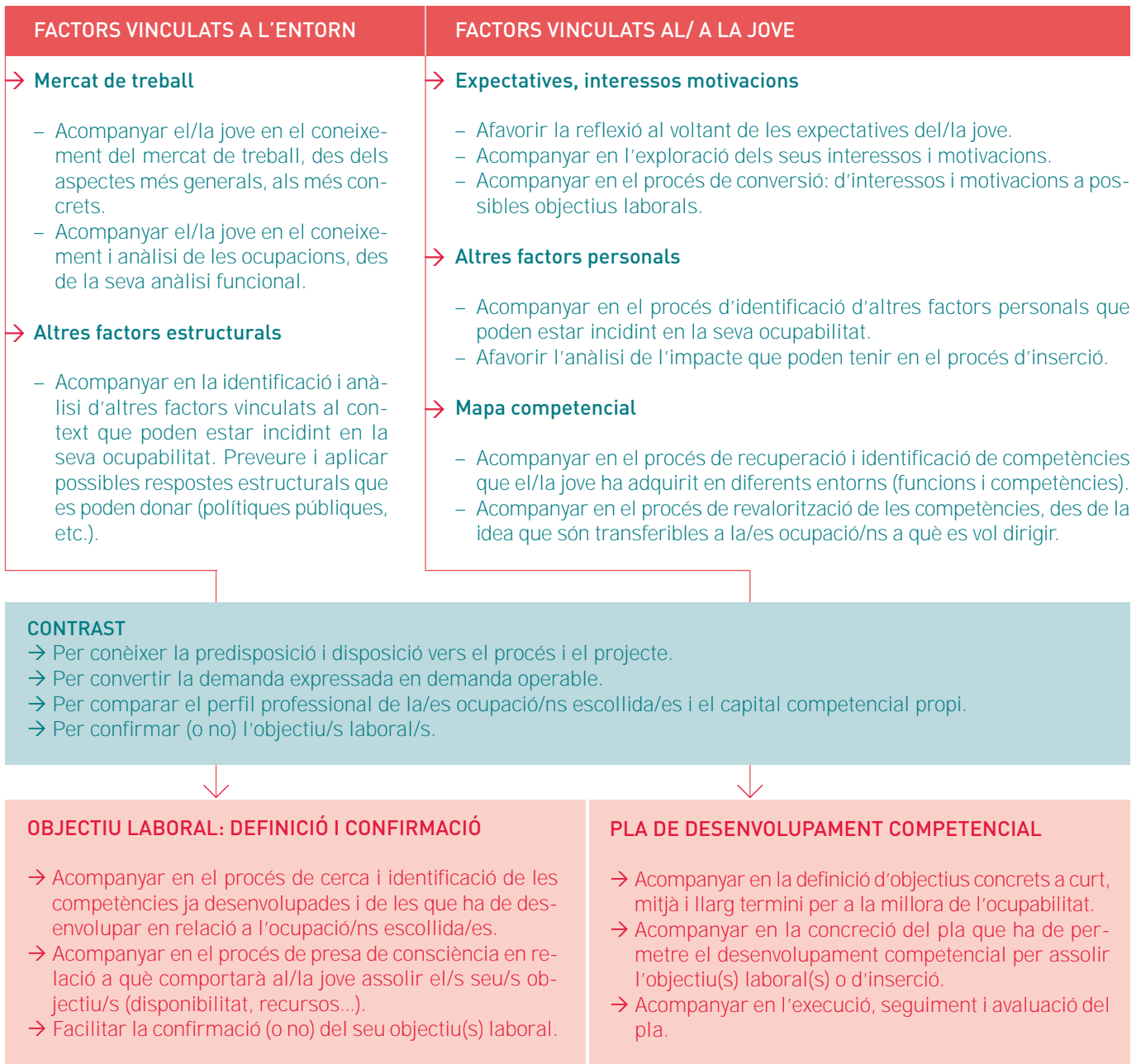
S'ha de tenir en compte que els valors de referència dels/les joves, a més, poden ser molt diversos a causa del seu origen o a l'origen de les seves famílies ja que els valors vinculats al treball i a la formació no seran els mateixos en una cultura o en una altra. La mateixa atenció s'ha de posar en els biaixos culturals que es poden donar per raons de gènere; socialment encara s'esperen comportaments, actituds, rols diferents segons el sexe de la persona. Aquests valors vinculats a cada persona s'han de tenir en compte, ja que poden estar determinant certs posicionaments d'entrada, tant del/de la jove com del tècnic o tècnica. Tot plegat pot portar a que el/la tècnic/a implícitament estigui demanant a aquell/a jove que es comporti d'una manera determinada (normal, com s'espera, com correspon, etc.).

Dit això, el desenvolupament d'un projecte professional es guia per alguns processos clau:

- Anàlisi constant d'un seguit de variables que donaran cos al disseny del projecte.
- Definició contínua d'objectius que emmarcaran l'evolució d'aquest projecte.

Al fil d'això, és productiu pel profit de l'evolució del projecte que el/la jove inverteixi temps i treball en aquest. Per tant, des de l'assessorament es proposaran estratègies i accions que fomentin el treball autònom fora de l'entitat, de manera que les entrevistes i sessions grupals siguin una eina, principalment, per a l'anàlisi, per treure conclusions i per proposar noves estratègies o nous objectius, per tractar nous temes.

Per al desenvolupament del projecte es treballa permanentment des de la idea de contrast dels diferents elements que el componen. A continuació es concreten els elements de treball per al disseny i execució del projecte professional amb joves, que es desenvoluparà tècnicament al llarg del capítol:



Després de la presentació general del procés d'inserció que es proposa en aquesta guia, es desplegarà a continuació cadascun dels passos:

- Apartat 1.1: Contacte i inici
- Apartat 1.2: Projecte professional
- Apartat 1.3: Assoliment

Per tal de facilitar la lectura i anàlisi del contingut, cada apartat es presenta seguint la mateixa lògica:

1. Recordatori gràfic (esquema moments)
 - ||| Introducció a l'apartat
2. Recordatori gràfic (esquema procés marc)
3. Objectiu general:
 - ||| definició
 - ||| aspectes a considerar i elements de reflexió
4. Objectius específics:
 - ||| definició
 - ||| aspectes a considerar i elements de reflexió
 - ||| elements de treball

→ 1.1. CONTACTE I INICI. Les expectatives, la demanda expressada i la demanda operable

CONTACTE I INICI



Moment de contrast entre el context i el mercat laboral i les expectatives, interessos i motivacions del/la jove. L'objectiu és conèixer quina és la predisposició i disposició del/la jove vers el procés d'inserció i formalitzar una demanda operable

||| Introducció

El moment de contacte i inici és aquell en què un/a jove és derivat/da o acudeix per iniciativa pròpia al servei d'orientació. Es pot donar que ho faci amb informació prèvia sobre el servei (fidel, mediatitzada, escassa, confosa, etc.) o sense. També pot ser que arribi amb una demanda clara o sense. En tot cas és el moment en què aquest/a jove ha de decidir si iniciar un procés d'orientació per desenvolupar el seu projecte professional, si li interessa o si li pot ser útil.

En aquest primer moment del procés es treballarà per avançar en la disposició i ajustar-la: per a passar d'una predisposició inicial a una disposició cap al procés d'inserció; i d'una demanda inicial expressada (que pot ser ajustada, però també fantasiada, poc realista, plantejada en negatiu, amb resistència, generalment fruit d'expectatives...) a una demanda operable.

CONTACTE	INICI
predisposició	→ disposició
demanda expressada	→ demanda operable

De vegades passa que aquest moment d'entrada es passa amb certa precipitació perquè, generalment, els/les joves mostren impaciència, pressa i volen avançar amb rapidesa. Les respostes basades en la proposta d'acció donen, aparentment, resposta ràpida però a mitjà termini comencen a sorgir els inconvenients associats a la realització d'un procés no decidit.

||| El precontacte

En el cas de joves, l'arribada al dispositiu acostuma a venir precedida per una proposta de derivació procedent d'un/a professional d'un altre recurs que ha estat mantenint una relació de treball i seguiment relativa a diferents possibles aspectes i àmbits.

La manca de recursos en el camp social fa que els/les professionals, de vegades, es trobin amb la necessitat de trobar un recurs com una sortida perquè el/la jove ocupi el temps, faci alguna cosa. La via ocupacional és l'alternativa més recorrent quan l'acadèmica trontolla. Així, bastants joves arriben a l'entitat amb un encàrrec a realitzar en el dispositiu, d'aquí la importància de formalitzar l'entrada, d'assegurar que està decidida i és voluntària fruit de la concepció que el procés li és necessari i útil.

També és imprescindible tenir en compte la importància del treball en xarxa, conèixer què ofereix i el funcionament de cada recurs i establir-hi lligams de coordinació. El treball en xarxa té un impacte directe en les possibilitats de millora de l'ocupabilitat dels/les joves. Un dispositiu d'inserció és un agent estructural que ha de treballar a nivell «estructural» amb la resta d'agents del context, recursos de diferents àmbits.

A més, de vegades s'associa que la persona realitzi un procés en el dispositiu, com un pacte d'adhesió en exclusivitat (els usuaris i les usuàries de «propietat»). El projecte professional es basa en la idea que la persona cerqui aquells recursos que millor poden donar resposta a les seves necessitats, als seus objectius. En conseqüència, el dispositiu ha de ser un facilitador d'informació i de mobilitat. Entre d'altres, s'evitaria que un/a jove repeteixi processos només pel fet que canvia d'entitat, cal avançar integrant el trajecte realitzat.

Sobre la derivació: què s'entén per derivar?

Derivar és un procés tècnic mitjançant el qual un/a professional elabora una proposta perquè el/la jove pugui ser atès en un recurs que, d'acord amb les necessitats estudiades i el treball efectuat, recull la seva demanda i voluntat.

El procés s'ha de pactar en cada cas (entre les entitats i en relació a la persona), ja que no existeixen protocols d'actuació ni receptes que diguin quina és la manera única i correcta de fer les derivacions. Només s'ha de tenir en compte que derivar no és «enviar» (o com una tècnica va dir una vegada: derivar no és enviar a la deriva...).

Hi ha una seguit de preguntes-exemple que poden permetre valorar la idoneïtat del procés. Per exemple:

- La proposta de derivació surt de la decisió consensuada entre el/la jove i el/la professional?
- Es coneix el funcionament i la dinàmica de treball del centre al qual es proposa la derivació del/de la jove?
- Es coneix/dóna a conèixer el procés de treball previ?
- S'ha previst l'arribada al centre?
- Hi ha coordinació entre professionals dels diferents recursos implicats?
- Està previst algun tipus d'acompanyament?

Sobre la importància de coordinar-se en la derivació: com es deriva?

Una coordinació efectiva entre els/les professionals de les diferents entitats que estan treballant amb joves facilitarà el procés de derivació. Coordinació implica, almenys:

- Planificació.
- Compartir protocols i informes per a la derivació.
- Canals de comunicació efectius.
- Coneixement entre els i les professionals.
- Coneixement del que fa cada entitat.
- Coherència metodològica.
- Coherència entre els diferents processos.
- Indicadors per a l'avaluació.

III El contacte

En aquest moment el/la jove:

- Connecta amb el servei.
- Integra la idea general del que implica el procés.
- Valora a grans trets els pros i contres de participar-hi.

Per part del centre, l'objectiu d'aquest primer moment serà rebre el/a la jove en la seva arribada al servei i activar un procés adaptat a ell/a que faciliti la predisposició a iniciar un procés en el dispositiu. Es tracta d'un primer moment, per la qual cosa s'entén que com a molt es pot parlar d'un acompanyament a la predisposició, no d'una disposició total i convençuda.

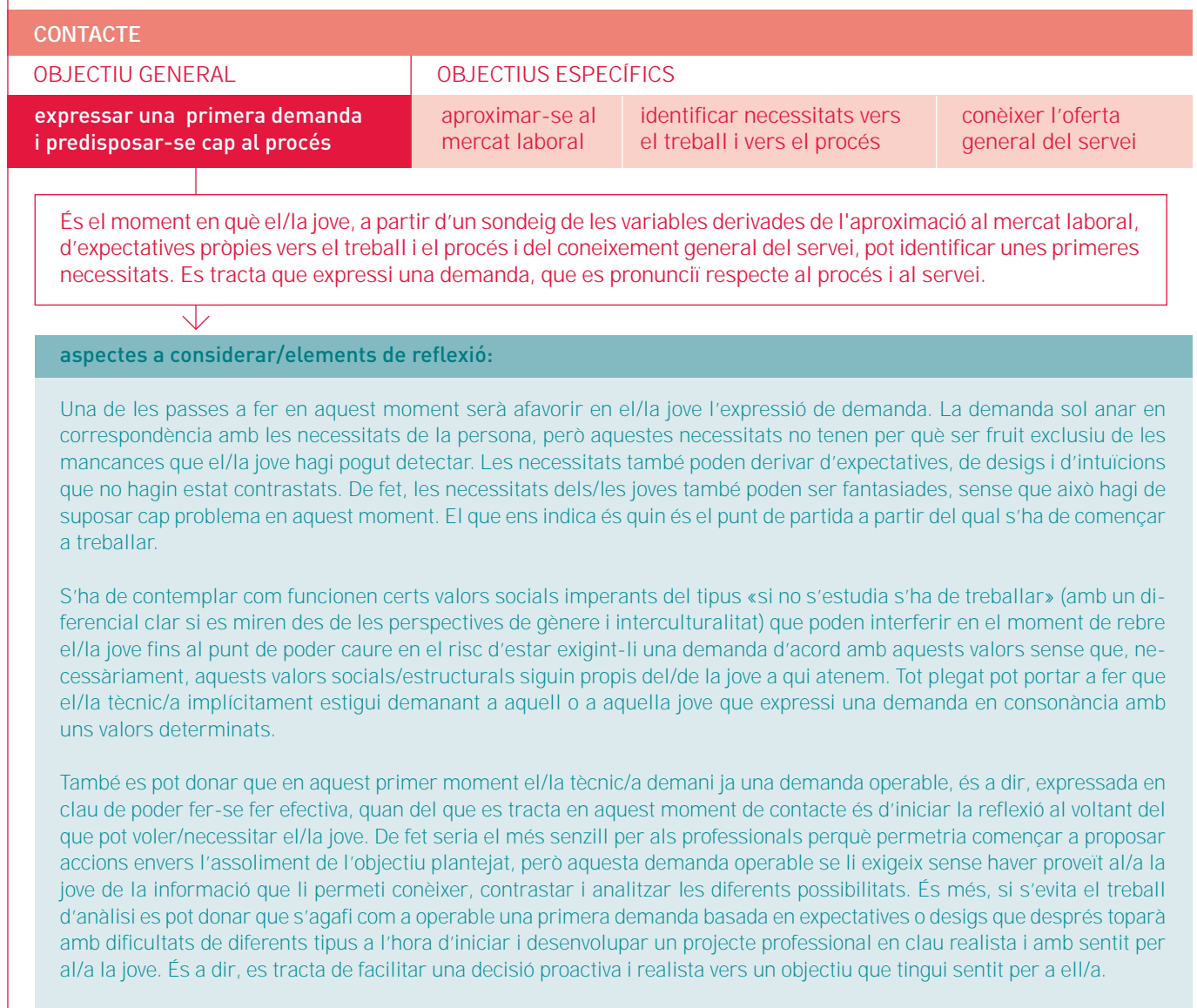
Ja s'ha comentat que el/la jove pot arribar al servei més o menys orientat/da, més o menys informat/da o més o menys predisposat/da. Precisament per la possibilitat que manqui informació i, per tant, que hi hagi desorientació, aquest moment pren especial rellevància i s'ha d'estar atent/a a garantir que es faciliten els elements d'anàlisi necessaris perquè el/la jove pugui situar-se i posicionar-se en relació al que podria necessitar i a la viabilitat que el servei pugui donar-li resposta.

És, per tant, un pas previ a la presa de decisió que confirma que la persona vol iniciar el procés d'orientació al dispositiu. En altres paraules, l'objectiu és facilitar els elements d'anàlisi i reflexió que permetin al/la jove veure quines són les seves necessitats, veure quina pot ser la seva demanda en relació a aquestes necessitats i en conseqüència poder valorar si el servei li podrà donar resposta. És el moment d'assegurar que no es parteix de la idea estereotipada que el jove no sap què vol/pot fer, no sap què necessita, què li fa falta, no sap... i que es posa el comptador a 0, aquí li direm què ha de fer i com.

És per això que cal evitar que el contacte es redueixi a fer selecció per a una acció concreta planificada. És a dir, que es converteixi en un procés selectiu en què l'objectiu real sigui valorar si el/la jove s'adequa al projecte/programa/servei. En aquest cas es tractaria d'una instrumentalització del subjecte (encaixa o no encaixa en el meu projecte/curs/etc.?) i no hi ha res més desmotivador que això. Un procés selectiu només és vàlid quan la persona opta entre diferents opcions. Quan es tracta de joves, les frases «m'han dit que vingui» o «m'han portat aquí» són habituals durant la seva arribada al servei. A més, seleccionar vol dir utilitzar criteris de convenciment. Cal fer servir criteris d'anàlisi i afavorir la reflexió i el contrast vers la presa de consciència i la presa de decisió.

En l'apartat anterior s'ha vist que pot passar que el/la jove arribi al servei amb l'etiqueta de «li convé». És a dir, determinada per un criteri extern a ell/a pel qual s'ha decidit que el que li anirà millor és participar d'un dispositiu d'inserció. També així es condiona el/la jove, dificultant una implicació real en el seu procés, ja que no actua per ell/a mateix/a. La proposta és que la persona no senti que ha arribat i ja és a dins (*perquè m'hi han enviat* o *perquè m'hi han apuntat*), sinó que està entrant i pot valorar si vol quedar-s'hi.

→ RECORDATORI GRÀFIC (esquema procés marc-jove)



→ OBJECTIUS ESPECÍFICS:

recordatori:

ANALITZAR I CONTRASTAR

**aproximar-se al
mercat laboral**

identificar necessitats vers
el treball i vers el procés

conèixer l'oferta
general del servei

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

El coneixement del mercat de treball és una variable clau que s'ha de tenir en compte quan es treballa amb joves, precisament pel poc i/o irregular recorregut laboral que han experimentat, en tenen desconeixement. No aturar-se a explorar-lo implica treballar d'esquena a la realitat amb què volen contactar i dificulta el seu posicionament vers el treball i la definició d'un objectiu laboral.

En aquest treball d'anàlisi necessari cal acompanyar el/la jove a integrar la importància de conèixer el mercat laboral, a facilitar-li l'adquisició de la informació bàsica i que comprovi què en sap. Per defecte, aquesta aproximació al mercat implica la detecció de llacunes de coneixements que poden estar incidint directament en la seva ocupabilitat i que encaminen la gestació de necessitats.

Sense saber-ho el/la jove activa la competència transversal d'identificació, i se situar en el context laboral.

elements de treball:

L'aproximació al mercat de treball es pot treballar tant a partir d'entrevistes individuals com de sessions grupals, així com a partir de la integració que deriva del procés de recerca de feina. Algunes possibilitats són:
Generació d'informació a partir de preguntes clau:

→ Preguntes primer més obertes:

- Què t'imagines del mercat laboral?
- Què creus que és el mercat laboral?
- Què entens per treball?
- Etc.

→ Preguntes després més tancades:

- Saps com s'organitza el mercat laboral?
- Què vol dir ocupació?
- Podries començar ara a fer recerca de feina? Com es fa?
- Creus que podries començar a treballar demà?
- Tens clares algunes condicions que posaries a l'hora de treballar?
- Coneixes alguns termes com: conveni col·lectiu, contracte laboral, nòmina, Seguretat Social, dret laboral, etc.?
- Etc.

→ Informació adaptada (informació transversal del mercat laboral):

- Sobre drets i deures dels treballadors/es.
- Sobre sectors, famílies ocupacionals, etc. (segregant les dades per edat, sexe i ètnia).
- Com es descriuen les ocupacions.
- Què són les competències.
- Sobre l'organització de les empreses, organigrama, etc.

→ Gestió de la informació trobada en el procés de recerca de feina:

Quan una persona fa recerca de feina troba informació que cal integrar en el procés, de manera que se li faciliti poder conèixer, analitzar i contrastar la realitat del mercat laboral.

recordatori:

ANALITZAR I CONTRASTAR

aproximar-se al
mercat laboralidentificar necessitats vers
el treball i vers el procésconèixer l'oferta
general del serveiaspectes a considerar/
elements de reflexió:

Moltes de les demandes que faran els joves sovint seran formulades en clau de desig o d'il·lusió, poc realistes. El treball sobre aquestes expectatives fantasiades passa per considerar-les i que constitueixin l'element de sortida del procés, no han de suposar cap «molèstia», ni presuposar que el/la jove no en sap.

Les expectatives aniran convertint-se en demanda, a partir de contrastar informació que permeti identificar quines són les pròpies necessitats.

elements de treball:

L'exploració de les necessitats es pot treballar tant a partir d'entrevistes individuals com de sessions grupals.

Possibles fórmules que es poden utilitzar són:

→ Generació d'informació a partir de preguntes obertes i acotades:

- Què vol dir per a tu treballar?
- Has pensat què et suposarà?
- Per què t'agradaria treballar?
- La gent treballa per....
- Necessites treballar? Per què creus que ho necessites?
- Creus que estàs preparat/da?
- Consideres que necessites formar-te?
- Què creus que t'aportarà?
- Quin benefici en trauràs?

Apuntar que es tracta de preguntes que van orientades a la reflexió, no a l'operativització del procés. Per exemple: no li demanem si té disponibilitat, perquè fent-ho es corre el perill que es compti amb el factor «disponibilitat» com a element que doni informació sobre la seva motivació i no és així. És la reflexió la que ha de donar lloc a la motivació i, consegüentment, crear disposició / disponibilitat en la persona per avançar.

→ Generació d'informació a través de sessions grupals que facilitin la reflexió sobre un/a mateix/a per a la detecció de les pròpies necessitats.

recordatori:

ANALITZAR I CONTRASTAR

aproximar-se al
mercat laboralidentificar necessitats vers
el treball i vers el procésconèixer l'oferta
general del serveiaspectes a considerar/
elements de reflexió:

Un pas previ que pot ser facilitador per garantir que el/la jove recull la informació general relativa al servei és saber què espera o què s'imagina. Donar-li l'oportunitat d'explicar-ho, donarà pistes i permetrà adaptar millor la informació que després se li aportarà.

És important donar una informació general molt clara més que donar un excés d'informació específica. L'objectiu és garantir que el/la jove es quedi amb una idea panoràmica de què és un dispositiu d'inserció i què se li està oferint. Més endavant, si s'escau, ja s'anirà donant una descripció més acurada.

La informació general sobre el servei pot tocar diferents aspectes com:

- Quina és la missió.
- A qui es dirigeix l'activitat.
- Quin serveis s'ofereixen.
- Com es treballa.
- Com és l'espai.
- Qui són els/les professionals.
- etc.

Sempre s'haurà de deixar un espai per resoldre dubtes i fer aclariments per a que la persona avanci.

elements de treball:

El coneixement del servei es pot treballar tant a partir d'entrevistes individuals com de sessions grupals. Algunes possibilitats són:

→ Generació d'informació a partir de preguntes obertes i concretes sobre expectatives:

- Què t'imagines que és un dispositiu d'inserció?
- Quina idea t'has fet? Quina informació en tens?
- Què creus que et pot oferir?
- Per a què creus que et pot servir? Què et pot aportar?
- Què li demanes al dispositiu?
- Etc.

→ Proveir d'informació que confirmi, modifiqui o ajusti les expectatives:

- Sobre quina és la funció d'un dispositiu d'inserció.
- Sobre quins són els objectius.
- Sobre quins són a grans trets els recursos i serveis que es posen al seu abast.

Exposat en línies generals: aquí podràs realitzar el teu projecte professional, un/a professional t'ajudarà a saber què necessites per trobar i aconseguir la feina que cerques, podràs preparar-te (per exemple formant-te en algun ofici), hi trobaràs tots recursos per poder fer recerca de feina...

- Sobre com es treballa, etc.
- Quin serà el procés i què implica.

Pot ser útil posar exemples de recorreguts realitzats per altres joves. Especificar temps relatius (de mínim a màxim d'inversió) i beneficis/costos.

És adient complementar la informació que es pugui donar oralment amb algun suport en format paper que el/la jove pugui consultar. En aquest full o tríptic és important que hi hagi un telèfon o correu electrònic de contacte per si el/la jove vol consultar algun dubte o reprendre el contacte més endavant.

A tall de conclusió,

del contrast d'aquestes tres variables:

- La informació general del mercat laboral.
- La identificació de les pròpies necessitats.
- El coneixement del servei al que s'adreça.

El/la jove ha de poder començar a veure en quina situació es troba en relació a les seves necessitats i si el servei que se li ofereix podria donar-li resposta. Es tracta que arribi a un posicionament previ (predisposició) que li permeti afirmar un «sembla interessant» respecte al procés.

III L'inici

En aquest moment el/la jove:

- Mostra predisposició.
- Ha expressat alguna demanda favorable a iniciar el procés.

Per tant, ha de valorar l'adequació del procés.

En els processos d'orientació amb joves, la clarificació és un recurs que ha d'estar present de manera constant. Es podria pensar que quan arriba aquest moment el/la jove té perfectament integrada i gestionada la informació que ha rebut/cercat i que la seva demanda expressada és del tot coherent i conseqüent. Pot ser i pot no ser, per tant, s'ha de tenir previst de re-trobar i tornar a posar en circulació certs aspectes tractats en el contacte. Això passarà sempre, per això l'avenç del procés no és lineal, no és seqüencial, senzillament perquè no és natural.

És el moment per fer que confirmi la seva participació en el dispositiu tenint clara quina serà la feina a realitzar i a grans trets què li implicarà. La funció del/la tècnic/a serà acompanyar el/la jove en el contrast dels elements proposats perquè pugui definir una demanda operable i es pugui posicionar des de la disposició al procés.

→ RECORDATORI GRÀFIC DE L'INICI (esquema del/la jove)



→ OBJECTIUS ESPECÍFICS:

recordatori:

ANALITZAR I CONTRASTAR

OBJECTIUS ESPECÍFICS

conèixer les ocupacions que ofereix el mercat

analitzar els propis interessos i motivacions

conèixer l'oferta detallada/ adaptada del servei

identificar possibles alternatives ocupacionals que poden acabar sent objectius laborals que m'interessin

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

Un dels aspectes a treballar serà l'aprofundiment en el coneixement del mercat laboral, de manera més específica a través del coneixement directe de les ocupacions que ofereix el mercat. Es tracta, doncs, d'una recerca d'informació que permeti dotar d'elements d'anàlisi en l'exploració de les possibilitats existents.

Això obliga els/les professionals a tenir clara la situació del mercat laboral i de les diferents ocupacions, ja que és l'única manera de poder facilitar la gestió de la informació. S'hauran de proveir fons i recursos on el/la jove pugui explorar i conèixer quina és la realitat del mercat a nivell d'ocupacions: quines ocupacions s'estan oferint, de quines hi ha més o menys demanda per part de les empreses, quines condicions laborals ofereixen, quines competències demanen, quins requisits d'accés, etc.

De nou es destaca la importància d'assegurar la mirada del gènere i la interculturalitat, perquè és interessant que nois i noies es facin una composició de les desigualtats reals que es troben algunes persones, la diferència d'oportunitats. Per exemple: parlar de la segregació horitzontal, en especial en ocupacions feminitzades (les noies concentren la seva activitat en uns sectors com sanitat, educació o serveis). A més, hi ha joves d'altres procedències que tenen impediments administratius per treballar, l'esforç superior que han de fer per gaudir de les mateixes oportunitats, etc.

elements de treball:

L'exploració de les ocupacions que ofereix el mercat laboral es pot treballar tant a partir d'entrevistes individuals com de sessions grupals. Algunes possibilitats són:

→ Generació d'informació a partir del plantejament de qüestions:

- Saps quins sectors són els que ofereixen més oportunitats?
- En aquest indret, saps de què hi ha més feina?
- Creus que hi ha feines per a nois i feines per a noies?
- A l'hora de triar feina, què prioritizes?
- Etc.

→ Generació d'informació relativa a ocupacions a través de:

- Ofertes laborals
- Entrevistes a professionals
- Tallers de tast
- Pràctiques a empreses
- Certificats de professionalitat
- Xerrades, visites, entrevistes (responsables de recursos humans, col·legis professionals o gremis, alguna empresa, professionals «competents»)
- Elaboració de fitxes de perfils professionals

Respecte als perfils professionals:

→ La descripció dels perfils professionals per criteris posa l'accent en els requisits d'accés al lloc de feina, i indica:

- Requisits personals: què s'ha de tenir (dades personals)?
- Funcions i tasques: què s'ha de fer?
- Condicions laborals: què ofereix l'empresa?

→ La descripció dels perfils feta des del model de competències posa èmfasi precisament en el mapa de competències requerit per a la realització de la feina (adaptació al lloc de treball i manteniment). A través de l'anàlisi de les funcions a realitzar, s'extrau el mapa de competències convenients/requerides. Els requisits personals, per tant, deixen de tenir un pes fonamental, ja que no són determinants per al desenvolupament de la feina. A l'hora d'emetre les ofertes laborals, les empreses encara els demanen i es converteixen en necessaris per al moment d'accés al lloc de treball.

Així, la descripció del perfil competencial des del model de competències inclourà:

- Per a la realització de la feina: objectius i resultats esperats; funcions i tasques; competència general i competències requerides
- Per a l'accés: requisits personals i ocupacionals (formació i experiència)

Cal tenir en compte que els perfils que es defineixen a través de requisits poden incórrer en discriminació (per requerir persones d'un sexe i no d'un altre o d'una edat o una procedència determinada, per exemple)

És pràctic fer servir eines de registre que facilitin el recull d'informació:

- Protocol de recerca
- Fitxa de mapa d'ocupació (vegeu model a Part 4: annexos)

recordatori:

ANALITZAR I CONTRASTAR

OBJECTIUS ESPECÍFICS

conèixer les ocupacions que ofereix el mercat

analitzar els propis interessos i motivacions

conèixer l'oferta detallada / adaptada del servei

identificar possibles alternatives ocupacionals que poden acabar sent objectius laborals que m'interessin

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

Un altre element que facilita l'anàlisi i el contrast vers el posicionament del/de la jove és l'exploració dels seus interessos i motivacions. No tenir experiència laboral, tenir-ne poca i amb un caràcter instrumental o no disposar d'estudis professionalitzadors, no significa que els/les joves no tinguin interessos o motivacions transferibles a l'àmbit professional o que no es puguin potenciar. Aquests interessos poden ser el punt de partida per anar perfilant i definint alternatives ocupacionals.

L'orientació vocacional és la disciplina que reuneix un major nombre d'inventaris, tests, proves, etc. en relació als interessos per àrees de saber, per activitats relacionades, per preferències i gustos, per criteris de selecció.

En el moment d'explorar possibles interessos i motivacions dels/de les joves caldrà tenir present que existeix una important pressió social que determina quins poden ser els interessos d'ells i d'elles. Hi ha interessos que són socialment més valorats en el cas de les dones i interessos que són socialment més valorats en el cas dels homes. Per exemple, encara ara es veu estrany si una noia troba interès en la mecànica o a fer activitats que comporten força física. De la mateixa manera, els nois que poden tenir interès en activitats d'atenció a les persones o en tasques de costura, encara reben molt poc reconeixement social, i fins i tot poden ser criticats en el seu entorn. Des del dispositiu s'haurà de vetllar perquè cada jove pugui expressar lliurement els seus interessos i motivacions reals, alhora que hi haurà d'haver una tasca activa de deconstrucció de prejudicis en aquest sentit.

elements de treball:

L'exploració dels interessos i motivacions es pot treballar tant a partir d'entrevistes individuals com de sessions grupals. Algunes estratègies poden ser:

- Generació d'informació a través de preguntes obertes:
 - Què t'agradaria fer?
 - De què t'agradaria treballar?
 - Quines activitats t'agrada fer en el teu temps lliure?
 - A què t'agrada destinar el teu temps?
 - Imagina la teva feina ideal. Quines condicions hauria de tenir (amb/sense gent, treball en solitari/equip, aire lliure/no, etc.?)
 - Etc.
- Generació d'informació a través d'altres activitats com:
 - Ofertes laborals
 - Dinàmiques grupals
 - Realització de qüestionaris o eines multimèdia específics (se'n poden trobar a través d'una àmplia bibliografia o simplement posant a Google *orientació vocacional*).
 - Anàlisi d'activitats quotidianes:
 - Vinculades al context
 - Vinculades a les condicions
 - Vinculades a les preferències, gustos

recordatori:

ANALITZAR I CONTRASTAR

OBJECTIUS ESPECÍFICS

conèixer les ocupacions que ofereix el mercat

analitzar els propis interessos i motivacions

conèixer l'oferta detallada / adaptada del servei

identificar possibles alternatives ocupacionals que poden acabar sent objectius laborals que m'interessin

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

El/la jove ja coneix els trets generals del servei i sap en què consisteix l'oferta bàsica del dispositiu. En aquest moment l'objectiu serà fer un pas més i aprofundir en el coneixement del servei, de manera que ell/a pugui analitzar amb major deteniment la viabilitat de poder donar resposta a la seva demanda des del dispositiu i, en tot cas, valorar quines possibilitats li ofereix i si li pot ser útil per desenvolupar el seu projecte professional.

Per part del/de la tècnic/a s'ha d'aportar informació més adaptada i al detall del servei al/a la jove, perquè pugui contrastar amb més informació si es podria donar resposta a una demanda que va delimitant-se cada vegada més. L'objectiu és que el/la jove es pugui fer una idea clara si des del dispositiu es poden donar resposta a les seves necessitats i interessos. I que vegi si aquesta possibilitat es pot anar materialitzant en una proposta de treball.

elements de treball:

L'aprofundiment en el coneixement dels serveis que ofereix el dispositiu d'inserció es pot treballar tant a partir d'entrevistes individuals com de sessions grupals.

→ Generació d'informació vers l'adaptació de la informació que es proveirà al/a la jove:

- Què necessaries del dispositiu?
- Quin tipus de recurs creus que et podria anar bé?
- Com esperes que et podria donar resposta el servei?

→ Aportació d'informació concreta i adaptada:

- Dels objectius dels diferents recursos i serveis
- De les diferents possibilitats i alternatives
- De la metodologia de treball (idea de projecte professional)
- Del temps de dedicació que li pot implicar

També en aquest cas és adient complementar la informació inicial que ja va rebre i la que es dona en aquest moment de manera oral amb algun suport en format paper que el/la jove pugui consultar.

recordatori:

ANALITZAR I CONTRASTAR

OBJECTIUS ESPECÍFICS

conèixer les ocupacions que ofereix el mercat

analitzar els propis interessos i motivacions

conèixer l'oferta detallada / adaptada del servei

identificar possibles alternatives ocupacionals que poden acabar sent objectius laborals que m'interessin

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

Des del moment que el/la jove ha pogut contrastar quina és la realitat del mercat laboral i quines són les ocupacions que s'ofereixen, té identificats quins són els seus interessos i motivacions i coneix com el pot acompanyar el dispositiu d'inserció. Ara ja té criteris de realitat que facin viable el seu posicionament respecte a possibles alternatives ocupacionals i aquestes alternatives poden esdevenir objectius laborals més endavant.

És interessant que no només es defineixi una sola opció, sinó que com a mínim dues (pla B), ja que d'aquesta manera es pot preveure un canvi si més endavant detecta dificultats per assolir una de les opcions.

En aquest cas el/la tècnic/a haurà d'acompanyar en aquest moment la tria d'opcions, facilitant el recull d'elements per a l'anàlisi que el/la jove haurà fet fins el moment. Per a això ha de tenir molt clar tot el procés que s'ha desenvolupat fins en aquest moment.

elements de treball:

La identificació d'alternatives ocupacionals es pot fer a través d'entrevistes individuals, però també de sessions grupals.

El/la jove ja té les estratègies i eines per cercar la informació (vegeu: conèixer les ocupacions que ofereix el mercat). Algunes de les citades:

→ Generació d'informació i anàlisi a través de:

- Entrevistes a professionals de les ocupacions que poden ser de major interès per al/a la jove (a l'empresa o al centre)
- Xerrades sobre ocupacions
- Visites a empreses vinculades a les possibles alternatives ocupacionals
- Participació en tallers de tast de les ocupacions que poden ser de major interès per al/a la jove
- Anàlisi dels índexs d'atur per ocupacions, en el territori on es vol treballar (es poden tenir en compte les variables sexe i edat)
- Visitar l'Oficina de Treball per demanar quines són les ocupacions amb més demanda per part de les empreses i quines són les ofertes que estan més sol·licitades
- Demanar informació sobre els nous filons d'ocupació

En aquest cas, estratègies com fer servir diagrames en arbre o balanços decisionals, per exemple, poden facilitar l'organització de la informació i l'anàlisi de les diferents alternatives.

A tall de conclusió,

del contrast d'aquestes tres variables:

- La concreció d'algunes ocupacions
- La identificació dels interessos i motivacions
- El coneixement de la proposta del servei adaptada a les seves necessitats concretes

El/la jove ha de poder prendre una decisió ferma respecte a la viabilitat del seu projecte professional en el servei. Passar del «sembla interessant» al «m'interessa». Mostrar una disposició.

→ 1.2. PROJECTE PROFESSIONAL. La via de millora de l'ocupabilitat a través del desenvolupament competencial

PROJECTE PROFESSIONAL

Moment en què es dona el gruix del procés d'inserció i on es desenvolupa el projecte professional que permetrà el desenvolupament competencial

III Introducció i elements previs a tenir en compte

Les aportacions que es troben en aquesta guia giren entorn de la convicció que la construcció de competència és l'element de força per a la millora de l'ocupabilitat i per l'assoliment i consolidació de l'objectiu d'inserció. Les competències estan presents al llarg de tot el projecte professional. De fet, desenvolupar el projecte professional implica desenvolupar competència.

Ja s'ha vist que analitzant el mercat de treball i els interessos i motivacions, es podrà donar forma als interessos ocupacionals en forma de possibles objectius laborals. Explorar aquestes ocupacions, conèixer els perfils professionals, les funcions i competències requerides pels llocs de treball ajudarà el/la jove a confirmar el seu objectiu(s) d'inserció i/o laborals.

També és important promoure l'anàlisi des del mateix jove per contrastar el perfil competencial, les funcions i tasques i les condicions laborals de l'ocupació/ns a què es vol dirigir amb el seu capital competencial. Tenint en compte que el/la jove normalment comptarà amb una trajectòria formativa poc consistent i amb una experiència laboral que, en molts casos, serà nul·la, breu o intermitent, recuperar les competències que ha adquirit des del conjunt de la seva experiència vital serà enriquidor i l'apoderarà en l'afrontament del procés d'inserció. Una bona tècnica per fer-ho és la història de vida dibuixada des del mapa competencial. Incorporant també els factors personals i estructurals que condicionen la seva ocupabilitat, el/la jove obtindrà el conjunt de factors d'incidència, és a dir, aquells aspectes que influeixen de manera positiva o negativa en la seva ocupabilitat.

Aquest procés és el que permetrà transformar un seguit d'interessos en un objectiu(s) laboral confirmat; i obtenir una imatge clara i realista de quina és la situació d'ocupabilitat en relació a l'objectiu(s). Una imatge que es concretarà amb la identificació de les competències desenvolupades i de les que ha de desenvolupar per poder assolir aquest objectiu(s). Quan s'identifiquin les competències que cal potenciar i/o desenvolupar, serà el moment de definir els objectius concrets de millora.

Recordar que es tracta d'elements de treball a alternar i no seqüenciar; es poden donar mil possibilitats: joves amb què es comença analitzant els factors personals, joves amb els quals s'opta per entomar el mapa de competències, altres que tenen un objectiu laboral clar i es passa al pla perquè es detecta la necessitat d'un desenvolupament global a través d'una acció formativa i també que encara no tinguin clar què fan al dispositiu.

→ RECORDATORI GRÀFIC (esquema procés marc -jove-)

PROJECTE PROFESSIONAL - ANÀLISI DE L'OCUPABILITAT					
OBJECTIU GENERAL	OBJECTIUS ESPECÍFICS				
identificar els factors que incideixen en la pròpia ocupabilitat i confirmar objectiu laboral	<i>factores estructurals</i>		<i>factores vinculats a la persona</i>		identificar els factors d'incidència. definir objectiu(s) laboral(s). Extreure les competències a desenvolupar
	tenir presents altres factors estructurals	analitzar perfil(s) ocupacional(s) vinculat(s) a alternatives ocupacionals	analitzar el propi mapa competencial	tenir presents altres factors personals	

A través de l'anàlisi de l'ocupabilitat, el/la jove identificarà els factors d'incidència personals i estructurals que afecten la seva ocupabilitat, especialment a través de contrastar el seu capital competencial amb els perfils de les ocupacions que li interessen. A més, l'anàlisi permetrà confirmar els objectius laborals que donaran forma al projecte professional.



aspectes a considerar/elements de reflexió:

El/la tècnic/a haurà de tenir domini en l'acompanyament de l'anàlisi dels factors que incideixen en l'ocupabilitat d'una persona: els factors estructurals i els factors vinculats a la persona, tant personals com competencials. Pel que fa als factors competencials, el/la tècnic/a també haurà de poder acompanyar en la definició de competències a partir de l'anàlisi funcional de les ocupacions i dels llocs de treball i, a més, haurà de facilitar la identificació de les competències del/de la jove. És a dir, s'ha de conèixer el model de competències i s'ha de saber de cada competència.

→ OBJECTIUS ESPECÍFICS:

recordatori:

factors estructurals		factors vinculats a la persona		identificar els factors d'incidència. definir objetiu(s) laboral(s). Extreure les competències a desenvolupar
tenir presents altres factors estructurals	analitzar perfil(s) ocupacional(s) vinculat(s) a alternatives ocupacionals	analitzar el propi mapa competencial	tenir presents altres factors personals	



aspectes a considerar/ elements de reflexió:

El mapa competencial del/de la jove és un dels elements clau en el treball d'orientació. El/la jove normalment comptarà amb una experiència formativa relativament breu i amb una experiència laboral que, en molts casos, serà nul·la o també breu o intermitent. Si la seva carta de presentació fos el currículum formatiu i laboral es partiria d'una base caracteritzada per la mancança.

Però, com s'ha comentat anteriorment, les competències i moltes d'elles precisament exigides des de l'ocupació, s'adquireixen en qualsevol àmbit i no només en el formatiu o en el laboral. Els joves tenen una rica experiència vital tot i la seva joventut. Per exemple, en els seus entorns familiars, escolars, de lleure han tingut vivències que els han permès experimentar competències molt diverses per fer front a les diferents situacions en què s'han anat trobant.

La proposta és recuperar precisament les competències pròpies del que s'anomena currículum ocult. Recuperar les competències que ha adquirit des del conjunt de l'experiència vital del/de la jove serà, a més, enriquidor i l'apoderarà en l'afrontament del procés d'inserció. Els factors de les competències transversals són clau per a la millora de l'ocupabilitat i s'hauran de contrastar amb una o més ocupacions (vegeu la definició grup d'incidència a la Part 1: Elements de partida).

A més, hi ha competències que s'han de recuperar de la seva invisibilitat. Una invisibilitat originada per la menor valoració que se'ls dóna a causa d'estar vinculades a tasques associades tradicionalment a les dones. Seria el cas de les tasques de cura de la família i de la casa, que encara ara recauen majoritàriament en elles. Malgrat que hi ha hagut canvis importants en les darreres dècades, les dones joves d'avui no escapen del tot de la relació desigual en el repartiment d'aquestes tasques que, no obstant, resten en gran mesura poc valorades i reconegudes en molts entorns.

elements de treball:

La definició del mapa competencial es pot treballar tant a partir d'entrevistes individuals com de sessions grupals. En aquest segon cas caldrà que hi hagi un tancament a nivell individual. Una manera de procedir:

(1) Història de vida: es reproduïx la trajectòria formativa, laboral i d'activitats significatives en altres àmbits. La informació recull:

- Moment (quan va ser, quin període, any).
- Activitat (què vaig fer): cal relatar el tipus d'activitat (curs, feina, viatge, agrupament, etc.) i extraure les «funcions» que implica.
- Què en vaig treure (què hi vaig aprendre): és important que el/la jove obtingui una imatge del patrimoni de coneixements adquirits de manera informal i formal i quin servei li han fet en altres contextos
- Competències vinculades (quines habilitats, capacitats, coneixements, actituds...vaig posar en joc): utilitzant la mateixa lògica per associar competències que s'utilitza en relació a una ocupació, mitjançant l'anàlisi funcional s'extreuen les competències que s'han posat en joc en la realització de les funcions de les activitats recollides.

(2) Mapa de competències: el recull de la informació ha de produir una fotografia que reflecteixi el capital de competències de què es disposa. Per defecte, també s'evidencien aquelles competències que hauria estat útil posar en joc de manera eficaç per a la realització de la tasca i que el/la jove o bé no identifica com un recurs propi, o bé pren consciència que no l'explota de manera adequada. Les competències, ara visibles, passen a ser recursos tangibles, valors actius per a l'ocupació. El següent pas és fer recerca i trobar aquelles ocupacions (que a priori li interessin i també les que no) on aquests valors cotitzin a l'alça, allò que podríem dir el pas d'inscriure les competències en el món laboral.

Per realitzar aquest treball és important que el/la jove s'hagi familiaritzat amb les competències. En sessions grupals es poden presentar les competències clau per a la seva ocupabilitat, és a dir, aquelles bàsiques i transversals que es posen en joc en força ocupacions:

- Classificació, aporta el grup en què s'inscriu cada competència (tècnica, de base, transversal)
- Etiqueta, proporciona el nom amb què es coneix
- Definició, ofereix la idea del conjunt de propietats de la competència
- Elements de competència, ensenyen amb major detall els components integrats en la competència
- Evidències, posen de manifest les certeses que permeten identificar els recursos i mecanismes que es posen en joc en l'execució de l'acció competent. Actuen com indicadors per a l'avaluació de l'esmentada acció
- Nivell d'execució, indica el grau de domini de la competència per a la realització de l'activitat professional d'una ocupació concreta, no de la persona

Ampliació en el següent capítol i aplicació en la Part 3: l'expedient d'un procés. En la Part 4: annexos s'inclou un diccionari de competències.

recordatori:

<i>factores estructurals</i>		<i>factores vinculats a la persona</i>		identificar els factors d'incidència. definir objectiu(s) laboral(s). Extreure les competències a desenvolupar
tenir presents altres factors estructurals	analitzar perfil(s) ocupacional(s) vinculat(s) a alternatives ocupacionals	analitzar el propi mapa competencial	tenir presents altres factors personals	

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

Recuperant la idea que les competències visibles passen a ser recursos tangibles, valors actius per a l'ocupació, i que cal fer recerca i trobar aquelles ocupacions (que a priori li interessin i també les que no) on aquests valors cotitzin a l'alça. Allò que podríem dir el pas d'inscriure les competències en el món laboral.

En aquest moment el/la jove pot revisar i aprofundir encara més en el coneixement del mercat laboral a partir d'entrar ja en detall en les possibles alternatives ocupacionals que més li interessin i que poden derivar a ser possibles objectiu(s) laboral(s).

A part de l'estratègia de definir perfils ocupacionals que ja coneix, podrà dibuixar el perfil d'aquestes ocupacions i saber què demanen i ofereixen les empreses respecte a elles. La informació obtinguda la podrà contrastar després amb el seu propi mapa competencial. Sovint, la informació que s'obté procedeix de la foto més detallada d'un o més llocs de treball (que és el producte de contextualitzar una ocupació en una empresa concreta).

elements de treball:

Seràn els mateixos que els proposats anteriorment (conèixer les ocupacions que ofereix el mercat).

recordatori:

<i>factores estructurals</i>		<i>factores vinculats a la persona</i>		identificar els factors d'incidència. definir objectiu(s) laboral(s). Extreure les competències a desenvolupar
tenir presents altres factors estructurals	analitzar perfil(s) ocupacional(s) vinculat(s) a alternatives ocupacionals	analitzar el propi mapa competencial	tenir presents altres factors personals	

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

Tal com s'ha comentat al llarg de la guia, des de l'entitat s'ha de tenir coneixement dels factors estructurals i de quin pot ser l'impacte sobre cada un/a dels/les joves i, a la vegada, com a professionals, cal preveure al màxim quines respostes estructurals es podran donar a aquests factors (agents socials, polítiques públiques, etc.).

En el procés d'anàlisi de l'ocupabilitat el/la professional haurà de fer evidents al/a la jove aquells altres factors estructurals que poden estar incidint en la seva ocupabilitat.

Per aprofundir en el coneixement de factors estructurals que afecten els/les joves que s'atenen des de les entitats (vegeu la definició del grup d'incidència inclosa en la Part 1: Elements de partida).

elements de treball:

L'aprofundiment en el coneixement dels factors estructurals es pot treballar tant a partir d'entrevistes individuals com de sessions grupals. En aquest segon cas serà necessari fer un tancament o recull a nivell individual.

Les sessions poden fer-se adaptades, de manera que es pugui aprofundir en factors estructurals específics del grup d'incidència. Tenint en compte diferències que poden ser rellevants en base al gènere, l'edat, la procedència, etc.

En aquest cas, bàsicament es tracta de fer evidents els factors estructurals incidents en l'ocupabilitat del/de la jove per facilitar l'anàlisi contrastada entre oportunitats i possibilitats. També per proporcionar recursos on cercar informació, on gestionar tràmits i on realitzar accions amb relació al seu pla, etc.

recordatori:

<i>factores estructurals</i>		<i>factores vinculats a la persona</i>		identificar els factors d'incidència. definir objectiu(s) laboral(s). Extreure les competències a desenvolupar
tenir presents altres factors estructurals	analitzar perfil(s) ocupacional(s) vinculat(s) a alternatives ocupacionals	analitzar el propi mapa competencial	tenir presents altres factors personals	

**aspectes a considerar/ elements de reflexió:**

Si es recuperen els factors personals d'ocupabilitat que s'han utilitzat per definir el grup d'incidència (trajectòria laboral, trajectòria formativa, situació i vincles familiars i amb el grup d'iguals, activitat cultural, de lleure i de participació comunitària, disposició vers el procés i el treball), es pot deduir que la majoria dels aspectes inclosos s'analitzen a través de la confecció del mapa competencial. És per aquest motiu que l'objectiu és integrar en l'anàlisi de l'ocupabilitat aquells «altres» factors personals i obtenir-ne la incidència en relació a l'ocupació estudiada. S'haurà de veure quins són els factors per analitzar i tenir-los presents (per exemple: si no ha sortit res en relació a la situació familiar i pot influir en l'ocupabilitat, s'haurà d'incorporar).

Cal tenir en compte que aquests no es podran «treballar» directament perquè no són modificables (la trajectòria formativa passada és la que és, per exemple). Ara bé, els efectes d'aquests factors es poden gestionar i millorar a través del desenvolupament competencial (si reconeix les necessitats formatives i té bona disposició a l'aprenentatge, cerca recursos, pot ampliar el seu currículum formatiu present i futur).

Pel que fa a la disposició davant el treball, s'haurà de tenir en compte la dimensió intercultural. El treball no significa el mateix en les diferents cultures i serà un element a tenir en compte en el procés d'anàlisi que es realitzi, contrastant (que no confrontant) les perspectives que poden trobar els/les joves i que poden diferir de la seva. Acompanyar en la gestió de la diferència reforçarà les competències transversals necessàries per a l'accés i el manteniment en el lloc de treball.

elements de treball:

L'anàlisi dels factors personals i de la resta de factors de l'ocupabilitat és particular, es contrasten les seves possibilitats respecte a l'ocupació o ocupacions que ell/a ha escollit, per aquest motiu es suggereix fer-la individualment. En la mesura del possible es facilitarà que el/la jove treballi pel seu compte.

Algunes eines per donar suport a l'anàlisi de l'ocupabilitat:

<http://www.surt.org/astrolabius/>

Qüestionaris de factors psicosocials d'ocupabilitat:

<http://www.ich.es/Empleabilidad/FactPsicoOcupa/FactPsicoOcupa.php>
<http://www.empleoandaluz.com/FactPsicoOcupa.php>
http://portal.set.gov.do/bolsa_electronica/sie-web/docs/psicosociales_ocupabilidad.pdf
http://www.educastur.es/index.php?option=com_content&task=view&id=1276&Itemid=94

La Paperera - Centre de Formació Ocupacional. ARPÓ – Autoavaluació de Recursos per a l'Autoavaluació (eina digital). Servei d'Ocupació de Catalunya.

recordatori:

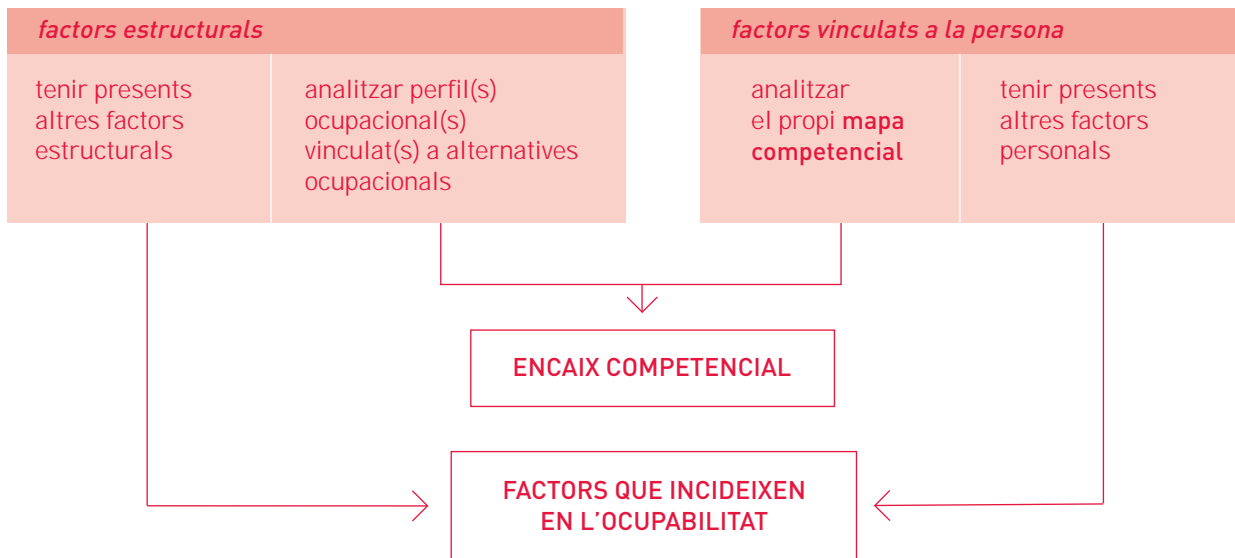
<i>factores estructurals</i>		<i>factores vinculats a la persona</i>		identificar els factors d'incidència. definir objectiu(s) laboral(s). Extreure les competències a desenvolupar
tenir presents altres factors estructurals	analitzar perfil(s) ocupacional(s) vinculat(s) a alternatives ocupacionals	analitzar el propi mapa competencial	tenir presents altres factors personals	

**aspectes a considerar/ elements de reflexió:**

L'anàlisi, doncs, és el contrast entre ambdues imatges (factors personals i competencials –mapa competencial propi– i factors estructurals, en especial l'ocupació o ocupacions d'interès –fitxa de l'ocupació) per analitzar-ne la correspondència. En altres paraules, es tracta d'un convidat al/la jove perquè vegi la distància entre ell/a i el lloc de treball a què es vol dirigir. Com el contrast de dues fotografies en què trobar semblances i diferències i poder començar a valorar si la fita a assolir és propera o llunyana i si caldrà mobilitzar molts recursos i quins.

El contrast donarà lloc al que es coneix com a factors d'incidència que afavoreixen o dificulten l'accés d'aquell/a jove a aquelles ocupacions. El fet de realitzar aquest contrast del propi mapa competencial amb el perfil ocupacional vinculat a les possibles alternatives ocupacionals que havia triat facilitarà la definició de l'objectiu(s) laboral(s).

Explicat d'una manera més gràfica:



FACTORS D'INCIDÈNCIA

Els factors d'incidència constitueixen una fita que implica canvis significatius per a l'ocupabilitat de la persona. No es defineixen per si mateixos, sinó que es posen en relació a la persona respecte a l'ocupació i els seus requisits. El seu assoliment ha d'estar a l'abast de la persona i li ha de facilitar l'assoliment del seu objectiu.

Es defineix com a factor d'incidència aquell que:

- és un determinant clau per a l'ocupació
- és modificable i accessible a la persona
- és entès com a significatiu per a la persona



COMPETÈNCIES A DESENVOLUPAR

Els factors d'incidència que dificulten l'assoliment de l'objectiu laboral s'hauran de convertir en competències a desenvolupar. En ocasions, hi haurà competències facilitadores que permetran compensar alguns dels factors d'incidència dificultadors. Fins i tot, es pot valorar la no-necessitat de desenvolupar competències ja que amb el capital competencial de què disposa ja podria realitzar sense problemes les funcions requerides a l'ocupació.



OBJECTIU(S) LABORAL(S)

L'objectiu laboral no té perquè estar vinculat a la inserció laboral directa. També pot haver-hi objectius laborals de caire formatiu. En cas de joves que ja estiguin treballant o hagin treballat (encara que no serà el més probable) també es pot tractar d'objectius de manteniment del lloc de treball, de promoció laboral, de canvi d'empresa o de canvi d'ocupació.

elements de treball:

→ Identificar els factors d'incidència:

Acompanyar el/la jove en l'anàlisi dels factors de la seva ocupabilitat en relació al seu(s) objectiu (s) laboral(s).

Contrastar el seu mapa competencial amb cada fitxa ocupacional vinculada a cada un dels objectius laborals.

A partir del contrast, analitzar quins aspectes o factors facilitarien o dificultarien l'accés a dita ocupació. Els resultat de l'anàlisi de l'ocupabilitat realitzat pot donar una llista de variables molt extensa. Una anàlisi exhaustiva pot ser interessant, però és una eina de treball amb molt poca potència de canvi. Si bé l'ocupabilitat es conforma amb el global d'aquestes variables, s'han d'identificar les que poden ser més significatives (anomenades *factors d'incidència*).

→ Definir l'objectiu o objectius laboral(s):

Havent fet l'anàlisi de l'ocupabilitat amb cada un dels perfils ocupacionals corresponents a les possibles alternatives ocupacionals es podrà prioritzar quines ocupacions poden ser més viables d'assolir. Caldrà posar sobre la taula què necessita per assolir cada un dels possibles objectius, veure què implica dirigir-se cap a ells i valorar a què està disposat o disposada. A través del contrast d'aquests elements el/la jove podrà definir quin és el seu objectiu laboral.

→ Extreure les competències a desenvolupar:

Els factors d'incidència identificats no es poden treballar si no es tradueixen en competències. L'exercici de conversió requereix un alt domini de les de model competencial per part del/de la tècnica que acompanya el/la jove en el procés. Les competències, per altra banda, cal que siguin enteses de la mateixa manera per les persones que hi estan treballant, en aquest cas jove i tècnic/a. Per aquesta raó és necessari que hi hagi un consens i que darrere cada etiqueta adjudicada a una competència s'entengui el mateix significat.

Recordar que per a la definició completa de competència és necessari saber:

- Quines són les etiquetes que fem servir per anomenar les competències
- Quines són les definicions de cada competència
- Quins són els elements de competència de cada competència
- Quines són les evidències que permeten al/a la jove comprovar que efectivament compta amb aquella competència i la posa en joc de manera adequada, eficaç

Un cop identificades les competències que cal potenciar i/o desenvolupar, serà el moment de definir i executar el pla de desenvolupament competencial.



RECORDATORI GRÀFIC (esquema procés marc -jove)

PROJECTE PROFESSIONAL - PLA DE DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

OBJECTIU GENERAL

desenvolupar competència professional en relació a l'objectiu laboral

OBJECTIUS ESPECÍFICS

definir fites en base als factors d'incidència i les competències a desenvolupar

planificar i executar

Les competències a desenvolupar s'han de convertir en els objectius que fonamentaran la planificació del projecte professional. És una planificació per objectius i resultats, de manera que les accions es proposaran en funció d'aquests i per al seu assoliment. A través del projecte professional s'ha de garantir poder desenvolupar el capital competencial necessari per millorar l'ocupabilitat en relació a l'objectiu laboral a què s'adreça el/la jove.



aspectes a considerar/elements de reflexió:

En aquest punt és quan la construcció de competència experimenta un creixement major; el procés requereix el compromís i l'energia del/de la jove per tal de sostenir els canvis que aquest afronta. Per això, és tan important que els objectius que hagi definit en el pla siguin realment significatius per a ell/a, ja que és l'única manera que les accions que realitzi tinguin sentit i mantingui el procés.

El/la tècnic/a haurà d'acompanyar el/la jove en la definició i en el reajustament del pla a mesura que aquest vagi avançant, en cas que es requereixi. El desenvolupament del pla permet un apropament molt més detallat al mercat laboral i a l'ocupació concreta a què s'adreça el/la jove, per la qual cosa apareixen nous elements d'anàlisi que poden suposar canvis en el procés. Cal que el/la tècnic/a mobilitzi estratègies de presa de decisió i conegui recursos tant interns com externs (xarxa) que nodreixin el pla, de manera que el/la jove pugui tenir el màxim d'informació per dissenyar la seva planificació.

El/la tècnic/a haurà d'acompanyar el procés, facilitant la informació, les estratègies i els recursos que afavoreixin la resolució d'incidències, dubtes, cansaments, etc. que puguin aparèixer durant el camí.

→ OBJECTIUS ESPECÍFICS:

recordatori:

definir fites en base als factors d'incidència i les competències a desenvolupar

planificar i executar

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

El pla és el producte d'haver realitzat un procés de contrast en què s'ha analitzat la situació d'ocupabilitat inicial del/a jove, s'han detectat els factors d'incidència i aquests s'han convertit en competències a desenvolupar. Tot en relació a un/s objectiu/s laborals o d'inserció, i havent realitzat un treball previ d'exploració del mercat de treball i dels interessos i motivacions del/a jove.

Un producte en el qual han de fixar-se uns objectius i resultats. Objectius que realment reflecteixin les necessitats de millora i que siguin fruit de la decisió presa pel/la jove, i resultats permetin l'avaluació de l'assoliment dels objectius. Només així manaran els objectius per sobre de les accions a desenvolupar, ja que sovint el pla de treball es converteix en un document-guia on es registren un seguit d'accions que el/la jove haurà de realitzar sense que siguin conseqüència d'una necessitat de millora de l'ocupabilitat i sobre les quals recau una avaluació que es redueix a la verificació de la seva execució.

Partint de les fites i els objectius concrets, el pla de millora recollirà: els objectius concrets, les estratègies i accions, el temps i calendari, les persones responsables i implicades i els resultats –evidències.

elements de treball:

Una part del procés de planificació es pot treballar a nivell de sessió grupal, encara que sempre exigirà sessions individuals.

La part que es pot treballar a nivell grupal seria aquella en què es proveeix informació als/a les joves en relació als elements necessaris per a l'elaboració del pla: la definició d'objectius, la correspondència dels objectius amb les accions i estratègies, com avaluar el pla, etc.

Per a la definició del pla és pràctic comptar amb alguna graella tipus que permeti sistematitzar la informació. Una graella en format digital, per exemple, permet major flexibilitat a l'hora d'introduir els canvis.

Pot resultar útil ampliar les aportacions metodològiques en relació a cada un dels punts del pla:

pla de millora de l'ocupabilitat	Objectius concrets	Estratègies i accions	Temps i calendari	Responsables i persones implicades	Resultats -evidències
----------------------------------	--------------------	-----------------------	-------------------	------------------------------------	-----------------------

Objectius concrets

→ Fixar objectius és una manera d'indicar la distància entre la situació actual i la situació a què es vol arribar. Han de ser operables i viables.

Les persones també aprenen a fixar objectius realistes i a planificar-ne l'assoliment al llarg del procés d'inserció. En alguns casos el/la professional es troba que els objectius inicials de la persona són excessius, amb una expectativa d'immediatesa molt gran o no coincidents amb aquells que el/la tècnic/a d'inserció considera més eficaços per aconseguir l'objectiu laboral. També es pot trobar que els objectius excessivament llunyans poden desanimar a persones que s'han enfrontat a experiències de fracàs en situacions similars. Una estratègia habitual consisteix en fragmentar la tasca acomplint objectius intermedis. L'experiència mostra que a mesura que la persona supera progressivament aquests objectius intermedis incrementa la capacitat d'afrontar objectius més amplis que hi estan relacionats.

En tot cas, és important dedicar temps a entendre la discrepància, que possiblement indicarà algun factor que no s'ha contemplat (una visió més global de les seves necessitats, algun aspecte extern que el preocupa i que s'ha subestimat, etc.).

És important recordar que la definició d'objectius és una de les tasques de l'orientació més importants i complexes. Hi ha persones que els costa especialment projectar objectius a mitjà i a llarg termini, però s'ha de tenir molta cura de preservar el seu protagonisme (els objectius no han de recollir la llista d'aspectes a treballar que decideix el/la professional en funció del que creu que li convé la persona).

Per comprovar que un objectiu està ben fixat pot resultar útil emprar algunes variables habituals:

- Què és el que et proposes millorar?
- Com ho aconseguiràs?
- Qui et pot ajudar a aconseguir-ho?
- En quant temps creus que ho pots assolir?
- On pots portar a terme això que et proposes?

I altres que permetin una confirmació definitiva:

- Per què et proposes aquest objectiu?
- Per a què t'ha de servir haver-lo aconseguit?
- Quin valor tindrà haver-lo aconseguit en un futur a mitjà/llarg termini?

Estratègies i accions

En aquest apartat s'ha de reprendre el banc de recursos i la xarxa de contactes dels quals disposa la persona, però, sobretot, el/la professional informa d'un ventall d'alternatives tan ampli com sigui possible: accions, programes i recursos que es desenvolupen en el mateix dispositiu o en un dispositiu extern, previstos perquè es realitzin en el centre o a l'empresa. Poden pertànyer a diferents àmbits de treball (d'orientació, de formació, d'intermediació) però tots s'han de vertebrar tenint en compte el projecte de la persona.

Algunes poden ser:

- **Formació professionalitzadora:** programes teòrico-pràctics que tenen com a finalitat millorar la qualificació professional i la capacitat d'inserció laboral mitjançant la consecució i perfeccionament de les competències tècnico-professionals. Requereix comptar amb una relació de recursos i cursos de formació ocupacional permanentment actualitzada, per poder derivar a aquelles persones que incloguin una acció d'aquest tipus en el seu pla estratègic de millora de l'ocupabilitat.
- **Formació bàsica:** per una banda, formació reglada (estudis primaris, secundaris o universitaris) i per l'altra formació bàsica en competències instrumentals sense que requereixi participar del circuit de la formació reglada. També en aquest cas cal comptar amb la relació de recursos existents i informació sobre els mecanismes d'accés. És important el contacte amb escoles d'adults i altres centre especialitzats en l'elaboració d'itineraris de capacitació en competències instrumentals (matemàtiques, castellà, català, etc.).
- **Formació a l'empresa:** període formatiu portat a terme dins una empresa regulada a través d'un conveni de pràctiques on la persona pugui desenvolupar competències professionals en relació a una ocupació en concret i en el mateix lloc de feina.
- **Tallers de prova:** proporcionar a la persona un període curt d'aproximació a una o diverses ocupacions que li facilitin conèixer millor el perfil requerit i poder contrastar el que es demana i s'ofereix amb el seu propi capital competencial, facilitant així l'elecció de l'objectiu laboral i la definició del seu projecte professional.
- **Accés a l'ocupació:** elements clau per al desenvolupament de la recerca de feina: vies d'accés, tècniques i planificació de la recerca de feina.
- **Formació en noves tecnologies:** mòduls i tallers que permetin descobrir, conèixer i aprendre a utilitzar les eines digitals. Començar a utilitzar l'ordinador i practicar amb els recursos del dispositiu d'inserció o d'altres entitats especialitzades, per tal de comunicar-se i introduir-se al mercat laboral. Potenciar noves maneres d'utilitzar la xarxa per ser més eficient i productiu: metodologies, tendències laborals, aplicacions i solucions tecnològiques per a ser més competitiu/iva.
- **Intercanvi d'experiències:** a través d'experiències positives i bones pràctiques d'altres persones, exposant les oportunitats i dificultats que s'han trobat durant el seu accés al mercat de treball i/o la seva posterior inserció. També permet que aquestes mateixes persones puguin informar sobre el perfil competencial del treball que realitzen.
- **Professionals a mà:** a través d'entrevistes a professionals de sectors i empreses concretes, individuals o grupals, es pot accedir a informació molt més detallada del perfil professional d'ocupacions específiques i fins i tot amb graus major d'especialització, així com conèixer les vies per poder accedir-hi.
- **Laboratori de competències transversals:** treball d'identificació i experimentació de competències transversals (d'identificació, relació i/o afrontament) a través de dinàmiques grupals conduïdes.
- **Grups de debat:** on les mateixes persones que participen del dispositiu poden intercanviar opinions i debatre qüestions d'interès comú. Aquesta activitat fomenta la motivació i la participació de la persona que lidera l'activitat, fent-se càrrec de preparar-la, dinamitzar el debat i concloure la sessió. Per tant, permet el desenvolupament de determinades competències transversals de manera no tan dirigida.

- Tallers temàtics: com pot ser «Contractació i salari», «La cotització a la seguretat social», «Conciliació i Llei d'Igualtat», «El suport de la Llei de Dependència», «Els convenis», etc. En format mòdul es pot informar de les nocions normatives bàsiques que poden afectar la trajectòria laboral i aportar informació necessària per conèixer els drets i els deures dels/les treballadors/es. En aquests mòduls és interessant poder comptar amb persones especialitzades.
- Cursos de reciclatge professional: relació de cursos dedicats a la millora i actualització d'un ofici, dirigit a persones en situació activa.
- Sensibilització en seguretat i condicions de salut en el lloc de treball: preparació de mòduls per a la introducció al compliment de la normativa de seguretat i higiene a la feina. Definició i informació segons el lloc a ocupar i prevenció d'accidents.
- Formació en alternança: treball protegit que consisteix a realitzar de manera simultània la feina amb la formació instrumental bàsica en una aula. Itinerari basat en la incorporació dins l'horari laboral d'unes hores dirigides a l'obtenció dels coneixements instrumentals bàsics (certificat de primària) amb la finalitat d'una major capacitat per a l'accés al mercat laboral normalitzat.
- Entrevista de selecció: veure el capítol «Recerca de feina».
- Estratègies: l'atenció professional cerca que la persona analitzi, contrasti, prengui consciència i decideixi, així com que identifiqui, transfereixi i experimenti competències en relació al seu projecte. Les estratègies i accions per estimular aquestes capacitats es poden dur a terme de manera individual i grupal.

Per altra banda, la informació que dona el/la professional davant qualsevol dels recursos que s'ofereixin ha de ser tan detallada com sigui possible: com és el centre, quin és el contingut de l'acció o programa, quins requisits es necessiten per optar a aquell recurs, etc. En concretar l'acció o accions més adients per assolir l'objectiu, s'analitza la inversió en temps que suposa i es valoren les possibilitats de suportar-la.

Temps i calendari

Cal preveure el temps que es necessita per assolir cada objectiu. Per una banda, cal considerar el temps de què disposa la persona, perquè estigui disposada a dedicar-lo al seu pla, i contrastar aquest temps amb el temps que pot requerir realment l'assoliment d'aquest objectiu, considerant sempre quines són les exigències del mercat, del compliment dels terminis legals, del calendari dels recursos per a la realització d'accions, la durada fixa d'algunes accions, etc.

Amb els/les joves, la gestió del temps és un aspecte cabdal, han de poder distingir la diferència entre què vol dir realment tenir temps o cercar-lo, entre perdre, dedicar i invertir el temps, entre el temps subjectiu i l'objectiu. Han de poder gestionar el temps creuant les variables 'quant temps es necessita', 'de quant disposa', 'quant en pot aconseguir', etc.

Responsables i persones implicades

En el seguiment d'alguns/es joves intervenen altres persones que poden participar en l'assoliment d'un o més objectius, a ell/la li convindrà implicar a aquestes o altres persones del seu entorn en el seu procés d'anàlisi i de canvi. El paper d'aquestes persones pot ser divers: funció de suport, funció de seguiment i acompanyament, funció d'indicador/a de l'assoliment dels objectius, etc.

Resultats -evidències

Els resultats, a través d'indicadors i evidències, han de permetre visualitzar la millora de l'ocupabilitat i el grau de consecució de l'objectiu. Es tracta de definir la manera de comprovar l'assoliment de l'objectiu tenint en compte, almenys:

- Quan es donarà per assolit l'objectiu. Per a això s'han de preveure elements de verificació
- En quant de temps es preveu que s'ha d'assolir
- De quina manera (en quin espai, per quina persona, mitjançant quins mecanismes i/o instruments, amb quina regularitat) s'avaluarà

A les persones els costa identificar les evidències que permeten constatar si hi ha hagut (o no) una millora competencial. El/la professional que orienta el procés ha d'acompanyar a recuperar aquestes evidències de la pròpia experiència (identificant elements concrets que permetin evidenciar la millora) tenint present que han de ser definides i significatives per a la persona.

En aquesta etapa de màxima experimentació i posada en pràctica de competències, la persona pot perdre amb facilitat la força per mantenir el cost del procés, pot veure's ofegada per les dificultats per resoldre incidències provocades per la seva situació personal, pot descoratjar-se perquè no veu compensat l'esforç amb els resultats, o perquè el procés se li fa massa llarg, etc. Si el procés perd sentit per a la persona, és molt possible que aquesta abandoni, per això els/les tècnics/ques hauran de tenir la situació del/de la jove molt present durant l'assessorament.

III Objectiu

→ FER RECERCA DE FEINA (TRANSVERSAL A TOT EL PROCÉS)

Una estratègia per aproximar-se al mercat de treball (coneixement) i a ofertes laborals (contractació)

La recerca de feina constitueix un element de treball transversal en tot el procés, i no només és una de les possibles accions que es pot realitzar en el pla de desenvolupament competencial. És cert que té com a objectiu explícit la recerca de feina, però és una estratègia que en si mateixa facilita l'accés a molta informació útil per a l'anàlisi que cal realitzar en el procés previ a la definició del pla.

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

La recerca de feina és una de les maneres que tindrà el/la jove de fer la seva primera aproximació al mercat de treball, coneixent els canals de comunicació, les ofertes de treball i per tant les ocupacions oferides, etc.

És més, el procés de recerca de feina facilitarà el mirall a partir del qual contrastar el seu bagatge competencial amb el perfil exigint per les empreses. El simple fet d'haver de redactar el currículum ja serà un primer pas d'identificació de les pròpies competències. En el moment que posi el seu currículum davant les ofertes laborals, ja està fent un pas important d'anàlisi respecte a la seva situació davant el mercat laboral i davant ocupacions concretes. Si el/la jove pot participar en entrevistes de selecció (reals o simulades al centre), serà el mateix mercat laboral qui li estarà complementant de manera clara quins són els factors d'incidència que estan facilitant o dificultant el seu accés al mercat de treball.

Per tant, l'accés a l'aula de recerca des del primer moment constitueix un element facilitador per a l'anàlisi, la presa de consciència i la presa de decisions per al/per a la jove.

A tall de conclusió,

el projecte professional és el recorregut que realitza el/la jove per tal d'aconseguir el seu objectiu d'inserció. Un recorregut que explicita la millora de l'ocupabilitat mitjançant el desenvolupament competencial.

1.3. ASSOLIMENT. Accés, adaptació i manteniment del lloc de feina

III Introducció i elements previs a tenir en compte

Per a la majoria de joves és el moment en què s'enfronta per primer cop a l'ocupació, almenys fruit d'un projecte, i el que suposa l'entrada a l'empresa, el context real, l'hora d'experimentar a partir dels aprenentatges adquirits, de les competències entrenades.

El desenvolupament competencial que possibilita l'entitat cerca que el/la jove experimenti en els contextos més fidels al context laboral real (pràctiques, formació en alternança, etc.). Tot i això, el contracte de treball ritualitza el moment de defensar en solitari les capacitats, habilitats, coneixements, etc. reconeguts i explotats i es poden donar diverses situacions en què aquesta conjuntura genera tensió.

És una bona ocasió per recordar que s'està treballant amb adolescents, que tenen dret a provar, a equivocar-se, a canviar d'opinió, a caure, a no ser competents... Ni havent fet una feina d'orientació i d'interacció amb les empreses impecable, evitaria que es donés aquesta muntanya russa que implica la incorporació a l'ocupació per a una persona jove.

→ RECORDATORI GRÀFIC D' ASSOLIMENT (esquema procés marc -jove)

ASSOLIMENT

OBJECTIU GENERAL

assolir i mantenir l'objectiu laboral

OBJECTIUS ESPECÍFICS

accedir al lloc de feina

adaptar-se al lloc de feina

mantenir el lloc de feina

Moment en què s'ha assolit l'objectiu laboral o d'inserció, s'avalua el procés i es pacta la seva continuïtat. En parlar d'assoliment es fa referència a tres objectius: l'accés, l'adaptació i el manteniment del lloc de feina.

Objectiu general: definició i aspectes a considerar / elements de reflexió

En l'assoliment s'inclouen tres passos: accés, adaptació i manteniment.

L'accés pot suposar una limitació difícil de superar perquè en la selecció de personal, tot i que cada vegada s'estimen més les competències, encara es valoren força els requisits personals i laborals (formació i experiència). Des del dispositiu s'hauran d'obrir vies d'accessibilitat a través de la col·laboració amb el teixit empresarial.

En l'adaptació i el manteniment, les competències prenen rellevància, són l'element força que permeten l'execució competent de la tasca. Les competències transversals suposen la veritable clau d'adaptabilitat al lloc de feina i de millora progressiva. Mitjançant l'acompanyament es pretén que el/la jove consolidi el lloc de feina i sigui cada cop més solvent, fent evident les competències que posa en joc en diferents situacions laborals. La complicitat d'un/a professional i de la resta de personal en l'empresa és fonamental per assegurar el procés d'assoliment.

→ OBJECTIUS ESPECÍFICS:

recordatori:

accedir al lloc de feina
(requisits)

adaptar-se al lloc de feina
(consolidació)

mantenir el lloc de feina
(solvència)

aspectes a considerar/ elements de reflexió:

Per accedir al lloc de feina es requereix que el/la jove tingui domini de les tècniques de recerca de feina (coneixement d'elaboració i readaptació del currículum, de les vies d'accés al mercat laboral, etc.), però no només això.

És un moment en què ha de poder posar en joc de manera efectiva, entre altres, les competències transversals d'identificació dels factors que li poden facilitar o dificultar l'accés al mercat i a l'ocupació concreta i d'identificació del context al qual s'adreça.

En el moment de l'accés habitualment l'empresa prioritza els requisits a l'hora de valorar la idoneïtat del/de la jove a ocupar determinat lloc de treball, ja que no s'ha tingut l'oportunitat de valorar el seu capital competencial. Això clarament perjudica el/la jove, que difícilment pot presentar un currículum amb molta experiència laboral o amb formació tècnica important, per exemple. El punt fort dels/les joves és el seu capital competencial, especialment transversal i des del dispositiu s'han de trobar mecanismes que permetin que l'empresa ho conegui.

Si un/a jove ha pogut participar d'un procés de pràctiques a l'empresa s'haurà pogut valorar el seu desenvolupament en el lloc de treball i les probabilitats d'accés augmentaran ja que redueixen enormement la sensació de risc de contractar un/a jove. Això implica buscar fórmules de col·laboració amb l'empresa que facilitin aquest accés més progressiu.

elements de treball:

→ Amb el/la jove:

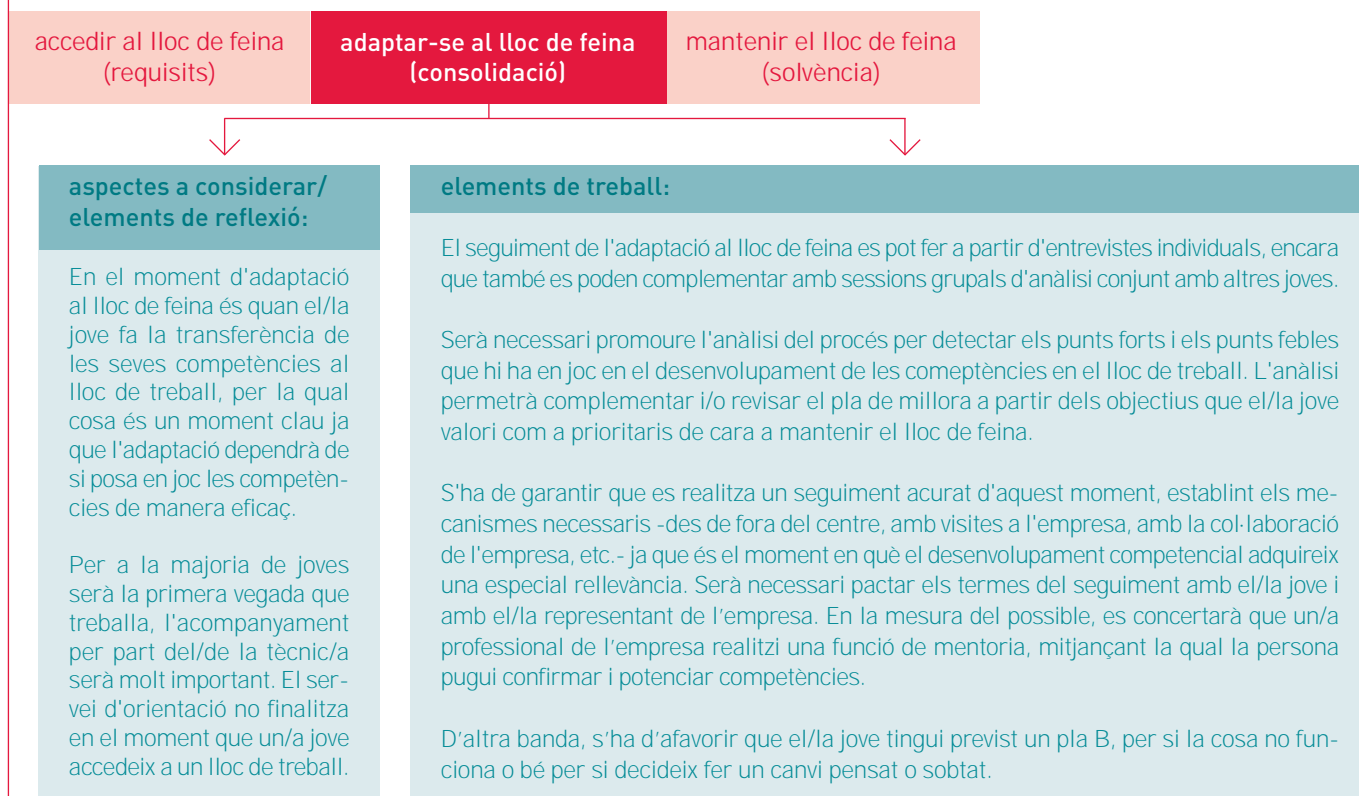
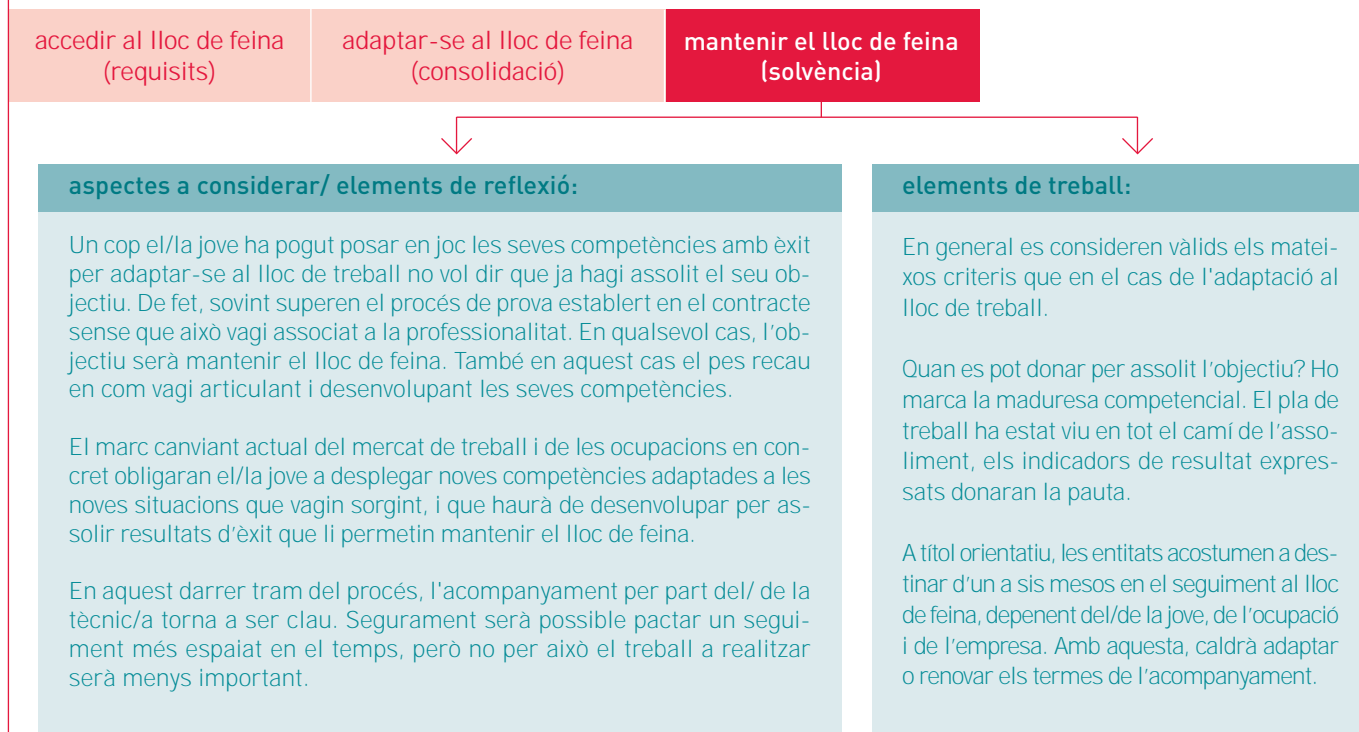
- Reforç de les competències bàsiques d'accés al mercat laboral dels/les joves
- Acompanyament en el procés de recerca de feina

→ Amb l'empresa:

Establiment de relacions de col·laboració entre el dispositiu i l'empresa.

Propostes de treball:

- Convenis de pràctiques
- Tallers de tast dins l'empresa
- Períodes formatius complementaris a la formació teòrica a l'aula dins l'empresa
- Participació del departament de recursos humans en simulacres d'entrevista previstos per al desenvolupament competencial dels/les joves en competències bàsiques d'accés al lloc de treball i participació en tallers de treball de competències transversals d'identificació, relació i afrontament.
- Contractes de pràctiques
- Contractes de formació
- Etc. (vegeu accions de participació en el capítol 3 d'aquesta part)

recordatori:**recordatori:**

L'assoliment implica que el procés ha finalitzat, hi ha hagut una avaluació contínua i una revisió permanent de l'evolució del projecte i de l'assoliments dels objectius.

Definir criteris, indicadors i instruments per a l'avaluació de la millora de l'ocupabilitat i del desenvolupament competencial exigirà un projecte i un producte d'igual o superior magnitud que el present. En tractar-se d'una guia per a l'orientació laboral, s'ofereixen unes indicacions que poden anar situant el jove i el professional respecte als objectius que van marcant el full de ruta, la progressió del procés.

CONTACTE	
OBJECTIU GENERAL	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVUACIÓ
Expressar una primera demanda i situar-se en predisposició cap al procés	Ha expressat una demanda?
OBJECTIUS ESPECÍFICS	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVUACIÓ
Aproximar-se al mercat laboral	<p>El/la jove coneix aspectes bàsics del mercat laboral? Què són els sectors i famílies ocupacionals? Podria identificar alguns sectors i famílies ocupacionals concrets? Coneix quins sectors tenen major predomini en el seu territori? Coneix, a trets generals, com ha evolucionat el mercat laboral en els últims anys i quines en són les conseqüències? Sap com s'organitzen les empreses? Coneix quines són les vies per accedir a les empreses? Sap què és i com funciona a grans trets un departament de recursos humans? Coneix la situació d'activitat/atur del territori? Coneix quina és la situació que els/les joves tenen per incorporar-se a la feina? Etc.</p>
Identificar primeres necessitats vers el treball i vers el procés en concret	<p>Té identificades les pròpies necessitats en relació al treball? Té identificades les pròpies necessitats en relació al procés? Sap diferenciar entre necessitats, expectatives, desitjos...? Sap què és una demanda operable? Sap quins requisits calen perquè una demanda sigui operable? Etc.</p>
Conèixer l'oferta general del servei	<p>Podria explicar quin és el servei que s'ofereix des del dispositiu? Podria explicar en què poden donar-li suport? Podria explicar quin és el funcionament general del servei? Etc.</p>
INICI	
OBJECTIU GENERAL	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVUACIÓ
Formalitzar una demanda operable i decidir iniciar el procés	<p>Es tracta d'una demanda contrastada i viable? La demanda té sentit per al/a la jove? La disposició a iniciar el procés es fa en base a una demanda significativa per a ell/a? Etc.</p>
OBJECTIUS ESPECÍFICS	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVUACIÓ
Conèixer les ocupacions que ofereix el mercat	<p>Sap quines ocupacions tenen més demanda de treballadors/es a nivell general? Sap quines ocupacions tenen més demanda de treballador/es a nivell del seu territori? Coneix els índex d'atur per ocupacions? Coneix com es defineix el perfil ocupacional d'una ocupació? Sap què són les funcions i tasques d'una ocupació? Sap què són les competències requerides en una ocupació? Sap que són els requisits personals requerits en una ocupació? Té eines i recursos per explorar una determinada ocupació? Sabria definir un perfil ocupacional? Etc.</p>
Analitzar els propis interessos i motivacions	<p>Ha tingut oportunitat d'explorar quins són els seus interessos i motivacions? Pot descriure quins són els seus interessos i motivacions? Etc.</p>
Conèixer l'oferta detallada/adaptada del servei	<p>Ha rebut informació clara i detallada sobre el servei? Podria descriure de quina manera podria donar resposta a la seva demanda i a les seves necessitats des del servei? Etc.</p>
Identificar possibles alternatives ocupacionals que poden acabar sent objectius laborals que m'interessin	<p>Ha identificat ocupacions que es puguin correspondre amb elements vinculats als seus interessos i motivacions? Ha triat ocupacions que considera que podrien ser opcions possibles a què podria dedicar-se en un futur? Etc.</p>

PROJECTE PROFESSIONAL - ANÀLISI DE L'OCUPABILITAT	
OBJECTIU GENERAL	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVUACIÓ
Identificar els factors que incideixen en la pròpia ocupabilitat i confirmar objectiu laboral	Els factors d'incidència identificats es corresponen al contrast entre el perfil ocupacional de l'ocupació a què s'adreça i la seva ocupabilitat respecte a aquest objectiu? S'han valorat les implicacions que suposa la tria d'un objectiu laboral? Etc.
OBJECTIUS ESPECÍFICS	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVUACIÓ
Definir el propi mapa competencial	Compta amb elements d'anàlisi i contrast que li permetin identificar el seu propi mapa competencial? Coneix quines són les competències tècniques, bàsiques i transversals? Sap definir-les i distingir-les? Compta amb eines per extreure les competències a través de l'anàlisi funcional? Etc.
Definir perfil(s) ocupacional(s) (vinculat(s) a alternatives ocupacionals)	Coneix el perfil ocupacional d'aquestes ocupacions? Té els elements necessaris per fer recerca sobre aquestes ocupacions? Sap associar funcions i competències? Pot definir el perfil ocupacional de manera autònoma? Etc.
Tenir presents altres factors estructurals	Coneix el significat i implicacions dels factors estructurals sobre l'ocupabilitat? Coneix quins factors estructurals poden incidir en la seva ocupabilitat? Podria explicar quins són? Té clara la xarxa de recursos amb què pot comptar? Etc.
Tenir presents altres factors personals	Coneix el significat i implicacions dels factors personals sobre l'ocupabilitat? Coneix quins factors personals poden incidir en la seva ocupabilitat? Podria explicar quins són? Etc.
PROJECTE PROFESSIONAL - PLA DE DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL	
OBJECTIU GENERAL	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVUACIÓ
Desenvolupar competència professional en relació a l'objectiu laboral	Coneix les competències clau per a l'ocupabilitat? És capaç d'extraure les competències que necessita desenvolupar a partir dels factors d'incidència? Etc.
OBJECTIUS ESPECÍFICS	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVUACIÓ
Definir fites en base als factors d'incidència i les competències a desenvolupar	Ha establert fites a curt, mitjà i llarg termini de manera realista?
Planificar	Ha planificat el pla de millora competencial? Ha comptat amb estratègies i recursos que li hagin facilitat la planificació? Els objectius definits es corresponen amb els factors d'incidència detectats? Els objectius definits es corresponen amb les competències a desenvolupar? Són objectius realistes i assumibles? Les accions proposades es corresponen amb els objectius plantejats? Els resultats esperats es corresponen amb els objectius esperats? Els resultats esperats es podran obtenir a través de les accions previstes? Compta amb una temporalització realista? S'ha previst quines seran les persones que participen del pla de millora competencial? S'han previst mecanismes de valoració del desenvolupament i de revisió de la planificació al llarg del procés? S'han fet les passes previstes en el pla de desenvolupament competencial? Hi ha hagut millora competencial? Etc.

ASSOLIMENT	
OBJECTIU GENERAL	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVAUACIÓ
Assolir i mantenir l'objectiu laboral	Ha assolit el seu objectiu? Les fites que queden per assolir estan clares? S'ha pactat el tancament del procés?
OBJECTIUS ESPECÍFICS	INDICACIONS QUALITATIVES PER A L'AVAUACIÓ
Accedir al lloc de feina	Domina les competències d'accés al mercat laboral? S'han donat mecanismes facilitadors per a l'accés al lloc de feina des de l'entitat? Ha accedit al lloc de feina? Etc.
Adaptar-se al lloc de feina	Ha posat en joc les competències necessàries en el lloc de treball per superar el període de prova? Té consolidades les competències necessàries? Etc
Mantenir el lloc de feina	Ha posat en joc les competències necessàries per mantenir el lloc de treball? És solvent en l'execució de la feina? Etc.

→ CAPÍTOL 2

ORIENTACIÓ.

ESTRATÈGIA D'ASSESSORAMENT

Al capítol anterior s'ha presentat detalladament una proposta per al procés d'orientació que fa el/la jove al dispositiu. En aquest, es concreta l'estratègia d'assessorament per acompanyar aquest procés:

- Es desenvolupen alguns criteris generals per a la reflexió des del plantejament de la pregunta «els dispositius assessoren joves en risc d'exclusió?» L'enunciat de la pròpia pregunta incorpora els elements de reflexió. Què significa ser adolescent avui en dia? En quin context es mouen? Quin és el potencial d'aquests adolescents? Què significa risc d'exclusió? Com s'han de posicionar els dispositius per combatre els factors d'ocupabilitat que dificulten l'accés i manteniment dels/les joves a una feina? Tenint en compte tot això, quins criteris cal tenir en compte en la funció d'assessorar?
- S'assessora els/les joves en el procés d'inserció és una de les funcions clau dels dispositius. L'assessorament ha de comptar amb una estratègia; s'ha de treballar des d'un model, amb recursos tècnics, amb un posicionament d'estil. En aquest apartat es presenta i desenvolupa una proposta d'estratègia per a l'assessorament.
- S'aporten algunes eines per estructurar la tasca d'assessorar. Es parteix de la idea que qualsevol acció d'orientació que es faci (ja sigui individual o grupal) s'ha de preparar, executar, registrar i valorar. En aquest apartat trobareu eines documentals per a la preparació, registre i valoració.

2.1. CRITERIS GENERALS. Assessorar adolescents en risc d'exclusió?

El títol ofereix d'entrada alguns conceptes que, de tant en tant, s'han de revisar perquè es pot caure en la inèrcia d'utilitzar termes que s'han desproveït de contingut amb el temps i l'estandardització. Per parts:

||| Adolescents

En general, en els circuits ocupacionals s'empra la paraula joves per definir aquelles persones que tenen entre 16 i 21 anys. Es troben en la franja de població activa i han superat l'edat en què l'escolarització és obligatòria, disposen dels requisits legals mínims per entomar la seva trajectòria laboral.

No obstant, en realitat es tracta d'adolescents (especialment en l'etapa 16-18 anys) que estan en procés de construcció de la pròpia identitat alhora que cerquen un lloc en la societat. Si bé és cert que la definició i delimitació temporal del període de l'adolescència varia segons les diferents concepcions (anomenades de maneres variades segons la font: psicologistes, sociològiques, cognitiva evolutiva, sociocognitiva, etc.), sembla que hi ha la idea compartida que és una etapa de trànsit, una autèntica crisi en què l'individu experimenta trencaments respecte al tram anterior (la infantesa) quan encara no té clar cap a on es dirigeix ni quins són els codis que regeixen la següent fase (la vida adulta). La majoria de documents de psicologia evolutiva consultats situen aquesta etapa entre els 12 i 19 anys.

La joventut es considera el primer recorregut de la vida adulta; se'n podria dir el període de prova en què es posa en joc la gestió autònoma de la pròpia vida en tots els àmbits d'actuació. S'ha de tenir en compte que, en aquests moments, hi ha una imatge difusa del que és l'adolescència i la joventut ja que costa de definir quan acaba l'una i comença l'altra, i si s'està parlant de coses diferents.

L'explicació es troba en el fet que l'adolescència i la joventut són etapes del cicle vital dels individus definides a partir de constructes socials, atribucions que varien segons el context. En aquest sentit, la nostra és una societat postmoderna occidental de la qual se'n destaquen alguns trets:

- Un individualisme fonamentat an posar l'accent sobre la independència de pensament i acció de la persona front a les normes establertes i a la resta, perdent força tot el component col·lectiu.
- Un desencant respecte a l'eufòria que la modernitat demostrava vers al progrés i les grans causes, considerades ara utopies.
- Canvi en l'ordre econòmic capitalista que deixa enrera una economia de producció per passar a una economia de consum. Tan és així, que la societat actual s'anomena «societat de consum», representada per un consum massiu de béns i serveis disponibles gràcies a la producció massiva dels mateixos. Aquesta dinàmica genera noves necessitats «bàsiques» amb la finalitat d'incrementar el consum, ja que és l'eix que vertebrava els sistemes econòmics (de producció i financers) actuals.
- Abandonament de la moral tradicional i dels codis de comportament social corresponents, sense que necessàriament s'hagin generat nous models normatius de convivència, malgrat les necessitats afegides com la que neix de la superposició de diferents models culturals, per posar un exemple.

En aquest marc, l'individu viu amb intensitat el present, el passat i el futur són temps que passen a segon lloc en importància. Totes les persones cerquen estímuls i respostes immediates perquè tenen la sensació de tenir a l'abast tot allò que necessiten. L'individu basa la seva existència en el relativisme i la pluralitat d'opcions des d'una òptica subjectivista, per tant, els esforços acostumen a anar dirigits a la provisió pròpia. En general, hi ha una pèrdua de confiança en el poder públic i una acceptació de la idea que el món és injust i que qualsevol canvi per millorar-lo és complicat.

Sovint, la visió que es té de l'adolescència és la d'una etapa conflictiva en què els nois i les noies estan en permanent estat de rebel·lia, sistemàticament en contra de les aportacions dels adults que actuen com a referents, i que no saben què volen, moguts per impulsos aliens a la reflexió. És una visió reduïda que emfatitza els aspectes negatius i que no reconeix els altres trets que caracteritzen els/les adolescents a partir dels 16 anys, edat que diferencia la primera adolescència (12-16) de la segona (16-19), que fan referència a tot el seu potencial i que s'han de tenir en especial consideració quan s'assessora. Alguns:

- Funcionament amb major independència i autonomia
- Sentit d'identitat pròpia més ferm i cohesionat
- Capacitat d'examinar les experiències internes
- Assoliment de l'habilitat de pensar en las conseqüències de les seves idees
- Opera el pensament abstracte, capacitat de formular hipòtesis i és del raonament deductiu
- Augment de la capacitat reflexiva, tot i que els raonaments i arguments estan faltats de base teòrica
- En la construcció de la identitat, es posa en joc la presa de consciència
- Entrenament en la presa de decisions, especialment en la resolució de problemes operatius i quotidians
- Augment de la capacitat de posposar la gratificació o la satisfacció personal
- Disminució dels conflictes provocats pels canvis sobtats d'estat d'ànim
- Augment de l'estabilitat emocional
- Creixement de la seva preocupació pels altres
- Creació de vincles d'amistat durables
- Manteniment de la importància del grup d'iguals, atorgant un lloc apropiat (no tan central i únic) entre tots els seus altres interessos
- Els hàbits de treball es fan més definits
- Augment de l'interès pel futur, en especial pel que fa a l'elecció professional i a l'aprovisionament econòmic (cada cop tenen més despeses i necessiten ingressos propis)
- Qüestionament sobre el paper que hom juga a la vida
- Major capacitat per establir les seves pròpies metes
- Interès en el raonament moral (normes i valors socials i personals)
- Capacitat per fer ús de la intuïció
- Major èmfasi en la seva dignitat i amor propi
- Les tradicions socials i culturals tornen a guanyar importància

Per tant, aquest moment de desenvolupament intens, d'exploració, d'expansió, de construcció de la identitat, etc. es dona en una societat en què la llibertat individual és el valor absolut sobre altres considerats ja tradicionals com l'esforç, la responsabilitat individual, la responsabilitat social (respecte als valors compartits i d'interès col·lectiu). L'individu és independent respecte a les seves decisions, una quota de llibertat que inclou fer-se responsable de les conseqüències, fet que en el cas de la persona jove és complex perquè li falta bagatge i perquè té manca d'un marc de referència clar. En aquest sentit, han caigut els vincles socials establerts i estables (una parella, una feina, una família, etc. per tota la vida), per una banda això aporta major llibertat a l'individu però per una altra el desproveeix d'un teixit sòlid que li proporcionava un sentiment de seguretat i de pertinença. En general, costa reconèixer si s'està actuant com cal ja que, a l'adolescent, aquesta situació li provoca desorientació.

Segons l'*Enquesta a la joventut de Catalunya 2007*, realitzada per la Secretaria de Joventut, els/les joves de Catalunya consoliden la seva trajectòria laboral als 29 anys partint d'una trajectòria lineal (estudis-ocupació). És a dir, una trajectòria «ir-

regular» entre els 16 i 21 anys és la conseqüència lògica de provar, comprovar i canviar i de combinar fracassos i èxits, més quan la preparació acadèmica no ha estat la plataforma que fa de trampolí.

En el mateix estudi es diu: *El sector serveis és el que ocupa més joves. Tot i això, són les noies les que es concentren clarament en els serveis mentre els nois es reparteixen més en el conjunt de sectors, amb una especial sobrerrepresentació en la construcció i en la indústria. Un parell de comentaris obligats respecte d'aquesta «segregació horitzontal del treball» (Carrasco, 1997). Primer: respon a pautes de divisió sexual del treball gairebé immemorials: treballs clarament productius, pels homes; treballs ara mercantilitzats però de ressonàncies reproductives, per les dones. Segon: els sectors masculinitzats (indústria i construcció) han tingut tradicionalment millors condicions salarials i contractuals.*

La noia adolescent, doncs, té una situació vers l'ocupació més restringida, que es pot complicar quan ha de conciliar el projecte amb rols «femenins» de les posicions patriarcals.

III En risc d'exclusió

Es reprèn la definició del concepte d'exclusió social a què es fa referència en la part 1, com *la impossibilitat de gaudir dels drets socials sense ajuda, generant una imatge desvaloritzada de si mateix i de la capacitat de fer front a les obligacions pròpies, amb el risc de veure's abocat de forma duradora a l'estatus de persona assistida i en l'estigmatització que tot això comporta per a les persones.*

L'exclusió social és, doncs, un procés dinàmic associat a l'estructura econòmica i al canvi social, que comporta que a determinades persones se'ls deneguin les oportunitats necessàries per al seu desenvolupament humà i, per tant, siguin abocades a una situació de greu risc de pobresa i marginació

La mundialització de l'economia en primer lloc, seguida de la globalització han provocat canvis en la manera com s'organitza el mercat de treball que, de retruc, ha modificat el significat i sentit que el treball té per a les persones. La feina és cada cop més inestable, està deixant de ser l'actiu que assegura una posició reconeguda dins de la societat; per tant, la relació amb l'ocupació cada cop té un caràcter més mercantil.

En general, aquesta realitat deixa la població activa jove en una situació de major feblesa, principalment en l'accés a les primeres feines. Els/les joves tenen serioses dificultats per treballar d'allò que s'han preparat, sovint intenten fer compatible la realització de qualsevol ocupació amb la recerca de la feina que desitgen; acostuma a passar que la dedicació a la feina que han trobat dificulta la recerca de treball que correspon al seu veritable objectiu laboral i es va instal·lant una laxitud. A més, en cas que ho aconsegueixin, les condicions no acostumen a ser massa favorables i se'ls demana una alta dedicació i entrega per tal d'assolir el domini de les competències necessàries. S'hi afegeix que les competències bàsiques adquirides a través dels aprenentatges formatius són de menor qualitat i que els/les joves dominen alguns elements de competències específiques poc funcionals a la feina. La conseqüència de tot això és que les competències considerades instrumentals (aquelles que aprovisionen de les eines per al funcionament social) van perdent la seva funció.

És a dir, es pot dir els/les adolescents i joves d'avui tenen més opcions que mai per escollir, tenen la llibertat d'elecció des del desig i amb la comprensió de la societat. Què passa doncs? Possiblement que les opcions no es corresponen amb oportunitats reals i sòlides i que els/les joves centren el desig de la seva selecció en la satisfacció immediata, sense gestionar massa el procés de consecució i la renúncia que implica la tria. La incertesa del context i l'individu en el moment actual, podrien portar a considerar que els/les adolescents i joves estan en una situació de vulnerabilitat davant l'ocupació.

Els nois i les noies que constitueixen el grup d'atenció dels dispositius d'inserció que han participat en aquest projecte pateixen especials dificultats per accedir a l'ocupació. En la part 1 es poden veure amb detall els factors d'ocupabilitat que accentuen els inconvenients d'aquest grup d'incidència, la majoria tenen caràcter estructural i personal. Per combatre les conseqüències, els dispositius:

- Com a agents estructurals, tenen la funció d'intervenir sobre aquells factors estructurals que impacten negativament en l'ocupabilitat, per intentar minimitzar l'efecte d'exclusió que poden patir les persones i que no són modificables directament per aquestes. Això implica crear un tramut de treball en xarxa amb tots els agents que sigui necessari: aconseguint així col·laboracions fermes amb l'empresa per afavorir la participació d'aquesta en l'activitat del centre i la incorporació en condicions òptimes de treball. S'establirà una veritable coordinació amb altres recursos per a la consecució d'objectius comuns, participant del debat polític i interlocutant amb les administracions per tal d'aconseguir millores, etc. En definitiva, generar oportunitats.
- Afavoreixen que la persona desenvolupi el seu projecte professional perquè pugui inserir-se laboralment. Aquest objectiu alerta sobre dos aspectes: 1) Molts dels/les joves que s'atenen tenen una situació personal que pot desviar l'acompanyament cap al suport directe i exclusiu en la millora de la situació personal, sense considerar la importància del treball en xarxa amb els recursos adients. 2) La importància de centrar el focus del treball sobre els factors competencials, aquells que són modificables directament per la persona. En aquest sentit, la majoria de joves han caigut del sistema escolar o no hi han participat, per tant el seu capital de competències bàsiques és pobre i les competèn-

cies tècniques estan per adquirir; el desenvolupament competencial en aquesta franja té un bon coixí en la formació que va des del retorn al sistema educatiu reglat fins a l'oferta de formació professionalitzadora. Els processos d'orientació, doncs, han d'assegurar principalment la recollida i adquisició de capital competencial transversal, com a element de força de l'ocupabilitat dels/de les joves.

III Assessorament

Pel que s'ha exposat, l'assessorament ha de tenir present que el grup d'incidència es compon de joves adolescents en un context poc definit, que tenen dificultats però també disposen dels elements que possibiliten el desenvolupament, estan en l'etapa de màxim desenvolupament. Aquesta idea es concreta en alguns criteris:

- Posar l'accent en el/la jove com a protagonista del seu procés, ja que és on ha de recaure el paper proactiu i responsable, des de la presa de consciència i de decisió.
- El tècnic/a té la funció de facilitar la presa de consciència i de decisió, proposant estratègies d'experimentació i afavorint l'anàlisi i el contrast de variables de tot tipus que incideixen en la maduració del procés. Un paper actiu, d'acompanyament, que ha d'estimular la pro-activitat de l'adolescent en un procés compartit. Si el/la professional pren un paper protagonista realitzant, duent a terme el procés quasi en solitari, aquest passa a ser dirigit.
- Cal tenir la confiança en el canvi constructiu: l'adolescent està construint la seva identitat i aquest fet en si li genera desorientació. Tanmateix està en el moment màxim de construcció, de recerca i descoberta. Des de l'òptica constructivista el saber es construeix activament i operativament, no s'assimila passivament.

2.2. ESTRATÈGIES PER A L'ASSESSORAMENT

En la pràctica de l'orientació a joves que pateixen especials dificultats d'accés a l'ocupació prenen més força els criteris al voltant de l'assessorament referits en l'apartat anterior perquè en la realitat conviuen, bàsicament, dos enfocaments ben diferents:

ENFOCAMENTS EN L'ORIENTACIÓ	
PROCÉS DIRIGIT	PROCÉS COMPARTIT
PUNT DE PARTIDA	
Mancances El/la professional fa una diagnosi del que li falta al/a la jove partint de l'anàlisi dels factors personals	Necessitats Afavoriment de la detecció de necessitats per part del/de la jove a través de l'anàlisi i contrast de variables presents en el procés (vegeu cap. 1, elements)
PROPOSTA	
Accions compensatòries Inicialment aprovisiona amb proposta de recursos i accions per donar resposta als dèficits detectats. A mesura que avança el procés es va proposant per donar resposta a les dificultats segons van sorgint	Objectius Acompanyament en la definició d'objectius que materialitzen la presa de decisió per part del/de la jove i en la descripció de resultats previstos. Les accions són cercades i seleccionades per un/a i altre/a segons l'adequació i aportació en l'assoliment de l'objectiu
SUBJECTE	
Passiu/iva	Proactiu/va
ESTIL	
Seqüencial Suma d'accions	Coherent Causa - efecte

En ambdós casos l'atenció se centra en el/la jove i el/la tècnic/a té un paper actiu. La diferència rau en el paper del/de la jove: en l'enfocament que genera el procés dirigit, es parteix de la detecció de mancances i de la proposta d'accions compensatòries a les dites mancances. El/la tècnic/a, a partir dels seus coneixements i de la seva experiència, diagnostica què és el que li falta a aquell/a jove, centrant la cerca de dèficits en els factors personals. En aquesta dinàmica, el/la tècnic/a és la persona en qui recau el paper de mantenir actiu el procés, ja que és qui ha de proveir de respostes i d'accions el/a la jove. En aquest cas, es converteix en una mena de «proposador/a» d'accions que ha de convèncer el/la jove del valor de realitzar-les; aquest/a rep la diagnosi i les propostes d'accions, per la qual cosa el seu paper és eminentment passiu.

El posicionament vers l'orientació que es té en aquesta guia es basa en la idea que la principal tasca del/de la tècnic/a serà la de facilitar l'anàlisi i contrast de les diferents variables que estan incidint en l'ocupabilitat del/de la jove per tal que aquest/a prengui decisions en relació al propi projecte professional. Decisions que han de tenir sentit per a ell/a i que han de possibilitar la definició d'objectius operatius, que reflectiran bàsicament competències a desenvolupar per a la millora de l'ocupabilitat.

En ocasions es veu complicat que el/la jove pugui mostrar proactivitat; un dels arguments que es donen és la manca de motivació (es poden sentir frases del tipus «És que no volen» o «És que no tenen motivació»). Però, què vol dir motivació? La motivació ve de la paraula llatina motus «mogut» o motio «moviment», que literalment significa allò que impulsa, allò que porta a moure's.

De fet la motivació està constituïda per tots els factors capaços de provocar i mantenir una persona cap a un objectiu o fita i no es pot contemplar com un tret de la personalitat que es té o no, ni tampoc és sinònim d'il·lusió o ganes. S'ha de comptar que el/la jove presenti una poca motivació en començar el procés i aconseguir que mobilitzi la seva energia i el seu interès cap a una fita o un objectiu que tinguin sentit per a ell/a. Per aquesta raó el procés ha de ser significatiu, que és ell/a qui el va definint, construint. Perquè el/la jove pugui ser el/la responsable del procés ha de sentir que tot el que es treballa li pertany, li és propi. Tot això vol dir que:

- s'analitzen les oportunitats i dificultats que li ofereix el context laboral en relació a diferents ocupacions
- es parteix dels seus interessos i motivacions
- es té en compte el capital competencial de què disposa
- tria les ocupacions a què li sembla que vol/pot accedir i coneix què li demanen i ofereixen aquestes feines
- s'analitza la seva ocupabilitat, obtenint una idea de les possibilitats, dels factors que estan incidint en aquesta
- té clares quines competències ha de millorar; el pla les recull, establint objectius definits per ell/a, significatius i operatius,
- acompanyats dels resultats que s'espera obtenir amb l'assoliment, de les estratègies i accions que ho permetran, en el temps que caldrà, amb els recursos que seran necessaris i les persones que hi estaran implicades.
- assoleix i consolida l'objectiu

És convenient fer un aclariment en referència a això: donar protagonisme al/a la jove implica afavorir la seva reflexió, no consentir als seus desigs. Tal i com s'ha comentat, en la societat actual, caracteritzada pel consum com a signe d'identitat i com a mecanisme de funcionament social, les demandes de desigs i l'exigència de respostes a curt termini a aquests són habituals. En un món en què existeix la il·lusió que tot es pot comprar, la demanda-resposta és constant. Però sovint és una demanda sense reflexió ni contrast previ, ja que sempre tot es pot tornar a «comprar» en cas d'error.

Ara més que mai, els joves nodreixen el seu patró de comportament a partir d'aquesta pauta derivada de la societat de consum. Per tant, consentir als seus desigs sense afavorir-ne el contrast i l'anàlisi no equivaldrà a donar resposta a demandes per les quals se sentin motivats/des. Sense l'anàlisi i la reflexió, els objectius que es marquin seran fràgils i tindran majors possibilitats de girar i dificultar el manteniment de les accions que s'hagin emprès.

Des de la complexitat que implica l'anàlisi i la reflexió s'ha d'aprofundir a buscar fórmules que els possibilitin. En un dispositiu d'orientació l'objectiu serà, doncs, despertar en el i la jove l'interès cap a un objectiu laboral, cap a la definició d'un projecte professional propi. El grau d'esforç que hi destini serà proporcional al seu convenciment.

Tota aquesta feina implica un gran esforç per a l'adolescent. En dir anàlisi, però, sovint la imatge que ve al cap és la del/de la jove i el/la professional parlant i reflexionant en un despatx d'entrevistes. Analitzar és l'exercici de desgranar les parts d'un tot per conèixer-les. L'experimentació viscuda, obtinguda de la pròpia experiència, i la realitzada en nous contextos són les fonts d'aprenentatge i d'anàlisi més riques, l'aprenentatge operatori. A través dels mètodes deductiu i inductiu (amb diversos formats: en grup i/o individualment, en sessió de treball, sessió formativa, entrevista individual, pràctic i teòric, sempre participatiu, etc.) es troben una infinitat de possibilitats que tenen com a finalitat que la persona tregui conclusions per prendre consciència de les oportunitats i possibilitats pròpies i del context, per prendre decisions i per obtenir coordenades d'aplicació dels aprenentatges adquirits a altres realitats. Les decisions es poden prendre des del saber, el coneixement i la presa de consciència. Per realitzar aquestes operacions eficaçment cal que es manegi la informació necessària: decidir-la, aconseguir-la, analitzar-la i arribar a conclusions.

Per tot, del perfil d'orientador/a, es destaquen els grups de competències de què ha de ser un/a expert/a en:

- Competències, especialment transversals, i anàlisi funcional
- Anàlisi dels factors estructurals, personals i competencials que dibuixen l'ocupabilitat dels diferents grups d'incidència que s'atenen
- Metodologies i recursos tècnics per a l'assessorament individual i grupal
- Metodologia i tècniques per a la interacció amb empreses

III Recursos tècnics

La funció orientadora es basa en la clarificació permanent, en la provisió d'informació i l'estimulació de coneixement, en la promoció de la capacitat d'anàlisi, en el contrast d'alternatives, en la mobilització per a l'acció. Així, la persona promou la presa de decisió i acció des de la reflexió.

Les diferències en l'estil d'avaluar i prendre decisions relatives a l'ocupabilitat de la persona i l'orientador/a poden venir marcades per la distància generacional, de gènere, de classe, d'hàbitat rural/urbà o d'origen ètnic i, fins i tot, es poden superposar categories en una mateixa persona. Aquestes diferències poden aparèixer també en l'estil i les normes relatives a la comunicació, les formes d'expressar emocions, l'ús dels silencis, l'estil d'explicació i les formes de concebre el comportament masculí i femení. S'han d'evitar les suposicions o conclusions associades a generalitzacions i centrar-se en un procés comunicatiu clarificador.

Les tècniques d'assessorament que aquí s'exposen es classifiquen per grups:

- De comunicació
- Per afavorir l'anàlisi i el contrast
- Per promoure la decisió i l'acció
- Per treballar la resistència
- Per facilitar el desenvolupament competencial

De nou és obligat fer remissió expressa a *Claus Tutorial*s, ja que en aquesta guia es recull una àmplia mostra de tècniques explicades i exemplificades. El present document s'entén com una continuïtat, per tant s'exposa una taula-resum amb una breu descripció dels diferents recursos compresos en el treball citat (classificats de diferent manera) i es complementa amb nova informació. A banda en la *Part 3, l'expedient d'un procés*, es poden veure aplicades bona part de les tècniques detallades:

→ DE COMUNICACIÓ

La comunicació eficaç és la competència clau per a l'exercici de la tasca orientadora. Una definició de la competència de la comunicació és: capacitat d'expressar mitjançant el llenguatge verbal, no verbal i escrit pensaments, conceptes i idees amb correcció, de manera amena i comprensible per a qui rep el missatge. Cal expressar la informació de manera que es capti l'atenció i l'interès del/de la receptor/a.

Tècniques relacionades:

- l'escolta activa,
- reformulació (mitjançant la reiteració –resumint, parafrasejant, remarcant, estructurant, aclarint, repetint)
- clarificació

La comunicació és una de les eines de treball principals; per tant se n'ha de tenir domini i se li ha de destinar temps de preparació. La comunicació espontània pot ser poc eficaç. Per tant s'hauran de preparar i executar les entrevistes individuals i/o les sessions grupals, sempre enfocant-les d'una manera comunicativa:

EN LA PRESENTACIÓ	EN EL DESENVOLUPAMENT	TANCAMENT
<ul style="list-style-type: none"> - Breu (idees clau) - Clara (llenguatge planer i estructurat) - Frases motivadores - Efecte d'impacte (modular la veu, paraules força, etc.) - Crear interès (preguntes i frases reflectint els centres d'interès del públic) - Esquema de les següents fases 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar el llenguatge (verbal i no verbal) - Arguments ordenats i clars - Respectar ordre d'importància - Reforçar idees - Cercar <i>feed-back</i> - Mantenir escolta activa - Reformular - Aplicar tècniques d'anàlisi, contrast, decisió, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Breu resum - Exposició de conclusions i acords - Acomiadament fent referència a les aportacions que ha fet el/la jove - Donar les gràcies

A continuació es presenten algunes pautes i indicacions que poden ser útils a tenir en compte:

- Claredat a l'hora d'estructurar el missatge
- Utilitzar un llenguatge senzill adaptat a la persona i/o grup a qui es dirigeix
- Comunicar de manera directa, sincera i de manera assertiva
- Mostrar-se descriptiu/va, orientador/a, pacient, espontani/a, flexible i obert/a
- Evitar interferències i en tot cas minimitzar-les
- Evitar la redundància o la repetició excessiva, la «sobreverbaltzació»
- Utilitzar tècniques comunicatives adients, com la reformulació
- Utilitzar cites, anècdotes, gràfiques i esquemes de suport
- Formular preguntes obertes sobre les necessitats, els interessos, les preocupacions i els objectius de l'adolescent i/o grup
- Formular frases motivadores sobre les capacitats i possibilitats
- Intentar esbrinar la disposició i implicació de la persona/es en relació a l'acció que s'està duent a terme
- Esbrinar quins són els interessos no explicats preguntant per a què certes condicions són importants
- Ajustar els supòsits en base a la informació que es va rebent i a allò que s'ha après, ja que els supòsits que s'hagin previst en preparar l'acció poden estar equivocats i en aquest cas caldrà revisar l'estratègia
- Estar atents/es a les respostes de la persona sense caure en la temptació de corregir, objectar o interrogar
- Escoltar de manera activa facilitant el diàleg i l'obtenció d'informació
- Expressar empatia per les perspectives, necessitats i interessos del/de la jove. L'empatia és especialment important en situacions de major tensió
- Ser sincer/a sobre els interessos, criteris i preocupacions pròpies
- Mostrar respecte i cortesia al llarg de tot el procés
- Evitar els atacs personals, no acusar ni culpar i mantenir el sentit de l'humor
- Quan una qüestió crea tensió en l'altra persona reconèixer la dificultat del tema
- No sentir-se sota pressió per arribar a un acord amb rapidesa, sinó generar opcions que afavoreixin un acord de consens

Del ventall de tècniques comunicatives que cal posar en joc en l'assessorament, la que exigeix especial cura és l'escolta activa: es tracta d'un element cabdal per assegurar que es respecta el protagonisme de la persona.

EL PROCÉS DE L'ESCOLTA ACTIVA

L'escolta activa és:

Ser conscient de l'altra persona
 Observar i interrogar-se continuament
 Retroalimentar resumint el contingut
 Detectar les paraules clau

Raons per a l'escolta:

Es demostra consideració a l'altre
 Es crea clima de confiança
 Es disminueix la competitivitat i la tensió
 Es crea clima de cooperació i receptivitat

La concentració pot costar si:

S'intenta fer el mínim esforç
 No es dedica tot l'espai mental lliure a copsar el missatge verbal i no verbal
 Hi ha distraccions a causa de diferents velocitats de pensament i recepció
 La memòria és volàtil i es fa esforç per memoritzar

Els enemics de l'escolta activa són:

Els prejudicis i els filtres
 La manca d'empatia
 L'alteració emocional
 Les barreres físiques i intel·lectuals

ELS AVANTATGES DE L'ESCOLTA ACTIVA

Es tranquil·litza l'ambient i les tensions
 Es comprèn amb més fidelitat el missatge
 Fa que els altres se sentin importants i receptius
 Es precisen millor els objectius i les necessitats
 Es permet més temps per reflexionar i cercar alternatives, solucions
 Es poden demanar més aclariments

La comunicació ha d'incloure l'expressió assertiva. Un professional que s'expressa de manera assertiva és el que té la capacitat de manejar les emocions que pot despertar un/a jove sense que determinin el seu comportament. Es té una actitud assertiva quan s'expressen els punts de vista o les opinions de manera oberta i transparent, sense intentar imposar-les, fent respectar els drets propis i reconeixent i respectant alhora els dels altres. Cal prendre una posició activa per expressar allò que es vol i actuar acceptant les limitacions i respectant la diversitat de parers. Mitjançant una expressió assertiva s'evita caure en una relació culpabilitzadora, sense deixar de fomentar que la persona es responsabilitzi de les decisions que va prenent en el desenvolupament del seu procés i sigui coherent amb les decisions que pren. Així s'augmenta la confiança en ella mateixa i en les persones amb què es relaciona.

→ PER AFAVORIR L'ANÀLISI I EL CONTRAST

Tal i com es diu a *Claus tutorials*, en les entrevistes l'orientador/a promou un clima de confiança per tal que la persona se senti disposada a expressar-se. La seva feina és escoltar activament i reduir les seves actuacions a aquelles que estimulen el canvi amb la màxima claredat i concreció. Una entrevista molt conduïda o un plantejament molt directiu privarà el/la professional d'informacions molt significatives i inhibirà el paper de la persona.

El projecte professional implica una gran dosi d'anàlisi i d'acció, és un procés complex que avança per conseqüència i no per seqüència. La presa de consciència, la presa de decisió i l'acció són els tres vèrtexs d'un triangle dinàmic entre els quals s'estableixen corrents retroalimentats. La complexitat d'aquests processos és enriquidora però pot provocar en la persona un estat de confusió o angoixa i en el/la professional la necessitat d'establir un itinerari d'accions fixes vàlid per a tothom.

Tenir recursos clarificadors per facilitar l'anàlisi i saber-los combinar adequadament és la manera que el procés es dibuixi d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a.

Tècniques relacionades:

- Comunicació per a la reflexió i resposta: preguntes obertes, preguntes motivadores, preguntes clau, frases afirmatives
- Síntesi
- Mirant enrere i endavant
- Recapitulació
- Anàlisi d'un cas
- La confrontació
- Informació i suggeriment

Per facilitar l'anàlisi s'ha de practicar amb pensament analític. Per facilitar la gestió de la informació s'ha de tenir la informació, s'ha de saber transmetre i s'han d'aportar estratègies per a la seva organització (criteris de cerca, de discriminació, d'interpretació, etc.). Per aquest motiu, l'exercici d'assessorar es representa més per les preguntes que es posen sobre el tauler aquelles qüestions clau, que per les afirmacions que amaguen suposades certeses. Quan el/la professional pregunta, facilita l'anàlisi; afirmant pot aconseguir persuadir però no mobilitzar des del convenciment. Així, que el/la tècnic/a es faci preguntes en relació als continguts respecte a la persona que té davant, respecte a la relació, etc. és un indicador d'assessorament de qualitat perquè, d'aquests interrogants, en sortiran hipòtesis de treball i seran la base del treball d'orientació.

→ PER PROMOURE LA DECISIÓ I L'ACCIÓ

Aquest és el moment de màxim enfrontament. El procés d'inserció és un procés de canvi orientat a l'acció, provoca una infinitat d'emocions que afecten (algunes afavoreixen i altres dificulten) la capacitat de decisió, d'enfrontament i d'actuar. L'ambivalència i la indecisió són dos efectes habituals.

El/la professional ha d'aplicar tècniques que facilitin a la persona mapes globals amb el detall de les alternatives possibles, de manera que pugui visualitzar beneficis i costos de les diferents possibilitats obertes.

Tècniques relacionades:

- Balanç decisional
- Mapa mental
- Diagrama d'arbre
- Planificació per objectius i resultats

S'afegeix l'explicació i possible aplicació de dues de les tècniques llistades: mapa mental i diagrama d'arbre.

Mapa mental

És una tècnica molt coneguda, normalment s'utilitza per ampliar i classificar el coneixement mitjançant l'ordenació per associació de conceptes i imatges. El producte és un sistema en xarxa amb una imatge central en què apareix la qüestió a explorar i de la qual surten tot de branques que guarden alguna relació amb aquesta.

Aquí es proposa per decidir a partir d'alternatives. Segueix la següent pauta:

- En un cercle al mig del full s'escriu el tema a tractar
- S'obre una pluja d'idees propiciant que la persona digui tot allò que li suggereix aquell tema. Per cada aportació, es dibuixa una branca que surt del cercle central i s'escriu la paraula o frase corresponent
- Es procedeix a reordenar per classificar els arguments que han sortit espontàniament. Primer cal establir els criteris d'associació de conceptes per poder classificar

- S'analitza el resultat i es treballa per veure possibles associacions, mobilitat, modificacions, etc. entre arguments i l'impacte en el projecte professional
- Es deixa el temps necessari perquè la persona s'ho pensi i prengui una decisió per alguna de les alternatives o per cap

Un exemple:

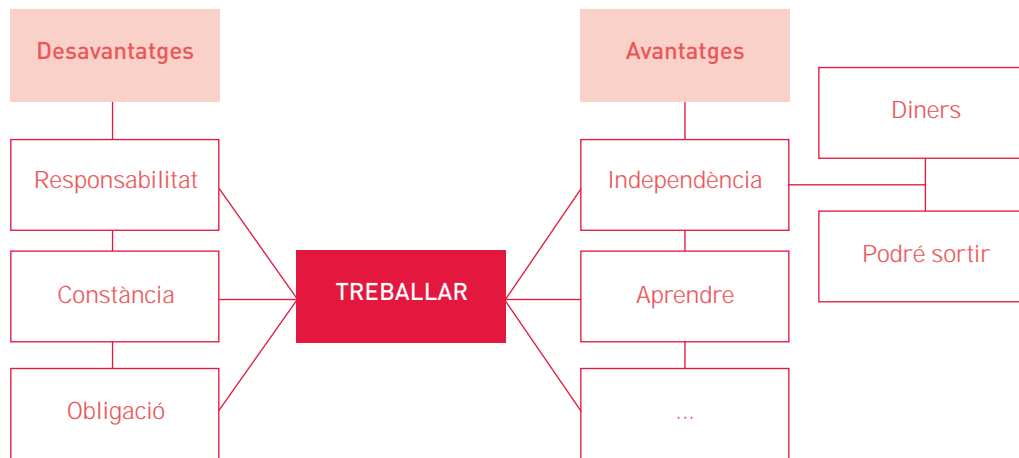
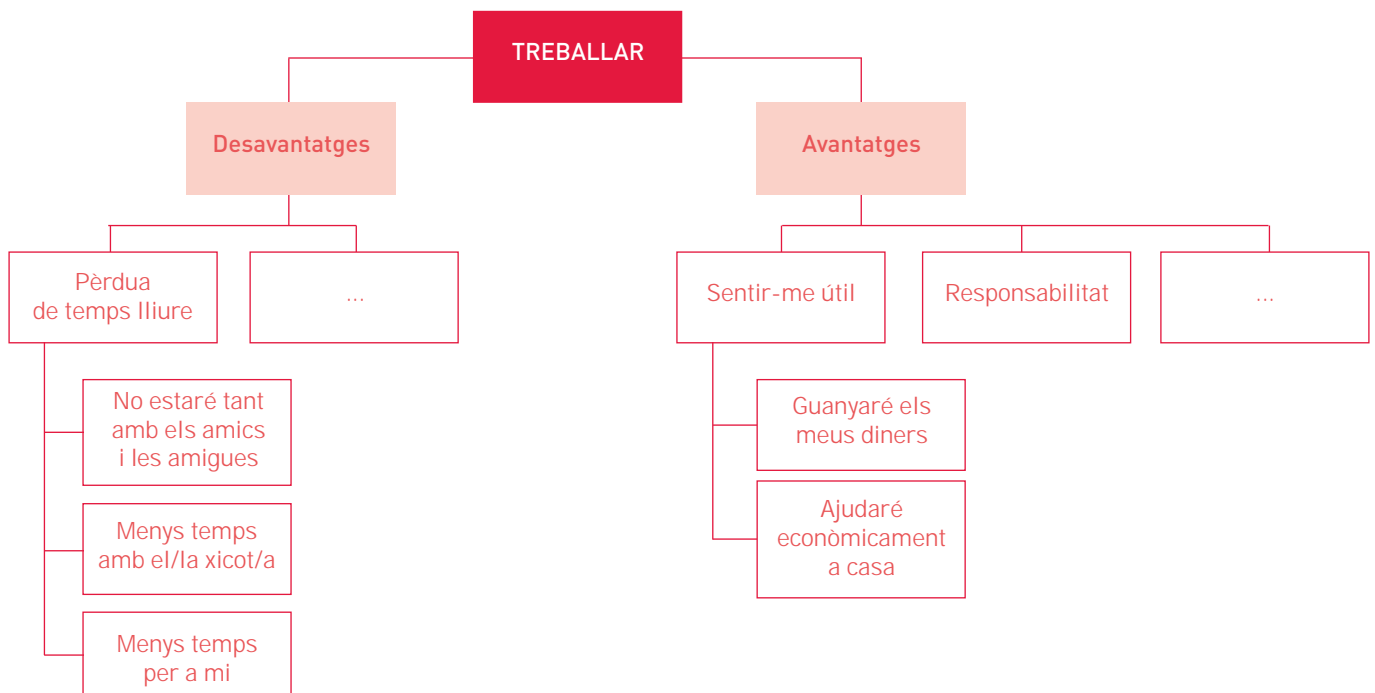


Diagrama en arbre

És la representació gràfica d'un procés en què entren en joc variables d'anàlisi per prendre decisions, solucionar, superar, etc. problemes, situacions, conflictes, qüestions, dubtes, etc. Les diferents alternatives es van estructurant en diferents nivells de concreció en sentit vertical descendent (de general a concret) i incorporant tantes opcions com es cregui convenient de línia horitzontal. Les diferents alternatives i les actuacions associades es podran relacionar entre sí.

Com en el casos anteriors se segueix una pauta:

- En l'encapçalament del full, es planteja el tema a tractar
- D'aquest primer nivell general, es fan penjar les alternatives (*allò que pot passar*) que, segons la persona, se'n deriven
- S'estableix una cadena successiva: de les diferents alternatives es generen noves alternatives o es recupera alguna de les ja exposades
- Acompanyant les diferents alternatives, s'hi afegirà l'actuació que es consideri adient (fer una pregunta, realitzar una acció, etc.)
- S'analitza el resultat i es treballa per veure possibles associacions, mobilitat, modificacions, etc. entre arguments i l'impacte en el projecte professional
- Es deixa el temps necessari perquè la persona s'ho pensi i prengui una decisió per alguna de les alternatives o per cap



Una darrera apreciació: l'adolescent quan decideix i tria, generalment considera els beneficis, sobretot els immediats, per damunt dels costos i no és del tot conscient que la decisió porta implícita la renúncia i la possibilitat que no surti d'acord a la idea que ell/a s'havia fet. Sovint, són les expectatives del que obtindrà, el predomini del que vol i li agrada per sobre del que li pot resultar profitós, útil o necessari que l'impulsen a triar.

Per tant, preveure les conseqüències (tant si va bé com si va malament), valorar estratègies de resposta en cas de fallida i sempre tenir pensat un pla B, són elements que s'han de tractar perquè una decisió sigui plena. Això, traduït a fites de millora, després, dóna objectius concrets, operatius i associats a resultats.

→ PER TREBALLAR LA RESISTÈNCIA

La resistència opera de manera natural en tota relació interpersonal, sigui del tipus que sigui. En una relació professional, la resistència s'ha d'incorporar com un element més de treball. L'orientador/a ha d'evitar personalitzar i molestar-se, s'ha d'assegurar que no està projectant perjudicis o judicis que puguin afectar la relació i que no estan operant atribucions i interpretacions, mantenir la distància i afavorir que la persona integri nous elements d'anàlisi que li permetin descongestionar la situació de conflicte propi o amb el/la professional.

Tècniques relacionades:

- La previsió i el suport
- La devolució
- Vorejar el tema
- Incorporar la resistència (descentralitzar el focus)

Pel moment que està creuant l'adolescent, pot mostrar bastants moments de resistència vers el treball. A banda, un procés de canvi, de construcció és complex i genera estats emocionals diversos (angoixa, neguit, estrès per l'assumpció de responsabilitat, expectatives i desigs insatisfets, contradiccions, intolerància al fracàs, bloqueig, inseguretat, sentiment d'incomprensió, etc.). De vegades es poden confondre aquestes mostres de resistència amb un problema o conflicte, de manera que un/a jove pot ser considerat/da erròniament problemàtic/a o conflictiu/va i acabar convertint-se en un problema en si mateix.

En les situacions de màxima resistència és quan s'ha de relativitzar més, cercar alternatives, altres angles de visió, mostrar una actitud d'autoritat moral i ferma personal perquè és fàcil caure en la confrontació, en el cos a cos sense arguments.

Entre el/la professional i l'adolescent s'estableix una relació interpersonal, el full de ruta i els paràmetres de la qual vénen marcats per l'esdevenir del projecte professional. Quan els objectius no estan clars o s'estableix un procés basat en dèficits i accions compensatòries, la base per a la resistència conflictiva està servida (el/la jove no vol fer allò que el/la professional li diu que ha de fer, de vegades només pel fet que li ho diu). A més, això incrementa el perill de passar a una relació personal (amb el xantatge com a moneda de canvi).

→ PER FACILITAR EL DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

Per al desenvolupament de la competència professional cal partir d'una estratègia que integra l'experimentació, la identificació i la transferència. De la mateixa manera que es parla de competència professional per referir-se al conjunt complex i integrat de competències tècniques, de base i transversals que operen alhora en la pràctica professional, l'estratègia per a adquirir-les i desenvolupar-les segueix la mateixa lògica.

Un detall de cada un dels elements que integren l'estratègia:

→ Identificar:

- Construcció de la imatge sociolaboral realista i positiva
- Identificació de les capacitats i recursos adquirits
- Identificació de les exigències i possibilitats del mercat laboral

→ Experimentar:

- Afavorir un entorn de experimentació que maximitzi les oportunitats d'aprenentatge.
- Organitzar processos de autoaprenentatge orientats a la generació i mobilització de competències

→ Transferir:

- La reflexió sobre la pròpia experiència passada i present
- La selecció dels elements més significatius per al projecte professional
- El contrast entre el propi patrimoni de recursos i els requeriments del mercat laboral i/o el perfil professional

Tècniques relacionades:

- **Per identificar:** imatge sociolaboral, mapa de característiques personals, punts forts i febles, contrastar la pròpia imatge amb altri, la narració, el laboratori de competències, autoavaluació de competències
- **Per transferir:** recuperar recursos, una experiència d'èxit, el contrast de competències, anàlisi dels requeriments de les ofertes de treball, la definició del perfil professional a través del mètode DACUM, el suport extern
- **Per experimentar:** tècniques de recerca d'informació i la utilització de xarxes de recursos, entrenar la capacitat de projectar a partir de la definició del projecte professional

El **Balanç de competències** és una proposta que integra els tres processos: identificar, transferir i experimentar.

Les aportacions que es troben en aquesta guia giren entorn de la convicció que la construcció de competència és l'element de força per a la millora de l'ocupabilitat i per l'assoliment i consolidació de l'objectiu d'inserció. Les competències estan presents al llarg de tot el projecte professional; de fet, desenvolupar el projecte professional implica desenvolupar competència.

D'aquí que el procés que es presenta (*reproducció capítol 1. Orientació: els elements del procés*) estigui tenyit del model de competències, en especial quan es fa referència al moment del projecte professional centralitzat pel mapa de competències, una representació del capital de competències adquirit pel/per la jove al llarg de la seva vida.

Aquesta idea intenta integrar l'estratègia global d'identificar- experimentar- transferir i parteix de la combinació de diversos recursos tècnics (en la *Part 3: l'expedient d'un procés* hi trobareu l'aplicació). Segueix els següents passos:

- **Història de vida:** es reproduceix la trajectòria formativa, laboral i d'activitats realitzades en altres àmbits que hagin estat significatives.
- **Mapa de competències:** el recull de la informació ha de produir una fotografia que reflecteixi el capital de competències de què es disposa. Per defecte, també s'evidencien aquelles competències que hauria estat útil posar en joc de manera eficaç per a la realització de la tasca i que el/la jove o bé no identifica com un recurs propi, o bé pren consciència que no explota de manera adequada.

Les competències ara visibles passen a ser recursos tangibles, valors actius per a l'ocupació. El següent pas és fer recerca i trobar aquelles ocupacions (que a priori li interessin i també les que no) on aquests valors cotitzin a l'alça, allò que podríem dir el pas d'inscriure les competències en el món laboral.

A continuació recollirem aquells moments de la teva trajectòria en què has realitzat activitats que consideres significatives (perquè t'han aportat alguna cosa, perquè has après, perquè t'han agradat...). Recuperarem les competències que has posat en joc per realitzar cadascuna d'aquestes activitats.

HISTÒRIA DE VIDA			
MOMENT (quan va ser, quin període, any)	ACTIVITAT (què vaig fer)	QUÈ EN VAIG TREURE (què vaig aprendre)	COMPETÈNCIES VINCULADES (quines habilitats, capacitats, coneixements, actituds... vaig posar en joc)
	Cal relatar el tipus d'activitat (curs, feina, viatge, agrupament, etc.) i extraure les «funcions» que implica	És important que el/la jove obtingui una imatge del patrimoni de coneixements adquirits de manera informal i formal i quin servei li han fet en altres contextos	Utilitzant la mateixa lògica per associar competències que s'utilitzen en relació a una ocupació, mitjançant l' anàlisi funcional s'extrauen les competències que s'han posat en joc en la realització de les funcions de les activitats recollides. Per facilitar la feina pot resultar útil recórrer a exemples (una fitxa ocupacional, el dicionari de competències , una altra història de vida, etc.)

MAPA DE COMPETÈNCIES

COMPETÈNCIES TÈCNiques	COMPETÈNCIES DE BASE	COMPETÈNCIES TRANSVERSALS	EVIDÈNCIES	ASPECTES DE VALOR	ESTRATÈGIES DE TRANSFERÈNCIA
<p>Coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per al desenvolupament d'una determinada activitat laboral</p>	<p>Coneixements instrumentals relacionats amb el mercat laboral, com el coneixement bàsic del seu funcionament i la gestió de recursos necessaris per a poder tenir accés a una ocupació. Són: d'accés a l'ocupació, instrumentals bàsiques i instrumentals específiques</p>	<p>Conjunt de capacitats, habilitats i actituds necessàries per a donar resposta a situacions laborals de diversa complexitat. Són: d'identificació, de relació i d'enfrontament</p>	<p>Situacions on s'evidencien</p>	<p>Quins aspectes tenen especial vàlua</p>	<p>Estratègies perquè els elements força es puguin aplicar en altres situacions</p>



Recollim també aquelles competències que no s'han explotat adequadament, o que no s'han posat en joc tot i que hauria estat recomanable. Després es tracta d'identificar les evidències, aspectes i estratègies de millora de cadascuna d'aquestes competències.

COMPETÈNCIES TÈCNiques	COMPETÈNCIES DE BASE	COMPETÈNCIES TRANSVERSALS	EVIDÈNCIES	ASPECTES DE MILLORA	ESTRATÈGIES DE MILLORA
			<p>Situacions on s'evidencien</p>	<p>Quins aspectes d'aquests punts febles es poden millorar</p>	<p>Estratègies perquè els punts febles es puguin millorar</p>



Finalment es tracta d'inscriure aquestes competències en les ocupacions que et puguin interessar i veure quines et poden servir en relació a l'ocupació:

- OCUPACIÓ 1: → COMPETÈNCIES (tècniques, de base i transversals)
- OCUPACIÓ 2: → COMPETÈNCIES (tècniques, de base i transversals)
- OCUPACIÓ 3: → COMPETÈNCIES (tècniques, de base i transversals)

Per recollir i analitzar el capital competencial també es pot fer ús d'activitats que el/la jove porta a terme en la seva vida quotidiana, en el seu temps d'oci. S'aporta, a tall d'exemple, com seria el procés de recuperar competències a partir d'una activitat tan senzilla com és «fer una excursió». El que és important és que es recuperin activitats que hagin estat significatives per al/per a la jove, ja sigui perquè n'han tret algun aprenentatge, perquè creuen que se'ls dona bé, perquè els agrada...

A través d'una activitat que normalment fa el/la jove s'identifica quines funcions cal desenvolupar per portar-la a terme i, una vegada identificades, cal determinar quines competències es requereixen per poder-les portar a terme.

Exemple: Tots els dissabtes a la tarda anava a l'esplai. Sobretot es feien excursions a la muntanya

Objectiu: Organitzar i planificar l'excursió

Resultat previst: Anar d'excursió amb els companys de l'esplai.

Funcions en el moment d'anar d'excursió:

- Decidir en equip on anàvem d'excursió
- Preparar la ruta
- Planificar l'excursió
- Buscar quin autobús o tren es podria agafar per anar i tornar
- Preparar activitat per a la nit
- Preparar el material col·lectiu (tendes, farmaciola, etc.)
- Preparar el material individual (motxilla, llanterna, etc.)
- Preparar el menjar

Competències:

Tècniques

- Tenir coneixements d'orientació
- Tenir coneixements de cuina que permetin cuinar plats que es conservin durant dos dies.
- Tenir coneixements d'activitats lúdiques col·lectives...

Bàsiques

- Saber català i castellà
- Saber llegir i escriure
- Conèixer les mesures mètriques
- Càlcul funcional...

Transversals

- Treball en equip
- Capacitat d'organització
- Capacitat de comunicació
- Capacitat de resoldre imprevistos....

I el mateix amb altres experiències com: «cuidar la meva germana quan els meus pares marxen a treballar els dissabtes al matí», «jugar a basquet», «fer panellets per a la castanyada», «jugar a la play station», etc.

III L'assessorament a un grup

El grup, en la mesura del possible, s'ha de configurar amb persones que tinguin necessitats i objectius de treball compartits. És un element incentivador ja que fa emergir molts i diversos elements d'anàlisi i treball a partir del posicionament, les opinions i experiències dels membres que el componen. Es realitza a través de sessions grupals.

És complicat definir què és un grup ja que cal contemplar força variables: la mida, el tipus, el grau de cohesió, la fase en què es troba, el grau d'implicació dels integrants, etc. Un seguit de trets definitoris aporta la noció de grup:

- Un grup està format per dues o més persones.
- Persones que comparteixen certs continguts (normes, objectius, sistemes de comunicació, afectes, prejudicis, estereotips, etc) que conformen la cultura comuna del grup.
- Els membres del grup interaccionen entre si.
- Cooperen per aconseguir els objectius del grup (acceptats per la majoria dels seus membres).
- Tenen una pertinença temporal.

L'organització de l'activitat dirigida cap a un o més objectius és el tret més determinant per a definir un conjunt d'individus com a grup.

Així, el treball en grup és una peça cabdal en l'orientació ja que el grup en si, és un catalitzador per les inquietuds dels membres:

- La persona entra en contacte amb altres subjectes que estan en una situació semblant. Aquest fet li permet relativitzar: no és l'única que està passant per aquesta conjuntura. En la construcció identitària de l'adolescent, el grup té molta importància; ell/a es veu també en funció de com el/la veuen els/les altres
- El contrast amb altres punts de vista li proporciona nous enfocaments i components per analitzar, entendre, explicar, dimensionar, etc. les pròpies experiències
- El grup té un efecte multiplicador en l'aprovisionament d'alternatives, solucions, recursos, etc. per a les diferents qüestions que es plantegen a nivell particular i/o col·lectiu, presents i futures
- Facilita l'aprenentatge i el desenvolupament de competències ja que es poden plantejar estratègies i dinàmiques participatives de treball en contextos simulats i/o reals per experimentar competències i, a través de l'observació i l'anàlisi, arribar a identificar-les i transferir-les a altres contextos
- De les sessions formatives de caràcter tècnic, es pot extraure també un ventall ampli de competències instrumentals, bàsiques i específiques, i transversals
- En el grup es posen en joc moltes competències: treball en equip, comunicació, relació interpersonal, negociació, iniciativa, liderat, organització de la feina, gestió de les emocions i de l'estrès, etc. Suposa tot un banc d'experimentació que genera moltes possibilitats de construcció, a més permet integrar l'assessorament individual per a la identificació, avaluació, transferència, definició d'estratègies, etc. per a noves proves en diferents contextos
- El grup és un element constructiu, portador essencialment d'experiències positives, però també pot ser generador de males pràctiques. Respectar els criteris per al bon funcionament del grup i gestionar el conflicte des de la prevenció i la resolució exigeix, també, execució competencial. Així, el grup posa a prova les capacitats de cadascú, un exercici útil per al desenvolupament

La interacció és imprescindible perquè un grup sigui social, la comunicació és imprescindible perquè hi hagi interacció. L'increment en la quantitat i qualitat de les comunicacions interpersonals facilita la cohesió i propicia els processos d'identificació dels individus com a membres del grup a què pertanyen.

La necessitat de comunicació en l'ésser humà és tan imperiosa que cerquem amb insistència:

- Saber, i per això preguntem, escoltem, indaguem
- Informar sobre el que sabem, i cerquem interlocutors, audiència
- Sortir del nostre aïllament com a individus, cerquem entrar en contacte amb altres persones mitjançant la comunicació
- Entendre i ser entesos
- Influir, convèncer, persuadir als altres i utilitzem, tècniques i recursos eficaços

→ PER TREBALLAR AMB GRUPS

La **dinàmica de grup**, entesa com el conjunt de tècniques grupals destinades a la millora de les habilitats en les relacions humanes, és l'estratègia més utilitzada per treballar, ja que permet una comunicació plural que facilita la participació.

Per a adolescents, el treball en grup encaixa amb una manera natural i propera de relacionar-se. És important que les sessions de treball grupal es preparin per evitar convertir una sessió de treball basada en la participació en una sessió de socialització. La sessió grupal acostuma a seguir una estructura:

- **Plantejament:** presentació, tema, objectius, criteris
- **Desenvolupament:** contingut, aportació de coneixements i recursos necessaris, anàlisi, discussió
- **Tancament:** conclusions, noves propostes per a següents sessions, calendari de seguiment, comiat

En els processos d'inserció laboral, totes les sessions de treball han de connectar amb alguna qüestió del projecte professional (ocupabilitat i competències). Per tant, sigui quin sigui el tema plantejat i la metodologia emprada, és important que en el tancament s'asseguri que el/la jove s'emporta el lligam amb el mercat de treball, que en les conclusions queden ben fixats els aprenentatges en relació a les competències i es donen coordenades d'aplicació per a la millora de l'ocupabilitat, per al desenvolupament d'aquestes. Algunes preguntes clau:

Quines competències heu treballat mitjançant aquesta activitat? Quins mecanismes heu utilitzat per posar-les en joc eficaçment? Quins aprenentatges n'heu tret? Per a què us valen? En quins altres camps podeu aplicar aquests aprenentatges? A la feina quin valor tenen? Quines estratègies heu utilitzat per adaptar-los a un lloc de feina (ocupacions concretes)? Etc.

Tècniques a conjugar:

Exposició informativa, simposi, entrevista pública, fòrum, phillips 66, diàlegs simultanis, grups d'anàlisi (grup de discussió), pluja d'idees, *rolle plying*.

Sempre que es pugui s'han de proposar activitats que activin el/la jove més enllà de les estones que està a l'entitat i utilitzar la sessió grupal per posar en comú els resultats. Per exemple: preparar trossos de pel·lícules, encomanar veure anuncis o programa de televisió en què es veuen situacions que els personatges resolen amb èxit i altres en què no; demanar que quan vagin pel carrer portin una llibreta on apuntin situacions que observin (també a casa, amb les amistats, a l'escola).

III La relació entre el/la jove i l'assessor/a

Ja s'ha dit que la relació d'orientació és interpersonal i que la manera d'assegurar que no es vulneri aquest principi és vetllar perquè la mediatitzi el projecte professional.

Sovint apareix l'interrogant al voltant de si la relació d'assessorament que s'estableix és d'acompanyament o de vincle. En tractar-se d'adolescents que passen per situacions de desavantatge social, el component de l'educació social està molt present. Violeta Núñez diu que «*L'Educació Social és un conjunt de pràctiques educacionals que poden realitzar-se en diferents institucions i que s'orienten a la promoció cultural (amb efectes socials) dels subjectes a partir dels drets i deures que tenen aquests. És a dir, l'educació social entesa com el procés de transmissió i adquisició dels recursos culturals que possibiliten la incorporació de les persones a l'actualitat de la seva època*».

Aquesta entrada obliga a fer algunes consideracions conceptuals:

- Cultura, en sentit antropològic de la paraula: conjunt de tradicions (literàries, històriques, socials i científiques) i de formes de vida (materials i espirituals) d'un poble, d'una societat o de tota la humanitat
- Etimològicament, educar té dos sentits: *educare* (criar, alimentar) i *ex-ducere* (treure, dur d'endins a enfora). Els dos sentits estan estretament lligats amb la mecànica educativa basada en dos processos: transmissió i adquisició
 - Educare – transmissió: actes que consisteixen a provocar o mobilitzar l'interès del subjecte i a ensenyar, passar béns culturals, proposant la seva apropiació i el seu ús
 - Ex-ducere – adquisició: actes que obliguen a posar-se en el lloc del subjecte. És l'exercici de particularitzar la transmissió de la cultura a la realitat subjectiva de cada jove
- L'educació s'ha de concebre des d'una òptica constructivista, a partir de la qual no existeix el no-saber. Transmetre i adquirir els continguts de la cultura va més enllà de posar al subjecte en l'actitud passiva d'assimilar coneixements. El saber (coneixements, valors i actituds) es construeix de manera operativa: cercant recursos del que ja se sap per establir ponts amb el que està arribant. Aquesta és la veritable missió educativa, capacitar el/la jove perquè trobi els recursos i els posi en joc de manera eficaç en nous continguts culturals
- Per això, s'ha de fer una distinció entre educació i aprenentatge:
 - «**Aprenentatge:** alguna cosa del patrimoni dels continguts culturals que s'adquireix. Suposa un temps acotat i, d'alguna manera, previsible: dóna lloc a l'avaluació»
 - «**Educació:** efectes subjectius, particulars a cada subjecte de l'educació. No són previsibles. No són, per tant, avaluable: és impossible calcular què, com i/o quan s'esdevindrà. I, donat que tot allò que esdevé és incert, s'obre a altres temps. L'educació fa aquí referència a les marques que la cultura realitza en cada subjecte en particular i a com cada subjecte es posiciona davant la cultura»

De l'estudi *Acompanyament voluntari i vincle afectiu. Experiències d'acompanyament amb joves extutelats* realitzat per l'Associació Punt de Referència, s'agafen algunes reflexions:

- L'acompanyament socioeducatiu es descriu com un mètode educatiu que té com a finalitat l'apoderament del subjecte que el rep; per part de l'agent educatiu hi ha d'haver intenció educativa per a promoure el canvi; la relació interpersonal descansa sobre la base de la generositat compromesa, el respecte i el reconeixement mutu
- El vincle sempre té un component emocional que es dóna de manera voluntària per les dues parts, de fet s'estableix una relació personal i recíproca fonamentada en l'enllaç afectiu

Per tant, la conclusió és que l'assessorament que es produeix en un procés d'orientació laboral en un dispositiu d'inserció és un acompanyament que cerca que el/la jove adquireixi aprenentatges per construir competència que li permeti aconseguir un trànsit progressiu cap a l'ocupació. D'aquesta atenció se'n deriven efectes educatius.

En tota relació s'ha de definir i respectar unes bases compartides:

Objectiu: hi ha d'haver consens entre ambdues parts sobre la necessitat de la relació i el treball a realitzar mitjançant aquesta, el per a què i en què consisteix assessorar.

Condicions normatives: s'han de pactar i acordar els termes en què es desenvoluparà (funcions, normes, tipus, etc.).

Estil de la relació: s'ha de compartir com serà la relació d'acompanyament.

Compromís: formalitzar la disposició vers al procés. El/la tècnic/a ha d'aconseguir i mantenir al llarg de la relació una actitud de disposició convençuda cap al treball a fer, pròpia i per part de l'adolescent.

En relació a la relació, poca cosa a afegir. Al llarg de tota la guia es poden trobar criteris per a enfocar la pràctica professional. Tot i així, s'exposen diferents estils a emprar per exemplificar a grans trets com s'encara:

Estil incoherent

Professionals que es relacionen sense model ni pauta de treball (planificació), es deixen dur per les circumstàncies (estat d'ànim, grau de complicació del cas, etc.) i no plantegen objectius de canvi, els temes a tractar apareixen a mida que es va

produint la conversa. A més, també pot expressar la seva opinió personal i sovint estableix amb el/la jove una relació basada en el vincle personal, en un corrent de simpatia.

Aquesta manera de treballar pot generar en la persona inseguretat, desconfiança, confusió i desmotivació, ja que aquesta té la sensació que amb el/la tècnic/a manté una relació poc professional a qui li ha d'explicar com li van les coses, sense que en tregui profit, perquè toca.

Estil autoritari

Professionals que no accepten errors ni dubtes i manifesten judicis i desacords. Acostumen a tenir opinions fetes sobre la persona que tenen davant (prejudicis, estereotips, etiquetes) i són escèptics sobre les seves possibilitats de canvi; culpabilitzen pel que no fan (establert prèviament per ells) en comptes de responsabilitzar-los sobre els objectius i acords presos. Solen ser rígids i mostren impaciència i desgrat, exigeixen rapidesa en l'acció. Valoren l'obediència sense necessitat d'haver d'argumentar, formant així una relació desproporcionadament desigual: el/la professional mana. Els costa valorar la millora, ja que és el que toca i es capliquen amb els errors i quan el/la jove no avança d'acord amb al que ha previst, els falla a nivell personal.

L'adolescent es pot mostrar insegur/a, atemorit/da, dependent. O resistent, a la defensiva, a la contra sistemàtica.

Estil permissiu

El/la professional que usa aquest estil sempre tendeix a donar la raó a l'altra persona i a justificar la seva actitud. Crea relació d'afinitat i aliança i li exigeix poc perquè tot té una explicació en una causa circumstancial. Generalment es cau en personalismes (gratitud, afecte, «fes-ho per mi», etc.). Pot mostrar inseguretat, dubte i es pot frustrar quan la relació no és del tot bona.

Això fa que l'interlocutor/a acostumi a presentar-se poc tolerant, amb baixa resistència a la frustració, donant poc valor a tot, exigint molt i ràpid, actuant egocèntricament, evitant afrontar els problemes, aplicant pocs recursos per a solucions. En definitiva, dipositant la responsabilitat del procés en el/la professional i culpabilitzant-lo/la dels mals resultats.

Estil responsable

Professionals que treballen per objectius (planifiquen i són coherents) d'acord a les necessitats de la persona. Faciliten el procés de canvi constructiu i de recerca d'alternatives i solucions a problemes des de la confiança, la proximitat, el respecte, etc. Respecten el protagonisme del/de la jove estimulants la presa de consciència i decisió. Treballen aplicant tècniques conegudes i noves. Tenen una actitud ferma (no accepten xantatges, amenaces ni altres formes coercitives), comprensiva (a totes les opinions) i pacient. Empatitzen mantenint els límits de la relació interpersonal i sempre informen raonant els arguments, promouen la comunicació recíproca basada en una escolta activa i no donen per fet que tinguin la raó.

El/la jove reconeix l'autoritat del/de la professional en el saber i no en el poder. Sent comprensió i exigència, una actitud equilibrada i coherent que li permet estar per la feina.

De cara al treball amb el grup, l'orientador/a té un paper de facilitador/a o líder tècnic/a. Proporciona informació sobre continguts i processos d'inserció, evita que el grup adquireixi opinions equivocades, estimula els punts forts de cada membre, ajuda el grup a comprendre les diferents situacions, problemes, conflictes i a trobar possibles sortides alternatives, solucions.

També exerceix de dinamitzador/a i moderador/a. Afavoreix un clima d'acceptació i integració, capta els missatges verbals i no verbals de la comunicació, centra l'atenció en els aspectes positius, propicia la participació i la diversitat d'opinions, controla que les actuacions no derivin en situacions contraproductives, estableix les normes que l'orientació ha de seguir i avalua el progrés individual i de grup.

Així, la relació amb el grup té en les capacitats comunicatives del/de la dinamitzador/a un dels elements pivots per:

- Orientar: «creieu que és la millor solució?, Heu pensat aquesta alternativa?...»
- Fer participar el grup: «entre tots, què penseu de...?, Creieu que ho estem fent bé?, Esteu d'acord amb...?, Ara recollirem idees sobre el tema...»
- Centrar el tema: «aquesta és una idea interessant però hauríem d'intentar parlar del tema...»
- Interpretar: «amb això, estem dient..., El que vols preguntar és...»
- Precisar: «què creieu que ha volgut dir? De quina altra manera es podria dir? Llavors, repetint el que ha dit X...»
- Conciliar: «de fet, no creieu que esteu dient el mateix, les dues idees són interessants, tot el que s'està dient és compatible...»
- Estimular: «això és molt interessant, escolteu el que diu X, perfila una mica més el que vols dir, ens hi acostem...»
- Resumir: «així, hem dit que... Podem retenir aquesta idea com important, estem d'acord en...»
- Concloure: «hem començat parlant de... Han sortit les següents idees i finalment hem arribat a les següents conclusions. És així? Hi estem d'acord?».

2.3. EINES PER ESTRUCTURAR LA TASCA ASSESSORA

En aquest punt s'ofereixen alguns estris documentals que permetin estructurar la feina. Val a dir que tant les entrevistes individuals com les sessions grupals s'han de: preparar, executar, registrar i valorar.

S'han previst els documents per a cada moment que ho exigeix (en la *Part 3: l'expedient d'un procés*, en podreu trobar d'utilitzats). En els de preparació i registre, s'ha optat per titular-los amb la fórmula genèrica acció d'orientació individual i acció d'orientació grupal que després s'ha d'especificar. D'aquesta manera es dona cabuda a qualsevol acció que es pugui realitzar; les més habituals seran l'entrevista d'assessorament i la sessió grupal de treball, però també pot passar que es dugui a terme alguna sessió de treball particular, una sessió informativa, etc.

III Preparar

El nombre de joves que s'atenen i la complexitat de cada procés és una de les qüestions que els/les professionals atribueixen per explicar que les entrevistes i sessions no es preparin amb la dedicació necessària. La preparació (una petita planificació) és la millor manera de gestionar el procés, inclòs el factor temps, ja que assegura el màxim rendiment i eficàcia. Passar directament a l'execució sense preparar obre el risc de convertir l'entrevista en una conversa i la sessió grupal en una trobada. Recórrer a la improvisació minimitza la qualitat, per tant, la preparació és un signe imprescindible de respecte a la persona que s'està atenent. En els documents s'hi inclouen les indicacions tècniques:

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL		
NOM DE L'ACCIÓ:		CODI:
		Contacte i inici <input type="checkbox"/>
		Projecte professional <input type="checkbox"/>
		Assoliment <input type="checkbox"/>
Data:	Nom i cognoms:	
Durada prevista:	Tutor/a d'inserció:	
DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:		
DATA	ACCIO	PUNTS DESTACATS (acords presos, informació clau necessària)
OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ:		
(plantejar l'objectiu respectant la continuïtat del procés)		
TEMES A TRACTAR:		
(identificar quin és el tema/es central/s a abordar i quins altres temes relacionats s'han de tractar)		
ASPECTES A TENIR EN COMPTE:		
(recuperar, de trobades anteriors o de la informació que es té d'altres professionals, aquells aspectes que tenen relació amb els temes que es tractaran al llarg de l'entrevista i que en poden afavorir o dificultar el desenvolupament)		
DESENVOLUPAMENT:		
(proposar una estructura de l'entrevista d'acord als temes a tractar i al plantejament d'estratègies, d'accions i preguntes que es cregui més adient. Definir els recursos tècnics amb què s'aboldaran els temes; preveient, també, possibles reaccions del/la jove, respostes, resistències, negatives, punts d'acord...)		
NOTES:		

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL		
NOM DE L'ACCIÓ:		CODI:
		Contacte i inici <input type="checkbox"/>
		Projecte professional <input type="checkbox"/>
		Assoliment <input type="checkbox"/>
Data:	Nom i cognoms:	
Durada prevista:	Tutor/a d'inserció:	
DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:		
DATA	ACCIO	PUNTS DESTACATS (acords presos, informació clau necessària)
OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ:		
(marcar l'objectiu que es preveu assolir amb l'acció)		
CONTINGUTS:		
(detallar les accions i els continguts que es preveu realitzar)		
TÈCNIQUES QUE S'UTILITZARAN:		
(recollir les tècniques que s'utilitzaran per dinamitzar l'acció)		
MATERIAL NECESSARI:		
(relacionar el material necessari per desenvolupar l'acció)		
NOTES / OBSERVACIONS:		
(espai reservat per a recollir aspectes que cal tenir en compte, anotacions complementàries, qüestions rellevants a contemplar...)		

III Registrar

El registre correspon a l'acta de l'acció, ha de recollir sintèticament allò que ha passat. Segons el criteri d'aquesta guia, l'expedient del procés és compartit entre el/la jove i el/la professional. Pot resultar útil destinar els darrers minuts de l'entrevista o sessió grupal a plasmar-ne el desenvolupament per escrit amb la persona o el grup, alhora que es treballen els aspectes finals (conclusions, acords, valoració). Els documents:

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ:

CODI:

- Contacte i inici
 Projecte professional
 Assoliment

Data:

Nom i cognoms:

Durada prevista:

Tutor/a d'inserció:

REVISIÓ DELS ACORDS ANTERIORS I TEMES PENDENTS:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (acords presos, temes pendents)

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA TÈCNIC/A:

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA JOVE:

TEMES A TRACTAR:

RECALL DEL DESENVOLUPAMENT:

CONCLUSIONS:

ACORDS PER A L'ACCIÓ:

PROPERA TUTORIA:

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL

NOM DE L'ACCIÓ:

CODI:

Contacte i inici
 Projecte professional
 Assoliment

Data:

N. assistents:

Orientador/a:

Durada de l'acció:

ASSISTENTS (Nom i cognoms, edat, breu presentació):

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

OBJECTIUS PREVISTOS:

NOUS OBJECTIUS?

(nous objectius proposats pel grup)



ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS:

(valoració de l'assoliment dels objectius previstos)

DESENVOLUPAMENT:

(recull de com s'han desenvolupat els continguts i les accions previstes)

APORTACIONS DELS/DE LES ASSISTENTS:

(recull dels comentaris, opinions, posicionament... dels/les assistents en relació als continguts.

El recull es fa amb l'objectiu de traspassar informació rellevant als/les tècnics/ques referents de cada jove)

CONCLUSIONS:

(principals conclusions de l'acció)

ACORDS:

(qüestions que s'acorden amb els/les assistents)

VALORACIÓ ORIENTADOR/A:

(breu valoració del desenvolupament de l'acció i del grup)

VALORACIÓ DEL GRUP:

(breu valoració del desenvolupament de l'acció, dels continguts, utilitat...)

III Valorar

Valorar cada acció en particular i inscrita en el global del procés és el que permetrà analitzar i generar hipòtesis sobre el/la jove i el seu recorregut, retornar si es produeixen desviaments, avaluar l'avenç i la millora, reconèixer possibles resistències, etc.

La valoració s'ha d'anotar en un document a banda, una eina exclusiva del/de la professional, una mena de quadern de bitàcola del procés. Així se l'ha anomenat:

QUADERN DE BITÀCOLA DE L'ASSESSORAMENT					
Nom i cognoms de l'usuari/a:		Tutor/a d'inserció referent:			
Data d'inici:					
Data de tancament:					
DATA:	ACCIÓ D'ORIENTACIÓ:	DOCUMENT VINCULAT (Codi):	SÍNTESI DE L'ACCIÓ:	VALORACIÓ DE L'ACCIÓ:	
Data en que s'ha realitzat	Tipus d'acció (contacte, anàlisi ocupabilitat, seguiment del pla...) IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>	Codi del document on s'ha preparat i registrat l'acció	Resum dels aspectes més rellevants de l'acció (que s'ha tractat)	Valoració que fa el/la tècnic/a: notes, observacions, qüestions que cal tenir en compte (com ha anat)	
1.	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>				
2.	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>				
3.	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>				
4.	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>				
5.	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>				
6.	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>				

A banda, serà bo també disposar d'una graella que permeti el registre de cada jove en relació a l'assoliment d'objectius que van definint el seu projecte professional. Ha de ser una eina de registre compartit per a als tècnics i les tècniques de l'equip, una mena de base de dades de contingut tècnic del conjunt dels/de les joves que s'atenen.

A la *part 4. Annexos* s'adjunten alguns models proposats com a estris documentals per a la funció d'orientació:

- Models per a la preparació de les accions d'orientació (individual i grupal).
- Models per al registre de les accions d'orientació, actes (individual i grupal).
- Models per a la valoració de les accions d'orientació.
- Models per al treball i registre d'algunes tècniques (balanç decisonal, història de vida, mapa de competències...).

→ CAPÍTOL 3

INTERACCIÓ

AMB L'EMPRESA

S'ha encetat aquesta guia destacant quines són les funcions principals dels dispositius d'inserció:

- La funció d'ORIENTACIÓ amb els/les joves
- La funció d'INTERACCIÓ amb les empreses

El que es presenta en aquest apartat és un plantejament dels elements i les fases per desenvolupar la funció d'interacció amb les empreses des d'un enfocament estratègic.

Tal com s'ha detectat al treball de camp i a la definició del grup d'incidència, els dispositius necessiten elements tècnics per redefinir l'estratègia de treball amb l'empresa, ja que en ocasions:

- La relació es basa en una suma de transaccions poc estratègiques, de caràcter puntual i molt enfocades al moment de la contractació.
- S'exploten poc les oportunitats de treball des de la idea de vincle per a la col·laboració. Una col·laboració que hauria de ser permanent i bidireccional.

El que s'aporta, doncs, són elements per facilitar un canvi d'enfocament en el treball amb les empreses. En un dispositiu d'inserció, l'empresa no ha de ser un recurs que s'utilitzi puntualment, sinó un agent visible, participatiu i involucrat en els processos d'inserció dels i les joves.

El teixit empresarial ha de poder ser un aliat per als dispositius. I per a això, aquests han de definir molt bé l'estratègia:

- (1) Els elements (què): els objectius de la interacció amb l'empresa (per a què), el producte i la cartera de serveis que s'oferirà (què) al client diana al qual es dirigirà (qui) i la imatge que s'utilitzarà.
- (2) Les fases (com): la prospecció i investigació (recerca), la divulgació i contacte (aproximació), i la negociació i col·laboració (consolidació).

3.1. ELEMENTS ESTRATÈGICS. Objectius, producte i cartera de serveis, client

Definir l'estratègia per a la interacció amb l'empresa requereix plantejar-se una pregunta: quina és la finalitat de la col·laboració entre l'empresa i el dispositiu? Una resposta molt possible podria ser arribar a acords que beneficiïn les dues parts.

En aquest context, el concepte «col·laboració» suggereix idees com ara acords, interès, beneficis... Per tant, una bona col·laboració pot comportar: vincle, implicació, participació... I és a través d'aquesta que es podrà:

- millorar la contractació dels/de les joves que s'atenen
- implicar les empreses per fer que participin activament en els processos d'inserció dels/de les joves

Però, de la mateixa manera que la relació d'orientació amb els/les joves es fidelitza, en gran part, perquè se'ls ofereixen serveis i recursos que donen resposta a les seves necessitats, amb les empreses es fidelitza, en bona mesura, perquè es posa al seu abast un producte i una cartera de serveis que els poden ser d'interès. Un interès que, com es veurà més endavant, es pot concretar per exemple, en:

- recursos diversos d'assessorament gratuïts per a l'empresa
- possibles treballadors/es formats/des «a mida»
- candidats/es a llocs de feina preseleccionats/des
- seguiment personalitzat postcontractació amb el/la treballador/a i amb l'empresa
- etc.

La relació de col·laboració entre l'empresa i el dispositiu es materialitza doncs en acords que beneficiaran ambdues parts i que cercaran un vincle des de la implicació.

Els punts d'acord són molts i molt diversos. Es tracta de plantejar una bona estratègia d'interacció perquè tothom hi surti guanyant: l'empresa i el/la jove.

Així, a l'hora de definir l'estratègia cal tenir en compte alguns elements:

- Els objectius:
 - Per a què es cerca la col·laboració amb l'empresa
 - Què es vol i es pot aconseguir i què es vol i es pot oferir
- El producte i la cartera de serveis:
 - Què és el que s'ofereix finalment a les empreses
 - Enfocat a l'oferta i tenint en compte què aporta als/les joves que s'atenen
- El client:
 - A qui es vol adreçar el dispositiu
 - Enfocat a qui es vol que sigui el client diana, el tipus d'empreses amb què es vol treballar

Abans de presentar amb més detall aquests elements, un últim apunt. La funció d'interacció amb l'empresa ha d'incorporar, de manera transversal, algunes variables: l'edat, el gènere i la interculturalitat. Quan es treballa amb joves, nois i noies, autòctons i immigrants, informar i sensibilitzar sobre quina és la seva situació (general i específica), les seves necessitats, oportunitats... és una tasca que ha d'estar permanentment present en l'estratègia d'interacció.

Ara sí, es presenten els elements estratègics amb més detall:

→ ELEMENTS ESTRATÈGICS

objectius	producte	client	imatge
-----------	----------	--------	--------



Plantejar l'objectiu(s) implica preguntar-se PER A QUÈ.

- Què vol oferir el dispositiu?
- Què vol obtenir?
- Quin tipus de relació vol establir?

En relació a aquestes qüestions, el dispositiu ha de poder vendre el seu servei d'interacció, i obtenir a canvi:

- la implicació de les empreses en els processos dels/de les joves
- l'increment i millora de les possibilitats de contractació i manteniment dels/de les joves, tenint en compte que el dispositiu ha d'ajustar l'oferta del producte a la naturalesa de cada empresa.

A la *Guia Metodològica de Intermediación Laboral con Empresas*¹ es destaca que en la consecució d'aquest objectiu, hi ha inclosos altres objectius subsidiaris:

- (1) Estudiar i dominar la tendència del mercat laboral local (context)
- (2) Definir el cercle d'empreses diana on dirigir-se (clients)
- (3) Crear un discurs i una imatge per al producte (producte)
- (4) Preparar l'estratègia de venda per a cada empresa (estratègia)
- (5) Oferir el servei personalitzat i tancar el tracte (venda)

¹ Colomer, M. *Guia Metodològica de Intermediación Laboral con Empresas* (2008)



ELEMENTS ESTRATÈGICS



Per definir el producte i cartera de serveis que es vol oferir cal preguntar-se QUÈ.

- Què es vol oferir a les empreses?
- On es vol arribar?
- Quin producte es vendrà? I, quina cartera de serveis?

D'entrada, un apunt: com es diu a la guia *Intermediación Laboral con Empresas*, en general aquestes prefereixen personal «preparat», amb formació tècnica i el rodatge competencial adquirit a través de l'experiència competencial, d'acord amb el perfil que requereix el lloc de feina. Els/les joves no han tingut el temps per estructurar i consolidar les competències suficients. És a dir, per a l'empresa no són encara professionals capacitats/des, sovint se'ls reconeixen qualitats potencials (especialment en el terreny de les competències transversals). Dit d'una altra manera, si s'enfoca l'aproximació a l'empresa basant-se en «el/la jove preparat/da» com a argument central, la venda perd força. I encara que el/la jove sigui un/a bon/a candidat/a, l'aproximació a l'empresa té molta més força si es ven tot un servei i no una persona concreta.

El producte que es pot vendre és un servei integral i gratuït que ajusta la seva oferta a les necessitats de cada empresa. Un servei integral amb una oferta que comprèn prestacions de prevenda, venda, postvenda i transversals:

- assessorament per a la detecció i l'anàlisi de les necessitats de l'empresa (prevenda)
- proposta de les prestacions que ofereix d'acord amb les necessitats diagnosticades (prevenda)
- gestió i execució de les propostes pactades (venda)
- seguiment de la implementació de les propostes (postvenda)
- assessorament i gestió legal (transversal)
- assessorament per incorporar mesures en matèria d'igualtat d'oportunitats (transversal)
- manteniment de la col·laboració (transversal)

Es pot fer explícit a l'empresa que el servei que s'ofereix és gratuït, però que això no vol dir que no tingui un cost (un cost que assumeix l'Administració i, pot ser el cas, també el dispositiu). És per això que, a tall de proposta i a criteri de cada dispositiu, es pot plantejar la possibilitat de quantificar el cost de cada servei, posar-hi preu i presentar a l'empresa la cartera de serveis juntament amb les tarifes. Es pot cobrar a l'empresa una part o la totalitat del cost.

Una vegada superats el contacte inicial i les primeres experiències amb èxit, és el moment de concretar que la col·laboració amb aquella empresa quedi afirmada. A partir d'aquí, els serveis descrits de pre i postvenda passen a incloure's en el manteniment de la col·laboració, ja que deixen de ser puntuals i han d'alimentar-se de manera transversal.

Les prestacions que el dispositiu pot oferir són moltes i molt variades, en la majoria d'ocasions s'apliquen i executen com a accions soltes segons vagin apareixent les demandes de l'empresa. És més productiu etiquetar els productes, estructurar-los en un servei i vendre'ls com a tal.

La proposta que es presenta estructura tot el paquet d'estratègies, accions, ofertes i possibilitats de treball amb l'empresa en una cartera de serveis i unes accions de participació:

- Cartera de serveis: conjunt de l'oferta que es posa a disposició de l'empresa
- Accions de participació: possibilitats de treball conjunt per donar resposta a les necessitats de l'empresa i dels/de les joves.

A tall d'exemple, una mostra de cartera de serveis, que es rescata de la guia *Intermediación Laboral con Empresas*:

BREU MOSTRA DE CARTERA DE SERVEIS

SERVEIS EN CARTERA DESCRIPCIÓ

Assessorament per a la detecció de necessitats i definició de plans de millora	Aquest és un servei potent, ja que és una prestació dirigida en exclusivitat per fer que l'empresa pugui realitzar un diagnòstic de la seva situació, identifiqui les seves necessitats de millora i planifiqui de manera estratègica.
Assessorament per a l'anàlisi de necessitats de contractació al llarg de l'any	Un estudi detallat de la dinàmica de l'activitat anual de l'empresa i del flux de contractació, permet ajustar les col·laboracions formatives i d'incorporació entre el dispositiu i l'empresa (per exemple, proposar una formació intensiva en l'empresa, just abans d'una punta estacional). És important realitzar l'estudi anualment, ja que els períodes d'inici i finalització de les accions que realitza el dispositiu poden anar variant i es tracta de trobar fórmules que puguin encaixar.
Assessorament per a l'anàlisi i la definició de perfils competencials	El model de competències està molt present al mercat, si bé hi ha força empreses que no l'han aplicat a la seva política de recursos humans. És important que el dispositiu faciliti les eines perquè l'empresa canviï la definició de perfils professionals a partir de funcions, tasques i requisits personals per a la definició de perfils a partir de competències. Aquesta aposta garanteix que el que s'està valorant del/de la candidat/a són les seves capacitats objectives. És important detallar el perfil requerit perquè en ocasions les ofertes es llancen sota una categoria (ajudant de cuina, per exemple) i amb només quatre indicacions sobre els requisits exigits i la feina a realitzar. Aquesta falta de precisió acostuma a ocasionar equívocs i diferències importants entre la idea que té l'empresa (i creu que emet), i la idea que es fa el dispositiu.
Assessorament per a la definició d'ofertes laborals	L'assessorament s'ha de fer d'acord amb el model de competències, però que també avaluï una descripció lluny de qualsevol manifestació de discriminació.
Realització de processos de preselecció	Mitjançant els processos de preselecció, l'aparellament es dona entre oferta laboral i el/la candidat/a. És a dir, a l'empresa no li arriba un/a demandant d'ocupació, se li proporciona un/a candidat/a òptim per ocupar aquest lloc de treball concret.
Reclutament actiu de personal	El dispositiu és un proveïdor permanent de personal, ja que coneix les necessitats de l'empresa i coneix l'ocupabilitat dels/de les joves que atén. Per al reclutament eficaç, es realitzen processos de selecció. Es planifiquen obrint totes les possibilitats viables: pot constar d'una entrevista o d'una seqüència que combini dinàmiques grupals, proves reals i entrevistes, es pot fer al centre, a l'empresa, en ambdós llocs i ho pot realitzar el/la tècnic/a del centre o un/a professional de l'empresa. Cada procés de selecció té el seu format, l'única cosa important és que garanteixi que respon a les necessitats de les persones i de l'empresa (i no només de l'empresa) i que estigui estructurat. Davant de l'empresa cal deixar clar que el dispositiu es centra en la qualitat (presentació de candidats/es preseleccionats/es i el compromís de fer un seguiment exhaustiu del procés d'incorporació, adaptació i manteniment al lloc de treball), i no en la quantitat (ja que no assegura que sempre que l'empresa exigeixi personal, pugui proposar candidats/es).
Seguiment incorporat	A través del seguiment es consolida l'objectiu laboral del/de la demandant, s'afavoreix el seu creixement competencial progressiu en context laboral, es facilita el manteniment al lloc de treball (fidelització per a l'empresa) i es potencia la promoció laboral (en la mateixa empresa o en una altra, segons com vagi la negociació amb el/la jove i l'empresa). El tipus (tutories telefòniques o en el centre, visites a l'empresa, etc.) i la periodicitat del seguiment es pacta a tres bandes. Poden donar-se diferents situacions, des de la conclusió que el seguiment no té sentit a la realització de tot tipus d'accions simultàniament i en intensitat temporal.
Resolució d'incidències	En qualsevol moment del procés, l'empresa disposa d'un/a interlocutor/a per comentar les incidències sorgides, que li dona resposta el més aviat possible. En aquest sentit, és important que en presentar el grup de joves en genèric o un/a o més candidats/es, s'exposin els seus punts forts i potencialitats, però també els seus punts febles. També es presentarà com es poden treballar aquests des de l'empresa, preventivament i resolutivament, sempre amb caràcter constructiu. El treball d'intervenir persegueix que el/la tècnic/a guardi l'objectivitat i mantingui una posició d'equilibri; és a dir, davant dels conflictes possibles o reals, cal proporcionar estratègies a ambdues parts per a la seva gestió. Així, l'empresa agraeix que el/la jove que s'incorpora vagi acompanyat/ada d'un «manual de possibles contingències» i de «servei tècnic especialitzat» de manteniment i resolució d'incidències.

	En aquest apartat també s'inclouen les incidències relacionades amb el servei: resoldre necessitats urgents de personal (substitucions, reforços, etc.), gestionar una qüestió legal urgent, etc.
Assessorament tècnic per a la implementació d'accions i mesures de responsabilitat social corporativa	<p>Convidar l'empresa perquè conegui la rendibilitat que pot obtenir mitjançant la implementació de mesures i accions relacionades amb la responsabilitat social corporativa. Informar, també, de les obligacions establertes pel marc legal. En definitiva, informar de les oportunitats que aquest fenomen obre: beneficis alts (una empresa que mira pel seu personal és una empresa més competitiva i productiva), costos baixos (un procés d'assessorament per al diagnòstic i la definició i el seguiment d'un pla de millora, ja que la implementació és de caire intern i es pot realitzar en el temps que l'empresa necessita).</p> <p>La tendència d'incorporar «deures socials» en l'empresa és, cada vegada més, una realitat. Aquest és l'escenari present: col·laborar amb una organització des d'acció social dóna prestigi a l'empresa i resol una exigència creixent de la societat.</p>
Assessorament en legislació laboral	La majoria d'empreses que conformen el teixit empresarial català són petites i mitjanes. Hi ha una progressió ascendent per part d'aquestes a agrupar-se i quasi totes les agrupacions empresarials tenen un servei d'assessorament legal per a qüestions laborals que no poden donar resposta al volum de demanda que fan les empreses membres. L'assessorament legal des del dispositiu és un complement de valor.
Observatori per a la no-discriminació	Oferir coneixement en temes tan variats com immigració, interculturalitat, gènere, adolescència, etc. i posar-lo al servei de l'eradicació de les formes de discriminació subtils (gairebé invisibles) que es puguin estar donant en l'empresa. Aquesta pràctica es portarà a terme sense judicis de valor i sense emfatitzar els errors que es puguin detectar; es portarà a terme amb actitud assertiva i en clau constructiva, proposant estratègies de millora tangibles.

La interacció amb l'empresa es genera des dels serveis que el dispositiu posa al seu abast. Uns recursos i serveis que han d'afavorir el desenvolupament competencial dels/de les joves i l'accés d'aquests/es al mercat de treball com a producte del seu projecte professional. Així, el dispositiu haurà de buscar i generar en el mercat oportunitats de feina per als/a les joves d'acord amb el seu objectiu laboral.

Per tant, la interacció s'entén com l'espai compartit entre el dispositiu i l'empresa, on:

- Poden coexistir activitats amb un mateix fi, afavorir que el/la jove construeixi competència professional, independentment que es realitzin al dispositiu o a l'empresa.
- S'estableixen relacions entre ambdues parts perquè els/les joves puguin trobar una feina que les empreses necessiten cobrir.

Així, la relació entre el dispositiu i l'empresa es basa a cobrir necessitats pròpies que l'altre pot satisfer: l'empresa necessita personal i el centre necessita llocs de feina de qualitat. El tipus de pacte que s'estableix és just.

Per tant, l'empresa pot constituir-se com un agent actiu per a la construcció de competència professional dels/de les joves i així tothom hi surt guanyant:

- El/la jove perquè millora el seu capital competencial.
- El dispositiu perquè afavoreix la incorporació dels/de les joves al mercat de treball.
- L'empresa perquè cobreix llocs de feina amb personal qualificat i/o prepara el personal segons les seves necessitats. Conseqüentment, millora en eficàcia i eficiència (millora la productivitat, la competència i la gestió dels recursos humans).

A continuació es proposen algunes accions de participació, a tall d'exemple, extretes de la *Guia metodològica de intermediación laboral con empresas*:

BREU MOSTRA D'ACCIONS DE PARTICIPACIÓ

ACCIONS

DESCRIPCIÓ

Espai per a la recerca de feina

Aquest recurs s'acostuma a explotar en el tram final del procés d'inserció, però la seva utilitat és transversal al llarg de tot el procés perquè aporta informació real del mercat de treball. La recerca de feina pot anar en paral·lel al desenvolupament del projecte professional. També pot ser una eina vàlida per investigar ocupacions (condicions laboral i perfils competencials) a través de les pàgines especialitzades en mercat que es troben a Internet, de la premsa...

La gestió d'oferta laboral que realitza el dispositiu implica, per una banda, una gestió amb el mercat que ofereix treball i demana personal: repassar les ofertes laborals que es generen, descartar aquelles que són enganyoses o que proposen unes condicions per sota de la legalitat i l'ètica, seleccionar i prioritzar les ofertes més coherents, investigar les més ben considerades per obtenir més informació (requisits, condicions, funcions i tasques, competències, etc.), exposar l'oferta laboral amb la informació recollida perquè els/les joves puguin incorporar-la en la seva recerca.

I, per altra banda, també implica un assessorament per a la gestió de l'oferta que realitza el/la jove demandant d'ocupació i possible candidat/a a ocupar els treballs oferts: per conèixer les vies i trobar les ofertes, per tenir criteris d'anàlisi i selecció, per investigar aquelles que semblen interessants i obtenir la informació clau i per mobilitzar el contacte i l'autopromoció.

Totes aquestes estratègies les haurà d'incloure dins d'una planificació i seguiment de recerca de feina que ha de recollir: número d'oferta i data; descripció d'elements clau de l'oferta (requisits, condicions, funcions i tasques, competències, etc); via per la que s'ha trobat (autocandidatura, xarxa de contactes, Internet, premsa...); empresa (tipus i dades); contacte (tipus contingut i data del contacte); seguiment i resultats.

És de suposar que les ofertes més beneficioses seran les que provenen d'empreses conegudes, en borsa i/o col·laboradores. Per aconseguir que la relació sigui més fluida i productiva, es pot preparar aquest recurs per a la recepció telemàtica de les ofertes, creant un espai virtual conjunt en què les empreses puguin emetre les seves ofertes (d'acord amb el perfil de candidats/es que participen en les accions del dispositiu) i el dispositiu pugui proposar candidats/es (d'acord amb les necessitats que coneixen de les empreses i/o amb les ofertes laborals concretes emeses per aquestes). Encara se'n pot treure més rendiment si són els/les joves que disposen d'accés directe a aquest espai virtual i autopresenten el seu retrat competencial, el seu currículum o la seva candidatura a un lloc.

Pràctiques com a element d'exploració i formació

En general, les pràctiques van incorporades als cursos de formació ocupacional (en qualsevol dels formats en què es presenta aquest tipus de formació) per tal de fixar els coneixements tècnics i com a porta per a la contractació. Aquest període permet al/la jove conèixer, des de la pròpia experiència, el funcionament i l'organització d'una empresa, així com poder desplegar les seves competències transversals. Les pràctiques també poden gestionar-se com una acció d'orientació al marge del curs ocupacional. Llavors poden tenir diferents formes i funcions, aquí se'n proposen algunes de poc habituals:

- **Definició ocupacional:** a través d'un itinerari de pràctiques provant diverses ocupacions en diferents empreses, això li permet definir amb més coneixement l'objectiu laboral, a partir de l'experimentació en un context real.
- **Formació concertada:** sota el paraigua d'un conveni de pràctiques, el/la jove segueix una formació pactada entre ell/a, l'empresa i el dispositiu. El programa formatiu pràctic resultant ajusta les necessitats de desenvolupament competencial de la persona a la dinàmica de treball d'una empresa en concret. Així, s'aprèn un ofici posant en joc les competències necessàries segons l'organització de treball definida en aquesta empresa i, com a conseqüència, es converteix en un/a treballador/a potencial de l'empresa en qüestió. El contingut de la formació no respon només a les necessitats de l'empresa quant a competències tècniques, mitjançant la tutoria laboral i l'avaluació contínua, s'inclou l'adquisició de competències més horitzontals (bàsiques i transversals, aptituds i actituds). En el seguiment de pràctiques s'ha de recordar a directius/ives i a empresaris/àries que el més important no és el que avui sap o no sap el/la jove que està en pràctiques, sinó la capacitat d'aprenentatge. S'ha de ser conscient que aquest és el vertader capital que aporten a l'empresa.
- **Prova laboral:** mitjançant la garantia que ofereix el conveni, es pot efectuar una estada temporal en una empresa per provar i mesurar el seu acompliment competencial en el context laboral real. Aquest assaig pot tenir una durada variable, tot i que no acostuma a superar el mes i es pot dur a terme per a la consecució de diferents objectius. Per exemple: 1) persona amb poca experiència laboral en una ocupació que usa el període provatori per agafar seguretat i confiança; 2) el/la tècnic/a d'orientació proposa a la persona i a l'empresa aquest període perquè es coneguin i poleixin possibles dubtes o desacords abans del contracte.

	<p>Fins i tot es podria crear un portal virtual on demandants i empreses trobessin tota la informació pel que fa a les pràctiques laborals en empresa, una espècie de base de dades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepte i experiències - Notícies, projectes, estudis d'interès relacionats - Requisits i condicions mínimes que han de complir ambdues parts - Fons de documents necessaris - Llista d'empreses disposades a acollir persones en pràctiques - Característiques i programa de cada empresa - Interessos i necessitats de les persones - Calendari de possibles estades - Experiències narrades en primera persona per altres persones - Llocs d'opinió i contacte (fòrums, xats, etc.) - Assessorament amb possibilitat de contacte directe del dispositiu amb els/les joves i l'empresa
Visita a diferents centres de treball	<p>Hi ha empreses (de serveis, laboratoris, universitats, centres d'investigació i indústries del sector energètic) que, en ocasions, obren les seves portes al públic. Des del punt de vista empresarial, la política de portes obertes es concep com una operació d'imatge, de publicitat i de relacions públiques, que sovint es representa mitjançant la visita guiada. En qualsevol cas, es pot lligar una visita puntual amb una empresa (millor si és col·laboradora). És una forma diferent d'aproximació a un entorn laboral que resulta llunyà a moltes persones, especialment als/a les joves. És important que la visita es prepari prèviament i que el grup sàpiga quina informació haurà d'extreure.</p>
Visita a diferents gremis i plataformes empresarials de la zona	<p>Visitar un gremi o una agrupació empresarial (prengui la forma que prengui: foment, cambra, associació, confederació, etc.) de petites, mitjanes o grans empreses resulta també altament enriquidor, ja que el/la jove aborda el mercat de treball en una dimensió major. Aquestes organitzacions solen gestionar una borsa àmplia d'ofertes laborals generades per les seves empreses membres. Això aporta un volum molt superior d'oportunitats de treball i, per aquesta raó, també és productiu per al dispositiu mantenir una estreta relació amb les entitats esmentades.</p>
Visita d'un/a professional d'un sindicat, d'un gremi, d'una empresa, etc. al dispositiu	<p>La visita d'un/a professional al dispositiu pot tenir diverses finalitats: conèixer el perfil professional (es potenciarà que la definició sigui en clau de competències) de l'ocupació en què treballa aquest/a professional competent i/o conèixer el funcionament de l'empresa que representa són dues possibilitats.</p> <p>Qualsevol de les visites que s'han proposat com a desplaçament del grup a un lloc, es pot invertir i que sigui un/a treballador/a d'un sindicat, gremi o plataforma empresarial qui visiti el dispositiu.</p>
Processos de selecció simulats	<p>Un dels esculls amb els quals els/les joves han de bregar són els processos de selecció. Igual que passa amb el procés de recerca d'ocupació, moltes vegades els/les joves no són conscients de les dificultats de superar els diferents passos del procediment, per aquest motiu atribueixen a causes alienes a la seva persona no haver superat la selecció.</p> <p>L'experiència, com més real, més afirma l'aprenentatge i el domini de competències exigides. Ja s'ha comentat que és interessant establir les formes de col·laboració més variades i creatives amb el màxim d'empreses rigoroses. Una d'aquestes línies de suport és aconseguir que una empresa que realitza processos de selecció complets i complexos (combinant dues o més activitats entre: dinàmiques de grup, jocs de rol, dues o més entrevistes individuals, tests, qüestionaris, proves laborals reals sense i amb temps, etc.) simuli l'execució d'un dels processos amb un grup de joves a tall d'entrenament. Es pot fer al dispositiu, però millor si es fa a l'empresa directament. Aquesta activitat pot resultar productiva a l'empresa, ja que de l'acció esmentada poden sorgir incorporacions.</p> <p>El treball individual també es pot resoldre demanant a una empresa que accepti incloure un/a jove (o més) en un procés de selecció encara que no sigui com a candidat/a a ocupar el lloc de treball, sinó com a assaig amb l'objectiu que prengui nota de les seves reaccions i els seus punts forts i febles per millorar i enfrontar les proves següents amb més encert.</p>
Intercanvi d'accions dispositiu-empresa	<p>Sovint, des dels dispositius, es té el convenciment que les empreses no estan en disposició d'establir col·laboracions. La realitat és que hi ha tot tipus d'empreses i de respostes. Proposar un intercanvi d'accions entre el dispositiu i l'empresa facilita que una empresa s'impliqui en activitats mitjançant les quals els/les joves, en recerca o millora de feina, puguin desenvolupar millor les competències que el mercat els està exigint. Per tant, en la lògica de la negociació es tracta que ambdues parts guanyin.</p>

Un exemple que pot il·lustrar aquesta estratègia és proposar l'intercanvi següent: l'empresa organitza un procés de selecció exclusiu per als/per a les joves del dispositiu amb el compromís d'incorporar de manera prioritària aquells/es que superin el procés. Això ho portarà a terme a canvi que el dispositiu efectui un taller destinat a treballadors/es de l'empresa per al desenvolupament de competències transversals en el lloc de treball del tipus «Millorar el treball en equip», «Tècniques per a la gestió de situacions d'estress» o «Estratègies per a la resolució de conflictes».

Contractació conveniada

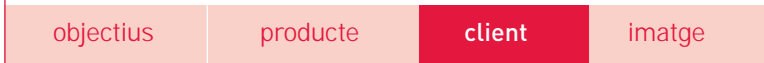
El dispositiu pacta amb l'empresa un procés que té com a finalitat la contractació d'un nombre de persones (millor si s'estableix una temporalitat regular). Una experiència que es pot considerar una bona pràctica, pot ser:

- Analitzar amb l'empresa les necessitats que té quant a flux estacional de contractació anual i definir els perfils competencials dels diferents llocs de treball que s'han d'ocupar.
- Pactar un procés de **capacitació competencial de joves «a mida»**, segons les necessitats de l'empresa. Es defineix un programa complet d'una durada intensiva, es marca un calendari fent coincidir l'acabament del període amb la punta de treball i la necessitat d'incorporació de personal, i s'hi destina un grup de joves que tenen com a objectiu laboral treballar en aquesta ocupació determinada. El nombre de participants ha de ser una mica superior a les vacants de llocs que cal cobrir, ja que el pacte amb l'empresa és que, en acabar l'experiència, contracti el 60% de joves, sempre que compleixin els requisits base (prèviament delimitats); cal preveure que hi haurà joves que no assoliran els mínims esmentats o que es retiraran en algun moment.
- El programa resultant inclou els continguts següents: **formació tecnicoprofessional i bàsica**, que ajusti els aprenentatges que rebran els/les joves a les competències necessàries requerides en els perfils competencials dels treballs que ocupin (fins i tot el/la professor/a pot ser un/a professional de l'empresa contractat/ada com a expert/a pel DO); **tallers per al desenvolupament de competències transversals**, com ara treball en equip, comunicació, relacions interpersonals, negociació, responsabilitat, organització de la tasca i gestió del temps; i, finalment, es conclou amb un període de **pràctiques**.
- Abans d'iniciar el període de pràctiques, s'acorda amb l'empresa fer una **preselecció de candidats** i es dissenya el seu pas per les pràctiques en funció dels resultats: «candidat/a ferm/a, per a qui les pràctiques són una prova laboral», «candidat/a dubtós/osa, per a qui les pràctiques són un procés de confirmació formativa i de prova laboral», etc. En el cas de joves immigrants que tenen una situació legal irregular, s'aprofita aquest temps per tramitar un expedient regulador mitjançant l'oferta laboral.

En acabar les pràctiques es pacta una **selecció definitiva** per a la incorporació amb contractació que parteix del compromís de donar feina al 60%. Si es dona la conjuntura que no s'assoleix aquest percentatge, s'afegeix una fase de prorroga, prevista i convinguda des de l'inici, de formació i/o pràctiques destinada a aquells joves que no han aconseguit encara els objectius mínims i amb aquest temps de més poden fer-ho.



ELEMENTS ESTRATÈGICS



En aquest cas cal preguntar-se A QUI.

- A qui es vol vendre el producte?
- Qui és el client?
- Quin és l'univers potencial, l'objectiu i el client diana?

Hi ha un procés a fer que comença amb la investigació de l'univers potencial i acaba amb la definició del client diana:

(1) Definir quin és l'univers potencial implica almenys:

- Anàlisi del mercat de treball local. Dades d'ocupació (taxa d'activitat, índex d'atur, etc.) segregant la informació per les variables d'edat i sexe
- Identificació de sectors d'activitat. Revisió i detecció dels sectors de major activitat a la zona, dels emergents potencialment, dels que estan en crisi, etc.
- Selecció de sectors d'activitat que ofereixen possibilitats de treball en condicions dignes i d'ocupacions preferents tenint presents les ocupacions més demanades. Estudiar-los amb detall i desestimar aquells que es considerin de poca qualitat
- Sondeig de la composició i organització del teixit empresarial: per mida, tipus d'empresa segons el sector, per sistema d'organització...

Tot aquest procés s'ha de fer incorporant de forma transversal l'element «jove». Analitzar, identificar, seleccionar i sondejar incorporant la mirada al/la jove: dades específiques de joves, sectors d'activitat especialment sensibles a la incorporació de joves, condicions per als/les joves, sectors emergents en què puguin tenir cabuda...

(2) Detectar quin és l'univers objectiu requereix identificar els ítems que definiran «l'empresa mostra», aquella que millor representa el client diana. A la pàgina següent, es presenta una mostra de 'Fitxa d'Empresa' que recull la informació més significativa, i que té tres possibles usos per:

- Tenir recollida la informació de les empreses col·laboradores en una base de dades
- Obtenir un retrat de l'empresa mostra
- Investigar cada empresa

(3) Conèixer el client diana implica:

- Investigar de forma acurada i particular cada empresa abans de contactar-hi i negociar-hi
- La informació obtinguda a les fitxes ajudarà a definir quin es vol que sigui aquest client diana, posant especial atenció a les dades obtingudes en relació a la política de contractació i treball amb joves

DADES D'IDENTIFICACIÓ

nom empresa:
 nom i càrrec persona de contacte:
 adreça:
 telèfon:
 fax:
 municipi:
 mail:
 web:
 any constitució:
 tipus d'activitat:
 especialitat:
 sector:

PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA DE L'EMPRESA

missió:
 visió:
 valors:

DADES DE L'EMPRESA

nre. de treballadors/es:

nre. d'establiments:

àmbit territorial:
 local/municipal comarcal
 intercomarcal autonòmic
 estatal europeu
 intercontinental altres

tipus d'establiment:
(per exemple: rural, urbà, turístic, modern, històric, etc.)
 tipus de propietat:
 familiar cadena franquícia altres

tipus de clientela o públic a qui es dirigeix:
 posició en el mercat:
(per exemple: una empresa pot ser líder en el sector, pot ser model per la competència en les seves estratègies innovadores, etc.)

certificacions
 de qualitat empresa socialment responsable
 altres

dinàmica
 en expansió estancada en recessió

ORGANITZACIÓ EMPRESARIAL

model:
(vertical/horitzontal, per departaments, sistema de liderat/participació, etc.)

organigrama:
(distribució de la plantilla per categoria professional)

recursos humans:
 - política (línies estratègiques, mesures, etc.)
 - distribució contractació anual (volum per mesos en relació a la producció)
 - definició perfils competencials
 - procés de selecció (directe/delegat, protocol)
 - definició ofertes laborals (general)
 - mesures de promoció (pla de carrera treballadors/es)

solvència:
 - facturació anual
 - compte de resultats anuals

agrupació empresarial de la qual és membre:

grup d'empreses vinculades:

POLÍTICA DE CONTRACTACIÓ DE JOVES

política específica per a la contractació de joves?
(disposició d'una política definida, mesures per a la formació a l'empresa, sensibilitat per a la contractació de joves sense experiència...)

col·labora o ha col·laborat amb entitats del tercer sector (especialment de joves)?
(implicació, responsabilitat social, sensibilització vers el grup joves vulnerables...)

anàlisi de les ofertes laborals que genera l'empresa:
 - ofertes dirigides específicament a joves
 - tipus de contractes que s'ofereixen
 - categoria professional
 - salari i jornada
 - possibilitats de promoció
 - sexe
 - funcions i competències

joves en plantilla en relació al total:

altres /observacions:

Per acabar, els elements estratègics presentats han d'anar acompanyats d'un aspecte transversal i igualment clau: la imatge.

→ ELEMENTS ESTRATÈGICS

objectius

producte

client

imatge



L'estratègia ha d'anar acompanyada d'un material/format de suport per presentar i promocionar el producte que es ven.

En el disseny de la imatge s'han de tenir presents diferents aspectes:

- Que estigui enfocat al client diana.
- Que capti l'atenció amb un alt contingut gràfic i amb un bon dinamisme visual.
- Que, mitjançant el material, es pugui veure i entendre la idea a la vegada.
- Que pugui ser un element de suport per al/la tècnic/a que visiti les empreses.
- Que el llenguatge estigui enfocat a la venda, sense caure en un discurs de caràcter educatiu.
- Que el missatge es fonamenti en un discurs tècnic i un estil comercial.

La imatge no té perquè reduir-se a un díptic. Hi ha molts i molt variats formats que conformen la imatge de cara a l'empresa: la pàgina web, els vídeos promocionals, la memòria d'activitats, un dossier amb la cartera de serveis... En tot cas, és important que sempre es tinguin en compte els aspectes destacats anteriorment, que la imatge sigui compacta i integral i que es treballi amb un model corporatiu per a tots els formats.

També cal assegurar-se que la imatge facilitarà que arribi el missatge que es vol transmetre amb claretat i efectivitat.

Finalment, la informació ha de ser concisa i clara:

- Presentació del dispositiu (fitxa tècnica amb les dades, especialment de com contactar, la missió, la trajectòria, l'activitat).
- Cartera de serveis que ofereix a l'empresa.
- Llista d'empreses que col·laboren amb el dispositiu.
- Altres possibles informacions, per exemple: aprofundir en l'exposició d'alguna especialitat, fotos de les instal·lacions, experiències positives amb altres empreses...

3.2. FASES ESTRATÈGIQUES. Prospecció, investigació, difusió, contacte, negociació i col·laboració

Ja s'ha vist que la interacció amb l'empresa inclou un ampli ventall d'activitats, accions i estratègies. El que s'aporta en aquest punt és una proposta per articular aquest treball, desenvolupada per fases:

- Fase de **prospecció** (recerca àmplia).
- Fase d'**investigació** (recerca específica).
- Fase de **difusió** (aproximació col·lectiva).
- Fase de **contacte** (aproximació particular).
- Fase de **negociació** (prèvia a la consolidació).
- Fase de **col·laboració** (consolidació de la relació).

L'element central que guiarà el contingut de cadascuna de les fases és el/la jove i les seves necessitats i possibilitats.

És a dir, la prospecció, la investigació, la divulgació... s'han de realitzar contemplant que l'activitat del dispositiu es dirigeix a joves. Per tant, a tall d'exemple, la recerca incorporarà de forma transversal l'anàlisi dels sectors d'interès per als/les joves, la política de les empreses per a la contractació de joves, etc.

Això implica tenir un coneixement molt sòlid sobre:

- el mercat de treball i les seves necessitats
- els/les joves que s'atenen i les seves necessitats

Trobar, generar i potenciar punts de confluència serà una de les feines a fer dels dispositius.

Tot seguit es desenvolupa la proposta de fases estratègiques de la interacció amb l'empresa:

→ FASES ESTRATÈGIQUES

prospecció

investigació

difusió

contacte

negociació

col·laboració

A la fase de PROSPECCIÓ es realitza una recerca àmplia per conèixer a fons la dinàmica del mercat de treball més proper.

De fet, el dispositiu d'inserció ha de ser una mena d'observatori del mercat de treball per poder extreure oportunitats de millora de l'ocupació. Des del dispositiu s'ha de mantenir actualitzat el pols del mercat laboral en el territori i aquest treball obliga a una investigació constant sobre la realitat de les empreses que conformen el teixit empresarial en el territori, tenint en compte, com ja s'ha dit abans, les variables edat, gènere i interculturalitat. És per això que l'estudi del mercat és una funció transversal al procés d'interacció.

La prospecció inicial generarà el producte a partir del qual es podrà aprofundir en la investigació de les empreses que puguin ser més interessants per als objectius del dispositiu. En exposar el contingut relatiu al client ja s'ha fet esment dels punts bàsics que ha d'incloure l'anàlisi del mercat prèvia a la definició de l'empresa mostra (vegeu element estratègic «client» del punt 3.1.). Per a la prospecció és necessari tenir present especialment la informació obtinguda dels punts:

- Selecció de sectors d'activitat que ofereixen possibilitats de treball en condicions dignes i d'ocupacions preferents, tenint presents les ocupacions més demanades. Estudiar amb detall i desestimar aquells que es considerin de poca qualitat.
- Sondeig de la composició i organització del teixit empresarial: per mida (petita, mitjana o gran empresa); per tipus d'empresa segons el sector; per sistema d'organització (existència d'agrupacions d'empreses i de quin tipus, etc.).

La prospecció fa referència a l'aprofundiment en el coneixement d'alguns aspectes en concret. Per exemple:

- d'algun sector d'interès (per emergent, per actiu, perquè està en vies de creixement, perquè respon a la demanda d'un elevat nombre de joves del dispositiu, etc.)
- de la dinàmica de mercat d'una zona més delimitada
- del teixit empresarial d'una activitat i/o d'una especialitat ocupacional en un municipi
- de les organitzacions empresarials de la zona
- de les dinàmiques de contractació i manteniment de joves (en el teixit empresarial d'una activitat, en un sector emergent...)

En la mesura que sigui possible buscar informació i dades desagregades per edat, sexe i origen.

A la fase d'INVESTIGACIÓ es realitza una recerca específica per conèixer a fons el conjunt d'empreses seleccionades que es consideren clients diana.

Fer una bona investigació, acurada i detallada, permet obtenir informació que:

- aportarà una imatge general i clara de les empreses que es poden constituir com a clients diana
- permetrà seleccionar les empreses en base a informació objectiva i a criteris definits prèviament
- aportarà elements per iniciar la fase de contacte amb més seguretat.

A més, la informació que no s'hagi pogut trobar, es pot complementar en la fase de negociació. Així doncs, haver investigat acuradament l'empresa també permet detectar quina informació de l'empresa manca i/o es pot ampliar, reforçar...

Tot plegat ajuda a definir l'estratègia de venda amb més encert. Mostrar un coneixement exhaustiu de l'empresa des del primer contacte és una bona tècnica comercial, ja que demostra professionalitat i interès.

La informació important a obtenir, en la mesura possible, de la fitxa d'empresa (vegeu element estratègic «client» del punt 3.1.) és:

- Tipus d'empresa (forma i activitat) i especialitat.
- Mida.
- Organització empresarial (central i nombre de centres de treball, empresa unitària, empresa familiar, cadena de franquícies, etc.).
- Comunicació externa (com es presenta davant de la societat).
- Mèrits (reconeixements, premis, etc.).
- Mesures de responsabilitat social corporativa (en matèria de gènere, d'inclusió social, de medi ambient, etc.).
- Organització interna (organigrama).
- Organització i política de recursos humans (a grans trets).
- Forma i distribució de contractació anual (estacional, puntes temporals, constant, plantilla més rotació, etc.).
- Perfils professionals requerits i condicions laborals ofertes.
- Política específica per a la contractació de joves.
- Informació específica de joves de les ofertes laborals (tipus de contracte, categoria professional, salari, etc.).
- Altres que el dispositiu consideri d'interès.

La informació no només es pot obtenir des de la mateixa empresa (a la web, a les ofertes de feina que fan públiques o amb una visita), sinó també a través d'altres fonts:

- pàgines web i contacte directe amb organitzacions empresarials (gremis, confederacions, etc.),
- contactant amb organismes socioeconòmics (oficina d'ocupació, cambra de comerç, departament de treball de l'administració competent, etc.)...

→ FASES ESTRATÈGIQUES

prospecció

investigació

difusió

contacte

negociació

col·laboració

A la fase de **DIFUSIÓ** es realitza una primera **aproximació col·lectiva** al conjunt d'empreses que s'han definit com a clients diana. L'objectiu és que coneguin el dispositiu d'inserció.

Buscar bones estratègies de divulgació serà la millor manera de garantir la possibilitat de contactar amb elles. Alguns indicadors de l'efectivitat de l'estratègia que se segueixi poden ser:

- La qualitat amb què arriba la informació: l'impacte positiu que el missatge pot causar a l'empresa dependrà en gran mesura de la imatge que es faci servir en la seva presentació, el llenguatge utilitzat, la claredat, etc.
- El nombre d'empreses a què arriba la informació: a quantes més empreses arribi el missatge que es difon, més possibilitats de contacte posterior hi haurà. En tot cas s'ha de tenir present que la difusió massiva també pot anar en detriment de l'adaptació del missatge a la realitat de cada empresa, i pot ser que es perdi, per tant, la qualitat del missatge.
- El cost que suposa el procés de difusió: les possibilitats pressupostàries en els dispositius d'inserció no solen ser molt grans. Aquest factor exigeix grans dosis de creativitat que permetin compensar estratègies que, amb una dotació econòmica, serien més senzilles. Hi ha opcions de baix cost que facilitaran fer viables estratègies efectives.

Alguns exemples d'accions de difusió que es destaquen a la *Guia Metodològica de Intermediació Laboral con Empresas* són:

- Enviament postal o informàtic dels díptics del dispositiu: per donar a conèixer el dispositiu i l'activitat.
- Butlletins informàtics: per informar a l'empresa de les activitats i novetats del dispositiu. Poden ser, per exemple, trimestrals o bianuals.
- Actes socials: convidar les entitats a una sessió informativa; programar un cicle de conferències relacionades amb les necessitats de les empreses, per exemple, sobre qüestions legals que els puguin afectar, sobre competències clau per a una organització competent, sobre com afecta a l'empresa la llei d'igualtat d'oportunitats home-dona...; jornades de portes obertes, etc.
- Seminaris formatius adreçats a les empreses: monogràfics de curta durada. Poden ser ampliacions de les conferències, o amb un contingut ajustat a la demanda de l'empresa.
- Enviaments massius d'informació a través de correu ordinari o electrònic de temes que puguin ser d'interès (noves lleis, recordatoris de beneficis fiscals...).

El **CONTACTE** permet realitzar una **aproximació particular** i adaptada a cada empresa amb què es vol col·laborar. Aquest acostuma a ser telefònic, però també pot ser presencial.

S'acostuma a disposar de poc temps, sobretot si s'estableix contacte per via telefònica i és important:

- Donar informació clau: per a això és convenient haver preparat abans la trucada, per exemple, disposant d'un protocol. Cal afinar molt bé la informació que es vol donar de manera que generi un interès en l'interlocutor (presentar-se, presentar breument el centre, fer una ressenya de les prestacions del servei dirigit a l'empresa...).
- Deixar espai a l'interlocutor: demanar opinió, estar pendent de les seves reaccions i donar resposta a les necessitats que pugui exposar explicant alguns serveis clau.
- Arribar a primers acords: que poden ser des de concertar una entrevista fins a començar a concretar possibles formes de treball.

Altres aspectes que cal tenir en compte són:

- Haver preparat bé la trucada, de manera que s'hagin previst les possibles respostes, reaccions, resistències... Fins i tot, si no es té experiència, haver assajat la trucada ja que no es pot donar una imatge insegura, ni anar improvisant les respostes. Aquesta pot ser la diferència entre assegurar una futura empresa col·laboradora o perdre-la.
- Oferir els beneficis (i per tant, conèixer bé les necessitats de l'empresa), explicar el cost que pot tenir no negociar (si l'empresa no sent que hi tingui res a guanyar, visibilitzar què pot perdre si no aprofita l'oportunitat de negociar: per exemple, un servei de seguiment postcontractació, serveis d'assessorament...) i situar la negociació en un marc positiu, com un projecte conjunt.
- La imatge continua estant present com a part de l'estratègia a seguir. Hi ha d'haver una continuïtat en relació al format que hagi tingut la difusió, alhora que s'ha de poder adaptar, en cas que es consideri necessari, a l'empresa amb què s'estigui contactant.

La fase de contacte inclou diverses accions, que en el seu conjunt afavoriran que es pugui passar a negociar amb l'empresa:

- Preparació del contacte: per a això cal recuperar la informació que es té de l'empresa i preparar la trucada o visita tenint en compte aquesta informació.
- Realització del contacte: on es donarà informació clau del dispositiu, es tindrà en compte l'interlocutor i s'intentarà arribar a primers acords.
- Registre del contacte: es deixarà constància del contacte que s'ha fet (per exemple en una graella compartida per tots/es els/les tècnics/ques) amb la informació clau (empresa, data, qui ha contactat, breu resum del contacte, valoració, resultat i observacions).

→ FASES ESTRATÈGIQUES

prospecció

investigació

difusió

contacte

negociació

col·laboració

La fase de la **NEGOCIACIÓ** és el **pas previ per a la consolidació**. O sigui, en funció de com es desenvolupi la fase de negociació es podran arribar a acords de col·laboració i, per tant, a consolidar la relació entre el dispositiu i l'empresa.

Si el contacte ha anat bé, el següent pas és negociar a través d'una o més entrevista/es amb l'empresa.

Negociar significa buscar un acord mutu mitjançant el diàleg. És important buscar acords a mitjà –llarg termini negociant de manera integradora. És a dir, els acords han de satisfer ambdues parts, i donar resposta a les necessitats que puguin tenir tant el dispositiu com l'empresa. Això no treu que cada part, en alguna ocasió, hagi de fer concessions per aconseguir l'acord en els aspectes que valora més, cedint en altres factors més crítics. Cal tenir present, també, que trobar oportunitats de beneficis mutus requereix compartir informacions i potenciar al màxim la creativitat i la confiança mútua.

En el procés d'interacció amb l'empresa la negociació és, segurament, el moment cabdal en què es concreta la transacció. Per això, com es diu a la *Guia de intermediación laboral con empresas*, cal:

- Demostrar el coneixement que es té del mercat de treball en general i de l'empresa en particular.
- Detectar les necessitats i arribar a conclusions contundents.
- Exposar les característiques dels/les joves i la seva preparació competencial.
- Exposar els avantatges que pot tenir l'empresa contractant-los/les.
- Mostrar la cartera de serveis que des del dispositiu es poden oferir de manera gratuïta a banda de ser una possible font de reclutament de candidatures.
- Plantejar els beneficis de la col·laboració amb arguments evidents i amb exemples que ho corroborin.
- Tancar un compromís de col·laboració satisfactori per a ambdues parts.

Si s'arriba a un compromís de col·laboració és interessant que quedi registrat d'alguna manera (en forma de conveni, per exemple) i s'haurà d'anar revisant per valorar-ne la vigència, incorporar canvis en funció de noves necessitats i avaluar el compliment dels acords i l'assoliment.

A través de la **COL·LABORACIÓ** es consolida la relació entre l'empresa i el dispositiu d'inserció.

Seguint el fil de la negociació que es fa mitjançant la visita a l'empresa, en el millor dels casos, en aquesta primera visita s'arriba a uns acords per mantenir la relació fins a poder concloure un compromís de col·laboració. Tal com es deia, és convenient que es generi un document (conveni) de compromís que reculli els termes de l'acord:

- Objectius (què es vol aconseguir).
- Prestacions a què s'acull de forma transversal (de quins serveis generals es beneficia, en quins participa...).
- Accions adaptades (quines accions es dissenyaran i realitzaran de forma adaptada a l'empresa en qüestió).
- Resultats previstos (què es preveu aconseguir. Quins resultats s'esperen per a l'empresa i per al dispositiu).
- Responsabilitats (quin paper té cadascú, i a què es compromet).
- Condicions (pactes que s'han de donar per mantenir la col·laboració).
- Context (quin marc de treball es donarà per a la col·laboració).
- Calendari (temps).

El compromís requereix una revisió continua d'ambdues parts per al compliment segons el que s'ha acordat, la reconducció, l'actualització o l'ampliació. A més d'aquesta verificació general, és convenient fer una avaluació al final de cada acció puntual, sia formació, pràctiques, procés de reclutament, assessorament o qualsevol altra.

Cal tenir en compte que només amb una part de les empreses amb les quals s'ha aconseguit lligar una cita per negociar la venda, s'acaba consolidant algun vincle de col·laboració.

En relació a les fases estratègiques del procés d'interacció amb les empreses, s'aporten alguns apunts sobre el manteniment de la relació amb l'empresa:

- La tasca de manteniment de la relació és intrínseca a qualsevol relació que es vulgui consolidar a mitjà-llarg termini. S'hauran d'establir les estratègies oportunes en aquest sentit com: trucades regulars, visites, enviament d'informació que pugui ser interessant per a l'empresa, felicitacions en dates senyalades, etc. La relació s'ha de cuidar i no es pot donar per garantida la seva continuïtat pel simple fet que s'hagi signat algun tipus d'acord a l'inici de la col·laboració.
- També s'ha de tenir present que els/les interlocutors/es que es tenen amb l'empresa (amb el departament de recursos humans, per exemple), poden canviar i no tenen perquè seguir la mateixa estratègia que els seus o les seves predecessors/es. Per a això caldrà estar atents a qualsevol canvi de política interna de l'empresa i fer les passes necessàries per refermar l'acord, amb els canvis i adaptacions que es puguin requerir.
- Per part del dispositiu, i en la mesura que sigui possible, és convenient mantenir el/la mateix/a interlocutor (prospectador/a, tècnic/a d'inserció) amb l'empresa.

3.3. RECURSOS DE NEGOCIACIÓ PER AFAVORIR LA RELACIÓ AMB L'EMPRESA

En aquest apartat s'aporten alguns recursos de negociació que poden ser d'utilitat en la funció d'interacció amb l'empresa.

Una bona negociació es basa en una bona comunicació.

Per això és important comptar amb recursos que puguin ajustar-se a cada moment de la negociació: recursos per a la preparació de la negociació, per al desenvolupament i per a l'etapa de conclusions i establiment d'acords.

III Recursos tècnics de negociació segons cada moment

Així, tot procés de negociació es compon bàsicament de tres etapes:

- Preparació, que és on la persona que negocia ha de dedicar tot el temps possible a analitzar la informació de l'empresa obtinguda de les fases de prospecció, investigació i contacte (vistes anteriorment) per plantejar els objectius concrets i precisos que es pretenen aconseguir.
- Desenvolupament, que són els moments on ambdues parts exposen les seves propostes i ofertes intentant, a través dels seus respectius arguments, arribar a una aproximació d'acord amb els interessos.
- Conclusions i acords, on, a través de les mútues concessions i alternatives, s'adquiriran una sèrie de compromisos que després es materialitzaran.

En cada moment hi ha un seguit de recursos que permeten assentar els elements bàsics. Tot seguit se'n detallen alguns per a cadascuna de les fases.

PREPARACIÓ

En un procés d'aquestes característiques la preparació i planificació són aspectes clau i impliquen comprendre la posició i els interessos propis, la posició i els interessos de la part de l'empresariat, les diferents possibilitats i les diferents alternatives. Per poder fer-ho de la manera més efectiva, la planificació ha d'encapçalar sempre l'inici del procés i s'ha d'anar revisant, si s'escau, a partir dels resultats que s'obtinguin en cada fase.

De fet s'ha de començar suposant que el camí no té perquè ser lineal i s'ha d'estar preparat/da per als canvis que es puguin donar en ambdues parts. En aquest cas, s'ha de tractar cada canvi com una oportunitat per aprendre i per avançar en el procés d'interacció. De totes maneres, tot i que la flexibilitat és important, s'ha de respectar el context i la meta principal plantejada.

Per tant, els eixos bàsics de la preparació seran:

- Preparar sempre les negociacions.
- Tenir clar quin seria un bon resultat tenint en compte els objectius i necessitats del dispositiu; per tant, les necessitats dels/de les joves, però també quines són les necessitats de l'empresa, quines opcions té per donar-hi resposta i quin seria per a aquesta un bon resultat.
- Fixar sempre un pla estratègic a través de la preparació d'arguments, intentant ser original i fonamentant-los amb demostracions.
- Definir quins seran els marges límit de la negociació i preveure què passarà si no s'arriba a un acord. Sempre poden trobar-se diferents alternatives.

En la següent taula es presenten una sèrie d'ítems, acompanyats de preguntes verificadores, que poden facilitar aquesta part de preparació de la negociació:

QUADRE RESUM DE LA PREPARACIÓ D'UNA NEGOCIACIÓ

QÜESTIONS

PLA D'ACCIÓ

1. Objectius concrets d'aquesta negociació:

a) b) c)

Aquests objectius, estan adaptats a les necessitats de l'empresa? Poden ser complementaris a la seva oferta? Els objectius es troben dins els límits de la negociació de l'empresa?

Quina capacitat té el dispositiu de complir realment allò que s'ofereix en relació a la qualitat, el servei, etc.?

→ La foto ideal d'allò que es vol aconseguir. En anglès s'utilitzen les sigles BATNA (*best alternative to a negotiated agreement*) i fan referència a la millor alternativa. La definició d'objectius parteix dels principis de realitat i viabilitat, han de ser operatius i amb resultats visibles. Sempre s'ha de deixar un cert marge de maniobra per si cal fer concessions. Segons quins objectius poden portar al trencament de la negociació i, per això, abans de confirmar un objectiu, serà bo preguntar-se sempre si realment respon a les necessitats d'ambdues parts.

2. Les necessitats de l'empresa són:

Quina necessitat poden tenir de l'oferta que es fa des del dispositiu? Es coneixen suficientment les seves necessitats i s'hi han adaptat adequadament les propostes?

→ Aquesta informació permetrà ajustar molt millor els propis objectius i conèixer prèviament les possibilitats de negociació existents. És clau conèixer quin és l'avantatge diferencial que es pot aportar en relació a altres serveis que puguin semblar-se als que proveeix el dispositiu

3. Coneixement de la persona amb qui s'ha de negociar i autoritat de la persona interlocutora per acceptar els acords.

Es té suficient coneixement de la persona amb qui s'ha de negociar? Quin grau de coneixement pot tenir ella de la pròpia persona que negocia des del dispositiu i del dispositiu? Té suficient autoritat per acceptar les propostes que es facin des del dispositiu? Pot acceptar diferents alternatives o ho haurà de consultar?

→ Per una banda, és interessant conèixer al màxim l'altra persona, professionalment i personalment, per ajustar l'estil comunicatiu i l'estratègia. Per altra banda, és pràctic poder negociar directament amb les persones que hauran de prendre la decisió final en la negociació per optimitzar en temps i evitar distorsions d'informació que poden resultar de la transmissió de les nostres propostes o procés negociador.

4. En funció de la informació que es té, **preveure la línia que pot seguir l'entrevista i l'estratègia i tàctica a utilitzar.**

És adequat l'estil de negociar que s'ha previst en la negociació amb aquesta empresa? Les estratègies i tècniques són prou adients per aconseguir els objectius? Davant de possibles objeccions de l'empresa, l'argumentació prevista està suficientment demostrada i contrastada? El moment i lloc escollits per al procés és l'adequat per a l'empresa? Es negociarà en l'espai propi del dispositiu o en el de l'empresa? L'entorn físic previst per a la negociació, és el més adequat?

→ Pensar i dissenyar una proposta del desenvolupament detallant les diferents estratègies i tècniques possibles segons la informació recollida.

5. Si sorgeixen **possibles objeccions**:

a) b) c)

Les respostes seran:

S'han previst les possibles resistències que poden aparèixer durant el procés? S'han preparat suficientment els arguments, estratègies o tàctiques que permetin fer front a aquestes objeccions o resistències?

→ Acceptar amb normalitat la resistència. Tenir previstos els inconvenients o objeccions que pugui posar l'empresa permet tenir preparats arguments i propostes alternatives que evitin que aquestes objeccions puguin bloquejar la negociació.

6. Altres **coneixements i mitjans auxiliars** es pot preveure per donar suport a les propostes.

S'han previst propostes complementàries que permetin reforçar la proposta inicial? Es pot comptar amb recursos alternatius que puguin reforçar el valor de la negociació?

→ Recursos a l'abast que poden millorar les nostres propostes i opcions per a l'empresa.

7. Punt d'allunyament

S'ha previst quin és el límit mínim que es consideraria acceptable per iniciar un procés de col·laboració amb l'empresa?

→ És el punt menys favorable en el qual s'està disposat/da a acceptar un acord.

8. Pla B

Hi ha disposició a modificar l'oferta del dispositiu en benefici del procés o es prioritzen els objectius previstos inicialment? S'han previst alternatives compensatòries? S'han preparat tots els elements perquè l'empresa percebi que l'objectiu que es persegueix des del dispositiu és satisfer les necessitats i interessos d'ambdues parts?

→ S'ha de preveure que la negociació pot fracassar perquè no avanci i quedi aturada en un punt, perquè una de les parts se sent agreujada, per un incident aliè, perquè no s'arribi a cap acord, etc. Davant de qualsevol situació crítica és important tenir un «pla b», una estratègia alternativa.

Si la negociació es prepara amb temps i atenció, revertirà en terreny propi. S'obtindran, almenys, els següents beneficis:

- Aportarà confiança, ja que es tindran molt clars els objectius que es volen aconseguir i la manera de procedir.
- Permetrà pensar amb major precisió, ja que quan es coneixen les línies de l'estratègia a seguir és més senzill escoltar activament i concentrar-se en l'altra part. A més, en haver previst les objeccions i preparat arguments per contra-argumentar-les, la preocupació i tensió pel que pugui passar no serà una interferència.
- Permetrà parlar de manera més positiva i assertiva perquè s'haurà preparat una bateria de tècniques de comunicació i negociació a seguir.
- Optimitzarà el temps del procés. Haver explorat prèviament les necessitats i aspiracions de l'empresa, així com les pròpies, haurà permès establir una ruta que orientarà i centrarà les qüestions que interessa tractar.

Desenvolupament

En aquesta etapa és necessari dominar totes les tècniques de comunicació, escolta i observació, ja que tot el procés de negociació està basat en la contínua transmissió d'idees, validades a través dels diferents arguments.

La finalitat de l'estratègia en una negociació no és de ser superior a l'altra part, sinó d'anar reduint a poc a poc les seves possibilitats de resistència.

Les negociacions integradores, com s'ha esmentat abans, són aquelles en què les diferents parts augmenten els guanys o beneficis a partir d'intercanvis. Són negociacions que requereixen unes tàctiques diferents a aquelles que es posen en joc en cas de les negociacions en què es perd o es guanya.

Es comença amb un inici més lent i exploratori i es basa el procés en una major col·laboració i en l'intercanvi d'informació. La negociació, en aquest cas, no va només destinada a obtenir valor, sinó també a crear-lo.

L'inici del procés ha de situar la negociació de manera positiva, com un esforç conjunt en què ambdues parts parteixen del convenciment que poden beneficiar-se, per a això, és clau destacar una posició oberta cap als interessos i les preocupacions de l'empresa. A mesura que es van coneixent aquests interessos i preocupacions no s'han de fer propostes amb molta rapidesa perquè una oferta prematura no es beneficiarà de la informació obtinguda durant el procés de negociació.

En tot cas, en qualsevol procés negociador hi ha dos elements clau: convèncer i persuadir

- es convenç mitjançant arguments demostrables, procés de tipus lògic que busca un canvi d'opinió en l'altra part.
- es persuadeix mitjançant l'empatia, tractant d'aconseguir que l'altra part accedeixi a la col·laboració i a l'acceptació de l'acord.

El procés de convenciment funciona segons el següent esquema:

- Conèixer els atributs de l'oferta.
- Conèixer les motivacions o necessitat de l'altra part.
- Utilitzar només arguments que representin avantatges per a l'altre.
- Exposar els arguments amb llenguatge positiu.

Per garantir al màxim l'èxit de les negociacions, presents i futures, i consolidar una relació, cal dedicar-li la mateixa atenció que se li dedicaria a una altra activitat d'interès. Aquest no és un exercici menor que s'ha de deixar a l'espontaneïtat del moment i, per tant, és clau:

Crear confiança	→	La confiança es crea quan hi ha una evidència tangible que les paraules i accions de les parts estan en harmonia. S'han d'evitar compromisos que més endavant tal vegada no poden complir-se i fer sempre allò a què ens hem compromès.
Comunicar	→	Les diferents parts han de comunicar els seus interessos, capacitats i preocupacions fent esment a les indicacions abans detallades.
No amagar els errors	→	És habitual que es cometin errors. Reconèixer-los i tractar de corregir-los amb rapidesa i efectivitat sempre és el millor.
Sol·licitar feed-back	→	Si tot sembla anar segons el previst no s'ha de suposar mai que l'altra part ho veu de la mateixa manera. Cal ser proactiu en el descobriment de problemes i la part contrària mostrarà respecte per això.

Hi ha elements sempre presents en tot procés negociador:

III Les concessions

El nucli de la negociació es troba en l'intercanvi de mútues concessions. De la manera en què se sol·licitin o s'entreguin pot dependre l'èxit del procés. Per això té molta importància la forma de presentar-les i d'intercanviar-les.

Es podria dir que el moment més apropiat per fer una concessió ha de ser quan es percep que l'empresa ens pot oferir, a canvi, algun avantatge o compensació que ens resulta interessant.

És recomanable que, a banda de les concessions i alternatives que s'estigui disposat/da a realitzar, es tingui prèviament determinat fins a quin punt s'està disposat a cedir. És clau no seguir amb un diàleg per sota d'aquest mínim fixat, ja que no reportarà cap benefici real i fins i tot pot suposar una pèrdua de credibilitat professional si s'accepta.

Els límits màxims i mínims estan condicionats pels objectius que es volen obtenir de la negociació, tot i que també poden estar condicionats per altres variables que hi intervenen. Per exemple, quan la persona que negocia té la possibilitat d'oferir un major nombre d'alternatives que l'altra part, disposarà d'una posició més avantatjosa per negociar.

És important intentar que cada concessió que es vegi necessari fer quedi compensada per una concessió de l'altra part; en cas contrari, cada vegada s'estarà en una posició més dèbil.

III La comunicació

Vegeu punt 2.2 Estratègies per a l'assessorament, del capítol 2. Orientació. Estratègia d'assessorament. La informació que s'aporta sobre comunicació és transferible al procés de negociació amb l'empresa.

III Possibles barreres en la negociació

Objeccions:

Generalment no tots els arguments que es presenten són acceptats, moment en què l'altra part utilitza l'objecció. Però les objeccions no tenen perquè suposar un inconvenient important sinó que poden demostrar interès i donar pistes en relació a les motivacions reals de l'empresa.

Davant les objeccions cal veure si es tracta de discrepàncies o d'excuses i si és necessari donar-hi resposta o, en canvi, ignorar-les. En tot cas, hi ha maneres efectives de contrarestar les objeccions que poden ser:

- presentar arguments consistents
- acceptar la part de raó de l'empresa abans d'argumentar
- tornar l'objecció en forma de pregunta

Les precipitacions i l'ansietat que poden derivar-se dels moments més tensos poden constituir un perill per a la persona que negocia. Per això és important controlar-ho i es poden utilitzar tàctiques senzilles que poden ajudar, com pot ser parlar d'un tema sense relació amb la negociació o oferir cafès o refrescos.

Negociadors/es intransigents:

Si no s'està segur/a sobre l'actitud de l'empresa, és útil posar a prova la seva voluntat de compartir informació. Per exemple, deixant caure informació i observant què en fan. Si responen oferint informació, es tracta d'un/a interlocutor/a receptiu/iva; en cas contrari, la negociació serà més difícil.

També es pot optar per oferir a l'empresa dues solucions alternatives i demanar directament per quina de les dues optaria i per què; d'aquesta manera es pot obtenir més informació sobre les seves intencions, necessitats i prioritats, la qual cosa ens pot ajudar a revisar o reformular l'estratègia.

Estar disposat/da a deixar la negociació també pot ser pràctic en aquest cas. Si l'empresa veu que és un clar benefici arribar a un acord, pot deixar d'actuar de manera tan rígida, ja que li suposa el risc de perdre l'oportunitat d'arribar a algun acord.

Dificultats de comunicació:

La comunicació és el mitjà de la negociació i no es pot avançar sense ella. Una comunicació pobre provoca que allò senzill es pugui tornar molt complex i dificultar el procés. Quan es vegi que la comunicació pot posar en perill la negociació es poden posar en joc algunes de les següents tàctiques:

- Demanar una pausa. Repassar mentalment què s'ha comunicat, com i qui ho ha fet. Buscar un patró. La confusió o malentès sorgeix d'un únic problema? Després de la pausa, presentar la qüestió de manera no acusatòria.

- Si una persona del propi equip de negociació es posa de mal humor o crea incomoditat a la part de l'empresa és convenient que una altra persona ocupi el seu lloc.
- Documentar conjuntament els avanços a mesura que s'assoleixen resulta particularment important en les negociacions amb múltiples fases, ja que evita que hi hagi moments en què alguna de les parts no accepti acords presos amb anterioritat.

Conclusions i acords

De vegades és difícil determinar amb exactitud el moment adequat per al tancament. Al llarg del procés de la negociació s'han d'observar els següents signes de la part contrària que permetran identificar el moment d'iniciar el tancament:

- S'han llistat els serveis d'interès i accions concretes que poden alimentar la col·laboració.
- Cada vegada apareixen menys objeccions per part de l'empresa, que ofereix menys resistències davant l'argumentació que li arriba del dispositiu.
- Quan s'observa que, després d'un temps d'argumentació, l'ambient es relaxa o, fins i tot, quan l'ambient es torna distès i es comencen a parlar d'altres temes.
- Quan la part de l'empresa comença a demanar detalls concrets en relació al servei, el calendari, etc.
- En el moment que l'empresa pregunta si seria possible un període de prova.

Sovint es dona la confusió de pensar que l'objectiu final d'una negociació és signar un contracte. Però, en realitat l'objectiu que s'ha de perseguir és que mitjançant les clàusules de l'acord se'n garanteixi l'execució.

Un cop assolits els acords, és convenient tancar el pacte amb un document escrit perquè:

- Permet tenir un resum de tots els punts acordats, fet que evita malentesos.
- Serveix com a comprovant davant qualsevol dubte o aclariment, ja que ambdues parts disposen de la mateixa còpia del document.
- Serveix com a document «històric» i pot ajudar en successives negociacions.
- Si per qualsevol raó alguna de les parts no hi fos, les persones autoritzades podrien continuar o fer valer els acords.
- En el supòsit que alguna de les parts no complís algun dels acords del document, podrien aplicar-se mesures d'arbitratge d'una autoritat superior.

Un exemple accessible en forma de document escrit pot ser el conveni de pràctiques de les accions i programes d'ocupació del Servei d'Ocupació de Catalunya i del Departament de Treball de la Generalitat.

En cas que hi hagi un canvi inesperat en el camí, abans o després d'un acord (per exemple, problema amb un/a jove que ha anat a aquella empresa a fer pràctiques) s'ha de tenir molta cura, ja que aquests fets inesperats poden posar en perill els acords potencials o ja presos. Quan alguna cosa així passa:

- Cal determinar si l'acord encara té sentit o si fa falta desfer l'acord negociat.
- Posar-se en contacte amb l'empresa immediatament.
- Reconèixer la naturalesa del que ha succeït.
- Confirmar el compromís del dispositiu a treballar en el problema.
- Discutir conjuntament els principis i la intenció de l'acord.

III Competències i estils de negociació

No existeix un consens generalitzat sobre quines són les competències més idònies ni sobre quines són les imprescindibles per negociar. En tot cas, a continuació se'n presenten algunes que es consideren importants:

- Tenir seguretat en un/a mateix/a: l'èxit està intrínsecament vinculat a què es pensa d'un/a mateix/a.
- Ser positiu/iva i optimista: el positivisme va estretament lligat amb una bona actitud. Ser optimista es relaciona amb el que la persona creu que pot arribar a ser i assolir.
- Ser conscient de la pròpia imatge: l'empresa es farà una primera impressió de la persona a partir de la seva imatge. Per això la imatge que es projecta en l'altra part pren rellevància en la negociació.
- Considerar i comportar-se com un/a professional: cal donar a l'orientació i la intermediació la importància que té, des del punt de vista de la pròpia professió i en el context del servei del qual es forma part.
- Ser expert/a en el producte: les possibilitats d'èxit augmentaran com millor es conegui el producte/serveis que s'ofereix/en.
- Predisposició a l'aprenentatge i la millora contínua.
- Treballar amb orientació als resultats: entenent que el procés és clau per assolir resultats, però amb consciència de quines són les fites a aconseguir.
- Ser bon/a comunicador/a.
- Orientació cap a la proactivitat: capacitat de generar idees, propostes i accions pròpies, sense necessitat de supervisió constant.

- Capacitat de treball en equip.
- Capacitat empàtica: capacitat de crear una bona relació amb l'empresa. Habilitat per interpretar les seves necessitats, generar confiança, crear clima de cordialitat i distensió que cal per prendre una decisió.
- Capacitat de projecció: capacitat, en altres paraules, de ser resolutiu/va, concret/a i saber tancar.
- Ser persistent: capacitat de buscar estratègies alternatives i de fer front a les objeccions i les resistències.

A continuació es presenta un quadre resum amb diferents possibilitats d'estils de negociació perquè cadascú pugui reconèixer-s'hi parcialment o total:

ESTIL	OBJECTIU	PERFIL
Formalista	Cobrir la seva motivació amb la sensació del deure ben fet	<ul style="list-style-type: none"> - Meticulós/a i perfeccionista - Cautelós/a i distant - Decisions basades en reglaments - Disposició a negociacions llargues - Es conforma amb un nivell mitjà, adequat amb els objectius - Testimonis per escrit - No s'implica emocionalment - Exigeix el compliment de l'acord
Cooperatiu/iva	Evitar la confrontació i trobar una solució cordial i acceptable per a ambdues parts	<ul style="list-style-type: none"> - Estil de caire paternal - Cerca l'harmonia i els punts en comú - S'implica afectivament - Facilita la informació - Confia en la paraula i en l'altra persona - Gran habilitat de relació - Cedeix de manera generosa - Escolta més que parla - Dedica temps a la negociació - No manipula - Busca la cooperació
Diplomàtic/a	Buscar l'equilibri entre les parts intentant que els beneficis obtinguts siguin interessants per les dues parts	<ul style="list-style-type: none"> - Accentuada prudència - Es mostra ferm/a si és necessari - És pacient, analític/a i equilibrat/da - Gran capacitat de diàleg - Li agrada negociar amb cordialitat - Bona gestió de les seves «expectatives» - No tracta de dominar, però és directe/a en els seus plantejaments - Dóna importància a les proves demostratives - És discret/a en la informació - No es compromet en allò que no pugui complir
Impositiu/iva	Vèncer en la negociació a costa de l'altra part	<ul style="list-style-type: none"> - Ferm/a, dur/a, impetuós/osa - Pretén arribar aviat a un acord - Empra el poder i la força com a element motivador - Crea un clima de tensió - Només coopera si s'accepten les regles del seu joc - Analitza cada argument exposat i posa objeccions - És explícit, precís i directe - No mostra cansament i dedica el temps que sigui necessari per negociar - Intimida amb el llenguatge verbal i els gestos - Parla més que escolta - Vol guanyar la millor part
Dirigent	Aportar tots els mitjans necessaris per trobar solucions vàlides per satisfer les necessitats d'ambdues parts	<ul style="list-style-type: none"> - Crea un clima d'objectivitat i cordialitat - Neutral i intenta resoldre més que no guanyar - Capacitat d'anàlisi i síntesi - Confia en l'altra part i busca acords a llarg termini - Domina les tècniques de comunicació i és creatiu/iva - És intel·ligent i elimina els prejudicis - No es deixa influir i està segur/a d'ell/a mateix/a - Ferm/a en els aspectes essencials, però flexible en els secundaris - No manipula la informació - Respecta l'altra persona i evita ferir

PART 3: L'EXPEDIENT D'UN PROCÉS

117	introducció
118	quadern de bitàcola de l'assessorament
121	proposta accés al dispositiu informe de derivació
122	fitxa de preparació de l'acció d'orientació grupal*
124	acta de l'acció d'orientació grupal*
125	fitxa de dades usuari/ària
127	fitxa preparació de l'acció d'orientació individual
128	acta de l'acció d'orientació individual
132	mapa de l'ocupació: operari/ària de neteja*
134	fitxa de preparació de l'acció d'orientació per a la inserció laboral
136	acta de l'acció d'orientació per a la inserció laboral individual*
138	fitxa de preparació de l'acció d'orientació per a la inserció laboral - individual
148	història de vida (la meua trajectòria)
150	mapa de competències
151	diccionari de competències clau per a l'ocupabilitat
160	pla de desenvolupament competencial
162	fitxa de preparació de l'acció d'orientació per a la inserció laboral - grupal
163	acta de l'acció d'orientació per a la inserció laboral - grupal

* Hi ha altres exemples/variants del document en altres pàgines de l'expedient que conforma aquesta Part 3.

→ INTRODUCCIÓ

Aquesta part exposa el procés d'inserció realitzat per un noi, en Diego, i es representa a través de l'expedient documental que reuneix les accions d'orientació individuals (assessorament) així com les grupals desplegades.

Per tal d'entendre aquesta part, es mostrarà un exemple d'expedient que un/a professional podria fer arribar a un/a orientador/a del mateix equip en el traspàs del procés d'en Diego. La lectura de tots els documents va descobrint com avança el procés.

ESQUEMA

A continuació es detallen, per ordre d'aparició en el procés, els documents inclosos i una breu explicació:

1. **Quadern de bitàcola:** anomenat així perquè és la graella on l'assessora (també podria dir-se'n orientadora o tutora) d'en Diego va apuntant el recull del procés. En acabat, doncs, es converteix també en l'índex de l'actuació assessora. Trobareu fileres en blanc i fileres en gris, les darreres corresponen a accions de les quals no es presenta registre escrit (ja que es pot agafar de referència els registres presentats corresponents a les accions en blanc).
2. **Informe de derivació:** que envia la treballadora de serveis personals que ha atès en Diego i que li ha proposat que assisteixi a un dispositiu d'inserció.
3. **Preparació i acta de la sessió informativa (contacte):** en què s'informa a un grup de joves per evidenciar la complexitat del mercat de treball, les necessitats de joves respecte a l'ocupació i l'oferta general del servei.
4. Després de la qual, en Diego omple la fitxa de dades d'usuari/ària
5. **Preparació i acta de l'entrevista individual de contacte:** per concretar-hi la informació apareguda a la sessió informativa, es sondeja la predisposició a assistir al dispositiu.
6. **Preparació i acta d'una sessió grupal** en què es posa en coneixement què ofereix i demana el mercat de treball als/les joves.
7. La sessió acaba amb l'exposició del perfil de l'ocupació de neteja (fitxa) i de les estratègies per investigar ocupacions.
8. **Preparació i acta de l'entrevista individual d'inici:** per treballar l'apartat d'interessos (motivacions, criteris d'elecció, etc.) i per analitzar una ocupació investigada per ell (de la qual no porta informació). Apunta un interès cap al camp de la informàtica. En presentar-li l'oferta del servei adaptada a les seves necessitats, formalitza la utilitat de fer el procés en el dispositiu. Ha d'investigar ocupacions pel seu compte.
9. **Preparació i acta de la primera entrevista de projecte professional:** on s'analitzen diverses ocupacions (*vegeu els tres documents següents*), dues d'elles investigades pel jove amb l'ajuda de l'orientadora (informàtica) i una aportada per l'orientadora (mosso). Opta clarament per l'alternativa ocupacional de l'aspirant.
10. Perfil de l'ocupació mosso/a de magatzem.
11. Perfil de l'ocupació d'auxiliar tècnic/a de sistemes.
12. Perfil de l'ocupació d'aspirant tècnic/a de sistemes.
13. **Història de vida:** a través de dues entrevistes individuals el jove selecciona aquelles activitats realitzades al llarg de la seva vida que li poden aportar el capital competencial transferible al món laboral.
14. En aquestes entrevistes s'utilitza el diccionari de competències com a suport per a la identificació de competències i el seu desenvolupament.
15. **Preparació i acta de l'entrevista d'anàlisi de l'ocupabilitat,** en què el noi identifica els factors d'incidència que afavoreixen i dificulten la seva ocupabilitat, extreu les competències que necessita millorar i comença a definir els objectius de millora del pla de desenvolupament competencial.
16. **Pla de desenvolupament competencial,** que es va definint (escrit en negre) i se'n va fent seguiment (anotacions en verd). El pla inclou el desenvolupament competencial posterior a la identificació de competències però podria haver reflectit els objectius treballats al llarg de tot el procés.
17. **Preparació i acta de la sessió grupal de tècniques d'accés a l'ocupació.**

QUADERN DE BITÀCOLA DE L'ASSESSORAMENT

Nom i cognoms de l'usuari/ària: Diego XXX
 Data d'inici: 13/03/08
 Data de tancament: 2/6/08 (mail 18/6/08)

Assessor/a d'inserció referent:
 Laura L. L.

DATA:	ACCIÓ D'ORIENTACIÓ:	DOCUMENT VINCULAT (Codl):	SÍNTESI DE L'ACCIÓ:	VALORACIÓ DE L'ACCIÓ:
Data en què s'ha realitzat	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> Tipus d'acció (contacte, anàlisi ocupabilitat, seguiment del pla...)	Codi del document on s'ha preparat i registrat l'acció	Resum dels aspectes més rellevants de l'acció (què s'ha tractat)	Valoració que fa el/la tècnic/a: notes, observacions, qüestions que cal tenir en compte (com ha anat)
05/03/08	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> Proposta derivació (trucada treballadora social)	Informe de la treballadora social	Noi de 17 anys que es passa el dia a l'ordinador. Els pares es posen en contacte amb la treballadora social preocupats. Aquesta manté tres entrevistes amb el jove i acorden assistir a un dispositiu d'inserció.	Quedem que el jove trucarà per assistir a la sessió informativa del dia 13. Trametrà un informe amb la informació que m'ha passat per telèfon.
1. 13/03/08	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input checked="" type="checkbox"/> Sessió informativa	C-SI-01 (Acta)	S'informa de l'oferta general del dispositiu. S'explica que és conseqüència de la demanda i oferta del mercat de treball actual i de les necessitats dels/les joves.	Ha comentat que ve perquè els pares el deixin tranquil, «no crec que necessiti res del que ofereix el dispositiu». En Diego valora que la sessió informativa «ha estat bé», tot i que la seva opinió no canvia. No obstant, seguirà «per veure que» i perquè si no els pares no el «deixaran estar».
2 14/03/08	IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> Contacte (mercat general, necessitats i oferta general)	C-Ind-01 (Acta)	Es treballa la predisposició cap al procés. Coneixement general del mercat, de les seves necessitats i de l'oferta general del servei. L'objectiu és identificar la utilitat que pot tenir el procés. Decideix continuar.	Al principi, manté la resistència «no tinc necessitat de fer un procés d'inserció». Després de tractar els diferents temes, opina que potser li és útil i per si decideix treballar. Està disposat a continuar però venint un cop a la setmana i només per «fer orientació» ja que no vol estudiar. Comenta que anirà veient si realment li serveix seguir el procés.
3 19/03/08	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input checked="" type="checkbox"/> Aproximació al mercat de treball. Què em demana i què m'ofereix	I-MT-01 (Acta)	S'ofereix informació detallada del M.T. Organització, funcionament... Ocupacions. Primera aproximació a possibles interessos ocupacionals.	Participa força, opina i està atent a la informació que es dona. Quan es presenta explica que està «a prova» i que espera que li sigui útil. Exposo que potser li agradaria treballar en alguna cosa relacionada amb la informàtica (programació?). Valora que la sessió ha estat bé, tot i que una mica llarga.
4 24/03/08	IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> Inici (mercat i oferta ocupacions, interessos motivacions i oferta concreta)	I-Ind-01 (Acta)	Es treballa la disposició cap al procés, així com informació del mercat i ocupacions, interessos i motivacions i oferta concreta del dispositiu. L'objectiu és afavorir la definició d'interessos ocupacionals. S'acorda participar en el circuit integral d'orientació, formació i inserció.	Hi ha disposició i la demanda és «tenir més orientació com fins ara per treballar d'alguna cosa d'informàtica». Hi està implicat. Interessos ocupacionals (farà el mapa de l'ocupació): tècnic de sistemes informàtics i programació d'aplicacions informàtiques, com a prioritaris; i mosso de magatzem com a alternativa ocupacional / Començarà la història de vida, pensant en dos o tres activitats.
5 28/03/08	IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> P. professional (Interessos ocupacionals)	PP-Ind-01 (Acta) + PP-Ind-01 annex 1, annex 2 i annex 3 (mapes)	S'obtenen els mapes d'aspirant a tècnic de sistemes informàtics i d'auxiliar. Descarta de moment programador. Confirma els interessos (prioritaris: aspirant i auxiliar tècnic sistemes / alternativa: mosso de magatzem). No es comença la història de vida.	Ha fet els mapes de les ocupacions relacionades amb la informàtica, i complementem amb informació meua. El de mosso, no. Aporto jo la informació. S'ha implicat amb la feina, i ha començat a detectar possibles punts forts i febles en relació a cada ocupació.
6 02/04/08 03/04/08	IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> P. professional (Hª de vida i mapa de competències)	PP-Ind-02 (Història de vida)	S'obtenen les competències vinculades a tres activitats activitats (formativa, lleure i «ocupacional»). Es confirma que hi encaix competencial amb les ocupacions de les fitxes (aspirant i auxiliar). (Hem utilitzat el diccionari de competències i les fitxes ocupacionals vinculades).	L'he hagut d'estirar molt, li ha costat força (no recordava, no identificava aprenentatges i competències). Se li ha fet llarg. Malgrat tot, s'ha animat en veure que podia treballar amb els coneixements adquirits. Ja ha vist que necessita millorar les competències de relació perquè la feina d'aspirant té funcions d'atenció al públic. Descarta força la feina de mosso (a la propera entrevista veurem).

QUADERN DE BITÀCOLA DE L'ASSESSORAMENT

Nom i cognoms de l'usuari/ària: Diego XXX
 Data d'inici: 13/03/08
 Data de tancament: 2/6/08 (mail 18/6/08)

Assessor/a d'inserció referent:
 Laura L. Ll.

DATA:	ACCIÓ D'ORIENTACIÓ:	DOCUMENT VINCULAT (Codl):	SÍNTESI DE L'ACCIÓ:	VALORACIÓ DE L'ACCIÓ:
7. 10/04/08	Tipus d'acció (contacte, anàlisi ocupabilitat, seguiment del pla...) IND. <input type="checkbox"/> GRUP <input type="checkbox"/> P. professional (Anàlisi ocupabilitat)	Codi del document on s'ha preparat i registrat l'acció PP(AO)-ind-03 (Acta) PP-PLA-01 (Pla)	Resum dels aspectes més rellevants de l'acció (què s'ha tractat) S'analitzen els factors de l'ocupabilitat. Confirma objectiu laboral. S'extreuen les competències a desenvolupar. Es defineixen els primers objectius del pla.	Valoració que fa el/la tècnic/a: notes, observacions, qüestions que cal tenir en compte (com ha anat) Té una ocupabilitat força favorable, a destacar que és menor i només pot fer d'aspirant. Veu que necessitaria formar-se per arribar a ser tècnic, però ara no en vol ni sentir parlar, quedem que buscarà feina de mitja jornada i s'estarà a casa l'altra mitja. Quan faci 18 anys potser fa un grau mitjà. Torna a sortir que ha de millorar les competències de relació i que n'hi ha d'afrontament que no sap com posarà en joc quan treballi. En el pla marquem objectius i accions per a l'adquisició de tècniques d'accés. Quedem que pensem en estratègies per millorar relació i que s'imagina respecte a les d'afrontament en un lloc de feina.
8. 14/04/08 15/04/08	P. professional (recerca de feina) IND. <input type="checkbox"/> GRUP <input checked="" type="checkbox"/>	PP-TRF-01	Carta. Currículum per competències. Procés de selecció. Entrevista. Entrenament per a les entrevistes.	A la sortida m'ha comentat que la sessió ha anat bé. El currículum s'haurà de revisar durant l'entrevista, en la qual s'haurà d'insistir quan arribi l'hora d'accedir a la feina.
9. 16/04/08	P. professional (recerca de feina) IND. <input type="checkbox"/> GRUP <input checked="" type="checkbox"/>	PP-TRF-02	Canals per a la recerca. Planificació.	Segons l'acta, en general ha costat molt entendre la planificació. S'haurà d'anar revisant l'entrevista.
10. 21/04/08	P. professional (seguiment pla) IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP <input type="checkbox"/>	PP(Pla)-ind-04 PP-PLA-01 (Pla)	Seguiment del pla de treball. Continuar en la definició del pla de treball. Revisar currículum i planificació. Proposar anar a l'aula de recerca.	En plantejar-li l'ordre del dia diu que està una mica fart i que prefereix anar a l'aula de recerca de feina, ara que ja sap com buscar. «I per millorar les competències de relació?» «Ja faré allò que vam dir». Li comento que hi ha programada una sessió grupal per millorar la comunicació d'aquí a dues setmanes, em diu que d'acord. Revisem estratègies per a la recerca: corregim el currículum i iniciem la planificació (empreses on pot començar a mirar, tipus d'ofertes, etc.). Anirà a l'aula els dilluns i dimecres al matí. Li proposo que ens anem enviant mails. M'aniré passant per l'aula. Quedem que ens veurem el proper dilluns.
11. 28/04/08	P. professional (seguiment pla) IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP <input type="checkbox"/>	PP(Pla)-ind-05 (només preparació)	Seguiment del pla de treball. Seguiment recerca.	Truca dient que no pot venir. Li recordo la data de la sessió grupal de comunicació, confirma que hi anirà.
12. 01/05/08	P. professional (taller comunicació) IND. <input type="checkbox"/> GRUP <input checked="" type="checkbox"/>	PP-TRANSV-01	Comunicació verbal. Comunicació no verbal. Com comunicar-se a la feina. La comunicació a l'entrevista.	Quan surt passa pel despatx. Està encantat, diu que això sí que li ha agradat. També ha conegut un noi que li ha caigut molt bé. Em pregunta si hi ha més tallers d'aquests, li comento que relacionats amb el que ell necessita, n'hi ha un de negociació. Quedem que després de fer-lo, ens veurem a l'entrevista (9/5/08).
13. 08/05/08	P. professional (taller negociació) IND. <input type="checkbox"/> GRUP <input checked="" type="checkbox"/>	PP-TRANSV-02	Dinàmiques per entrenar la capacitat negociadora. Situacions en què cal negociar a la feina (simulacions). Conclusions.	Espero a la sortida, parlo amb en Diego, la Maria i l'Asun. Els ha anat bé, fan broma entre ells aplicant les tècniques apreses. Em comenta que li ha sortit una feina, li dic que porti l'oferta demà a entrevista i que la revisarem.

QUADERN DE BITÀCOLA DE L'ASSESSORAMENT

Nom i cognoms de l'usuari/ària: Diego XXX
 Data d'inici: 13/03/08
 Data de tancament: 2/6/08 (mail 18/6/08)

Assessor/a d'inserció referent:
 Laura L. Ll.

DATA:	ACCIÓ D'ORIENTACIÓ:	DOCUMENT VINCULAT (Cod):	SÍNTESI DE L'ACCIÓ:	VALORACIÓ DE L'ACCIÓ:
14. 09/05/08 (mails: 13, 14, 16 maig)	Tipus d'acció (contacte, anàlisi ocupabilitat, seguiment del pla...) P. professional (seguiment pla)	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> PP(Pla)-ind-05 (preparació) PP(Pla)-ind-06 (acta) PP-PLA-01 (Pla) Impressió mails	Resum dels aspectes més rellevants de l'acció (què s'ha tractat) Seguiment del pla de treball (estratègies comunicació i negociació). Seguiment recerca (ofertes: 1 seva, 2 de la borsa + planificació). Entrevista de prova.	Valoració que fa el/la tècnic/a: notes, observacions, qüestions que cal tenir en compte (com ha anat) Mirem el pla i actualitzem els objectius amb les darreres accions que no havíem definit (ha anat així, planificant entre passadissos). Li costa trobar mecanismes per practicar allò que ha après de negociació i comunicació. Fem una entrevista simulada i l'hi vaig comentant. Per a l'assoliment de l'objectiu de millorar les relacions interpersonals, rescatem les estratègies de millora de la vida i en cerquem d'altres. Mirem l'oferta –a més, jo també n'he trobat un parell– planifiquem: trucada, apuntar-se dia entrevista, anar el dia abans als lloc per no perdre's, etc. Se'l veu més disposat, diu que té ganes de «currar». Em dirà alguna cosa per mail. A través dels mails em comenta que ha anat a l'entrevista del ciber i que li han dit que ja veuran, no està massa content com ha anat, creu que s'ha equivocat molt, quedem que ho revisem a l'entrevista. També ha deixat currículums a la tenda d'informàtica i al locutori. Li pregunto per l'aula, diu que aquesta setmana no hi ha anat. Quedo pel 19, després de l'aula.
15. 19/05/08	P. professional (seguiment pla)	IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> PP(Pla)-ind-07 (acta) PP-PLA-01 (Pla)	Seguiment pla (millora transversals relació). Seguiment recerca (ofertes aula, feines, ...).	Canvi de plans: Només començar em diu que ja té feina! La seva mare li ha trobat una mitja jornada a les tardes en un ciber. D'aquí a dos dies ha d'anar-hi a fer entrevista i si agrada a l'amo, comença l'endemà. Em demana que assagem l'entrevista, en fem dues: una de suau i una de brusca). Per mail em dirà com li ha anat. En el mail em comunica que l'han agafat, que el va acompanyar la seva mare i que el va ajudar a fer l'entrevista. Quedem que ens veurem la setmana vinent per veure com continuem.
16. 26/05/08	P. professional (seguiment pla)	IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> PP(Pla)-ind-08 (acta) PP-PLA-01 (Pla)	Valorar el procés d'accés a la feina. Seguiment pla (planificar el seguiment lloc de feina).	Revisem el procés d'accés al lloc de feina: la feina li ha vingut donada, comenta que ha estat sort però que ell podria haver-la trobat. Li comento que haver trobat feina és fantàstic, però que el més important és saber-ne cercar i trobar-ne per si mateix (que sí, que sí... bla bla bla). Planifiquem estratègies per millorar competències de relació i afrontament ara que porta reballant 2 dies per poder superar el període de prova (1 mes). Quan analitzem les situacions laborals que s'ha trobat, classifiquem les que ha resolt competentment i les que ha notat que hi havia «cosetes». Comenta que prou bé però que es posa nerviós quan tothom li demana coses alhora i quan ha de cobrar. S'ha quedat sol algunes hores i li ha entrat pànic. Cerquem estratègies. Quedem que ens anirem enviant correus per possibles incidències i que ens veurem un cop a la setmana. Parlem de la formació, la possibilitat de matricular-se al grau mitjà. Diu que ja en vam parlar (té raó, no ho recordava) i que de moment no ho vol, el curs vinent segur que no i que per l'altre ja s'ho pensarà. Vol continuar aprenent de manera autodidacta.
17. 02/06/08	P. professional (seguiment pla) Assoliment	IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> PP(Pla)-ind-09 (acta) PP-PLA-01	Desenvolupament competencial en el lloc de feina. Seguiment possibles incidències. Assoliment i tancament procés.	Comenta que ho té més per la mà, ha ordenat per prioritats i ha donat temps d'espera a les persones que no pot atendre. A més, li ha demanat al «jefe» que, de moment, no el deixi sol més de mitja hora seguida i li ha explicat com cobrar, han quedat que ho farà amb ell. Em diu que el «jefe» té molta barra, que es posa a jugar a l'ordinador i que ell fa tota la feina, però que de moment aguanta. Em fa gràcia perquè em diu que ha de marxar, que està enfeinat i que creu que ja ho podem deixar, que per qualsevol cosa si de cas m'envia un mail. Literalment em diu que puc tancar el seu cas i que moltes gràcies. Així quedem, espero que li vagi molt bé.
18. 18/06/08 (tramesa mail) 18/6/08 (resposta mail)	Assoliment	IND. <input checked="" type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/> Impressió mails	Tenir-ne notícies.	Li envio un mail per tenir-ne notícies: com li va a la feina i les relacions, com se sent en aquesta nova situació. Em respon que tot li va bé, que a la feina s'ho passa bé perquè ha conegut gent amb qui ha establert una relació molt bona, que el «jefe» el deixa fer i que tranquil·la que ja s'espavila. Ras i curt: que <i>bye bye</i> .

PROPOSTA ACCÉS AL DISPOSITIU INFORME DE DERIVACIÓ

Barcelona, 5 març 08
 Maria Rosa M. R., Treballadora social del serveis personals de XXX.

DADES JOVE

Nom i cognoms: Diego Xxx
 Data naixement: 2 gener 91

ANTECEDENTS DE TREBALL

(diagnòstic o coneixement previ de la situació per facilitar la presa de decisions per a una posterior intervenció)

Els pares d'en Diego acudeixen als serveis socials del barri per sol·licitar una intervenció socioeducativa per al seu fill. Els pares es mostren angoixats per la situació en què es troben, ja que el jove té una actitud força tancada des de fa gairebé un any, tant amb la família com amb els antics amics. No saben com actuar.

No obstant, són conscients que a pesar de l'actitud tancada que manté amb ells té un gran ventall de contactes a través d'internet, fins i tot està molt ben reconegut en la xarxa de usuaris/àries (expert en jocs de rol, compartició d'arxius de tot tipus, programes, música, dvd, etc.).

Segons els pares «té un gran potencial».

Des d'un inici es valora la presència del noi per fer constatar els seus desigs i/o necessitats, no és només una situació que han de resoldre els pares.

Segona trobada conjunta: no es clarifica la demanda i el noi verbalitza que ha vingut enganyat (possibilitat de fer un curs d'informàtica). S'acorda una propera intervenció amb el noi i la treballadora social a soles.

Tercera trobada més distesa i efectiva: es constaten l'existència de problemes que prevalen en el seu entorn i que són susceptibles d'intervenció educativa (desconnexió progressiva de la família tot i que quan manté un mínim de relació és bona, esgotament dels recursos motivadors exteriors «es passa hores davant l'ordinador», recel al contacte personal, es relaciona per la xarxa...)

Quarta trobada clarificació demanda del jove

DEMANDA JOVE

«TREBALLAR I QUE EL DEIXIN EN PAU». Resposta davant de la situació crítica a casa.

Treballar amb ordinadors
 Possibilitat d'estudiar

Acords:

Recerca d'un dispositiu d'inserció, per tal de sol·licitar assessorament i orientació formativa-laboral.

PROPOSTA DE DERIVACIÓ

Es fa una petició que surt en resposta d'una demana inicial dels seu pares, però que al llarg de les sessions l'ha anat pensant i pot ser un punt de partida per resoldre alguns conflictes personals i de família.

Mostra que té molt interès per l'àmbit de la informàtica.

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL

NOM DE L'ACCIÓ: SECCIÓ INFORMATIVA

CODI:

Contacte i inici
 Projecte professional
 Assoliment

Data: 13 de març del 08
 Orientadora: MARIA MMM

Nre. participants previstos/es: 5
 Durada de l'acció: 1, 30 h aprox.

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ:

1. Informar els/les joves sobre els recursos i serveis que els ofereix el dispositiu d'inserció, prenent com a elements de referència:
 - la situació del mercat de treball
 - les necessitats dels/les joves
2. Confirmar (o no) l'interès dels/les joves per continuar el procés de contacte, i recollir les seves dades a la «fitxa de dades de l'usuari/ària»

CONTINGUTS:

- (1) Benvinguda i presentació del/de la tècnic/a
- (2) Breu presentació dels/de les assistents
- (3) Breu explicació de la sessió: objectius, durada i continguts
- (4) Inici dels continguts:

→ Sobre el mercat de treball:

- El mercat de treball ha canviat els últims anys. «El que demanaven als nostres pares i mares i el que ens demanen a nosaltres és el mateix?»
- El mercat està organitzat per sectors, ocupacions... «Per què necessito conèixer el mercat de treball per buscar una feina?»
- Com està el mercat de treball actualment (índex d'atur, índex d'activitat, percentatges de joves treballant en els diferents sectors...). «Quina és la situació actual?»
- Algunes pinzellades de què demanen les empreses (les competències com a carta de presentació). «Què necessito per tenir més possibilitats de treballar?»

→ Sobre els/les joves:

- Necessitat de conèixer millor el mercat de treball. «Puc treballar si no sé què em demanen i què m'ofereixen?»
- Necessitat de conèixer millor els propis interessos i motivacions. «Sé de què m'agradaria treballar, què m'interessa, què em motiva?»
- Necessitat de millorar les competències. «Tinc prou coneixements per treballar del que m'interessa? Estic preparat/da per començar a treballar demà mateix?»
- Necessitat d'estar assessorats/des i acompanyats/des en el procés d'inserció. «Puc fer aquest procés d'orientació, de formació, de recerca de feina i de manteniment de la feina jo sol/a? Em seria més fàcil amb algun/a professional?»

→ Sobre el dispositiu d'inserció. Per tot això, el dispositiu t'ofereix:

- Servei d'assessorament i acompanyament personalitzat durant tot el procés. «Què és l'assessorament personal i quin paper té el/la tècnic/a d'inserció?»
- Serveis i recursos de formació. «Quines possibilitats de formar-te trobaràs i què aconseguiràs?»
- Serveis i recursos d'orientació. «Quines possibilitats i fórmules d'orientació trobaràs i què aconseguiràs?»
- Altres serveis i recursos per a la inserció (assessorament legal, aula de recerca de feina, borsa d'empreses...). «Quins altres recursos podràs utilitzar?»
- Com es treballa. «Què és el projecte professional?»

(5) Espai de preguntes, dubtes, aclariments i aportacions

(6) Proposta de treball:

Es convida els/les assistents que realitzin una activitat que han de portar treballada per a l'entrevista individual de contacte amb la informació rebuda fins al moment: un balanç decisonal on registraran les seves reflexions sobre «perquè treballar / per què no treballar». Se'ls lliurarà la fitxa perquè la treballin a casa.

(7) Registre de dades: cada assistent omple la «fitxa de dades de l'usuari/ària»

(8) Visita / recorregut pel dispositiu i comiat

TÈCNiques QUE S'UTILITZARAN:

Aquesta sessió és expositiva, no obstant interessa que els assistents hi participin en tot moment, per aquest motiu, es planteja la presentació amb unes preguntes que puguin contestar aportant opinions, idees o experiències personals.

El primer serà plantejar les preguntes i convidar-los que participin, a continuació es donarà informació –que no serà ni molt extensa ni detallada– sobre què és el dispositiu d'inserció, què els ofereix i per a què.

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL**MATERIAL NECESSARI:**

- Power point de la sessió Informativa
- Llista d'assistència dels/de les assistents previstos
- Fitxes de dades d'usuaris/àries
- Fitxes del balanç decisonal
- Bolígrafs

NOTES / OBSERVACIONS:

He actualitzat les dades del mercat de treball (índex d'atur, índex de joves –de 16 a 21 anys– actius que estan treballant, desagregat per sectors...). Dades del 2007.

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL	
NOM DE L'ACCIÓ: SESSIÓ INFORMATIVA	CODI:
Contacte i inici <input checked="" type="checkbox"/> Projecte professional <input type="checkbox"/> Assoliment <input type="checkbox"/>	
Data: 13 de març del 08 Orientador/a: MARIA MMM	Nre. assistents: 5 Durada de l'acció: 1h 40min
ASSISTENTS (Nom i cognoms, edat, breu presentació):	
1. Rosa XXX (18 anys). «Vinc perquè una amiga va estar aquí i li va anar bé. Està treballant.»	
2. Jordi XXX (17 anys). «Yo quiero trabajar para ganar mi dinero.»	
3. Moha XXX (19 anys). «He venido con mi educador. Dice que es bueno para mí porque me ayudarán a encontrar un trabajo.»	
4. Diego XXX (17 anys). «Els meus pares han insistit perquè vingui. Vinc a veure què, però crec que no ho necessito.»	
5. Maria XXX (17 anys). «M'han enviat del centre on estic. No vull seguir estudiant.»	
OBJECTIUS PREVISTOS:	NOUS OBJECTIUS?
Informar els/les joves sobre els recursos i serveis que els ofereix el dispositiu d'inserció, prenent com a elements de referència: <ul style="list-style-type: none"> - la situació del mercat de treball - les necessitats dels/de les joves Confirmar (o no) l'interès dels/de les joves per continuar amb el procés de contacte, i recollir les seves dades a la «fitxa de dades de l'usuari/ària»	No
	ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS:
	→ <ul style="list-style-type: none"> - S'ha donat tota la informació prevista - Els/les participants confirmen que continuaran el procés
DESENVOLUPAMENT:	
<ul style="list-style-type: none"> - Hi han assistit tots/es els/les joves previstos. - S'ha seguit el guió de continguts previstos i s'ha pogut donar tota la informació, tot i que ha calgut més temps del previst. - Tots/es els/les joves hi han participat, tot i que alguns/es més activament i amb més predisposició que altres. - Tots/es els/les que han opinat afirmen tenir poca informació del mercat de treball. No coneixien què són les competències. Alguns, com el Moha, la Rosa i en Jordi, afirmen que tenen clar de què volen treballar, però en Diego afirma que ni tan sols sap si vol fer-ho. - S'emporten el balanç decisonal i es comprometen a pensar-hi i portar-ho fet. - No hi ha hagut cap incidència. 	
APORTACIONS DELS/DE LES ASSISTENTS:.	
<ul style="list-style-type: none"> - Jordi: «Mi padre lleva 30 años trabajando en la misma empresa. Nosotros lo tenemos más difícil, ahora hay menos trabajo» - Moha: «Yo ya sabía que hay mucho paro, pero los jóvenes trabajamos mucho y las empresas quieren personas jóvenes.» - Rosa: «Jo ja he buscat feina de moltes coses, però no m'agafen, no sé per què.» - Diego: «A mi el que m'agrada és estar a la meva habitació amb el meu ordinador.» - Rosa: «A mi m'agradaria treballar en alguna cosa relacionada amb la natura.» - Maria: «Jo espero que aquí m'ajudeu a trobar una feina. Vull treballar aviat perquè em vull independitzar. No crec que sigui tan difícil trobar una feina, jo veig moltes ofertes.» - Jordi: «Seguramente tendré que hacer algún curso porque quiero aprender un oficio, me gustaria restaurar edificios.» - Diego: «Jo no vull que em diguin què haig de fer. Jo ja sé què vull i què necessito.» 	
CONCLUSIONS:	ACORDS:
<ul style="list-style-type: none"> - En general, tenen poca informació del mercat de treball (desconeixement) - Alguns exposen els seus interessos i/o motivacions - D'una manera o altra, creuen que necessiten orientació o formació per poder incorporar-se al mercat de treball. 	<ul style="list-style-type: none"> - S'emporten el balanç decisonal i es comprometen a portar-lo fet per a l'entrevista individual de contacte
VALORACIÓ ORIENTADOR/A:	VALORACIÓ DEL GRUP:
<ul style="list-style-type: none"> - La sessió s'ha desenvolupat segons el que s'havia previst. En general, hi ha hagut un bon nivell de participació, així que la trobada ha estat dinàmica. A més, els joves han estat atents a la informació que es donava. - Tots/es confirmen que continuaran el procés: alguns/es perquè els interessa i altres perquè els han dit que han de fer-ho (parlar-ho amb els/les tutors/es referents). 	<ul style="list-style-type: none"> - «Ha estado bien. Algunas cosas ya las sabía.» - «Una mica llarga.» - «Creo que lo que se hace aquí me puede ir bien para encontrar un trabajo.» - «Està bé, però el que es fa aquí, jo no ho necessito.» - «M'ha anat bé, perquè crec que trobaré el que necessito. Estic una mica perduda.»

(Els 5 omplen la fitxa de dades).

FITXA DE DADES USUARI/ÀRIA

SECCIÓ INFORMATIVA / SECCIÓN INFORMATIVA

CODI:

Data/ Fecha: 13/03/08

Tècnic/a Técnico/a: Anna F.

ALGUNES DADES PERSONALS / ALGUNOS DATOS PERSONALES:

nom i cognoms / nombre y apellidos: DIEGO XXX

dni /nie:

data de naixement / fecha de nacimiento: 2/1/91

edat / edad: 17

adreça / dirección:

municipi / municipio:

codi postal / código postal:

telèfon/s / teléfono/s:

e-mail:

lloc de naixement / lugar de nacimiento:

país / país:

permís de residència / permiso de residencia:

permís de treball / permiso de trabajo:

data de renovació / fecha de renovación:

LLOC DE RESIDÈNCIA / LUGAR DE RESIDENCIA:

 amb la família / con la familia en un centre/ en un centro:

nom del centre / nombre del centro:

 altres/ otros (especificar)

educador/a / educador/a:

RESPONSABILITATS FAMILIARS?/ RESPONSABILIDADES FAMILIARES?

 si no fills/es / hijos/as pare/mare / padre/madre germans/es / hermanos/as altres / otros

COM HE CONEGUT AQUEST CENTRE / CÓMO HE CONOCIDO ESTE CENTRO:

 un/a familiar, amic/ga / un/a familiar, amigo/a una associació: de joves, immigrants... / asociación: de jóvenes, inmigrantes... l'oficina de treball / la oficina de trabajo centre de serveis socials, personals... / centro de servicios sociales, personales... internet, la premsa, una guia / internet, la prensa, una guía l'institut / el instituto el centre on estic / el centro en el que estoy

QUINS ESTUDIS TINC / QUÉ ESTUDIOS TENGO:

 no he anat a l'escola / no he ido a la escuela:

sí no

 estudis primaris / estudios primarios

acabats? / terminados?

 graduat escolar/eso / graduado / eso

acabats? / terminados?

 fp 1r grau/ c.f.g.m. / fp 1r grado/ c.f.g.m

acabats? / terminados?

 fp 2n grau/ c.f.g.s. / fp 2º grado/ c.f.g.s.

acabats? / terminados?

 batxillerat / bachillerato

acabats? / terminados?

 carrera universitària. / c. universitaria

acabats? / terminados?

ALTRES CURSOS QUE HE FET (FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA) / OTROS CURSOS QUE HE HECHO (FORMACIÓN COMPLEMENTARIA)

CURS/ CURSO

ANY / AÑO CENTRE / CENTRO

TÍTOL / TÍTULO

sí no

QUINA EXPERIÈNCIA LABORAL TINC / QUÉ EXPERIENCIA LABORAL TENGO

 no he treballat mai / nunca he trabajado he treballat però sense contracte/ he trabajado pero sin contrato he treballat amb contracte/ he trabajado con contrato ara estic treballant / ahora estoy trabajando contracte? / contrato? sí no

SI HAS TREBALLAT O TREBALLE / SI HAS TRABAJADO O TRABAJAS:

DE QUÈ (LLOC DE FEINA/

ON (EMPRESA)

TEMPS

CONTRACTE / CONTRATO:

DE QUÉ (PUESTO DE TRABAJO

DONDE (EMPRESA)

TIEMPO

SÍ NO

DE QUÈ (LLOC DE FEINA/ DE QUÉ (PUESTO DE TRABAJO	ON (EMPRESA) DONDE (EMPRESA)	TEMPS TIEMPO	CONTRACTE / CONTRATO: SÍ	CONTRATO: NO

FITXA DE DADES USUARI/ÀRIA

ALTRA INFORMACIÓ D'INTERÈS /OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

IDIOMES / IDIOMAS:

	llengua materna / lengua materna	parlo / hablo			escric / escribo			llegeixo / leo		
		sí	no	regular	sí	no	regular	sí	no	regular
Català		X					X			X
Castellà	X	X			X			X		
Altres:										

INFORMÀTICA/ INFORMÁTICA:

- no sé utilitzar un ordinador / no sé utilizar un ordenador
 l'utilitzo poc / lo utilizo poco
 l'utilitzo molt / lo utilizo mucho programes que utilitzo / programas que utilizo: **domino aplicacions específiques (jocs, etc.)**

QUAN PUC VENIR AL CENTRE / CUÁNDO PUEDO VENIR AL CENTRO:

- matins / mañanas tardes / tardes indiferent / indiferente
 semanalment / semanalmente diàriament / diariamente altres / otros: **1 DIA**

EN AQUEST CENTRE CREC QUE EM PODEN AJUDAR A / EN ESTE CENTRO CREO QUE ME PUEDEN AYUDAR A:

- millorar la meva formació (fer un curs, pràctiques en empreses, tallers...)
 mejorar mi formación (hacer un curso, prácticas en empresas, talleres...)
 orientar-me (de què puc treballar, què em pot interessar, què és el mercat de treball, què necessito, què puc millorar, què tinc que em pugui servir per treballar, què haig de saber per buscar una feina...)
 orientarme (de qué puedo trabajar, qué me puede interesar, qué es el mercado de trabajo, qué necesito, qué puedo mejorar, qué tengo que me pueda ser útil para trabajar, qué debo saber para buscar trabajo...)
 buscar i mantenir una feina (tècniques de recerca de feina, aula de recerca de feina, acompanyament al lloc de treball...)
 buscar y mantener un trabajo (técnicas de búsqueda de trabajo, aula de búsqueda de trabajo, acompañamiento al puesto de trabajo...)
 regularitzar la meva situació legal (tramitar documentació, rebre assessorament legal...)
 regularizar mi situación legal (tramitar documentación, recibir asesoramiento legal...)
 altres / otros: **encara no ho tinc clar, vindré a l'entrevista**

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: CONTACTE CODI: C-IND-01 Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 14/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Durada prevista: 50 minuts Tutor/a d'inserció: Laura L. LI.

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)
13/03/08	Sessió informativa	La valoració que fa del contingut de la sessió informativa és bona, però comenta que seguirà el procés perquè els pares ho volen; no perquè a ell li interessi. Participa força durant la sessió.

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ:

1. Veure quina és la predisposició cap al procés; identificant quin coneixement general té del mercat de treball, quines són les seves necessitats i reforçant el coneixement de l'oferta general del procés.
2. Afavorir una bona predisposició i un clima de confiança per començar a fidelitzar la relació (trencar el gel).

TEMES A TRACTAR:

(*presentacions i explicació de l'acció: objectius, temes i durada*) (recuperar la sessió informativa: valoració d'en Diego)

- Quin coneixement té del mercat (en general)
- Quines creu que són les seves necessitats (recuperar el *balanç decisonal* pot anar bé per veure algunes necessitats)
- Explicar què pot trobar al centre (que doni resposta a les seves necessitats)

ASPECTES A TENIR EN COMPTE:

(S'ha de contemplar que possiblement vindrà amb resistència a fer el procés, o que estigui disposat a fer-lo però sense un interès propi.
- Cal començar a generar / identificar motius per fer-lo (afavorir que hi hagi una predisposició real). Fer-ho perquè els pares el deixin tranquil no té sentit, no tindrà cap resultat positiu (comentar-ho).

DESENVOLUPAMENT:

(És el primer dia que ens veiem (presentar-nos i presentar l'acció). Presentar-me com a referent/tutora seva (què vol dir, quin és el meu paper, quin és el seu...))

- (1) Primer de tot, recuperar la sessió informativa. **Preguntes obertes:** Quina valoració en fa? Què li va aportar? Creu que té necessitat de venir al dispositiu? Per què? Si les respostes són positives, continuar; si són negatives, aclarir-li que tindrem ocasió de comentar-ho amb més detall, que l'espai individual permet analitzar l'adequació del servei a cada persona. A més, se li donarà l'opció de parlar amb els seus pares si, un cop finalitzada l'entrevista, segueix pensant que no necessita venir. Comentar la importància de fer les coses perquè es volen fer, no perquè t'hi obliguen.
- (2) A partir d'aquí l'estratègia serà, un cop s'hagi pronunciat en relació a cadascun dels temes que es tracten, plantejar-li una pregunta: «Per a què et pot servir, encara que sigui a llarg termini?»
 - Et pot ser útil conèixer el mercat de treball? Per què i per a què?
 - Et pot ser útil conèixer/definir les teves necessitats i donar-los resposta des del procés? Per a què?
 - Et pot ser útil definir el teu projecte professional? Per a què?
 - Et pot ser útil a curt, mitjà o llarg termini?

L'objectiu final és que hi hagi una predisposició real.

→ Sobre el mercat de treball en general:

Recuperar breument la informació que es va donar a la sessió informativa i anar fent preguntes obertes (creus que coneixes prou bé com funciona el mercat de treball, com s'organitza? Saps que necessites per tenir més possibilitats de trobar una feina? Si et volguessis independitzar i haguessis de buscar i mantenir una feina estable podries fer-ho? etc.). Conversar. Al final, plantejar-li si creu que pot ser-li útil conèixer millor el mercat de treball i per a què? Que anoti la resposta.

→ Sobre les necessitats del/la jove:

Recuperar la sessió informativa i anar fent preguntes obertes (Saps de què t'agradaria treballar? Si volguessis treballar del que t'interessa, sabries què et demanaran i què t'oferiran? Creus que ara mateix tens prous coneixements per treballar del que t'interessa? Podries començar a treballar demà i mantenir la feina? etc.). Conversar. Al final, plantejar-li si creu que pot ser-li útil conèixer més a fons les seves necessitats i donar-los resposta i per què? Que anoti la resposta.

→ Sobre l'oferta general del servei:

Recuperar la sessió informativa i anar fent preguntes obertes (Tenint en compte tot el que hem comentat, creus que aquí et podem oferir algun servei que et pugui ser útil? T'has plantejat què t'implicaria venir al centre? Què t'aportaria? etc.). Conversar. Al final, plantejar-li si creu que pot ser-li útil definir el seu projecte professional i per què? Que anoti la resposta.

(3) Recuperar les respostes que ha anat anotant i comentar-les:

- Si no vol continuar el procés: veure per què, assegurar que ho té clar i deixar la porta oberta per si vol tornar. Comentar que seria convenient convocar els seus pares, i fer una reunió els quatre per explicar-los el procés fet, les raons per les quals no vol continuar i que pot tornar quan cregui que ho necessita.
- Si vol continuar el procés: veure per què, i explicar com continuarà el procés. Quedar per al proper dia.

NOTES:

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: CONTACTE CODI: C-IND-01 Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 14/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Durada prevista: 1 hora Tutor/a d'inserció: Laura L. Ll.

REVISIÓ DELS ACORDS ANTERIORS I TEMES PENDENTS:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)
13/03/08	Sessió informativa	La valoració que fa del contingut de la S.I. és bona, però comenta que seguirà el procés perquè els pares ho volen; no perquè a ell li interessi. Participa força durant la sessió.

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA TÈCNIC/A:

1. Veure quina és la predisposició per al procés; identificar el coneixement general del mercat de treball, quines són les necessitats i reforçant el coneixement de l'oferta general del procés.
2. Afavorir una bona predisposició i un clima de confiança per començar a fidelitzar la relació (trencar el gel).

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA JOVE:

Si no vull continuar, veure com ho podem explicar als meus pares.

TEMES A TRACTAR:

(*presentacions i explicació de l'acció: objectius, temes i durada*) / (*recuperar la sessió informativa: valoració*)

- Veure quin és el coneixement del mercat (en general)
- Quines són les necessitats (recuperar el balanç decisonal pot anar bé per veure algunes necessitats)
- Explicar què es pot trobar al centre (que doni resposta a les necessitats)

RECULL DEL DESENVOLUPAMENT:

- Ens presentem i queda clar quin és el paper de cadascun en cas que el procés d'inserció segueixi.
- Valoració de la sessió informativa (Diego): *va estar bé, es van explicar algunes coses que no sabia i crec que em va quedar clar que feu aquí i per a què serveix. De totes maneres, crec que jo no ho necessito. El que tinc molt clar és que no vull seguir estudiant.*
- Estem d'acord a continuar l'entrevista i també en el plantejament: si li pot ser útil seguirà el procés, si no, no. També està d'acord a fer una reunió amb els pares en cas que no vulgui continuar.
- Sobre el mercat de treball en general:
 - «Ja vaig veure a la sessió de l'altre dia que conec molt poc el mercat. Tot això dels sectors, les ocupacions, les competències... Potser si volgués treballar no sabria per on començar. No ho sé, vull treballar perquè vull viure sol, i suposo que si comencés a buscar, doncs aniria fent.»
- Sobre les necessitats del/la jove:
 - «El balanç aquest no l'he acabat, no he tingut temps.»
 - «No he pensat mai de què voldria treballar. Sí que vull treballar, però no sé ben bé de què. Suposo que em podria buscar la vida, per algunes feines no demanen gaires coses. Suposo que si busco feina podria començar a currar aviat, però no ho sé, encara no he buscat res.»
 - «Si el que vull és treballar per poder viure sol, suposo que primer necessito saber de què vull treballar i després veure si ja puc buscar feina o haig d'aprendre coses. També saber què paguen i tot això, perquè jo no vull una feina mal pagada i vull tenir temps per a mi, per a les meves coses, per estar a casa.»
- Sobre l'oferta general del servei:
 - «A mi, si m'ajudeu a buscar una feina que m'agradi, potser puc venir algun dia. Com a molt, un cop a la setmana, no puc venir més dies. Però no vindré aquí a estudiar. A fer orientació, sí.»
 - Respecte a la utilitat de continuar el procés d'inserció, les respostes són:
 - «Conèixer el mercat em pot ser útil per si vull buscar una feina.»
 - «Conèixer les meves necessitats i donar-los resposta em pot ser útil per saber de què vull treballar i preparar-me per poder buscar feina.»
 - «Venir aquí em pot ser útil per això, per treballar.»
 - «Em pot anar bé per quan vulgui començar a treballar, d'aquí a un temps.»
 - Estem d'acord a continuar el procés: «Provaré, i aniré veient el què». Queda explicat que es tindrà en compte la disponibilitat, però que setmana a setmana s'anirà veient la necessitat d'ampliar-la o no. S'iniciarà un procés d'orientació que començarà amb una acció grupal per conèixer ocupacions i una acció individual per treballar els seus interessos i motivacions.

CONCLUSIONS:

- Hi ha una predisposició per iniciar el procés (*em pot ser útil, a mitjà termini, per poder buscar una feina que m'agradi*).
- S'inicia un procés d'orientació
- La disponibilitat és, en principi, d'un dia a la setmana (s'anirà revisant)

ACORDS PER A L'ACCIÓ:

Començar a pensar en els interessos i motivacions (*què m'agrada fer, què m'interessa... es podria convertir en una feina?*)

PROPERA TUTORIA:

24/03/08 tarda
(interessos i motivacions) (*el 19 de març matí, treball i ocupacions*)

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL

NOM DE L'ACCIÓ: EL MERCAT DE TREBALL. què em demana i què m'ofereix

CODI: Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 19/03/08 Orientador/a: Roger RRR Nre. participants previstos: 7 Durada de l'acció: 4 hores (20 min de descans)

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ:

1. Aproximar els/les joves al mercat de treball, oferir-los informació clau i detallada
2. Aportar una imatge clara de què demana i ofereix el mercat de treball
3. Introduir informació general de les ocupacions i de les eines i estratègies per començar a investigar-ne
4. Afavorir que els i les participants comencin a pensar en els seus interessos ocupacionals

CONTINGUTS:

(9) Benvinguda i breu presentació

(10) Breu explicació de la sessió: objectius, durada i continguts

(11) Inici dels continguts:

→ El mercat de treball: característiques, funcionament i organització: (1,30h)

- Canvis en el mercat de treball: com era i què es demanava abans. Com és i què es demana ara. *Què ha canviat i per què?*
- El mercat de treball més proper: l'economia, les polítiques, els recursos també són importants. *Com influeixen en les possibilitats de trobar la feina que vull? Per què és més fàcil trobar una feina de dependent/a que d'operari/a industrial a Barcelona?*
- Organització del mercat de treball: sectors, famílies ocupacionals, ocupacions i llocs de treball. *Què són? Com s'organitzen? Com s'estructuren?*
- Les empreses: tipus d'empreses, organització interna, cultura de l'empresa... *Com s'organitzen les empreses? Què demanen i què ofereixen?*
- Els drets i deures del/la treballador/a: convenis, condicions laborals... *Què implica ser treballador/a?*

Descans (20 min)

→ El mercat de treball: sectors, ocupacions i llocs de feina: (1,00h)

- Informació dels diferents sectors i famílies ocupacionals. *Quin/s em podrien interessar? Per què?*
- Informació de les ocupacions. D'una ocupació poden sortir diferents llocs de feina. *Quina/es em podrien interessar? Per què?*
- Sectors emergents i nous filons d'ocupació. *Què són? Per què és interessant conèixer-los?*

→ Començar a investigar: (1,10h)

- Què cal saber per conèixer una ocupació. Funcions i tasques, competències vinculades, condicions laborals i requisits d'accés: el mapa de l'ocupació. *Què és i com utilitzar-lo?*
- On puc investigar: ofertes laborals, entrevistes a professionals, certificats professionals...

Treballar els continguts a través de les activitats en grup (*vegeu apartat tècniques*)

(12) Proposta de treball:

S'entrega una fitxa del mapa de l'ocupació a cada participant i se'ls proposa que, a manera d'entrenament, pensin en una possible ocupació que els pugui interessar i facin una primera recerca.

(13) Valoració de la sessió i comiat.

TÈCNiques QUE S'UTILITZARAN:

La sessió combina l'exposició de continguts amb activitats que afavoreixin la participació dels/les assistents:

- es planteja cada tema en clau de preguntes, perquè primer puguin aportar les seves opinions, idees, experiències...
- s'intercalen algunes dinàmiques i treballs en grup:

1. Canvis en el mercat de treball (**treball per parelles**): projectar una plantilla de power point amb un seguit d'afirmacions (per exemple: «Es demana polivalència, o sigui saber fer moltes coses diferents»). En parelles, hauran de pensar si es demanava abans o ara, i per què. Posada en comú.
2. Drets i deures dels/de les treballadors/es (**dinàmica**): es divideix el grup en dos. Uns s'han de posar en el paper d'empresaris/àries i els altres de treballadors/es contractats/des. Cada grup haurà de pensar «quins drets i quins deures ha de tenir un/a treballador/a». Un/a representant de cada grup ho exposarà i es farà un petit debat amb l'objectiu que s'arribi a acords en relació a les aportacions.
3. Ocupacions que em podrien interessar (**ronda d'aportacions**): cada participant explica quina/es ocupació/ns li podria/en interessar i per què.
4. Mapa de l'ocupació (**presentació d'una ocupació**): es passa a cada participant un mapa amb l'ocupació «neteja industrial» definida (funcions i tasques, competències vinculades, condicions laborals i requisits d'accés). Es presentarà el «mapa de l'ocupació» a través d'aquesta fitxa ja plena, per facilitar que després puguin fer-ho ells/es, a tall d'entrenament.

MATERIAL NECESSARI:

- Power point de la sessió, portàtil, projector i pantalla
- 7 dossiers amb les plantilles del power point (2 per pàgina amb espai per a notes)
- Folis DIN A3 per a les dinàmiques
- Retoladors, colors, bolígrafs...
- 7 fitxes «mapa de l'ocupació: neteja industrial»
- 7 fitxes «mapa de l'ocupació» en blanc
- Llista d'assistència

NOTES/OBSERVACIONES:

llista d'adreces d'Internet on poden trobar informació per investigar ocupacions!!!

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL

NOM DE L'ACCIÓ: EL MERCAT DE TREBALL. què em demana i què m'ofereix

CODI: Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 19/03/08 Orientador/a: Roger RRR Nre. assistents: 6 (falta 1, justificat)

Durada de l'acció: 4 hores

ASSISTENTS (Nom i cognoms, edat, breu presentació):

1. Jordi XXX (17 anys). «Espero aprender más cosas del mercado.»
2. Maria XXX (17 anys). «No sé molt bé de què parlarem.»
3. Ivan III (20 anys). «La tutora me dijo que era para ver de qué cosas puedo trabajar, y de cómo está el trabajo.»
4. Diego XXX (17 anys). «Estic de prova. Espero que sigui útil, estic pensant en treballar.»
5. Moha XXX (19 anys). «Hablaremos del mercado, de cómo está, de qué podemos trabajar... Aunque la cosa está difícil.»
6. Rosa XXX (18 anys). «Espero salir amb més informació.»

OBJECTIUS PREVISTOS:

1. Aproximar els/les joves al mercat de treball, oferir-los informació clau i detallada.
2. Aportar una imatge clara de què demana i ofereix el mercat de treball.
3. Introduir informació general de les ocupacions i de les eines i estratègies per començar a investigar-ne.
4. Afavorir que els i les participants comencin a pensar en els seus interessos ocupacionals



NOUS OBJECTIUS?

Saber de què hi ha més feina.

ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS

S'han donat tots els continguts previstos. La majoria dels participants han començat a posicionar-se en relació a possibles interessos ocupacionals.

DESENVOLUPAMENT:

- Falta un jove (ha justificat, truca que està malalt).
- S'han pogut donar tots els continguts, tot i que la primera part s'ha allargat més del previst perquè tots han participat molt en les dinàmiques i han donat peu a debat bastant.
- A la majoria els ha semblat interessant i útil la informació del mercat, concretament entendre per què s'han donat els canvis, i com afecten les polítiques, la situació econòmica... Sembla que els ha ajudat a entendre com funciona i l'impacte que té en les possibilitats o dificultats de trobar una feina determinada.
- Desconeixien l'organització per sectors, famílies, ocupacions... Ha estat aclaridor.
- Hem pogut veure els sectors, les famílies i les ocupacions i tots/es s'han posicionat: o bé en relació a una o més ocupacions o bé per dir que encara no ho tenien massa clar.
- El mapa de neteja industrial ha anat bé per veure què cal saber d'una ocupació i d'un lloc de feina: com es pot investigar; on poden trobar la informació... Els he passat un llistat amb possibles fonts per buscar la informació tot i que hem hagut de fer-ho una mica ràpid.
- La majoria ha participat a les dinàmiques i treballs en grup, en general hi ha hagut una bona disposició. He hagut d'anar reconduint el debat sobre drets i deures dels/les treballadors/es perquè s'estava convertint en una guerra. Se li ha pogut treure suc.
- S'emporten una fitxa de mapa de l'ocupació en blanc, perquè provin d'investigar. A més, també s'emporten adreces d'Internet on poden trobar informació.

APORTACIONS DELS/LES ASSISTENTS:

- Algunes de les aportacions (no he pogut prendre nota de totes):
- «Estos cambios que han habido hacen que sea más difícil tener un trabajo, tienes que estar muy preparado.»
 - «Todo cambia muy rápido, hay que adaptarse.»
 - «Hi ha un munt d'ocupacions, però jo també penso que s'ha de tenir en compte de quines hi ha més feina i de quines menys.»
 - «Les condicions laborals són molt importants. Segons quines feines no les faria perquè estan mal pagades o has de fer moltes hores.»
 - «Hay empresas que piden mucho y dan poco. A veces el trabajador tiene muchas obligaciones pero pocos derechos. Si te quejas, te echan.»
 - «Per a això estan els sindicats, per defensar els drets dels treballadors.»
- Possibles interessos ocupacionals:
- Iván: «Algo de construcción.»
 - Rosa: «Jardinería, agricultura.»
 - Jordi: «Restauración de edificios, o también de muebles antiguos.»
 - Diego: «Relacionat amb la informàtica. Potser programació.»
 - María: «No ho tinc molt clar, però també m'agrada la construcció.»
 - Moha: «A mí lo que me gustaría es ser maestro, pero es muy difícil.»

CONCLUSIONS:

- En general han estat atents a la informació donada, han valorat que és útil i que la desconeixien.
- S'han posicionat explicant quines possibles ocupacions els podrien interessar.
- Necessiten explorar els seus interessos, les seves motivacions i analitzar si són exportables a l'àmbit professional.

ACORDS:

- Investigaran alguna ocupació que creuen que els pot interessar, utilitzant el mapa de l'ocupació. Ho tindran fet per a la propera entrevista amb el/la seu/va tutor/a.

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL

VALORACIÓ ORIENTADOR/A:

- Hi ha hagut una molt bona participació i implicació en les activitats.
- Hi ha hagut un bon nivell d'atenció.
- L'ambient de treball ha estat bo i n'han tret profit.
- Crec que han vist que aquesta informació els toca de prop si volen fer un procés d'inserció.
- En ocasions tenen una certa tendència a «culpabilitzar» el mercat de les dificultats per trobar una feina.



VALORACIÓ DEL GRUP:

- «Ha estat bé, potser una mica massa llarga.»
- «Tengo mucha información, y ya sé mejor de qué me gustaría trabajar.»
- «Todo bien, lo he pasado bien.»
- «El tema del trabajo está difícil, y no sé muy bien de qué puedo trabajar.»
- «Potser una mica massa d'informació, no sé si ho recordaré de tot.»
- «He aprendido cosas nuevas del mercado.»

MAPA DE L'OCUPACIÓ: OPERARI/ÀRIA DE NETEJA

CODI: Contacte i inici Projecte professional Assoliment

POSSIBLES LLOCS DE FEINA DE L'OCUPACIÓ:

- Neteja especialitzada :
 - Neteja de quiròfans i zones alt risc (neteja hospitalària)
 - Neteja vertical (consisteix en la neteja d'elements instal·lats en zones de difícil accés per la seva alçada: rètols façanes, murs cortina, vidres en alçada, columnes publicitàries)
- Neteja i manteniment de grans i petites superfícies
- Neteja de conductes d'aire condicionat

LLOC/S DE FEINA INVESTIGAT/S:

> Neteja industrial (grans superfícies)

FUNCIONS I TASQUES:

- Neteja i manteniment diari i/o setmanal de tot tipus de centres mitjançant els equips de treball
- Neteja i manteniment de les necessitats rutinàries en intervals prefixats i/o periòdics de les grans superfícies
- Serveis de neteja especials i/o puntuals que requereixen un tractament especial (poliment i abrillament del terra, tractament de paviments durs, elàstics i/o de fusta)
- Subministrar i reposar: material higiènic per a sanitaris, sabó neutre de mans i ambientadors.

COMPETÈNCIES VINCULADES:

- >
- Competències tècniques**
- Conèixer els estris de neteja.
 - Utilització correcta del vestuari de protecció (guants, caretes, botes, etc.).
 - Conèixer els aparells tècnics: polidores, abrillantadores, aspiradores, carros de neteja...
 - Normes generals de seguretat i higiene en referència al lloc de feina (escoles, hospitals, geriàtrics, grans superfícies, oficines, etc.).
- Competències bàsiques**
- Demostrar un nivell de competència en llengua catalana.
 - Prevenció riscos laborals.
 - Sensibilització mediambiental (utilització i reciclatge correcte de productes tòxics).
 - Operacions bàsiques de càlcul (mesurament de líquids, càlcul d'àrees, etc.).
 - Informàtica aplicada a l'ofici.

Competències transversals

- Presentació adequada i dinàmica.
- Distribució del treball per aconseguir un funcionament en la neteja correcta i eficaç i manteniments del centre de treball.
- Adaptabilitat: generar estratègies per adaptar-se a torns rotatius, substitucions, jornades de temps parcials i caps de setmana.
- Saber comunicar: saber escoltar i informar de l'estat de la neteja i condicionament del local.
- Saber relacionar-se amb els/les companys/es i amb els comandaments intermedis (supervisors/es, encarregat/da i/o supervisor/a d'equip). Saber treballar en equip.
- Organitzar bé el temps i l'espai de treball ja que molts cop estan su-
peditats a horaris més estrictes (obertura de botiga i tancament).

CONDICIONS DE TREBALL:

Tipus d'empreses: *Annex 1	Tipus de contracte: Contracte de duració determinada: obra i servei, eventual per circumstàncies de la producció. * Contracte de treball temporal per a persones amb discapacitat (bonificat)	Conveni: Conveni del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya (codi conveni 7902415)	Jornada/horari La jornada més utilitzada a temps parcial (de 20 a 25 h setmanals) Temps complert (40 h setmanals)	Salari / Pagues anuals: <input type="checkbox"/> Brut <input type="checkbox"/> Net * Annex 2 Segons conveni 2008	Categoria professional: Netejador/a	Possibilitats de promoció: Supervisor/a d'equip Gestor/a de serveis per organitzar els diferents grups de neteja per a un/s client/s	Condicions ambientals: No especialment registrades ni documentades	Mobilitat: * Annex 3	Altres: Contracte per a persones amb discapacitat: acreditar amb certificat expedit per ICASS (o organisme oficial)
--------------------------------------	--	--	--	---	---	---	--	--------------------------------	---

MAPA DE L'OCUPACIÓ: OPERARI/ÀRIA DE NETEJA

REQUISITS D'ACCÉS:

Informació personal				
Sexe Igualtat de sexes (especificat en el conveni).	Edat Majors de 18 anys encara que segons tipus de contractació : majors de 45 anys (bonificat).	Trets físics concrets. No s'especifica, però cal tenir en compte feines en alçada (patir vertigen) i utilització de productes químics (patir alguna malaltia respiratòria).	Lloc de residència	Situació legal. Majors de 18 anys Estrangers: autorització de residència i treball en vigència
Informació sobre currículum formatiu				
Titulacions (formació reglada) Mínim certificat d'escolaritat o equivalent	Formació complementària Curs de capacitat: formació específica utilització de productes químics. Curs de formació contínua: llei de prevenció de riscos laborals.	Idiomes o altres Competències bàsiques castellà i català		
Informació sobre currículum laboral				
Anys d'experiència En general demanen experiència (mínim 6 mesos) però també es valora algun curs introductor i encara que no hagi treballat mai	Qualificació professional Altres			

* ANNEX 1

Hi ha diferents tipus d'empreses:

- > **Empresa privada:** Unitat econòmica constituïda legalment per a la realització de beneficis a través de l'activitat productiva o la prestació de serveis, en la qual el capital pertany a particulars.
- > **Empresa mixta:** Hi intervenen l'Estat i particulars.
- > **Empresa pública:** Controlada per l'Estat o una altra corporació de dret públic, en la qual la finalitat és el bé públic.
- > **Cooperativa:** És una associació autònoma de persones que s'han unit de manera voluntària per satisfer les seves necessitats i aspiracions econòmiques, socials i culturals en comú, mitjançant una empresa de propietat conjunta i gestió democràtica.

* ANNEX 2

Segons conveni 2008

Taules d'1 de gener de 2008 a 31 de desembre de 2008 a Barcelona:

	Salari base mes	PCM: plus conveni mes	Total mes
Especialista	796,32	157,39 —	953,71
Peó especialitzat	774,91	157,39 —	932,30
Netejador/a	759,39	157,39 —	916,78
Conductor Netejador /a	828,45	57,39 —	985,84

* ANNEX 3

La mobilitat del personal és una de les característiques de la prestació dels serveis de neteja, corresponent la seva determinació a la facultat organitzativa de l'empresa als efectes d'una distribució racional del seu personal, fent-la compatible amb la dispersió inevitable dels centres de treball i les necessitats de cobertura. No obstant això, els canvis de lloc de treball determinats per l'esmentada mobilitat mai podran fundar-se en una mesura arbitrària o sancionadora de les empreses, i només podran efectuar-se per estrictes raons de servei o d'imperatíu comercial.

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL

NOM DE L'ACCIÓ: INICI CODI: C-IND-01 Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 24/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Durada prevista: 1,30 hora aprox Tutor/a d'inserció: Laura L. Ll.

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)
13/03/08	Sessió informativa	La valoració que fa del contingut de la S.I. és bona, però comenta que seguirà el procés perquè els pares ho volen; no perquè a ell li interessen. Participa força durant la sessió.
14/03/08	Contacte (individual)	D'entrada manté que no té necessitat de fer un procés d'inserció. Analitzant les seves necessitats finalment es conclou «provar» un procés d'orientació perquè s'està plantejant treballar. «Potser serà útil», hi ha una predisposició. Demana venir un cop a la setmana / Participa des de la idea de «provar».
19/03/08	Mercat, què demana i ofereix (grup)	Bona valoració de l'acció (per part seva i del tècnic que fa la sessió). Comenta que potser li interessaria alguna feina relacionada amb la informàtica. S'emporta la fitxa del mapa de l'ocupació per començar a investigar (l'ha de portar feta avui).

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ:

1. Identificar i analitzar els interessos i motivacions que poden concretar-se en interessos ocupacionals
2. Afavorir la definició d'interessos ocupacionals prioritaris i alternatius
3. Facilitar eines i estratègies per a la investigació de les ocupacions que li poden interessar

TEMES A TRACTAR:

(recuperar els acords de l'entrevista anterior)

- Valoració i anàlisi de la sessió grupal de mercat. Revisar el mapa de l'ocupació fet a casa (quina ocupació ha investigat, com ha anat, dificultats, resultat, conclusions...)

- Interessos i motivacions: identificar i analitzar (què li agrada, criteris d'elecció...)

- Interessos i motivacions: possibles interessos ocupacionals

(Pla A. Ocupació/ns preferents i Pla B. Alternatives ocupacionals)

- Interessos ocupacionals: reforçar què cal saber de la/es ocupació/ns que li interessa/en, com buscar i on.

(acords per a la propera entrevista: posar en comú les fitxes ocupacionals i començar la història de vida: explicar-li i feina a fer)

ASPECTES A TENIR EN COMPTE:

Sessió grupal Mercat de treball (què em demana i què m'ofereix): anar recuperant el contingut sobre ocupacions durant l'entrevista. Ha de portar fet el mapa d'una ocupació que li pugui interessar (revisar)

DESENVOLUPAMENT:

(1) L'objectiu final és que hi hagi una disposició cap al procés, i generar una demanda operable. En aquesta entrevista hauria d'anar definint els seus interessos ocupacionals, i que aquests surtin de la informació obtinguda i d'un procés d'identificació i anàlisi de les seves motivacions, d'allò que li interessa.

(2) Es combinaran diferents activitats i recursos tècnics:

→ *Preguntes obertes* per anar explorant. Reforç amb *fitxes de treball*.

→ Per concretar les seves respostes *clarificar* i *reiterar*, de manera que pugui anar conclouent tots els temes.

→ *Preguntes clau* per anar reforçant i validant les decisions i la disposició cap al procés.

→ Tenint en compte que venia sense cap tipus de predisposició *recapitular* al final de l'entrevista: encara que acaba de començar, veure com ha evolucionat la seva disposició des del primer dia fins avui pot ser encoratjador.

(3) Dels diferents temes a tractar:

Explicar l'acció (objectius, temes que treballarem, durada prevista) i què serà una tutoria de treball.

→ Sobre el mercat de treball en concret /ocupacions:

1. Recuperar la sessió grupal de 'Mercat de treball' i fer preguntes obertes: quines conclusions treus del contingut de mercat de treball? Creus que tens una imatge clara de com funciona i s'organitza el mercat de treball? Per què? Què et va cridar més l'atenció? Tens algun dubte? Creus que et falta alguna informació? Sobre ocupacions: n'hi ha alguna que et crida l'atenció? Per què? Et veuries treballant en alguna d'aquestes ocupacions? N'hi ha alguna que t'interessi especialment? Per què?

2. Veure la fitxa del mapa de l'ocupació que ha d'haver treballat. Veure quina ocupació ha investigat i com ha anat: si ha trobat tota la informació, on l'ha buscat, si ha tingut dificultats, si hi ha alguna cosa que li ha cridat l'atenció... Analitzar i reforçar allò que no estigui clar, resoldre dubtes...

3. Arribar a conclusions: aprenentatges i possible/s ocupació/ns d'interès.

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL

DESENVOLUPAMENT

→ Sobre els interessos i motivacions del/la jove: Treballar amb fitxes de suport:

1. Què m'agrada: fitxa amb una llista d'opcions definides que ha de marcar segons si li agraden o no (per exemple: tenir una rutina, relacionar-me amb altres, tenir temps lliure per a mi, fer activitats sol/a, crear coses noves, aprendre, ajudar altres persones...) i un espai obert per explicar els hobbies, aficions, interessos... (què fas o t'agradaria fer en el teu temps lliure). Arribar a conclusions: si busqués una feina quins serien els aspectes més importants en els quals em fixaria? (transferir allò que t'agrada, què fas o què t'agradaria fer en un hipotètic lloc de feina).
2. Criteris d'elecció: fitxa amb una llista d'opcions definides perquè concreti aquells aspectes que tindria en compte a l'hora d'escollir una feina. Per cada aspecte definit ha de marcar si *l'acceptaria, el rebutjaria o el prefereix*. Són criteris d'elecció sobre: autonomia, estabilitat laboral, contacte amb altres, responsabilitats, tipus d'activitat, horaris, desplaçaments... (per exemple: contacte amb altres: treballar sol-a/ en equip/ de cara al públic). Arribar a conclusions: quines són les condicions i característiques de feina ideals que desitjo tenir?
3. Interessos professionals: fitxa amb un llistat d'interessos professionals (per exemple: comerciar, vendre / manipular, construir, muntar, arreglar/ crear, investigar, descobrir/ cuidar, atendre, curar, educar...). Marcar 2 o 3 grups d'interessos i ressaltar el verb que millor expressa el seu interès. A continuació, mostra-li el mateix llistat d'interessos amb les ocupacions que hi estan vinculades. Marcar les ocupacions (2 o 3) que més li interessin. Arribar a conclusions: anota els camps d'interessos i ocupacions que has escollit i ordena-les: quina és la preferent, quina ocupa el segon lloc i quina el tercer. Quin és el meu interès ocupacional prioritari i quins els alternatius?
4. De què m'agradaria treballar: fitxa amb indicacions per facilitar que tregui conclusions i comenci a definir-se. Concretar, *de què m'agradaria treballar?* I a partir d'aquí definir: funcions i tasques que està disposat a fer, què vol obtenir per mitjà de la feina, quines condicions acceptaria, si té formació o experiència relacionada amb la feina, quines habilitats, coneixements i capacitats creu que té que li podrien ser útils, i limitacions. Arribar a conclusions: podria ser, doncs, una possible ocupació que m'interessi?

Començar a concretar, tenint en compte la informació de la sessió grupal i el treball d'exploració d'interessos i motivacions, quina és l'ocupació que més li interessa i quin/es la/es alternativa/es ocupacionals.

→ Sobre l'oferta del servei detallada:

Recuperar la informació donada a l'entrevista de contacte i anar concretant i detallant el contingut. Explicar els tipus de programes, quin és l'objectiu i característiques. Aprofundir sobre la metodologia de treball (projecte professional i assessorament). Veure quin servei, recurs o programa pot donar resposta a les seves necessitats i explicar-li, amb detall, el funcionament.

(4) Acords per a l'acció:

- Investigar les ocupacions per les quals s'ha definit. Explicar-li que a la propera entrevista analitzarem la informació que ell hagi trobat i l'ampliarem amb la informació que aportaré jo. Veurem si alguna d'elles es va concretant com a possible objectiu laboral.
- Començarem a fer la història de vida. Explicar-li que es tracta de recuperar activitats que ha fet al llarg de la seva trajectòria i que són significatives per a ell (perquè se li donen bé o perquè n'ha tret algun aprenentatge). Veurem quines competències ha posat en joc per realitzar-les. Passar-li la fitxa i que, com a prova, en pensi i n'escrigui dues o tres.

NOTES:

- Podria haver anat a la *sessió grupal d'interessos i motivacions* però valoro que treballant-ho individualment podrà centrar-se més en ell i treure'n més profit. Serà una tutoria de treball; acotar bé el temps i preveure que potser s'allargarà una mica.
- Explicar-li que definir els interessos ocupacionals (preferents i/o alternatius) no significa estar definint l'objectiu laboral, que és un procés d'exploració, d'anàlisi... Afavorir que investigui de forma relaxada, que explori totes les possibilitats.
- Tenir preparats recursos i fonts d'on pot treure informació per explorar.

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: INICI CODI: C-IND-01 Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 24/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Durada: 1,50 h Tècnic/a d'inserció: Laura L. LI.

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS <i>(acords presos, informació clau necessària)</i>
13/03/08	Sessió informativa	La valoració que fa del contingut de la S.I. és bona, però comenta que seguirà el procés perquè els pares ho volen; no perquè a ell li interessen. Participa força durant la sessió.
14/03/08	Contacte (individual)	D'entrada manté que no té necessitat de fer un procés d'inserció. Analitzant les seves necessitats finalment es conclou «provar» un procés d'orientació perquè s'està plantejant treballar. «Potser serà útil», hi ha una predisposició. Demana venir un cop a la setmana / Participa des de la idea de «provar».
19/03/08	Mercat, que demana i ofereix (grup)	Bona valoració de l'acció (per part seva i del tècnic que fa la sessió). Comenta que potser li interessaria alguna feina relacionada amb la informàtica. S'emporta la fitxa del mapa de l'ocupació per començar a investigar (l'ha de portar feta avui).

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA TÈCNIC/A:

1. Identificar i analitzar els interessos i motivacions que poden concretar-se en interessos ocupacionals.
2. Afavorir la definició d'interessos ocupacionals prioritaris i alternatius.
3. Facilitar eines i estratègies per a la investigació de les ocupacions que poden ser d'interès.

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA JOVE:

No

TEMES A TRACTAR:

(acords de l'entrevista anterior)

- Valoració i anàlisi de la sessió grupal de mercat. Revisar el mapa de l'ocupació fet a casa.
- Interessos i motivacions: identificar i analitzar (què m'agrada, criteris d'elecció...)
- Interessos i motivacions: possibles interessos ocupacionals (Pla A. Ocupació/ns preferents i Pla B. Alternatives ocupacionals)
- Interessos ocupacionals: reforçar què cal saber de la/es ocupació/ns que són d'interès, com buscar i on.

(acords per a la propera entrevista)

RECALL DEL DESENVOLUPAMENT:

Es revisen els acords de la darrera tutoria (ha intentat investigar l'ocupació tècnic d'informàtica, «però m'he fet un embolic»). Ho revisarem.

→ Sobre el mercat de treball en concret /ocupacions: (Algunes respostes):

- «Vaig veure que el mercat ha canviat molt, que ara demanen coses que abans no demanaven.»
- «Que hi ha sectors, famílies ocupacionals i ocupacions diferents. Tot està organitzat. No ho sabia.»
- «També vam parlar sobre les empreses i els drets dels treballadors. Això va estar bé.»
- «Vam veure que hi ha moltes ocupacions, la majoria no les coneixia. Sobretot les que m'interessen més són les que tenen a veure amb la informàtica, però també alguna altra. D'informàtica hi ha feina i a mi m'agrada.»
- «He intentat fer la fitxa però no ho he acabat. He mirat per Internet, sobretot ofertes de feina. Hi ha moltes feines diferents que tenen a veure amb la informàtica. Era informació molt diferent i no sabia com posar-ho tot. L'altre dia, a la sessió semblava més fàcil.»

Revisem la fitxa. Primer ha de conèixer els llocs de feina relacionats amb la informàtica i concretar quin/s vol investigar (programador d'aplicacions, instal·lador d'equips, tècnic de sistemes informàtics...). Es decideix per tècnic de sistemes informàtics, és el que més li interessa, potser també programador d'aplicacions. Revisem punt per punt els aspectes a investigar i resollem dubtes. Veiem altres fonts on buscar informació (certificat de professionalitat, entrevistar un familiar que treballa de programador i més ofertes a la premsa).

Conclusions: del mercat era tot nou per a ell, ha après bastant (com funciona, perquè i com s'organitza). Vol investigar «tècnic de sistemes informàtics» i potser també «programador d'aplicacions informàtiques.»

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL INDIVIDUAL

→ Sobre els interessos i motivacions del/de la jove:

Es treballen totes les fitxes per anar concretant interessos ocupacionals. Conclusions:

1. Què m'agrada. «Per treballar seria important que pogués crear i innovar, treballar sol, decidir el que he de fer i resoldre problemes. M'agraden les noves tecnologies i les màquines.»
2. Criteris d'elecció. «Prefereixo: organitzar-me jo però tenir un cap, feina estable, treballar sol, ser responsable només de mi i de la meva feina, haver de pensar. Accepto les vacances quan sigui, viatjar, fer una feina física. Rebutjaria una feina en què fos responsable de més gent o amb un sou baix (menys de 1.000 euros nets al mes).»
3. Interessos professionals. En aquest ordre: «treballar aïllat (informàtic) / manipular, construir, muntar i desmuntar, arreglar (tècnic informàtic, reparador). Un company de la classe em va dir que havia treballat de mosso de magatzem i també m'interessa perquè la feina és fàcil. Crec que d'això podria trobar feina ràpid, encara que no sigui el que més m'agrada.»
4. En què m'agradaria treballar. «De tècnic de sistemes informàtics: podria instal·lar i fer el manteniment, amb la feina vull aprendre més i passar-m'ho bé, vull que em paguin bé i no fer més hores de les que toquin, no he estudiat ni treballat d'informàtic però tinc molts coneixements. És el que faig tot el dia, estar a l'ordinador. He vist que moltes vegades demanen estudis (FP o universitaris).»

→ Sobre l'oferta del servei detallada:

Després de veure amb detall els diferents recursos, s'acorda que participará en un circuit integral d'orientació, formació i inserció. Es detalla quin és el procés i la metodologia. Puntualment, i només si és necessari, vindrà més d'un cop a la setmana.

CONCLUSIONS:

- La sessió de 'Mercat de treball' ha estat útil (està més situat en relació al mercat). Coneix millor què es demana i què s'ofereix (ho explica a l'entrevista).
- Els interessos ocupacionals tenen relació amb la informàtica (concretament amb tècnic de sistemes i programació d'aplicacions). Com a pla B, s'interessa també per la feina de mosso de magatzem («perquè pot ser fàcil»).
- Investigarà aquests llocs de feina (relacionats amb la informàtica i de mosso de magatzem).
- S'acorda participar en un circuit integral d'orientació, formació i inserció. Hi ha disposició i la demanda és «tenir més orientació com fins ara per treballar d'alguna cosa d'informàtica».

ACORDS PER A L'ACCIÓ:

- Investigar: tècnic de sistemes i programador d'aplicacions, (ocupacions preferents) i mosso de magatzem (alternativa ocupacional).
- S'explica la història de vida: intentarà pensar en algunes activitats i portar-ho fet.

PROPERA TUTORIA: 28/03/08

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: PROJECTE PROFESSIONAL (interessos ocupacionals) CODI: PP-IND-01 Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 28/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Durada prevista: 2 hora Tutor/a d'inserció: Laura L. LI.

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)
24/03/08	Inici	Hi ha disposició per iniciar un procés d'orientació: «Tenir més orientació d'aquesta per treballar d'alguna cosa d'informàtica». (Programa: circuit integral d'orientació, formació i inserció) Comença a definir interessos ocupacionals que s'aniran confirmant (o no) amb la investigació (preferents: tècnic de sistemes i programador d'aplicacions / alternativa: mosso de magatzem).

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ:

1. Confirmar (o no) els seus interessos ocupacionals, prenent com a punt de referència i contrastant:
 - els interessos i motivacions (vegeu entrevista d'inici 24/03. Codi: I-Ind-01).
 - la informació obtinguda de la investigació de les ocupacions.
2. Començar a identificar el capital competencial adquirit al llarg de la seva trajectòria vital, mitjançant la història de vida.

TEMES A TRACTAR:

(*acords de l'entrevista anterior*)

- Interessos ocupacionals: revisar i analitzar les fitxes del mapa de l'ocupació (informació aportada pel Diego + informació complementària que aporti jo)
- Interessos ocupacionals: veure ofertes de feina, possibles llocs de feina (aportar-ne jo), per complementar i concretar.
- Història de vida: revisar i analitzar les activitats que hagi fet.
- Història de vida: repassar i ampliar la informació sobre competències, i avançar junts la història de vida.

(*acords per a la propera entrevista*)

ASPECTES A TENIR EN COMPTE:

Si no porta la feina feta haurem de quedar per un altre dia i resoldrem possibles dubtes. És important que ho faci ell perquè tingui els coneixements per analitzar ocupacions.

DESENVOLUPAMENT:

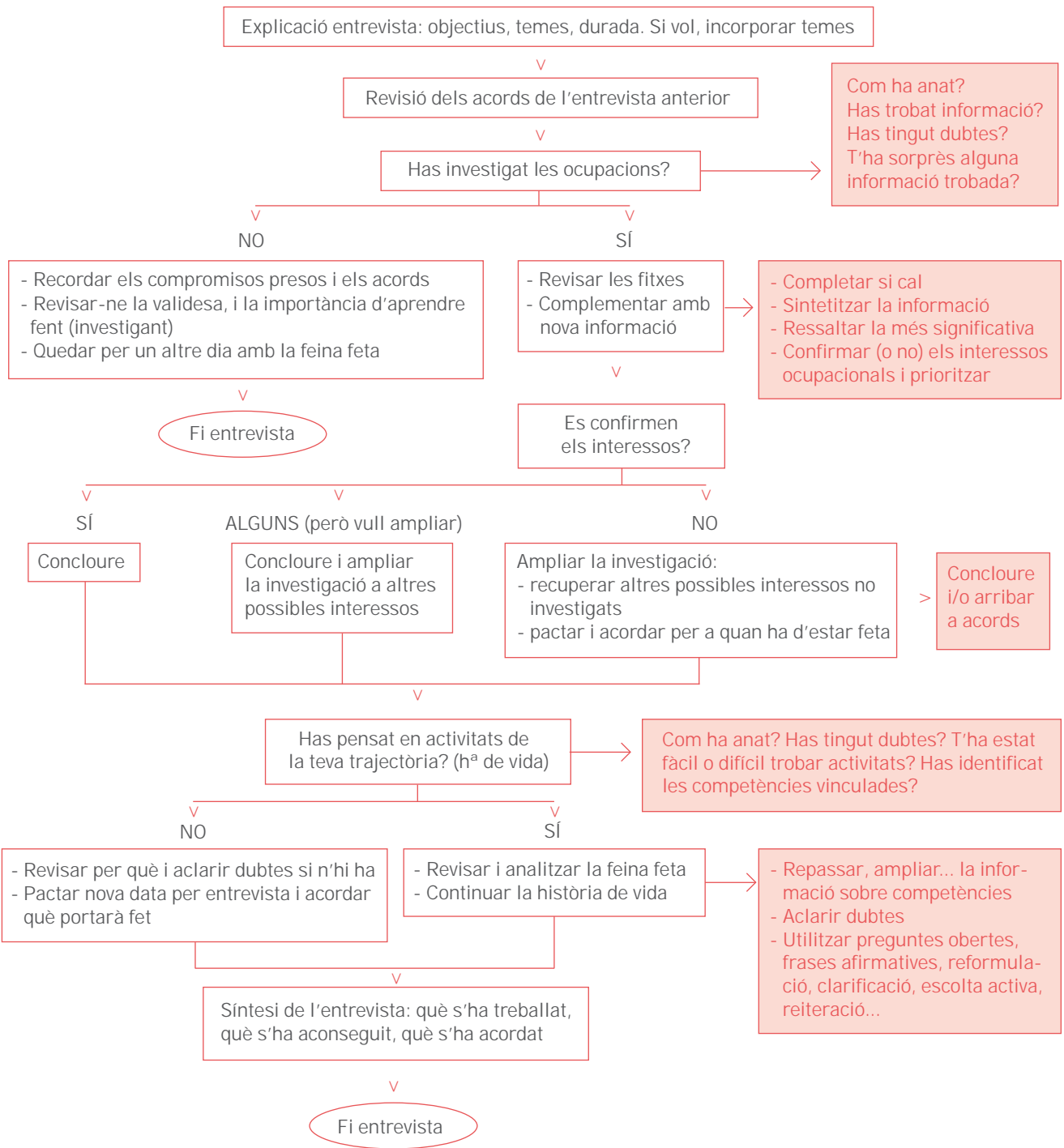
- (1) L'objectiu final és que confirmi (o no) els interessos ocupacionals, contrastant els seus interessos amb la informació obtinguda. Veure si comencen a prendre forma com a possible/s objectiu/s laboral/s.
- (2) Combinar diferents activitats i recursos tècnics:
 - Anàlisi dels *mapes de les ocupacions*. Anar *classificant* la informació recollida, *sintetitzant* i *ressaltant* la que es consideri més significativa (per exemple perquè té a veure amb criteris d'elecció que va dir que acceptaria, preferiria o rebutjaria; o perquè té a veure amb funcions que faria, o no; o perquè demanen requisits d'accés que té o li manquen...)
 - *Ampliar* la informació que li manqui, *analitzar* més ofertes, *aportar* nous llocs de feina vinculats a l'ocupació...
 - Utilitzar la *història de vida com a estratègia per treballar les competències*: reconstruir la seva trajectòria vital des d'aquelles activitats que han estat significatives perquè li han aportat aprenentatges, perquè se li donen bé, perquè li han agradat... Anar identificant quines competències ha adquirit, i visibilitzar que formen part del seu capital actual.
- (3) Dels diferents temes a tractar (vegeu gràfic a la pàgina següent):

NOTES (Feina meva):

És molt probable que li falti informació, que necessiti suport... Haig de portar informació per complementar:

- Les ofertes de feina de programador d'aplicacions (empresa d'informàtica), de tècnic instal·lador, reparador, manteniment (de ciber cafè), de disseny de pàgines web, dependent (d'una botiga d'informàtica), etc.
- Certificats de professionalitat, convenis.
- Preparar un llistat de possibles llocs de feina vinculats a l'ocupació.
- Portar informació de mosso de magatzem (ofertes, informació d'empreses amb què treballem...).

Gràfic del desenvolupament dels diferents temes a tractar:



ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: PROJECTE PROFESSIONAL (interessos ocupacionals) CODI: PP-IND-01 Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 28/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Durada prevista: 2 hora Tutor/a d'inserció: Laura L. LI.

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)
24/03/08	Inici (individual)	Hi ha disposició per iniciar un procés d'orientació: «Tenir més orientació d'aquesta per treballar d'alguna cosa d'informàtica» (Programa: circuit integral d'orientació, formació i inserció) Comença a definir interessos ocupacionals que s'aniran confirmant (o no) amb la investigació (preferents: tècnic de sistemes i programador d'aplicacions / alternativa: mosso de magatzem).

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA TÈCNIC/A:

1. Confirmar (o no) els seus interessos ocupacionals, prenent com a punt de referència i contrastant:
 - els interessos i motivacions (veure entrevista d'inici).
 - la informació obtinguda de la investigació de les ocupacions.
2. Començar a identificar el capital competencial adquirit al llarg de la trajectòria vital, mitjançant la història de vida.

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA JOVE:

TEMES A TRACTAR:

(*acords de l'entrevista anterior*)

- Interessos ocupacionals: revisar i analitzar les fitxes del mapa de l'ocupació.
- Interessos ocupacionals: veure ofertes de feina, possibles llocs de feina que he aportat jo, per complementar i concretar.
- Història de vida: revisar i analitzar la feina feta a casa.
- Història de vida: repassar i ampliar la informació sobre competències, i avançar junts la història de vida.

(*acords per a la propera entrevista*)

RECULL DEL DESENVOLUPAMENT:

Ocupacions investigades (reflexions del Diego):

→ programador d'aplicacions:

- «No he fet el mapa perquè d'entrada ja vaig veure que demanen molts estudis. No podria treballar d'això perquè abans hauria d'estudiar.»

Li explico quins estudis calen: cicle formatiu de grau superior i/o estudis universitaris. En parlem i pactem que més endavant podem recuperar la investigació perquè es torni a plantejar objectius a llarg termini. (Recordar-me de reprendre-ho)

→ tècnic de sistemes informàtics: veure mapes de l'ocupació complets: aspirant tècnic/a sistemes informàtics PP- Ind-01 (annex 1), i auxiliar tècnic/a sistemes informàtics PP- Ind-01(annex 2).

Repassem la informació que ha trobat. El mapa esta prou bé ja que ha col·locat bé la informació trobada, la qual cosa vol dir que ha entès bé els conceptes. Com que falta força informació, els acabem de completar amb el material que tinc jo i s'acaben obtenint dos mapes:

- (1) Aspirant a tècnic/a de sistemes informàtics (llocs de feina: auxiliar de sala d'Internet i dependent/a de locutori). Llocs de feina que poden fer menors de 18 anys.
- (2) Auxiliar tècnic/a de sistemes informàtics (llocs de feina: tècnic/a instal·lador/a i reparador/a equips informàtics, tècnic/a de manteniment, tècnic/a de xarxes de dades, dissenyador/a de web...). Majors de 18 anys.

Anem analitzant la informació (li explico alguns aspectes que desconeix, aclareixo dubtes, comentem la informació obtinguda i ell en va traient conclusions). Algunes conclusions del Diego:

- «Com a aspirant en un ciber crec que podria treballar sense problemes, tinc l'edat i les funcions són bastant fàcils i més o menys tinc els coneixements que demanen, potser d'electricitat no en sé gaire. Crec que ho sé fer quasi tot. El que menys m'agradaria és estar de cara al públic, això de la capacitat comunicativa no m'interessa gaire. I això de la neteja jo no ho haig de fer. No demanen experiència. Valoren que estiguis estudiant informàtica però jo crec que amb el que sé fer m'agafarien. Les condicions són l'única cosa que no m'agrada, paguen molt poc.»

Parlem de les condicions laborals, de què significa treballar d'aspirant, i veiem els pros i els contres de la feina en la seva globalitat. Finalment acaba dient que acceptaria la feina amb aquestes condicions perquè podria aprendre i agafar experiència però que això no vol dir que li semblin bé.

- «Com a auxiliar em falten més coses. M'interessa molt perquè la feina és la que a mi m'agrada, però demanen estudis i experiència. Potser hi ha algunes coses que no sé fer. Les condicions estan una mica millor. Podria treballar d'això quan tingui 18 anys.»

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - INDIVIDUAL

No ha investigat mosso de magatzem: «És que no m'interessa tant i sembla més fàcil». Analitzem el mapa que hem dissenyat al dispositiu: «Demanen coses que no em pensava, i el sou no és gaire alt. M'hauria de preparar».

Repassem aquells aspectes més rellevant de la informació obtinguda (ha començat a detectar possibles punts febles: per què li falten alguns coneixements o les condicions no s'ajusten al que voldria; i possibles punts forts: coneixements que té, capacitats...).

Conclusions: analitzant els mapes en detall, conclou que segueix interessat en els temes d'informàtica: «Potser hauria de començar d'això d'aspirant però m'agradaria fer d'auxiliar de tècnic/a, la feina m'agrada més». «No descarto mosso de magatzem, però seria per treballar-hi un temps i si no em sortís res més».

Recordatori de com continua el procés.

→ Història de vida:

No ho ha fet «perquè no he tingut temps i no sabia quines activitats posar. A més, amb això de les competències no acabo d'entendre què he de fer». Repassem què són les competències, tipus... queda més clar. Repassem la fitxa

CONCLUSIONS:

- Després d'analitzar la informació obtinguda, confirma l'interès per les ocupacions relacionades amb la informàtica: aspirant a tècnic de sistemes informàtics i auxiliar com a ocupacions preferents
- Manté «mosso de magatzem» com a alternativa ocupacional, tot i que va perdent pes

ACORDS PER A L'ACCIÓ:

- Començarà la història de vida: pensarà en dues activitats (hem aclarit els dubtes)
- Propera tutoria: història de vida i mapa de competències

PROPERA TUTORIA: 02/04/08

MAPA DE L'OCUPACIÓ: MOSSO/A DE MAGATZEM

CODI: PP-IND-01 (annex 3) Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 28/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Tutor/a referent: Laura I. LI.

POSSIBLES LLOCS DE FEINA DE L'OCUPACIÓ:

- Mosso/a (qualitat de serveis en entorns logístics)
- Estiba i desestiba de vaixells
- Assistència en terra als aeroports (*handling*)

LLOC/S DE FEINA INVESTIGAT/S:

Mosso/a entorn logístic

FUNCIONS I TASQUES:

- Traslats de paqueteria dels vehicles (camió, furgoneta, vaixell, avió, cotxe...) a lloc de recepció de mercaderies (port, magatzem, local, etc.).
- Utilització de carretons elevadors.
- Distribució i col·locació del material en els diferents subports d'emmagatzematge (organització interna).
- Preparació de comandes i paquets per posterior expedició (tractament i classificació).
- Embalatge (carrega i descàrrega).
- Elaboració i supervisió d'albarans per a controlar el moviment de mercaderies. Gestió d'aprovisionament i emmagatzematge (documentació administrativa).
- Control d'estocs i sistemes de reposició.
- També s'encarrega de mantenir net el local i de vigilar les mercaderies que s'hi emmagatzemen o s'hi guarden.

COMPETÈNCIES VINCLADES:

Competències tècniques

- Conèixer i/o obtenir el carnet d'operador/a autoritzat/ada de carretons elevadors.
- Normes generals de seguretat i higiene en referència al lloc de feina (grans superfícies, magatzems, port de vaixells, càrrega i descàrrega zones aèro-nàutiques).
- Normes de seguretat i higiene corporal (identificar els comportaments que redueixen el risc d'accident o malaltia professional).
- Conèixer la planificació, organització, compres i emmagatzematge, així com optimitzar la seva realització.
- Utilització correcta del vestuari de protecció (guants, casc, cassetes en casos de material sensible, botes, etc.).

Competències bàsiques

- Coneixements instrumentials bàsics, necessaris per incorporar-se en un entorn laboral (castella, nocions de càlcul i aritmètica inicial).
- Prevenció riscos laborals.
- Operacions bàsiques de càlcul (gestió de compres, costos logístics i inventaris).
- Sistemes informàtics de gestió.

Competències transversals

- Treball en equip. Coordinar-se amb la resta de companys/es. Elaboració d'estratègies per optimitzar la feina.
- Saber relacionar-se. Atenció acurada als clients i assertivitat amb els superiors.
- Autonomia.
- Adaptabilitat. Dins de la logística cal saber maniobrar amb els diferents tipus de mercaderies, estacionalitats i puntes de feina.
- Gestió de les emocions: Planificar la feina per no trobar-nos en situacions difícils o d'estrès.

CONDICIONS DE TREBALL:

Tipus d'empresa/es: *Annex 1	Tipus de contracte: Moltes vegades depèn de l'estacionalitat del producte (campanyes de Nadal, reballes, productes de temporada). És per això que les empreses de treball temporal tenen un paper important	Conveni: Transports de mercaderies per carretera i logística de la província de Barcelona 0804295	Jornada/horari La jornada més utilitzada a temps complet (40 h/setmana)	Salari / Pagues anuals: <input type="checkbox"/> Brut <input type="checkbox"/> Net * Annex 2 Segons conveni 2007 vigent fins el 2010	Categoria professional: Mosso/a magatzem	Possibilitats de promoció: Mosso/a taller especialitzat Cap d'equip	Condicions ambientals: No especialment registrades ni documentades	Mobilitat:	Altres: Contracte per a persones amb discapacitat: acreditar amb certificat expedit per ICASS (o organisme oficial)
---------------------------------	--	--	--	--	---	---	---	------------	--

MAPA DE L'OCUPACIÓ: MOSSO/A DE MAGATZEM

REQUISITS D'ACCÉS:

Informació personal					
Sexe Igualtat de sexes (especificat en el conveni). Annex 3	Edat Majors de 18 anys segons conveni i llei de prevenció i riscos laborals.	Trets físics concrets No s'especifica, encara que en alguns llocs de treball es demani capacitat d'esforç físic.	Lloc de residència	Situació legal Majors de 18 anys Estrangers: Autorització de residència i treball en vigència	Altres
Informació sobre currículum formatiu					
Titulacions (formació reglada) Mínim certificat d'escolaritat o equivalent	Formació complementària Curs de carretons Curs de formació continua intersectorial: llei de prevenció de riscos laborals Curs de gestió de sistemes informàtics aplicats a la logística (Excel bàsic i avançat)				Idiomes o altres Competències bàsiques castellà i català
Informació sobre currículum laboral					
Anys d'experiència En general demanen experiència (mínim 6 mesos) però també es valora algun curs introductor encara que no hagi treballat mai.	Qualificació professional Altres				

* ANNEX 1

A banda de la classificació de tipus d'empresa (privada, mixta, pública, cooperativa, S.L., S.A. i ETT), ens trobem empreses classificades per tipus de serveis:

- > Operacions amb contenidors
 - Transports port- base- port
 - Transport nacional
 - Operacions especials
- > Logística
 - Emmagatzematge
 - Preparació de comandes

- > Transport terrestre convencional
 - Distribució local
 - Transport nacional i internacional

> Picking

Camp de la logística que es dedica al procés de recollida de material mitjançant l'acció d'extreure unitats o conjunts empaquetats d'una unitat d'empaquetatge més gran, que conté més unitats que les extretes. En general quan es recull material obrint una unitat d'empaquetatge.

* ANNEX 2

Barcelona

Codi del conveni	Descripció	Tipus d'acord	Vigència des de...	fins a ...
0804295	Transports de mercaderies per carretera i logística de la província de Barcelona	Publicació del text de l'acord. Revisió salarial IPC 2007 i revisió salarial 2008	01/01/2007	31/12/2010

TA: TOTAL ANUAL

Mosso especialitzat	17.376,20
Ajudant mosso	
i mosso esp.	17.376,20
Contracte de formació	
1r any	10.648,00
Contracte de formació	
2n any	11.418,85

* ANNEX 3

Article 58 del Conveni

Elaboració i aplicació dels plans d'igualtat. Les representacions, tant sindicals com empresarials, estan interessades a desenvolupar mesures per aconseguir la igualtat d'oportunitats per a homes i dones en el treball amb la finalitat de contribuir al ple desenvolupament dels drets i capacitats de les persones.

MAPA DE L'OCUPACIÓ: AUXILIAR TÈCNIC/A DE SISTEMES INFORMÀTICS

CODI: PP-IND-01 (annex 2) Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 28/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Tutor/a referent: Laura L. L.

POSSIBLES LLOCS DE FEINA DE L'OCUPACIÓ:

- Tècnic/a instal·lador/a i reparador/a d'equips informàtics.
- Tècnic/a en manteniment de sistemes informàtics en entorns monousuari i multiusuari.
- Tècnic/a en manteniment de serveis d'Internet.
- Tècnic/a de suport informàtic.
- Tècnic/a de xarxes de dades.
- Comercial de microinformàtica.
- Dissenyador/a de pàgines web.

LLOC/S DE FEINA INVESTIGAT/S:

Auxiliar de sala d'Internet, de ciber i/o cibercafé major de 18 anys que es dedica a operacions elementals de sistemes microinformàtica i, en general, a àmbits mecànics inherents al treball del centre de treball.

FUNCIONS I TASQUES:

- Instal·lar, configurar i verificar els equips de maquinari i els seus perifèrics.
- Instal·lar, configurar i verificar el programari de base inicial.
- Detectar i corregir les avaries del maquinari (*hardware*).
- Detectar les avaries del programari de base (*software*).
- Realitzar el manteniment preventiu dels diferents components de l'equip informàtic.
- Diagnosticar, planificar i solucionar els problemes d'un ordinador i els seus perifèrics. (Portar estadístiques d'avaries i control de manteniment preventiu).
- Suport informàtic als usuaris i usuàries.
- Coneixement de xarxes i servidor.
- Manteniment regular per controlar i supervisar qualsevol descàrrega pública com: virus, *spyware*, etc.).

COMPETÈNCIES VINCULADES:

Competències tècniques

- Conèixer principis bàsics d'electricitat i electrònica.
- Conèixer l'arquitectura bàsica dels ordinadors (*hardware*).
- Saber diferenciar diferents tipus de programari, segons les funcions que realitzen.
- Conèixer els fonaments i les característiques del sistema operatiu MS-DOS.
- Conèixer els fonaments i les característiques de l'entorn gràfic *Windows* i *Linux*.
- Saber instal·lar una xarxa d'ordinadors.
- Saber administrar i mantenir una xarxa d'ordinadors.
- Saber fonaments de programació.
- Saber gestionar xarxes d'àrea local.

Competències bàsiques

- Coneixement llengua catalana i castellana, nivell ESO i/o grau mitjà.
- Operacions de càlcul (control d'estocs, inventaris, factures, albarans, etc.).
- Prevenció de riscos laborals.
- Sensibilització mediambiental (residus informàtics i copisteria).

Competències transversals

- Capacitat per organitzar la feina i coordinar-se amb la resta de personal.
- Capacitat comunicativa. A banda del negoci d'Internet, l'atenció correcta i un tracte bo amb el client és fonamental per poder treballar en un local d'aquestes característiques.
- Gestió de l'estrès. Saber detectar els moments més crítics en l'organització del centre i resoldre'ls: caiguda de la xarxa, controls de l'entrada i sortida dels/les usuaris/àries en moments de màxima saturació del local (tardes -nits).
- Ser ordenat/da i preservar la intimitat del client/a ja que és un element molt importat en els espais compartits del local (correus privats, converses, etc.).
- Voluntat d'adaptabilitat a torns rotatius, de cap de setmana, etc.) i sobretot en un entorn que és dinàmic i ric en situacions canviants (millores i nous *software* i *hardware*).

CONDICIONS DE TREBALL:

Tipus d'empresa: * Annex 1	Categoria professional: Auxiliar sistemes informàtics (Tècnic/a)	Conveni: 9901355 Empreses consultores de planificació, organització d'empreses i comptable (inclou serveis d'informàtica)	Jornada/horari Amb caràcter general, la durada de la jornada de treball té com a límit les 40 hores setmanals. Diàriament no es poden fer més de 9 hores ordinàries de treball efectiu, a menys que existeixi un conveni o pacte d'empressa en un altre sentit. Pel que fa als descansos, els treballadors/ores tenen dret a un descans setmanal ininterromput d'un dia i mig. El descans dels menors de 18 anys ha de ser de dos dies com a mínim.	Salari / Pagues anuals: <input type="checkbox"/> Brut <input type="checkbox"/> Net Auxiliar 606,97€ + 42,5251€ (plus conveni) bruts mensuals i mínim segons conveni	Tipus de contracte: Annex 2	Possibilitats de promoció: Tècnic/a superior en sistemes informàtics	Relacions laborals:	Mobilitat:
-------------------------------	---	--	--	--	--------------------------------	---	---------------------	------------

MAPA DE L'OCUPACIÓ: AUXILIAR TÈCNIC/A DE SISTEMES INFORMÀTICS

REQUISITS D'ACCÉS:

Informació personal				
Sexe	Edat	Trets físics concrets	Lloc de residència	Situació legal
Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes. (BOE núm. 71 publicat el 23/03/2007).	Majors de 18 anys	No s'especifica	Segons lloc de l'oferta	Majors de 18 anys Altres
Informació sobre Currículum formatiu				
Titulacions (formació reglada) Tècnic/a en sistemes microinformàtics i xarxes (Grau mig, dos cursos acadèmics 2.000 hores).	Formació complementària Curs de formació complementària d'atenció al client. Tècniques de venda.		Idiomes o altres Competències bàsiques de castella i català i segons zones de treball nivell bàsic d'anglès	
Informació sobre Currículum laboral				
Anys d'experiència Acreditat com a mínim 6 mesos d'experiència laboral.	Qualificació professional	Altres		

* ANNEX 1

- > Sales d'Internet:
Amb connexió a Internet de dues maneres: tipus *wireless* (via antena), encara que no és molt aconsellable ja que té interferències i es penja el senyal, i/o ADSL.
La millor opció és ADSL amb una capacitat superior a 512 KB de connexió, així es pot instal·lar (o habilitar) en un màxim de 10 ordinadors simultàniament connectats a Internet amb una velocitat acceptable. En quant a software, la millor opció n'és un de gestió nacional, tot i que costi més el suport i la postvenda, ja que proliferen *softwares crackejats* o importats sense suport suficient.
Instal·lació de jocs amb plaques acceleradores de vídeo, jocs en 3D.
- > Ciber i/o cibercafé
A banda de:
Connexió a Internet de dues maneres: tipus *wireless* (via antena), encara que no és molt aconsellable ja que té interferències i es penja el senyal, i/o ADSL.
La millor opció és ADSL amb una capacitat superior a 512 KB de connexió, així es pot instal·lar (o habilitar) un màxim de 10 ordinadors simultàniament connectats a Internet amb una velocitat acceptable.
Quant a *software*, la millor opció n'és un de gestió nacional, tot i que costi més el suport i la postvenda, ja que proliferen *softwares crackejats* o importats sense suport suficient.
- > Oferta d'altres serveis. Compra i venda de *software* (programes, antivirus, jocs) i *hardware* (cd, pendrives, ordinadors de segona mà).
Serveis tipus bar o restaurant (petites consumicions, begudes, entrepans, refrigeris, etc...).
- > Locutori
Prioritat en connectivitat telefònica. Local comercial que ofereix els serveis de trucades telefòniques nacionals i internacionals, generalment per un cost inferior a una cabina telefònica, un telèfon mòbil o des de casa.
La infraestructura bàsica és:
- la cabina: estructura on es poden tancar les portes i aïllar la persona que manté la conversa per pre-servar la seva intimitat.
- les línies telefòniques de proveïdors.
- sistemes de tarificació: equip que permet la facturació del servei consumit.

* ANNEX 2

Segons el tipus d'activitat i el temps que duri la relació laboral amb el cibercafé i/o locutori, existeixen diferents modalitats de contractes. Així, entre d'altres, podem trobar contractes de treball per temps indefinit, contractes de treball de durada determinada i contractes de treball formatius. Per a la comunicació de nous contractes i de modificacions contractuals cal adreçar-se a les oficines del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) i per obtenir informació sobre bonificacions cal adreçar-se a la Tresoreria General de la Seguretat Social.

MAPA DE L'OCUPACIÓ: ASPIRANT TÈCNIC/A DE SISTEMES INFORMÀTICS

CODI: PP-IND-01 (annex 1) Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 28/03/08 Nom i cognoms: Diego XXX Tutor/a referent: Laura L. Ll.

POSSIBLES LLOCS DE FEINA DE L'OCUPACIÓ:

- Auxiliar de sala d'Internet, de ciber i/o cibercafé major de 18 anys que es dedica a operacions elementals de sistemes microinformàtics i en general a àmbits mecànics inherents al treball del centre de treball.
- Dependent/a de locutori, ciber i/o cibercafé, categoria més adreçada a funcions d'atenció al públic en general i petites intervencions informàtiques.

LLOC/S DE FEINA INVESTIGAT/S:

Aspirant, s'entén com el/la treballador/a menor de 18 anys que treballa en funcions pròpies del ciber i/o cibercafé, dispostat/da a iniciar-se en les funcions d'aquest.

FUNCIONS I TASQUES:

- Registrar i cobrar operacions de compravenda (preparació, execució i control de caixa).
- Manteniment i condicionament del centre de treball (neteja del local).
- Muntatge i manteniment d'equips.
- Instal·lar, configurar i verificar el programari de base inicial.
- Detectar i corregir les avaries dels equips.
- Detectar les avaries del programari de base.
- Suport informàtic als usuaris i usuàries.

COMPETÈNCIES VINCLADES:

Competències tècniques

- Conèixer el funcionament de caixa (i TPV).
- Conèixer el tipus de targetes.
- Conèixer principis bàsics d'electricitat i electrònica.
- Conèixer l'arquitectura bàsica dels ordinadors (*hardware*).
- Conèixer els fonaments i les característiques del sistema operatiu MS-DOS.
- Coneixements bàsics: d'instal·lació, administració i manteniment d'una xarxa d'ordinadors.
- Saber gestionar xarxes d'àrea local.

Competències bàsiques

- Castellà/català. Nivell ESO.
- Anglès bàsic. Per donar servei a possibles persones estrangeres que solen utilitzar aquests espais per comunicar-se amb els seus familiars i/o amics.
- Càlcul funcional bàsic per poder cobrar i donar canvis (tarifes de preus).
- Coneixement prevenció riscos i higiene laboral (encara que això ho ha de complir l'empresa, formació a l/les seus/ves treballadors/es).

Competències transversals

- Capacitat comunicativa. A banda del negoci d'Internet l'atenció correcta i un exquisit tracte al client és fonamental per poder treballar en locals d'aquestes característiques.
- Saber detectar els moments més crítics en l'organització del centre i resoldre'ls: caiguda de la xarxa, controls de l'entrada i sortida dels/les usuaris/àries en moments de màxima saturació del local.
- Ser ordenat/da i preservar la intimitat del client/a ja que és un element molt importat en els espais compartits del local (correus privats, converses, etc.).
- Alta disponibilitat per a l'aprenentatge: objectiu principal d'aquesta categoria professional.

CONDICIONS DE TREBALL:

Tipus d'empresa /es: * Annex 1	Categoria professional:	Conveni: 9901355 Empreses consultores de planificació, organització d'empreses i comptables (inclou serveis d'informàtica)	Jornada/horari La jornada ordinària màxima de treball efectiu, en còmput anual, serà la que resulti del que estableix l'article 34.1 de la Llei de l'Estatut dels Treballadors.	Salari / Pagues anuals: <input type="checkbox"/> Brut <input type="checkbox"/> Net Aspirants de setze i disset anys ... 536,26 € x mes + 27,22 € plus conveni	Tipus de contracte: Contracte de treball de formació. L'objecte del contracte és l'adquisició de la formació teòrica i pràctica necessària per al desenvolupament d'un ofici o lloc de treball que requereixi un determinat nivell de qualificació.	Possibilitats de promoció: Amb la majoria d'edat passa a AUXILIAR. Amb experiència i formació específica a TÈCNIC EN SISTEMES INFORMÀTICS. Annex 2	Relacions laborals:	Condicions ambientals:	Mobilitat:
-----------------------------------	-------------------------	---	--	---	--	---	---------------------	------------------------	------------

MAPA DE L'OCUPACIÓ: ASPIRANT TÈCNIC/A DE SISTEMES INFORMÀTICS

REQUISITS D'ACCÉS:

Informació personal					
Sexe	Edat	Trets físics concrets	Lloc de residència	Situació legal.	Altres
Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes. (BOE núm. 71 publicat el 23/03/2007).	Menors de 18 anys	No s'especifica	Segons lloc de l'oferta	Estrangers: Autorització de residència i treball en vigència.	
Informació sobre currículum formatiu					
Titulacions (formació reglada)	Formació complementària		Idiomes o altres		
Títol d'Educació Secundària obligatòria	Curs de formació complementària d'atenció al client. Cursant cicle formatiu grau mitjà d'informàtica.		Català, castellà i anglès (bàsic).		
Informació sobre currículum laboral					
Anys d'experiència	Qualificació professional		Altres		
Per tipus de categoria professional no cal acreditar experiència laboral.					

* ANNEX 1

> Sales d'Internet:

- Amb connexió a Internet de dues maneres : tipus *wireless* (via antena), encara que no és molt aconsellable ja que té interferències i cau el senyal, i/o ADSL.
- La millor opció és ADSL amb una capacitat superior a 512 KB de connexió, així es pot instal·lar (o habilitar) en un màxim de 10 ordinadors simultàniament connectats a Internet amb una velocitat acceptable. Quant a *software*, la millor opció n'és un de gestió nacional, tot i que costi més el suport i la postvenda, ja que proliferen *softwares crakejats* o importats sense suport suficient.
- Instal·lació de jocs amb plaques acceleradores de vídeo, jocs en 3D.

> Ciber i/o cibercafé

A banda de:

- Connexió a Internet de dues maneres : tipus *wireless* (via antena), encara que no és molt aconsellable ja que té interferències i cau el senyal i tipus: ADSL.
- La millor opció és ADSL amb una capacitat superior a 512 KB de connexió, així es pot instal·lar (o habilitar) en un màxim de 10 ordinadors simultàniament connectats a Internet amb una velocitat acceptable. Quant a *software*, la millor opció n'és un de gestió nacional, tot i que costi més el suport i la postvenda, ja que proliferen *softwares crakejats* o importats sense suport suficient.
- Oferta d'altres serveis. Compra i venda de *software* (programes, antivirus, jocs) i *hardware* (cd, pen-drives, pcs de segona mà).

Serveis tipus bar o restaurant (petites consumicions, begudes, entrepans, refrigeris, etc.).

> Locutori

- Prioritat en connectivitat telefònica. Local comercial que ofereix els serveis de trucades telefòniques nacionals i internacionals, generalment per un cost inferior a una cabina telefònica, un telèfon mòbil o des de casa.
- La infraestructura bàsica és:
 - La cabina: estructura on la persona que manté la conversa es pot aïllar tancant les portes
 - les línies telefòniques de proveïdors
 - sistemes de tarificació: equip que permet la facturació del servei consumit

* ANNEX 2

«D'acord amb l'art. 24 del TRLET, els ascensos i promocions del personal es produiran en tot cas tenint en compte la formació, meritis i experiència del treballador/a, com també les facultats organitzatives de l'empresari/ària.»

HISTÒRIA DE VIDA (La meua trajectòria)

Data: 2 i 3 abril 08

Nom i cognoms: Diego XXX

Tutor/a d'inserció:....Laura L. Ll.

Codi: PP-ind-02

Contacte i inici Projecte professional Assoliment

MOMENT
(quan va ser, quin període, any):

Setembre 2003 - Juny 2007

ACTIVITAT
(què vaig fer)

Estudis de l'ESO (No tinc el graduat però he fet fins a 4t)

«Coneixements de: matemàtiques, llengua catalana i castellana, socials, natura, tecnologia, educació física, anglès, informàtica, física, etc.

- Vaig fer visites a museus, excursions, vam fer intercanvi amb escoles d'altres països, unes olimpíades esportives entre escoles, etc.
- Vaig aprendre a navegar i trobar tot el que volia per Internet i a consultar un atlas.
- L'amistat d'alguns nois.
- A compartir amb els companys i les companyes de classe.
- A escoltar moltes hores.
- A estar-me quiet i aguantar, de vegades estar atent.
- A tenir una disciplina diària (horari, classes diferents, deures, exàmens). M'havia d'espavilar, d'organitzar-me.
- A ser responsable (sobretot a 3r i 4t)
- Superar els nervis d'un examen.
- Com que suspenia molt, em vaig acostumar a no patir.»

QUÈ EN VAIG TREURE
(què vaig aprendre)

COMPETÈNCIES VINCULADES
(quines habilitats, capacitats, coneixements, actituds... vaig posar en joc)

De tot, seleccionem allò que val per funcionar a la vida:

- «- Llegir i escriure en català i castellà.
- Entenc i parlo una mica l'anglès.
- Calcular amb les operacions matemàtiques (euro, %, canvis de moneda...).
- Conec la climatologia en diferents parts del món.
- Sé molts països del món i les seves capitals.
- Sé com es classifiquen els animals i en conec alguns i alguna cosa de vegetació.
- Conec les parts del cos (ossos, òrgans...).
- Com fer un projecte de tecnologia.
- Sé dibuixar (tècnic).
- He après a practicar diferents esports.
- Informàtica (fer funcionar, instal·lar programes, baixar-los d'Internet, arreglar un ordinador).
- Ser bon amic (no barallar-me, confiar, valorar coses...).
- Compartir.
- Respectar.
- Escoltar (i entendre).
- Organitzar-me.
- Responsabilitat.»

Des de 3r de primària fins a 3r d'ESO

Bàsquet (extra-escolar)

«Coneixements del joc: regles, tàctiques...»

- Domino, jugo bé. Encistellava bastants triples.
- Preparació física del cos: escalfament, resistència, musculació, flexibilitat...
- Estudiar l'equip contrari, detectar el/s jugador/s millor/s...
- Conèixer diferents pistes, equips, pobles...
- Sé reconèixer el bon joc quan veig un partit a la televisió.
- L'amistat d'alguns nois.
- A confiar en els companys.
- A respectar les ordres de l'entrenador/a.
- A ser competitiu, m'agradava guanyar.
- A jugar en equip.
- A tenir disciplina.
- A organitzar-me (al final havia de contactar amb els pares i les mares que ens portaven).
- A ser responsable.
- A suportar la tensió del joc.
- A no empenyar-me quan perdiem (em va costar).»

De tot, seleccionem allò que val per funcionar a la vida:

- «- Llenguatge tècnic.
- Capacitat d'observació.
- Mobilitat.
- Ser bon amic (no barallar-me, confiar, valorar coses...).
- Compartir.
- Respectar.
- Escoltar (i entendre).
- Organitzar-me.
- Responsabilitat.
- Treballar en equip.
- Controlar els nervis i la mala llet.»

HISTÒRIA DE VIDA (La meva trajectòria)

MOMENT (quan va ser, quin període, any):	ACTIVITAT (què vaig fer)	QUÈ EN VAIG TREURE (què vaig aprendre)	COMPETÈNCIES VINCULADES (quines habilitats, capacitats, coneixements, actituds... vaig posar en joc)
Des de 4t d'ESO fins ara	<p>«Estic a l'ordinador i ajudo a casa.»</p> <p>Com és un dia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9h em llevo, em dutxo i esmorzo, faig l'habitació i frego els plats del sopar - 10.30h em poso a l'ordinador - 14h paro taula i dino amb el meu pare i la meva germana. Trec la taula. Després mirem la tele o parlem - 16h torno a la meva habitació: ordinador, música, lleigeixo, tele... - 19.30h vaig al locutori a jugar amb algun col·lega o a donar una volta - 21h paro taula i sopem els cinc (ve la iaia que viu al pis de dalt). Trec la taula. Després mirem una mica la tele, parlem i marxo una estona més a l'ordinador - 00h / 1h vaig a dormir <p>Els caps de setmana surto amb els col·legues</p> <p>Professió: "friqui" de l'ordinador.»</p>	<p>Coneixements:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sé instal·lar, conec programes, aplicacions, arreglar, fer el manteniment, electrònica, muntar i desmuntar... - Sóc expert en videojocs. - He après anglès. - Els horaris de diferents països. - Puc comunicar-me amb qualsevol part del món sense sortir de casa. - A buscar i trobar la informació que necessiti. - Aprenc ràpid. - Que no necessito la gent, a estar bé sol. - Noves formes de comunicació i relació. - A organitzar-me la "feina" (al detall)» 	<p>De tot, seleccionem allò que val per funcionar a la vida (feina):</p> <ul style="list-style-type: none"> «- Sé fer servir un ordinador (tots els programes office i altres). - Conec sistemes hard i soft. - Instal·lo tota mena de programes i sistemes. - Mantinc actualitzat el programari. - Arreglo els equips de casa. - Sé instal·lar i treballar en xarxa. - Conec els maquinaris de videojocs i molts videojocs. - Anglès (sobretot tècnic). - M'agrada aprendre (d'aquest tema). - Organització. - Autonomia. - Comunicació virtual.»

De les competències que has recuperat, ara es tracta de classificar-les segons si són competències tècniques, de base o transversals. D'aquesta manera obtindràs una imatge clara de les competències que has posat en joc. Després, cal identificar les evidències, els aspectes de valor i les estratègies de transferència de cadascuna d'aquestes competències.

MAPA DE COMPETÈNCIES					
COMPETÈNCIES TÈCNiques	COMPETÈNCIES DE BASE	COMPETÈNCIES TRANSVERSALS	EVIDÈNCIES	ASPECTES DE VALOR	ESTRATÈGIES DE TRANSFERÈNCIA
<ul style="list-style-type: none"> « Sé fer servir un ordinador (tots els programes office i altres). - Conec sistemes <i>hard</i> i <i>soft</i>. - Instal·lo tota mena de programes i sistemes. - mantinc actualitzat el programari. - Arreglo els equips de casa. - Sé instal·lar i treballar en xarxa. - Conec els maquinaris de videojocs i molts videojocs. - Anglès (sobretot tècnic). » 	<ul style="list-style-type: none"> « Llegir i escriure en català i castellà. - Entenc i parlo una mica l'anglès. - Calcular amb les operacions matemàtiques (euro, %, canvis de moneda...). - Conec la climatologia en diferents parts del món. - Sé molts països del món i les seves capitals. - Sé com es classifiquen els animals i en coneix alguns i alguna cosa de vegetació. - Conec les parts del cos (ossos, òrgans...). - Com fer un projecte de tecnologia. - Sé dibuixar (tècnic). - He après a practicar diferents esports. - Informàtica (fer funcionar, instal·lar programes, baixar-los d'Internet, arreglar un ordinador). » 	<ul style="list-style-type: none"> « Ser bon amic (no barallar-me, confiar, valorar coses...). - Compartir. - Respectar. - Escoltar (i entendre). - Organitzar-me. - Responsabilitat. - Capacitat d'observació. - Mobilitat. - Treballar en equip. - Controlar els nervis i la mala llet. - M'agrada aprendre (d'aquest tema). - Autonomia. - Comunicació virtual. » 	<ul style="list-style-type: none"> « Llegeixo en català i castellà ràpid. - Instal·lo sempre a la primera. - Sempre que s'espantia l'ordinador trobo el problema, busco a Internet i l'acabo arreglant. - Entenc les instruccions en anglès i puc xatejar, enviar correus... - Els meus amics em demanen els últims programes. - Controlo els nervis perquè no m'enfado mai. - Responsable i organitzat: faig tot el que em proposo, sempre m'organitzo el temps, ordeno tasques... - Escolto quan convé, sóc capaç de tenir una conversa. - Em comunico amb qui calgui per aconseguir el que vull. - Em sé moure per tot Barcelona, conec els transports... - Autònom, m'organitzo sol. » 	<ul style="list-style-type: none"> « Tot el que he après em permet parlar d'alguns temes. - M'espavillo sol amb els ordinadors a tots nivells. - Sóc capaç d'aconseguir el que em proposo. - En les feines del ciberdemanen els coneixements que tinc. - En una feina demanen organització i responsabilitat. - Aprenc ràpid. » 	<ul style="list-style-type: none"> « L'ordre que estableixo per fer la feina (passos). - No perdre el temps, no distreure's. - La manera que tinc d'aprendre (poso molta atenció i practico). - Aprenc sol (no demano ajuda). - Sé què haig de fer i com fer-ho (ho provo fins que ho trec). - Sóc constant, no perdo la paciència. - Voler fer les coses ben fetes. »
<p>Recollim també aquelles competències que no s'han explotat adequadament o que no s'han posat en joc, tot i que hauria estat recomanable. Després es tracta d'identificar les evidències, aspectes i estratègies de millora de cadascuna d'aquestes competències.</p>					
		<ul style="list-style-type: none"> « Treball en equip - Relació personal - Comunicació personal. » 	<ul style="list-style-type: none"> « Fa quasi un any que pràcticament no surto i em relaciono poc (només família i algun amic), tot i que no tinc problemes quan ho faig i em puc comunicar correctament. » 	<ul style="list-style-type: none"> « La relació amb els altres, perquè a la feina hauré d'atendre el públic i perquè no puc quedar-me sol tota la vida. » 	<p>ESTRATÈGIES DE MILLORA</p> <ul style="list-style-type: none"> -« Establir més relacions, sortir més amb els amics. » -« No anar tant a la meua, comunicar-me més amb els de casa. » -« Fer feines compartides amb la meua germana. »

OCUPACIÓ 1:

Auxiliar sala Internet, dependent (aspirant, menor, 18 anys)



COMPETÈNCIES (tècniques, de base i transversals) Segons el que diu la fitxa:

« Totes les tècniques i transversals em serveixen. »

« També em serveixen per la feina d'auxiliar de sala d'Internet, de ciber i/o cibercafé major de 18 anys, tot i que en demanen més. »

OCUPACIÓ 2:

Mosso de magatzem



COMPETÈNCIES (tècniques, de base i transversals) Segons el que diu la fitxa:

« M'hauria de preparar pel que fa a les tècniques. »

« Les bàsiques i transversals necessàries les tinc. »

PROPERA ACCIÓ:

Entrevista individual / DATA: 10 abril 08

DICCIONARI DE COMPETÈNCIES CLAU PER A L'OCUPABILITAT

Data: Nom i cognoms: Tutor/a d'inserció:
 CODI: Contacte i inici Projecte professional Assoliment

III UN RECORDATORI. Què és la competència professional?

El conjunt integrat de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laborals, considerats en un sentit molt ampli, que es posen en joc en l'execució d'una determinada activitat laboral. És a dir, aquelles competències que utilitzes per fer una feina determinada i fer-la bé. Que l'execució de l'activitat que facis sigui més o menys adient depèn de triar, combinar i posar en joc les competències més adequades.

III UN RECORDATORI. Classificació de les competències

Competències tècniques



Fan referència als coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per desenvolupar una determinada activitat laboral. Per tant, canvien en funció de l'ocupació. Cada ocupació demana unes competències tècniques diferents.

Competències de base



Fan referència als coneixements necessaris per poder funcionar en relació al mercat laboral, per exemple el coneixement bàsic del seu funcionament i la gestió de recursos necessaris per poder tenir accés a una ocupació. Es podria dir que són els requisits bàsics per poder buscar, accedir i mantenir una feina, sigui quina sigui (tot i que n'hi puguin haver d'específics per a alguna feina, per exemple, dominar un idioma concret). També s'hi inclouen totes aquelles anomenades instrumentals, que generalment s'adquireixen durant l'escolarització obligatòria.

Competències transversals



Fan referència al conjunt de capacitats, habilitats i actituds necessàries per donar resposta a situacions laborals diverses. Són transversals a moltes ocupacions, és a dir, que serveixen per a diverses feines, tot i que algunes poden ser especialment importants en alguna ocupació en concret. Són competències que no es desenvolupen exclusivament en una sola situació sinó en moltes, de manera que si s'han adquirit en un determinat context també es podran adaptar i aplicar en un altre.

III Per què són importants les competències?

- Perquè el mercat de treball les demana. A les ofertes de feina trobaràs que l'empresa demana una sèrie de competències, per exemple: tenir coneixements d'una feina en concret, saber treballar en equip, tenir la capacitat d'organitzar-se la feina, dominar el català... Es demanen coneixements i tècniques i, cada vegada més, també es demanen algunes capacitats, actituds o habilitats.
- Perquè les necessites per poder treballar del que tu vols. És important que les coneguis i que tinguis clar quin és el teu capital competencial. És a dir, que sàpigues quines competències has anat adquirint al llarg de la teva vida (a través dels estudis, de l'experiència laboral, de les activitats que fas en la vida quotidiana...) i també quines hauries de desenvolupar per poder treballar del que vols (ja sigui perquè pots millorar-les o perquè encara no les has adquirit). Tot plegat t'ajudarà en el procés de buscar la feina que vols, de trobar-la i de poder-te mantenir i millorar en aquesta feina i en la teva trajectòria professional.

III CONÈIXER BÉ LES COMPETÈNCIES

Què inclou la descripció completa de les competències?

La descripció completa de les competències inclou:

- Classificació, aporta el grup en què s'inscriu cada competència (tècnica, de base o transversal).
- Etiqueta, proporciona el nom amb què es coneix (per exemple: responsabilitat, informàtica...).
- Definició, ofereix la idea del conjunt de propietats de la competència (és una explicació de la competència).
- Nivell d'execució, indica el grau de domini de la competència per a la realització de la tasca (quin domini has de tenir d'aquella competència per resoldre bé la tasca que hakis de fer).

- Elements de competència, ensenyen amb major detall els components integrats en la competència (què implica aquella competència, t'ajuda a entendre millor què vol dir, per exemple, treball en equip).
- Evidències, posa de manifest les certeses que permeten identificar les competències que cal posar en joc en l'execució de l'acció competent. Actuen d'indicadors per a l'avaluació de l'esmentada acció.

ACTIVITAT: La proposta és que puguis identificar les evidències en relació al lloc de feina a què et vols dirigir. Per identificar-les, el procés és el següent: vincular l'ocupació que has escollit com a objectiu laboral a un lloc de feina concret, i tot seguit detectar els elements que et permeten veure els mecanismes per desenvolupar el lloc de feina de forma competent. Aquest exercici et permet veure quines són les competències que necessites per treballar del que vols, contextualitzar-les al lloc de feina concret i detectar quins elements has de posar en joc, i com, per poder desenvolupar la feina de manera competent.

OCUPACIÓ:

LLOC DE FEINA:

> CLASSIFICACIÓ: COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

Recorda que fan referència als coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per desenvolupar una determinada activitat laboral. Per tant, canvien en funció de l'ocupació. Cada ocupació demana unes competències tècniques diferents.

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Les etiquetes les marca cada ocupació i lloc de feina.	Són aquells coneixements o habilitats tècnics necessaris per treballar en una determinada ocupació i sense els quals no es podria desenvolupar.	No es fa referència a elements de competència específics, ja que són propis de cada ocupació i de cada lloc de feina.	
Escriu-les en funció de l'ocupació i lloc de feina al qual et vols dirigir. El teu tutor o la teva tutora t'hi ajudaran.	Alguns d'aquests coneixements i tècnics són molt específics. Per dominar la seva aplicació és necessari haver treballat anteriorment en aquesta ocupació o haver cursat formació especialitzada.	Describeix quins són els elements de competència de l'ocupació i/o lloc de treball al qual et vols dirigir com a objectiu laboral. El teu tutor o la teva tutora t'hi ajudaran.	

> CLASSIFICACIÓ: COMPETÈNCIES DE BASE

Recorda que fan referència als coneixements necessaris per poder funcionar en relació al mercat laboral, com el coneixement bàsic del seu funcionament i la gestió de recursos necessaris per poder tenir accés a una ocupació. Es podria dir que són els requisits bàsics per poder buscar, accedir i mantenir una feina, sigui quina sigui (tot i que n'hi puguin haver d'específics per a alguna feina, per exemple, dominar un idioma concret).



Competències d'accés a l'ocupació
Competències instrumentals bàsiques i específiques

Competències d'accés a l'ocupació > Són aquelles competències que permeten poder-se moure amb facilitat en el procés d'accés a un lloc de treball.

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Accés al mercat de treball	<p>Conèixer l'organització i el funcionament del teixit empresarial</p> <p>Conèixer quins són els canals i els mecanismes per poder accedir al mercat laboral</p> <p>Conèixer quins són els drets i deures que una persona té en el moment d'accedir a un lloc de treball</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer quins llocs de feina hi ha per a aquestes ocupacions. - Conèixer el tipus d'empreses a les quals puc buscar feina. - Conèixer com s'organitzen i com funcionen aquestes empreses. - Saber on he de buscar feina i com. - Saber fer el meu currículum i adaptar-lo. - Saber escriure una carta de presentació. - Saber escriure una instància. - Conèixer les vies d'accés al mercat laboral. - Saber planificar la recerca de feina. - Saber en què consisteix una entrevista de feina i defensar-la. - Saber amb quins recursos d'ocupació i d'orientació puc comptar per fer la recerca de feina. - Saber planificar, conèixer i utilitzar les tècniques de recerca de feina adients - Conèixer i saber utilitzar els recursos d'ocupació i formació del territori. - Saber quins són els meus drets al lloc de feina. - Saber quines obligacions bàsiques es tenen en una feina. - Saber entendre el que diu un contracte. Saber quina informació hi puc trobar. - Saber on puc trobar el conveni corresponent a la meva feina. - Saber quina informació puc trobar als convenis. - Saber quines condicions laborals ofereixen a les ocupacions a les quals em vull dirigir. - Saber quins salaris, tipus de jornada, horaris, tipus de contracte, etc. ofereixen a aquesta ocupació. 	<p>Exemple:</p> <p>«Quan planifico la recerca de feina tinc en compte que he concretat el tipus d'empresa a la qual em puc/vull dirigir (restaurant, catering...), conec com s'organitzen, he adaptat i actualitzat el CV per competències, he definit els canals que utilitzaré per a la recerca i he practicat l'entrevista de feina a través de simulacions.»</p>

Competències instrumentals bàsiques i específiques: > Normalment s'aprenen durant l'educació secundària. Són aquells coneixements mínims imprescindibles per poder interactuar amb els/les altres i amb l'entorn laboral. Les segones, tot i no ser imprescindibles, poden ampliar el ventall d'opcions d'inserció (algunes ocupacions o llocs de feina concrets demanen algunes competències instrumentals específiques).

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Mobilitat	Capacitat que permet a una persona poder desplaçar-se amb normalitat entre diferents espais i accedir als serveis que es troben en aquests espais.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber trobar una adreça al meu poble o ciutat. - Saber com fer-ho per trobar una adreça d'un altre poble o ciutat. - Saber com funciona el transport públic (bus, metro, tren, tramvia) i poder arribar a qualsevol lloc del poble/ciutat/comarca. - Conèixer els tipus de bitllets necessaris per poder fer servir els transports públics i els descomptes als quals es pot accedir. - Conèixer on s'ubiquen els serveis públics locals (ajuntament, sanitat, oficina de treball, centres educatius, etc.) i com s'ha de fer per accedir-hi. - Saber conduir un cotxe (tenir el carnet de conduir) – <i>competència instrumental específica</i>. <p>(Cal que s'afegeixin aquells elements de competència que demana l'ocupació en concret.)</p>	<p>Exemple:</p> <p>«Abans d'anar a una entrevista, localitzo l'empresa (miro el mapa a Internet), busco el transport públic i el dia anterior faig un viatge de prova per calcular el temps i familiaritzar-me amb el recorregut.»</p>
Lecto-escritura	Saber comunicar-se en llengua catalana i castellana, tant a nivell oral com escrit. Pel que fa al nivell escrit, saber escriure i llegir en aquestes dues llengües.	<ul style="list-style-type: none"> - Entendre el català i el castellà. - Poder parlar en català i en castellà. - Saber llegir i escriure en català. - Saber llegir i escriure en castellà. <p>(Cal que s'afegeixin aquells elements de competència que demana l'ocupació en concret.)</p>	
Càlcul funcional	Saber realitzar operacions bàsiques que permetin fer càlculs habituals en la vida quotidiana	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer les operacions bàsiques (multiplicar, dividir, ...). - Saber fer conversions de diferents unitats de mesura (de quilograms a grams, de quilòmetres a metres), etc. i a la inversa. - Saber calcular un percentatge. - Saber calcular el cost total d'una compra. - Saber calcular proporcions. <p>(Cal que s'afegeixin aquells elements de competència que demana l'ocupació en concret.)</p>	

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Informàtica bàsica	Conèixer el funcionament d'un ordinador i saber utilitzar-lo.	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer els components bàsics d'un ordinador. - Conèixer els programes bàsics a nivell d'usuari/ària. - Saber escriure un text en Word a l'ordinador. - Saber fer una taula en un full Excel a l'ordinador. - Saber navegar per Internet. - Saber guardar arxius a l'ordinador. - Saber enviar arxius per Internet. - Saber enviar un correu electrònic. - Tenir coneixements d'informàtica i noves tecnologies de la comunicació. 	
Idiomes	Conèixer i/o dominar altres idiomes (a nivell oral, escrit i lectura).	<p>Es consideren competències instrumentals específiques (algunes ocupacions o llocs de feina poden demanar-les).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saber anglès (parlat, llegit, escrit). - Saber francès, italià, portuguès, alemany, rus, xinès, urdu... (parlat, llegit, escrit). 	

> CLASSIFICACIÓ: COMPETÈNCIES TRANSVERSALES

Recorda que fan referència al conjunt de capacitats, habilitats i actituds necessàries per donar resposta a situacions laborals diverses. Són transversals en moltes ocupacions, és a dir, serveixen per a totes les feines, tot i que algunes poden ser especialment importants en alguna ocupació concreta. Són competències que no es desenvolupen exclusivament en una sola situació sinó en moltes, de manera que si s'han adquirit en un determinat context també es podran adaptar i aplicar en un altre.



Competències d'identificació

Competències de relació

Competències d'afrontament

Competències d'identificació → Són aquelles que permeten identificar i analitzar les pròpies capacitats per una banda i les característiques relacionades amb el mercat laboral, l'empresa, l'ocupació i el lloc de feina per l'altra. És la doble mirada que cal tenir quan es vol treballar:

1. Saber què es vol fer, a què estem disposats, quins objectius es volen marcar i a quins no es vol o no es pot arribar, etc. Seria com saber què portem a la motxilla abans d'emprendre un viatge i què hi anem ficant o traient a mesura que anem avançant.
2. Saber on ens estem adreçant, ja que serà l'única manera de saber com arribar-hi i què fer quan hi arribem. Seria com la guia de viatge que explica on anem i què hi ha allà on anem.

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Identificació i valoració de les pròpies capacitats	Saber identificar i reconèixer quines són les pròpies capacitats per desenvolupar una feina i el valor que tenen, així com quines dificultats s'hi poden trobar.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber quins són els meus interessos i criteris per triar una feina. - Conèixer els meus punts forts en relació a l'ocupació del meu objectiu laboral. - Conèixer els meus punts febles en relació a l'ocupació del meu objectiu laboral. - Tenir confiança en les pròpies capacitats. - Saber quins són els meus límits. (Aquest exercici pot servir per ajudar a detectar i desenvolupar competències fortes.) 	<p>Exemple (ajudant de cuina):</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Els meus punts forts són: coneixements tècnics de l'ocupació, capacitat d'organitzar-me la feina, bona relació interpersonal i capacitat de treball en equip.» - «Els meus punts febles: falta de domini de les tècniques (no he treballat d'ajudant de cuina), poc coneixement del sector, de les empreses de restauració i poc domini de les tècniques de recerca de feina. Poca capacitat per gestionar les situacions d'estrès.»
Disposició a l'aprenentatge	Conèixer quins són els propis interessos formatius i quines són les necessitats de formació en relació a l'objectiu laboral. Entomar la formació i l'aprenentatge des d'una actitud positiva.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber què necessitaria i m'agradaria aprendre per assolir el meu objectiu laboral. - Saber si hi ha alguna formació que per no haver fet em pot dificultar l'accés al meu objectiu laboral. - Tenir ganes d'aprendre. - Donar importància a la formació contínua. - Tenir ganes de millorar les meves competències professionals. 	<ul style="list-style-type: none"> - «Tinc moltes ganes d'aprendre, de treballar. Estic disposat a dedicar-hi hores.»

Competències de relació → Són aquelles competències que permeten la comunicació entre les persones i que permeten establir relacions amb altres des del respecte, la confiança, la cooperació, la coordinació, el diàleg, etc.

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Comunicació	Saber expressar i presentar els propis pensaments i idees de manera clara i saber escoltar i entendre els altres.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber explicar una idea o un pensament de manera clara i que l'entenguin. - Saber escoltar quan els/les altres ens expliquen alguna cosa i fer que se sentin escoltats. - Saber fer les preguntes necessàries per obtenir informació. - Saber identificar la informació important d'una comunicació. - Entendre les idees o pensaments dels/les altres quan els expliquen. - Saber utilitzar la comunicació no verbal (gestos, postures, tons de veu...). 	
Relació interpersonal	Saber relacionar-se satisfactoriament amb els companys i companyes de treball i poder respondre correctament davant les persones que hi ha per sobre d'un en l'estructura organitzacional de l'empresa, mantenint una actitud assertiva en les relacions.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir una bona relació amb els companys i companyes de feina. - Confiar en els meus companys i companyes i tenir la seva confiança. - Respectar les diferències de les persones amb què estic, pel seu origen, sexe, religió, etc. - Respectar l'autoritat de les persones que tenen major responsabilitat. - Saber plantejar de manera positiva i a la persona adequada les meves queixes i problemes relacionats amb la feina. - Reconèixer la vàlua dels meus companys i companyes. - Participar en les converses amb els/les companys/es en els descansos. - Saber expressar les opinions en una discussió de feina, encara que siguin contràries a les dels/les altres. - Respectar les opinions dels/les altres, encara que siguin diferents de les meves. - Saber trobar la manera de dir les coses adaptant-me a cada situació. 	
Treball en equip	Col·laborar i cooperar en la realització de les tasques dins d'un equip, entenent que es treballa per a un objectiu comú.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber treballar coordinat/da amb els companys i les companyes per aconseguir un objectiu comú. - Saber quin paper tinc i quin és el paper de cadascun dels companys i de les companyes. - Saber demanar ajuda quan la necessito (a companys/es o responsables) - Saber oferir suport als/les companys/es que ho necessitin. - Saber trobar solucions conjuntes amb la resta de membres de l'equip davant les incidències i imprevistos. - Saber i estar disposat/da a corregir la forma de fer una tasca quan m'ho indiquin. - Poder fer propostes de millora que puguin enriquir el treball en equip. 	

Competències d'afrontament → Són aquelles competències que permeten situar-se davant situacions noves, difícils o conflictives buscant estratègies i mecanismes per resoldre-les de la millor manera possible.

Responsabilitat	Disposició positiva envers la feina ben feta, implicant-se en els objectius del lloc de treball i buscant resultats de qualitat.	<ul style="list-style-type: none"> - Complir els compromisos adquirits en relació a la meva feina. - Tenir clara la fita per a l'assoliment dels objectius previstos en el meu lloc de feina. - Implicar-me en la realització de la meva feina, d'acord amb les exigències del lloc de feina. - Fer les preguntes pertinents abans de fer una tasca que desconec. - Realitzar les tasques assignades en el temps previst. - Preocupar-me de fer la feina amb qualitat. - Ser conseqüent amb les decisions preses, assumir les conseqüències. 	
Adaptabilitat	Capacitat de respondre als canvis que es poden donar al lloc de feina i, en general, en el marc de l'ocupació, de manera positiva i eficaç.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber trobar respostes en situacions noves del lloc de treball. - Buscar noves maneres d'afrontar situacions habituals de manera més eficient. - Saber identificar competències que m'anirien bé per afrontar noves situacions que es donin al lloc de treball. - Saber buscar mecanismes per desenvolupar competències que no havia posat mai en joc i activar les noves competències. - Saber buscar i aplicar solucions efectives davant situacions noves o imprevistes. - Percebre els canvis com una oportunitat per millorar el meu potencial professional. 	

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Organització del propi treball	Saber preveure, planificar i ordenar les tasques a fer en el lloc de treball de manera que es guanyi en eficàcia, qualitat i rendiment.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir una visió clara del conjunt de tasques que haig de desenvolupar - Saber quant temps em comportarà desenvolupar una tasca, quins materials necessitaré, persones, recursos... - Saber preveure quines estratègies haure d'activar i quines accions hauré de desenvolupar. - Saber establir prioritats en l'ordre d'execució de les tasques a realitzar. - Saber reorganitzar les tasques davant d'imprevistos. - Saber desenvolupar la pròpia feina de manera autònoma. - Tenir mecanismes per organitzar-me el temps. 	
Negociació	Saber buscar estratègies que permetin arribar a un acord a un equilibri en moments de desacord amb una o unes quantes persones de la feina.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber posar-me al lloc de l'altra persona i intentar entendre el perquè del seu posicionament. - Saber explicar clarament els meus motius per posicionar-me de determinada manera. - Saber aportar propostes que possibilitin que les dues parts puguem quedar satisfetes. - Saber expressar les opinions amb fermesa però sense actituds negatives o agressives. 	
Gestió de situacions d'estrès	Respondre de manera positiva en situacions difícils o estressants que pot haver-hi en el lloc de treball.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir una actitud positiva davant els problemes, identificant les oportunitats o possibilitats de millora. - Tenir la capacitat de saber aturar, respirar i pensar estratègies positives davant moments estressants. - Saber detectar que estic estressat/da abans que arribi al límit. - Saber detectar quines situacions em poden comportar estrès i preveure mecanismes compensatoris. - Davant situacions d'excés de feina, saber buscar canals de comunicació amb el/la responsable per trobar sortides efectives. 	
Iniciativa	Mantenir una influència activa davant situacions no previstes i actuar amb rapidesa, aportant solucions originals als problemes.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber mobilitzar estratègies i mecanismes efectius per abordar una situació imprevista. - Tenir una actitud tranquil·la però eficaç davant d'aquestes situacions. - Saber identificar quan puc resoldre o intervenir en una situació i quan haig de comunicar-ho al/la meu/va responsable. - Tenir capacitat per generar o aplicar solucions creatives als problemes o imprevistos. 	

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: ANÀLISI DE L'OCUPABILITAT PREPARACIÓ PLA CODI: PP (AO)-ind-03 Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 10 ABRIL 08 Nom i cognoms: Diego XXX Durada prevista: 2 h Tutor/a d'inserció: Laura L. LI.

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)
2 i 3/4/08	Història de vida	Bon encaix competencial amb la feina d'auxiliar de sala d'Internet (aspirant).

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ

1. Que el jove obtingui els factors que estan incidint en la seva ocupabilitat.
2. Que pugui treure les competències que necessita millorar.
3. Que tingui clars els objectius del pla.

> TEMES A TRACTAR:

- Rescat competencial.
- Tenir en compte altres factors (estructurals i personals) i incorporar-los de cara a l'anàlisi.
- Conclusió de l'anàlisi de l'ocupabilitat (factors d'incidència clau).
- Identificació de competències a millorar.
- Disseny del pla des de la definició d'objectius per al desenvolupament competencial.

ASPECTES A TENIR EN COMPTE:

- Recuperar la història de vida i el mapa de competències (entrevistes individuals dels dies 2 i 3 d'abril). Codi: PP-ind-02

DESENVOLUPAMENT:

- (1) Treballar des de la història de vida i el mapa de competències. Fer un *recordatori i anàlisi de la informació que hi va sortir*:
 - Quines competències ha desenvolupat a partir de les principals activitats, quins són els aspectes de valor que va ressaltar i com podia transferir aquestes competències a un possible lloc de feina.
 - Quines són les competències que va identificar que no havia explotat prou o que no s'havien posat en joc (fer el mateix procés).
 - Finalment, recordar quines pot transferir a les ocupacions a les quals es vol dirigir.
- (2) Identificar *altres factors que poden incidir en la seva ocupabilitat*: factors estructurals i personals. Fer un recordatori d'aquests factors (utilitzar l'eina interactiva de suport en el repàs) i identificar aquells que poden estar incidint en la seva ocupabilitat.
- (3) Concloure l'anàlisi de l'ocupabilitat:
 - Concloure l'anàlisi veient quins són els factors d'incidència clau: quins factors afavoreixen i quins dificulten la seva ocupabilitat en relació a l'objectiu(s) laboral(s).
 - Confirmar que els possibles objectiu(s) laboral(s) es defineixen com a tals.
- (4) Identificar quines són les competències clau a desenvolupar. Acompanyar en la identificació i reconeixement d'aquelles competències que s'han de desenvolupar i/o millorar en relació a l'objectiu(s) laboral(s).
- (5) Començar el pla de desenvolupament competencial definint els primers objectius que es planteja per millorar la seva ocupabilitat: acompanyar en el procés de plantejament d'un pla de treball per objectius. Que agafi la idea de treballar per objectius i que aquests siguin viables.

NOTES:

- A l'entrevista anterior va acabar sortint un producte força treballat. Ja va identificar competències que ha anat adquirint i algunes que hauria de millorar o desenvolupar. Recuperar la feina des de la idea d'analitzar-ho. A grans trets, també va veure quines competències li poden servir per treballar d'aspirant de tècnic a un cibercafé i més endavant com a auxiliar. També com a mosso de magatzem.
- Treballar amb la història de vida, el mapa de competències i els mapes de les ocupacions que es van definir (aspirant a tècnic/a de sistemes informàtics, auxiliar i mosso de magatzem).

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: ANÀLISI DE L'OCUPABILITAT PREPARACIÓ PLA CODI: PP (AO)-ind-03 Contacte i inici Projecte professional Assoliment

Data: 10 ABRIL 08 Nom i cognoms: Diego XXX Durada prevista: 2 h Tutor/a d'inserció: Laura L. LI.

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)
2 i 3/4/08	Història de vida	Bon encaix competencial amb la feina d'auxiliar de sala d'Internet (aspirant).

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA TÈCNIC/A:

1. Que el jove obtingui els factors que estan incidint en la seva ocupabilitat.
2. Que pugui treure les competències que necessita millorar.
3. Que tingui clars els objectius del pla.

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA JOVE:

- «Parlar de què vull treballar, és que ho he estat pensant.»

TEMES A TRACTAR:

- Rescat competencial.
- Tenir en compte altres factors (estructurals i personals) i incorporar-los per a l'anàlisi.
- Conclusió de l'anàlisi de l'ocupabilitat (factors d'incidència clau).
- Identificació de competències a millorar.
- Disseny del pla des de la definició d'objectius per al desenvolupament competencial.

RECALL DEL DESENVOLUPAMENT:

Es recull la decisió de no seguir amb el tema de mosso de magatzem. En Diego afirma: «Ara que he anat veient què significa treballar en un ciber, en un locutori... tinc més clar que vull tirar cap a aquí. Això de mosso no va amb mi i jo vull treballar d'alguna cosa relacionada amb la informàtica». S'acorda tirar endavant les ocupacions investigades relacionades amb la informàtica. «Ho tinc molt clar.»

(1) Del mapa de competències (conclusions):

- De l'anàlisi de les *competències tècniques* (en relació a l'ocupació d'aspirant a tècnic de sistemes informàtics): s'arriba a la conclusió que té els coneixements, però que li faltaria la pràctica en el lloc de feina. Tot el que sap ho ha après a casa i en el lloc de feina). Tots els coneixements que té li serveixen per al lloc de feina. S'analitza la possibilitat de formar-se, reconeix que quan faci 18 anys, si vol progressar, necessitarà el grau mitjà, però de moment no vol formar-se (potser el proper curs).
- De l'anàlisi de les *competències de base*: es veu que té un bon nivell de les competències instrumentals (català i castellà, nivell d'anglès més que suficient, càlcul aplicat a la informàtica...) però que tot el que té a veure amb la recerca de feina ho desconeix. No ha fet mai un currículum, no ha anat mai a una entrevista de selecció, no sap com organitzar la recerca o com buscar feina.
- De l'anàlisi de les *competències transversals*: es destaca que és organitzat, que li agrada aprendre en relació a la informàtica, que és autònom, que sap comunicar-se (tot i que prefereix fer-ho de manera virtual), que és responsable, que té capacitat per controlar els nervis i que sap compartir i respectar. D'altra banda reconeix que fa temps que pràcticament no es relaciona amb ningú, que no treballa en equip (l'últim cop que va fer treball en equip va ser quan jugava a bàsquet) i que no es comunica gaire de forma directa (únicament amb la família i algun amic).

(2) Respecte a factors estructurals i personals:

- Dels *factors estructurals*: ara mateix hi ha molta feina relacionada amb la informàtica i, a més, els llocs de feina que s'ofereixen sovint van dirigits a persones joves.
- Dels *factors personals*: la família li dona molt de suport en el procés que està fent («Els meus pares estan millor amb mi», afirma). El temps lliure el dedica principalment a temes d'informàtica (cosa que li va bé per buscar feina) però reconeix que els vincles amb els amics i amigues s'han refredat. També destaca ara està més motivat per continuar el procés i buscar feina.

(3) Conclusions de l'anàlisi de l'ocupabilitat (factors d'incidència clau):

(Es treballa amb el mapa de l'ocupació d'aspirant, el mapa de competències i els apunts dels factors estructurals i personals, per anar contrastant).

→ Factors que afavoreixen:

- «Tinc els coneixements que demanen com a aspirant a tècnic de sistemes informàtic.»
- «Tinc formació de base: català, castellà, càlcul (adaptat a la informàtica), anglès.»
- «Conec el món de la informàtica, els possibles llocs de feina, entenc el que demanen...»
- «Ara sóc més conscient de què em demanen i de què tinc i em falta per poder treballar.»
- «Sé resoldre problemes, no em poso nerviós, m'organitzo bé, sóc responsable, m'agrada aprendre i sóc autònom.»

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - INDIVIDUAL

→ Factors que dificulten:

- «No he treballat mai, tampoc en cap feina relacionada amb la informàtica. El que sé haig de practicar-ho en un lloc de feina.»
- «No tinc experiència. No sé si l'organització que tinc em valdrà a la feina. No sé si sabré negociar.»
- «No sé com buscar feina, no tinc currículum, mai he anat a una entrevista.»
- «Fa temps que no faig coses amb altres persones, em costa relacionar-me i comunicar-me amb la gent.»

S'analitzen els factors i es confirma l'objectiu laboral, aspirant a tècnic de sistemes informàtics (en un cirbercafè o locutori), amb la idea de poder promocionar a auxiliar quan tingui 18 anys («Potser amb la pràctica que hauré agafat puc promocionar. Bé, i el curs, ja sé, ja veuré», afirma).

(4) Competències clau a desenvolupar:

Dels factors d'incidència, s'analitzen aquells que poden ser punts forts i que compensen alguns dels factors que dificulten. Que tingui bons coneixements d'informàtica neutralitza que li falti pràctica en un lloc de feina. Dels factors que dificulten: anem traient les competències a desenvolupar. De moment:

- *Competències d'accés a l'ocupació*: tècniques de recerca de feina (currículum, entrevista, vies d'accés, planificació de la recerca).
- *Competències transversals de relació*: treball en equip, relació interpersonal i comunicació.
- *Competències d'afrontament*: el fet de no haver treballat fa que les posi en dubte, s'ha de passar del «*crec que tinc...*» al «*tinc...*». S'ha vist que és responsable, organitzat, que pot tenir una bona gestió de l'estrès, però no sap si ho sabrà adaptar a la feina, ni si sabrà negociar o tenir adaptabilitat.
- *Competències tècniques de l'ocupació*: aplicabilitat dels coneixements al lloc de feina

(5) Pla de desenvolupament competencial: (vegeu document pla).

CONCLUSIONS:

- S'analitzen els factors d'incidència clau per a l'ocupabilitat.
- Confirma com a objectiu laboral tècnic de sistemes informàtics, començant com a aspirant i amb la idea de poder anar promocionant.
- S'identifiquen les competències clau a desenvolupar en relació a l'ocupació.
- Es dissenya el pla de desenvolupament competencial.

ACORDS PER A L'ACCIÓ:

- Millorar la competència d'accés a l'ocupació a través de les activitats grupals programades (tècniques, canals i planificació).
- Pensar estratègies i accions per millorar les competències de relació (diccionari / història de vida).
- Pensar sobre organització i negociació en un lloc de feina. Escriure el que ve al cap (amb ajut del diccionari, si cal).

PROPERA ACCIÓ: 21/4/08

PLA DE DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

Data: 10/4/08, 21/4/08, 9/5/08, 19/5/08, 26/5/08 (en negre planificació / en verd seguiment)

Codi: PP-Ind-02

Tutor/a d'inserció:....Laura L. Ll.

Contacte i inici

Projecte professional

Assoliment

OBJECTIUS CONCRETES:	ESTRATÈGIES I ACCIONS	TEMPS I CALENDARI	RESPONSABLES I PERSONES IMPLICADES	RESULTATS - EVIDÈNCIES
Què et proposes per aconseguir allò que vols (adquirir... millorar... conèixer...)	En quines accions, programes, recursos, serveis,... del centre o externs participaràs per aconseguir l'objectiu. «Quines estratègies puc fer pel meu compte?»	Temps de què disposes, i temps que creus que suposa assolir l'objectiu	Persones que et poden ajudar en aquest procés	Quines situacions o fets t'indiquen que estàs aconseguint l'objectiu i que l'has assolit
Aprendre les tècniques de recerca de feina (millorar competència d'accés a la feina).	Realitzar el mòdul de TRF (carta, cv x competències, procés selecció, entrevista, entrenament entrevistades) (fet) . Acabar CV a casa, revisar-lo amb la Laura (fet) . Entrenar entrevista.	14 i 15 d'abril 08 (mòdul. 4h/d). 21/4/08 (CV fet a casa entregat) (revisat i acabat) . Aniré fent.	Jo, professor taller (Manel), assessora, pares. Entreno amb els pares i amb la Laura.	CV fet (ok Laura) (ok) . Entrevista superada (ok Manel, Laura) (falta entrenament 21/4) .
Conèixer les vies de recerca de feina. Aprendre a planificar la recerca (millorar competència d'accés a la feina).	Realitzar mòdul canals i planificació (fet) . Planificar la recerca (iniciada) .	16/4/08 (mòdul. 4h/d). 21/4/08 (en entrevista).	Jo, professor taller (Manel), assessora	Canals clars (ok, Lau) Planificació iniciada (ok, Lau) .
Entrenar la capacitat de relació amb una bona comunicació (millorar les competències de relació).	1 cop a la setmana proposar un tema a parlar a l'hora de sopar amb els de casa. Després m'apunto com ha anat i analitzo les coses bones i les que hauria de millorar. Ho parlarem amb la Laura a entrevista. Ajudar la meva germana amb els deures, dos dies a la setmana, 1h cada cop. Taller de comunicació Trobar semblances i diferències entre la comunicació a la feina, a casa, amb els col·legues. Realitzar llista de 10 punts bàsics per la comunicació a la feina	En cada entrevista amb la Laura anirem parlant i veient (anirà fent, no s'hi ha posat, 21/4 Lau) . En cada entrevista amb la Laura anirem parlant i veient (anirà fent, no s'hi ha posat, 21/4 Lau)	Jo, família, Laura Jo, germana, Laura	Les xerrades van bé (no m'enfado, guardo el torn, dono la meva opinió, respecte el que diu l'altre). La família em posa nota (haig de treure un 7). Aconpleixo, l'ajudo (mirem que ha de fer, ordenem i fem) i no em poso nerviós
	Taller negociació Entrevista laboral simulada on hauré de comunicar i negociar	1/5/08 En entrevista amb la Lau (després tallers) (no ho fa, 9/5/08 Lau. Següent entrevista mirem)	Jo, profe, Lau	Aprendre a comunicar-se a la feina (valora que ho té clar)
		8/5/08 9/5/08 (entrevista amb la Lau) (Ok, cal millorar la vergonya, falta seguretat)	Jo, profe, Lau	Saber què és negociar Com es fa a la feina (imaginar tres situacions en què hauré de negociar a la feina, sortiran a l'entrevista) (ok)

PLA DE DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

Data: 10/4/08, 21/4/08, 9/5/08, 19/5/08, 26/5/08 (en negre planificació / en verd seguiment)

Nom i cognoms: Diego XXX

Tutor/a d'inserció:....Laura L. L.I.

Codi: PP-Ind-02

Contacte i inici

Projecte professional

Assoliment

OBJECTIUS CONCRETES:	ESTRATÈGIES I ACCIONS	TEMPS I CALENDARI	RESPONSABLES I PERSONES IMPLICADES	RESULTATS - EVIDÈNCIES
Què et proposes per aconseguir allò que vols (adquirir... millorar... conèixer...)	En quines accions, programes, recursos, serveis,... del centre o externs participaràs per aconseguir l'objectiu. «Quines estratègies puc fer pel meu compte?»	Temps de què disposes, i temps que creus que suposa assolir l'objectiu	Persones que et poden ajudar en aquest procés	Quines situacions o fets t'indiquen que estàs aconseguint l'objectiu i que l'has assolit
Cercar feina	Fer recerca de feina a l'aula Fer recerca per a autocandidatura Fer seguiment de la recerca a entrevista	Dilluns i dimecres al matí (2h mínim) Entrevistes amb la Lau	Jo, tècnica aula, Laura	Cada dia aconsegueixo tres ofertes i truco. Segueixo la planificació (l'ok me'l dona la Laura) (Força bé, falta marxa per aconseguir els resultats 9/5) (Troba feina sense fer més recerca 19/5)
Millorar les competències de relació i afrontament que es posen en joc en diferents situacions laborals.	Identificar dues situacions laborals, una que ha anat bé i una que no ha anat bé. Trobar quines competències són les que poso en joc bé i quines em costen (mirar en el diccionari les que hem marcat com a possibles fortes i febles). Cercar maneres de poder donar la volta a les situacions conflictives (treure idees de les situacions ben resoltes). Apuntar les idees en un full.	La primera setmana de feina. A revisar en entrevista amb la Lau (2/6).	Jo, el meu «jefe», Laura	Conèixer punts forts i febles Trobar maneres de superar els moments crítics (He resolt situacions pensant abans però no he fet la feina. 9/5, jo) EN GENERAL HE MILLORAT

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - GRUPAL

NOM DE L'ACCIÓ: TÈCNiques DE RECERCA DE FEINA CODI: PP-TRF-01 Contacte i inici Projecte Assoliment
(CV, carta i entrevista de selecció) professional

Data: 14/04/08 Orientador/a: Manel R. RR. Nre. participants previstos/es: 6 Durada de l'acció: 4 hores x dia (20 min de descans)

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ

1. Conèixer les principals tècniques de recerca de feina: Carta de presentació i currículum, entrevista de selecció.
 - Que cada jove pugui començar a realitzar i/o adaptar el seu *currículum vitae* per competències
 - Practicar l'entrevista de selecció (rol *playing*)

CONTINGUTS:

- (14) Benvinguda i breu presentació.
- (15) Breu explicació de la sessió: objectius, durada i continguts.
- (16) Inici dels continguts:

SESSIÓ 14/04/08

- El currículum per competències (2h 30min)
 - Objectius del CV: què és i per a què és necessari. Quan i com es pot utilitzar.
 - Continguts del CV: quines parts té i quina informació conté.
 - El currículum per competències: quins són els avantatges de redactar el currículum per competències i com preparar-lo.
 - Tipus de CV: conèixer els diferents tipus. Per què utilitzar-ne un o altre.
 - Elaborar el propi currículum.
- (Descans – 20 min)
- La carta de presentació (1h 10min)
 - Objectius de la carta de presentació: què és i per a què serveix. Quan i com es pot utilitzar.
 - Continguts de la carta: quina informació conté.
 - Tipus de carta: conèixer els diferents tipus. Per què utilitzar-ne una o altra.
 - Elaborar la pròpia carta de presentació.

SESSIÓ 15/04/08

- L'entrevista de selecció (4 h) (*amb descans de 20 minuts*)
 - Què és un procés de selecció. Tipus de processos i accions per a la selecció de personal.
 - Què és una entrevista de selecció. Tipus d'entrevistes.
 - Aspectes importants a tenir en compte quan es va una entrevista.
 - Aspectes importants a tenir en compte quan es desenvolupa l'entrevista.
 - Un exemple d'entrevista: vídeo amb una simulació.
 - Practicar l'entrevista de selecció.

TÈCNiques QUE S'UTILITZARAN:

- (1) Exposició de continguts [Presentació en diapositives], que es combina amb activitats pràctiques (començar a fer el currículum i la carta de presentació) i rol *playing* (simulacions d'entrevista de selecció). Afavorir la participació dels/les assistents durant l'exposició de continguts (preguntar si tenen CV, carta de presentació, si han fet mai una entrevista de selecció, com ha anat...).
- (2) Exercicis pràctics:
 - Activitat 1: El meu currículum / treball individual amb suport meu [es comença a redactar el currículum en format digital i s'imprimeix. L'objectiu no és acabar-lo amb detall, sinó que facin l'estructura, pensin el contingut, i comencin a ordenar-lo i passar-lo en format digital]. Es recuperarà i acabarà a l'entrevista individual amb el/la seu/va tècnic/a referent.
 - Activitat 2: La carta de presentació / treball individual amb suport meu [es comença a redactar, en brut, el contingut de la seva carta de presentació]. A la següent entrevista individual, s'ha de recuperar, revisar i passar a format digital.
- (3) Dinàmiques entrevista de selecció:
 - Vídeo d'una simulació d'entrevista (visionat i valoració): l'objectiu és que observin com es desenvolupa l'entrevista, i que després la valorin tenint en compte els aspectes que s'han exposat anteriorment.
 - Rol *playing*: fer tres / quatre simulacions d'entrevista de selecció (que tots/es en facin). En la primera faig jo d'entrevistador i en les altres els dos papers els faran els/les joves, per afavorir que es posin també en el paper de la persona que fa la selecció. Al final de cada rol *playing* es valoraran de forma conjunta.

MATERIAL NECESSARI:

- Portàtil, projector i pantalla.
- Sala d'ordinadors.
- DVD (entrevista de simulació).
- Power point de la sessió.
- Dossier «Tècniques de recerca de feina I» – 6 còpies.
- Plantilles amb CV i cartes de presentació (exemple) També en paper.
- Bolígrafs.

NOTES/OBSERVACIONS

- Guardar-me una còpia dels CV i carta (el que hagin fet) per poder passar-ho a cada tècnic/a referent. Explicar-los què ha fet cada participant i fins on ha arribat perquè puguin continuar en la propera tutoria individual.
- Valorar, amb cada tècnic/a referent, si és necessari que algun vagi al monogràfic (L'elaboració del CV o preparant l'entrevista de selecció).
- Per a la sessió, portar també exemples de currículums per competències. Format del currículum europeu.

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - GRUPAL

NOM DE L'ACCIÓ: TÈCNiques DE RECERCA DE FEINA CODI: PP-TRF-01 Contacte i inici Projecte Assoliment professional
(CV, carta i entrevista de selecció)

Data: 14/04/08

Orientador/a: Manel R. RR.

Nre. Assistents: 6

Durada de l'acció: 4h 30 min

ASSISTENTS (Nom i cognoms, edat, breu presentació): (se'ls pregunta sobre els continguts previstos a la sessió)

1. Ainara xxx (18 anys) – «Ja havia fet un currículum a l'Institut, però no l'he trobat.»
2. Fatima xxx (18 anys) – «No sé què posar al currículum, no he treballat mai.»
3. Juan xxx (17 anys) – «El meu germà fa dos mesos va fer una entrevista de feina i me la va explicar.»
4. Diego xxx (17 anys) – «Si saps fer bé la feina no entenc de què serveix fer una entrevista. És suficient el currículum.»
5. Josep xxx (19 anys) – «No he fet mai ni currículums, ni cartes ni res. Mai no he buscat feina.»
6. Ainoha xxx (20 anys) – «Jo ja he fet entrevistes de treball, ho passes fatal.»

OBJECTIUS PREVISTOS:

Conèixer les principals tècniques de recerca de feina:
Carta de presentació i currículum, entrevista de selecció.
- Que cada jove pugui començar a realitzar i/o adaptar el seu currículum vitae per competències.
- Practicar l'entrevista de selecció.

NOUS OBJECTIUS?

→ No

ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS

En general es compleixen els objectius previstos. De totes maneres alguns/es creuen que els cal reforçar-ho, sobretot la part d'entrevista, i valoraran apuntar-se als tallers monogràfics «Preparant l'entrevista».

DESENVOLUPAMENT:

14/04/08

- S'ha treballat bé la part de currículum. L'exposició de continguts ha anat bé, han participat (sobretot els que ja havien fet el currículum abans) i ens hem entretingut especialment en el currículum per competències. Pel que fa a la pràctica, hem tingut problemes amb un ordinador, fet que ha endarrerit una mica la tasca d'una de les participants (Ainara). Al final de la sessió m'he quedat amb ella 10 minuts per avançar una mica el seu currículum i imprimir-ho. El fet d'incloure les competències en el currículum ha fet canviar la percepció que no tenien res a dir, i n'han fet una valoració molt positiva (tot i així s'ha de reforçar en tutoria individual). Tots/es han dedicat temps a pensar què podien recuperar per al seu currículum (ho tenen tots/es en brut), l'han estructurat i han començat a passar-lo. Ja hem quedat que l'acabaran amb el/la tècnic/a referent i que poden pactar també la possibilitat de participar en els monogràfics.
- La carta de presentació també l'han començat, encara que no li han donat tanta importància com al currículum. S'hauria de reforçar en tutoria, revisar-la i acabar-la.

Hem treballat a fons el tema de la imatge i el perquè de la importància de les cartes de presentació i els currículums a l'hora de descartar candidatures per part de les empreses.

15/04/08

- Pel que fa a l'entrevista de selecció: Han estat especialment atents/es i participatius (tant els/les que n'han fet alguna com els/les que no). Han estat d'acord en la importància d'anar ben preparats/des, i hi ha hagut bastant debat amb el tema de la imatge, l'actitud... alguns/es consideraven que una imatge, vestimenta...determinada no hauria de ser un condicionant perquè et contractin. Ens hem aturat bastant en aquest punt. S'ha de reforçar en les entrevistes individuals. L'entrevista simulada que hem vist en DVD ha anat molt bé perquè veiessin com es posen a la pràctica tots els aspectes que hem treballat a nivell expositiu i en debat. A l'hora de fer les simulacions hi ha hagut algunes resistències. Ha calgut treballar més del previst la part de comunicació no verbal. Entre la primera simulació i les altres, ha calgut introduir una dinàmica d'observació de comportament no verbal per evidenciar la seva importància. Hi ha hagut un gir de 180 graus després de la dinàmica en les següents simulacions que s'han fet. Tot i així cal seguir treballant l'entrevista. No tenen experiència i estan bastant verds. Els cal pràctica en la defensa del CV.

Quedem que portaran el currículum i la carta de presentació que van començar ahir a la següent entrevista individual i que poden reforçar els continguts d'aquesta sessió també en els diferents monogràfics que es fan.

*** Nota: el Pedro té dificultats en l'escriptura (fa moltes faltes ortogràfiques, li costa construir les frases) i no ho havia identificat com un factor que podia dificultar el seu accés a la feina. Comentar-ho amb el seu tutor/a. Ha tingut moltes dificultats per escriure el currículum i la carta de presentació

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ PER A LA INSERCIÓ LABORAL - GRUPAL

APORTACIONS DELS/LES ASSISTENTS:

En general fan una valoració molt positiva de les sessions. En general creuen que han estat força útils i a alguns/es dels/de les joves participants els ha permès situar-se amb major seguretat davant l'inici de la recerca de feina.

Algunes preocupacions o opinions que han manifestat són del tipus:

- «No tengo nada que poner en mi currículum.»
- «Yo no sé qué decir en la carta, además creo que no es tan importante.»
- «Más o menos todo lo que se ha explicado ya lo sabía.»
- «Em fa molta vergonya parlar i segur que me quedaré en blanc a l'entrevista.»
- «Jo crec que cadascú s'ha de poder vestir com vulgui. Anar net, però al teu estil.»
- «En la entrevista intentan ponerte nervioso para ver cómo reaccionas.»

Respecte a les dificultats per expressar-se davant altra gent, Rosa i Pedro valoren que és necessari treballar-ho més perquè realment ho passen malament. Pedro ha preguntat sobre la possibilitat de participar en els mòduls de competències transversals.

CONCLUSIONS:

- Tots i totes han pogut estructurar i pensar el contingut del CV i de la carta de presentació.
- Han començat a passar-ho en format digital
- S'ha treballat l'entrevista de selecció a nivell expositiu i pràctic. N'han tret aprenentatges i han detectat els aspectes que cal reforçar.
- Continuar treballant a nivell individual, amb possibilitat d'ampliar-ho en els monogràfics.

VALORACIÓ ORIENTADOR/A:

- En general, han estat participatius en les dues sessions (especialment en la de l'entrevista de selecció), han treballat força (en general) i crec que ha canviat el posicionament inicial d'alguns/es participants (de no tenir clar o no donar importància al CV, la carta o la preparació de l'entrevista a entendre com d'importants són aquestes tècniques de recerca de feina).

De totes maneres cal reforçar:

- currículum per competències.
- la importància de la carta de presentació.
- seguretat davant l'entrevista de selecció, defensa del CV.



VALORACIÓ DEL GRUP:

- «Ha sido interesante, lo he pasado muy bien viendo a mis compañeros haciendo la entrevista.»
- «Tenir el currículum és important, i amb competències encara millor perquè pots posar més coses.»
- «En general bé, lo de la carta potser no em sembla tan important.»
- «Ha sido divertido y útil.»
- «A mí lo del currículum me cuesta. Les diré a un amigo que me lo ponga más bonito en el ordenador. Me hago un lío.»
- «Pel tema de l'entrevista encara haig de practicar molt. Em poso molt nerviosa.»
- «Yo también. Me da hasta miedo.»
- «Todo normal. La primera sesión fue más rollo. Mucho trabajo.»

ACORDS:

- Portar el CV i la carta de presentació a la següent entrevista individual, i seguir treballant-lo amb el/la tècnic/a referent.

ANNEXOS

167	annex 1. (treball de camp)
167	estris emprats en el treball de camp
167	> guió de les entrevistes en profunditat amb els dispositius
168	> guió de les dinàmiques grupals amb els/les joves
169	models de les eines presentades a la part 2 i emprades a la part 3

→ ANNEX 1 (TREBALL DE CAMP)

Estris emprats en el treball de camp

III Guió de les entrevistes en profunditat (dispositius d'inserció)

En el cas de les entitats, les entrevistes han seguit un guió que s'estructura en tres parts:

PART 1: DEFINICIÓ PER PART DELS/DE LES PROFESSIONALS D'UN SEQUIT DE CONCEPTES RELACIONATS AMB LA INSERCIÓ

Acció social (col·lectiu, grup d'incidència, situació de risc social i laboral, normalització social i laboral, integració, diversitat, igualtat d'oportunitats, treball en xarxa)

Inserció laboral (inserció sociolaboral, inserció laboral, orientació laboral, acció tutorial, intermediació, formació professional-ocupacional, acompanyament a la inserció, suport personalitzat)

Metodologia (itinerari individual d'inserció, competències, ocupabilitat, projecte professional, pla de treball, qualificació tècnica, desenvolupament competencial, anàlisi de l'ocupabilitat, tutoria, acció grupal, entrevista d'orientació)

PART 2: RESPOSTA A UN SEQUIT DE PREGUNTES OBERTES

Preguntes obertes generals:

1. Quina creieu que ha de ser la missió d'un dispositiu d'inserció laboral?
2. Quina és la missió de la vostra entitat?
3. Teniu processos i protocols de treball? En concret, teniu definit el procés d'acompanyament o de seguiment tutorial? I cap altre que considereu adient exposar?
4. Feu una detecció de necessitats regular. Quins són els elements que analitzeu en detectar necessitats? Utilitzeu indicadors de detecció? Quins?
5. Com definiu els joves que ateneu?
6. Creieu que la feina que fan les entitats d'inserció s'ajusta a les necessitats reals dels joves i del mercat de treball (empreses)?
7. Incorporeu la perspectiva d'igualtat d'oportunitats (gènere, interculturalitat, etc.)?
8. Quin sistema d'avaluació i registre teniu?

Reproducció del procés general que pot realitzar un/a jove a l'entitat per tal d'inserir-se.

Preguntes obertes sobre l'acció directa:

1. Què treballeu en el primer contacte amb el jove?
2. Què feu perquè els/les joves coneguin la realitat del mercat de treball? Com us assegureu que tenen assolits els coneixements?
3. Què proposeu perquè els/les joves puguin conèixer els seus interessos i motivacions?
4. Quin és el vostre enfocament metodològic per a l'anàlisi de l'ocupabilitat?
5. Què treballeu per identificar i fomentar el desenvolupament de competències?
6. Com avalueu l'apoderament en aquest sentit?
7. Quina funció té el pla de treball? Què i com ho treballeu?

8. Fonamenteu l'acció tutorial en algun model? Creieu que amb joves cal tenir en compte algunes qüestions específiques? Quines?
9. Estructureu l'acció tutorial?
10. Utilitzeu estratègies i tècniques tutorials? Quines?
11. Quin sistema de supervisió de seguiment de casos es fa?
12. Com avalueu el procés que realitza la persona? Teniu indicadors?
13. Com assegureu la igualtat d'oportunitats? En concret, com incorporeu la perspectiva d'interculturalitat i gènere?
14. En quin moment es considera que s'ha de tancar el procés?

Preguntes obertes sobre intermediació:

1. Des del dispositiu d'inserció, què enteneu per funció intermediadora?
2. Teniu processos i protocols de treball amb l'empresa? En concret, teniu definit el procés d'intermediació? I cap altre que considereu adient exposar?
3. Amb quins objectius cerqueu la col·laboració amb les empreses?
4. Teniu definida una estratègia d'aproximació a l'empresa? Teniu fases definides per a l'aproximació a l'empresa? Quines?
5. Oferiu alguna cartera de serveis a les empreses? Quins?

PART 3: APORTACIÓ DE REFLEXIONS

1. Sobre necessitats metodològiques no satisfetes
2. Sobre propostes noves
3. Sobre bones pràctiques
4. Altres

||| Guió de les dinàmiques grupals (joves)

En el cas dels/les **joves**, les dinàmiques grupals s'han desenvolupat seguint aquest guió:

PART 1: ES CONVIDA ELS/LES JOVES A REFLEXIONAR AL VOLTANT D'ASPECTES GENERALS SOBRE EL PROJECTE PROFESSIONAL

1. Creus que els joves tenen prou coneixement de què demana i ofereix l'empresa a un/a treballador/a? I tu?
2. Per quines raons principals creus que vol treballar la gent jove? I tu?
3. Creus que un/a jove sap quins són i té en compte els seus interessos i motivacions a l'hora de seleccionar una feina? I tu?
4. Els/les joves tenen suficient coneixement dels perfils professionals que es demanen per A les diferents ocupacions? I tu?
5. Quan un/a jove ha de cercar feina, té els elements bàsics per trobar-ne? I tu?
6. Cal tenir un o més objectius laborals definit/s per cercar i trobar feina?
7. És necessari conèixer quins són els punts forts i febles propis abans de cercar feina? Per què?
8. Com et plantejes el recorregut entre no tenir feina i aconseguir-ne?

PART 2: ES CONVIDA ELS/LES JOVES A EXPRESSAR QUÈ ÉS EL QUE DEMANEN ALS DISPOSITIUS D'INSERCIÓ

1. (Explicació dispositiu d'inserció) En què creus que un espai com aquest pot ajudar els joves?
2. Quina és la feina que des d'un dispositiu s'ha de fer?
3. Per a tu en concret, què voldries trobar en un dispositiu?
4. (Explicació figura tutor/a) Segons la teva opinió, quina és la funció que ha de tenir el/la tutor/a?
5. Què creus que s'ha de treballar a la tutoria?
6. Quin tipus de relació hauria d'establir-se entre el jove i el/la tutor/a?
7. Personalment a tu com t'agradaria que fos?

→ MODELS DE LES EINES
PRESENTADES A LA PART 2
I EMPRADES A LA PART 3

MODEL 1**SESSIÓ INFORMATIVA. PROTOCOL**

Data: Professional: Nre. assistents: Durada de la sessió informativa: 1h 30min aprox.
 CODI: Contacte i inici Projecte professional Assoliment

OBJECTIUS DE LA SESSIÓ INFORMATIVA:

1. Informar els/les joves sobre els recursos i serveis que els ofereix el dispositiu d'inserció, prenent com a elements de referència:
 - la situació del mercat de treball
 - les necessitats dels/les joves
2. Confirmar (o no) l'interès dels/les joves per continuar el procés de contacte, i recollir les seves dades a la «fitxa de dades de l'usuari/ària»

CONTINGUTS DE LA SESSIÓ INFORMATIVA:

- (1) Benvinguda i presentació del/la tècnic/a
- (2) Breu presentació dels/les assistents
- (3) Breu explicació de la sessió: objectius, durada i continguts
- (4) Inici dels continguts:
 - Sobre el mercat de treball:
 - Què és el mercat de treball i quin són els principals canvis que s'hi han produït. *Què demanaven als nostres pares i mares i què ens demanen a nosaltres?*
 - Com funciona i s'organitza (sectors i ocupacions). *Per què necessito conèixer el mercat de treball per buscar una feina?*
 - Com està el mercat de treball actualment (índex d'atur, índex d'activitat, percentatges de joves treballant als diferents sectors...). *Quin és el panorama actual?*
 - Algunes pinzellades de què demanen les empreses (les competències com a carta de presentació). *Què necessito per tenir més possibilitats de treballar?*
 - Sobre els/les joves:
 - Necessitat de conèixer més i millor el mercat de treball. *Puc treballar si no sé què em demanen i què m'ofereixen?*
 - Necessitat de conèixer més i millor els propis interessos i motivacions. *Sé de què m'agradaria treballar, què m'interessa, què em motiva?*
 - Necessitat de millorar les competències. *Tinc prou coneixements per treballar del que m'interessa? Estic preparat/da per començar a treballar demà mateix?*
 - Necessitat d'estar assessorats/des i acompanyats/des en el procés d'inserció. *Puc fer aquest procés d'orientació, de formació, de recerca de feina i de manteniment de la feina jo sol/a? Em seria més fàcil amb algun/a professional?*
 - Sobre el dispositiu d'inserció. Per tot això, el dispositiu t'ofereix:
 - Servei d'assessorament i acompanyament personalitzat durant tot el procés. *Què és l'assessorament personal i quin paper té el/la tècnic/a d'inserció?*
 - Serveis i recursos de formació. *Quines possibilitats de formar-te trobaràs i què aconseguiràs?*
 - Serveis i recursos d'orientació. *Quines possibilitats i fórmules d'orientació trobaràs i què aconseguiràs?*
 - Altres serveis i recursos per a la inserció (assessorament legal, aula de recerca de feina, borsa d'empreses...). *Quins altres recursos podràs utilitzar?*
 - Com es treballa. *Què és el projecte professional?*
- (5) Espai de preguntes, dubtes, aclariments i aportacions
- (6) Proposta de treball:

Es convida els/les assistents que realitzin una activitat que han de portar treballada per a l'entrevista individual de contacte amb la informació rebuda fins al moment: un balanç decisonal on registraran les seves reflexions sobre «per què treballar/ per què no treballar». Se'ls lliurarà la fitxa per a que la treballin a casa.
- (7) Registre de dades: cada assistent omple la «fitxa de dades de l'usuari/ària»
- (8) Visita pel dispositiu i comiat

MATERIAL NECESSARI:

- Power point de la sessió informativa
- Llista d'assistència dels/les assistents previstos
- Bolígrafs
- Fitxes de dades d'usuaris/àries
- Fitxes del balanç decisonal

NOTES PER AL/LA PROFESSIONAL:

1. La informació que es dona no ha de ser extensa ni excessivament detallada. Es tracta d'aportar informació clau perquè els/les assistents surtin amb una idea clara de què és el dispositiu d'inserció, què els ofereix i per a què.
2. Tot i que la sessió és expositiva, s'ha d'afavorir la participació dels/les assistents. Per això es planteja en clau de preguntes, perquè puguin aportar les seves opinions, idees, experiències...
3. És convenient actualitzar permanentment la informació del mercat de treball, per tal que aquesta sigui fidedigna, especialment les dades quantitatives.
4. Fer una bona acollida és important perquè els/les joves trenquin el gel, puguin fer-se una idea de què trobaran al dispositiu i començar a fidelitzar la relació.

SESSIÓ INFORMATIVA. FITXA DE RECOLLIDA

Data:
Professional:
Nre. assistents:

CODI:
Contacte i inici
Projecte professional
Assoliment

ASSISTENTS (nom i cognoms, edat, presentació...)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ (qüestions a destacar)**APORTACIONS, COMENTARIS DELS/LES ASSISTENTS (qüestions a destacar)**

FITXA DE DADES USUARI/ÀRIA

ALTRA INFORMACIÓ D'INTERÈS /OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

IDIOMES / IDIOMAS:

	llengua materna / lengua materna	parlo / hablo			escric / escribo			llegeixo / leo		
		sí	no	regular	sí	no	regular	sí	no	regular
Català										
Castellà										
Altres:										

INFORMÀTICA/ INFORMÁTICA:

- no sé utilitzar un ordinador / no sé utilizar un ordenador
 l'utilitzo poc / lo utilizo poco
 l'utilitzo molt / lo utilizo mucho programes que utilitzo / programas que utilizo:

QUAN PUC VENIR AL CENTRE / CUÁNDO PUEDO VENIR AL CENTRO:

- matins / mañanas tardes / tardes indiferent / indiferente
 semanalment / semanalmente diàriament / diariamente altres / otros:

EN AQUEST CENTRE CREC QUE EM PODEN AJUDAR A / EN ESTE CENTRO CREO QUE ME PUEDEN AYUDAR A:

- millorar la meva formació (fer un curs, pràctiques en empreses, tallers...) mejorar mi formación (hacer un curso, prácticas en empresas, talleres...)
 orientar-me (de què puc treballar, què em pot interessar, què és el mercat de treball, què necessito, què puc millorar, què tinc que em pugui servir per treballar, què haig de saber per buscar una feina...) orientarme (de qué puedo trabajar, qué me puede interesar, qué es el mercado de trabajo, qué necesito, qué puedo mejorar, qué tengo que me pueda ser útil para trabajar, qué debo saber para buscar trabajo...)
 buscar i mantenir una feina (tècniques de recerca de feina, aula de recerca de feina, acompanyament al lloc de treball...) buscar y mantener un trabajo (técnicas de búsqueda de trabajo, aula de búsqueda de trabajo, acompañamiento al puesto de trabajo...)
 regularitzar la meva situació legal (tramitar documentació, rebre assessorament legal...) regularizar mi situación legal (tramitar documentación, recibir asesoramiento legal...)
 altres / otros:

MODEL 3

QUADERN DE BITÀCOLA DE L'ASSESSORAMENT

Nom i cognoms de l'usuari/a: Diego XXX
 Data d'inici: 13/03/08
 Data de tancament: 2/6/08 (mail 18/6/08)

Assessor/a d'inserció referent:
 Laura L. Ll.

DATA:	ACCIÓ D'ORIENTACIÓ:		DOCUMENT VINCULAT (Codi):	SÍNTESI DE L'ACCIÓ:	VALORACIÓ DE L'ACCIÓ:
Data en què s'ha realitzat	Tipus d'acció (contacte, anàlisi ocupabilitat, seguiment del pla...)	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>	Codi del document on s'ha preparat i registrat l'acció	Resum dels aspectes més rellevants de l'acció (què s'hi ha tractat)	Valoració que en fa el/la tècnic/a: notes, observacions, qüestions que cal tenir en compte (com ha anat)
1		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
2		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
3		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
4		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
5		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
6		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
7		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
8		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
9		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
10		IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			

DATA:	ACCIÓ D'ORIENTACIÓ:	DOCUMENT VINCULAT (Codi):	SÍNTESI DE L'ACCIÓ:	VALORACIÓ DE L'ACCIÓ:
11	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
12	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
13	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
14	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
15	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
16	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
17	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
18	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
19	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
20	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
21	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
22	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			
23	IND. <input type="checkbox"/> GRUP. <input type="checkbox"/>			

MODEL 4**FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL**

NOM DE L'ACCIÓ:

CODI:

Contacte i inici
Projecte professional
Assoliment

Data:

Nre. participants previstos/es:

Orientadora:

Durada de l'acció:

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ:

(marcar l'objectiu/s que es preveu assolir amb l'acció)

CONTINGUTS:

(detallar les accions i els continguts que es preveu realitzar)

TÈCNiques QUE S'UTILITZARAN:

(recollir les tècniques que s'utilitzaran per dinamitzar l'acció)

MATERIAL NECESSARI:

(relacionar el material necessari per desenvolupar l'acció)

NOTES/OBSERVACIONS:

(espai reservat per recollir aspectes que cal tenir en compte, anotacions complementàries, qüestions rellevants que cal considerar...)

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ GRUPAL

NOM DE L'ACCIÓ:

CODI:

Contacte i inici

Projecte professional

Assoliment

Data:

Nre. assistents:

Orientador/a:

Durada de l'acció:

ASSISTENTS (Nom i cognoms, edat, breu presentació):

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

OBJECTIUS PREVISTOS:

NOUS OBJECTIUS?



(Nous objectius proposats pel grup.)

ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS:

(Valoració de l'assoliment dels objectius previstos.)

DESENVOLUPAMENT:

(Recull de com s'han desenvolupat els continguts i les accions previstes.)

APORTACIONS DELS/LES ASSISTENTS:

(Recull dels comentaris, opinions, posicionament... dels/les assistents en relació als continguts.
El recull es fa amb l'objectiu de traspasar informació rellevant als/les tècnics/ques referents de cada jove.)

CONCLUSIONS:

(Principals conclusions de l'acció.)

ACORDS:

(Qüestions que s'acorden amb els/les assistents.)

VALORACIÓ ORIENTADOR/A:

(Breu valoració del desenvolupament de l'acció i del grup.)



VALORACIÓ DEL GRUP:

(Breu valoració del desenvolupament de l'acció, dels continguts, utilitat...)

MODEL 5

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: CONTACTE CODI: Contacte i inici Projecte Assoliment professional

Data: Nom i cognoms: Durada prevista: Tutor/a d'inserció:

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ

(Plantejar l'objectiu/s respectant la continuïtat del procés.)

> TEMES A TRACTAR:

(Identificar quin és el tema/es central/s a abordar i quins altres temes relacionats s'han de tractar.)

ASPECTES A TENIR EN COMPTE:

(Recuperar, de trobades anteriors o de la informació que es té d'altres professionals, aquells aspectes que tenen relació amb els temes que es tractaran al llarg de l'entrevista i que poden en afavorir o dificultar el desenvolupament.)

DESENVOLUPAMENT:

(Definir les estratègies, preguntes i recursos tècnics més adients per abordar aquests temes.)

- > Sobre el mercat de treball en general:
- > Sobre les necessitats del/la jove:
- > Sobre l'oferta general del servei:

NOTES:

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: CONTACTE CODI: Contacte i inici Projecte Assoliment professional

Data: Nom i cognoms: Durada prevista: Tutor/a d'inserció:

REVISIÓ DELS ACORDS ANTERIORS I TEMES PENDENTS:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA TÈCNIC/A

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA JOVE:

TEMES A TRACTAR:

RECULL DEL DESENVOLUPAMENT:

- > Sobre el mercat de treball en general:
- > Sobre les necessitats del/la jove:
- > Sobre l'oferta general del servei:

CONCLUSIONS:

ACORDS PER A L'ACCIÓ

PROPERA TUTORIA:

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: INICI CODI: Contacte i inici Projecte Assoliment professional

Data: Nom i cognoms: Durada prevista: Tutor/a d'inserció:

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, informació clau necessària</i>)

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ

(Plantejar l'objectiu/s respectant la continuïtat del procés.)

> TEMES A TRACTAR:

(Identificar quin és el tema/es central/s a abordar i quins altres temes relacionats s'han de tractar.)

ASPECTES A TENIR EN COMPTE:

(Recuperar, de trobades anteriors o de la informació que es té d'altres professionals, aquells aspectes que tenen relació amb els temes que es tractaran al llarg de l'entrevista i que poden afavorir o dificultar el seu desenvolupament.)

DESENVOLUPAMENT:

(Definir les estratègies, preguntes i recursos tècnics més adients per abordar aquests temes.)

- > Sobre el mercat de treball en concret /ocupacions:
- > Sobre els interessos i motivacions del/la jove:
- > Sobre l'oferta del servei detallada:

NOTES:

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: INICI CODI: Contacte i inici Projecte Assoliment professional

Data: Nom i cognoms: Durada: Tutor/a d'inserció:

REVISIÓ DELS ACORDS ANTERIORS I TEMES PENDENTS:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, temes pendents</i>)

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA TÈCNIC/A

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA JOVE:

TEMES A TRACTAR:

RECULL DEL DESENVOLUPAMENT:

- > Sobre el mercat de treball en concret /ocupacions:
- > Sobre els interessos i motivacions del/la jove:
- > Sobre l'oferta del servei detallada:

CONCLUSIONS:

ACORDS PER A L'ACCIÓ

PROPERA TUTORIA:

MODEL 6

FITXA DE PREPARACIÓ DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: _____ CODI: _____ Contacte i inici Projecte Assoliment professional

Data: _____ Nom i cognoms: _____ Durada prevista: _____ Tutor/a d'inserció: _____

DETALL D'ACCIONS VINCULADES QUE S'HAN DE TENIR EN COMPTE:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS <i>(acords presos, informació clau necessària)</i>

OBJECTIU/S DE L'ACCIÓ

(Plantejar l'objectiu/s respectant la continuïtat del procés.)

> TEMES A TRACTAR:

(Identificar quin és el tema/es central/s a abordar i quins altres temes relacionats s'han de tractar.)

ASPECTES A TENIR EN COMPTE:

(Recuperar, de trobades anteriors o de la informació que es té d'altres professionals, aquells aspectes que tenen relació amb els temes que es tractaran al llarg de l'entrevista i que en poden afavorir o dificultar el desenvolupament.)

DESENVOLUPAMENT:

(Proposar una estructura de l'entrevista d'acord als temes a tractar i al plantejament d'estratègies, d'accions i preguntes que es cregui més adient. Definir els recursos tècnics amb què s'abordaran els temes; preveient, també, possibles reaccions del/la jove, respostes, resistències, negatives, punts d'acord...)

NOTES:

ACTA DE L'ACCIÓ D'ORIENTACIÓ INDIVIDUAL

NOM DE L'ACCIÓ: _____ CODI: _____ Contacte i inici Projecte Assoliment professional

Data: _____ Nom i cognoms: _____ Durada: _____ Tutor/a d'inserció: _____

REVISIÓ DELS ACORDS ANTERIORS I TEMES PENDENTS:

DATA	ACCIÓ	PUNTS DESTACATS (<i>acords presos, temes pendents</i>)

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA TÈCNIC/A

OBJECTIU/S PROPOSAT/S PEL/PER LA JOVE:

TEMES A TRACTAR:

RECALL DEL DESENVOLUPAMENT:

CONCLUSIONS:

ACORDS PER A L'ACCIÓ

PROPERA TUTORIA:

MODEL 7**BALANÇ DECISIONAL (Treballar / No treballar)**

Data: Nom i cognoms:

CODI: Contacte i inici Projecte professional Assoliment

A continuació se't presenten dues opcions: treballar o no treballar. Pensa en els elements que et situarien a favor o en contra de treballar i de no fer-ho. Et pots fer algunes preguntes que potser t'ajudaran: què canviaria, en positiu i en negatiu, si treballés? Què m'aportaria? I si no ho fés? Milloraria la meva situació actual? Per què? Tinc motius per treballar? M'interessa fer-ho? Per què vull treballar? Per què no vull treballar? Com pot influir en el meu futur treballar, o no? I això, crec que són avantatges o inconvenients?... Vés anotant les teves reflexions als espais corresponents.

TREBALLAR:*a favor*
(positiu, avantatges)*en contra*
(negatiu, inconvenients)**NO TREBALLAR:***a favor*
(positiu, avantatges)*en contra*
(negatiu, inconvenients)

MODEL 8**MAPA DE L'OCUPACIÓ**

Data: _____ Nom i cognoms: _____ Tutor/a referent: _____ CODI: _____ Contacte i inici Projecte professional Assoliment

POSSIBLES LLOCS DE FEINA DE L'OCUPACIÓ:

→ LLOC/S DE FEINA INVESTIGAT/S:

FUNCIONS I TASQUES:

> COMPETÈNCIES VINCULADES:

Competències tècniques

Competències bàsiques

Competències transversals

CONDICIONS DE TREBALL:

Tipus d'empresa/es:	Tipus de contracte:	Conveni:	Jornada/horari	Salari / Pagues anuals: <input type="checkbox"/> Brut <input type="checkbox"/> Net	Categoria professional:	Possibilitats de promoció:	Condicions ambientals:	Mobilitat:	Altres:
---------------------	---------------------	----------	----------------	--	-------------------------	----------------------------	------------------------	------------	---------

REQUISITS D'ACCÉS:

Informació personal

Sexe	Edat	Trets físics concrets	Lloc de residència	Situació legal	Altres
------	------	-----------------------	--------------------	----------------	--------

Informació sobre currículum formatiu

Titulacions (formació reglada)	Formació complementària	Idiomes o altres
--------------------------------	-------------------------	------------------

Informació sobre currículum laboral

Anys d'experiència	Qualificació professional	Altres
--------------------	---------------------------	--------

MODEL 9**HISTÒRIA DE VIDA (La meua trajectòria)**

Data: Nom i cognoms:		Tutor/a d'inserció:		Codi: PP-ind-02 <input type="checkbox"/> Contacte i inici <input checked="" type="checkbox"/> Projecte professional <input type="checkbox"/> Assoliment	
A continuació recollirem aquells moments de la teua trajectòria en què has realitzat activitats que consideres significatives (perquè t'han aportat alguna cosa, perquè has après, perquè t'han agradat...). Recuperarem les competències que has posat en joc per realitzar cadascuna d'aquestes activitats.					
MOMENT (quan va ser, quin període, any)	ACTIVITAT (què vaig fer)	QUÈ EN VAIG TREURE (què vaig aprendre)	COMPETÈNCIES VINCULADES (quines habilitats, capacitats, coneixements, actituds... vaig posar en joc)		
	<i>Cal relatar el tipus d'activitat (curs, feina, viatge, agrupament, etc.) i extreure les «funcions» que implica</i>	<i>És important que el/la jove obtingui una imatge del patrimoni de coneixements adquirits de manera informal i formal i quin servei li han fet en altres contextos</i>	<i>Utilitzant la mateixa lògica per associar competències que s'utilitza en relació a una ocupació, mitjançant l'anàlisi funcional s'extreuen les competències que s'han posat en joc en la realització de les activitats recollides. Per facilitar la feina pot resultar útil recórrer a exemples (una fitxa ocupacional, el diccionari de competències, una altra història de vida, etc.).</i>		
A partir de les competències que has recuperat, ara es tracta de classificar-les segons si són competències tècniques, de base o transversals. D'aquesta manera obtindràs una imatge clara de les competències que has posat en joc. Després cal identificar les evidències, els aspectes de valor i les estratègies de transferència de cadascuna d'aquestes competències					
MAPA DE COMPETÈNCIES					
COMPETÈNCIES TÈCNiques	COMPETÈNCIES DE BASE	COMPETÈNCIES TRANSVERSALS	EVIDÈNCIES	ASPECTES DE VALOR	ESTRATÈGIES DE TRANSFERÈNCIA
- Coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per al desenvolupament d'una determinada activitat laboral	- Coneixements instrumentals relacionats amb el mercat laboral, com el coneixement bàsic del seu funcionament i la gestió de recursos necessaris per poder tenir accés a una ocupació. Són: d'accés a l'ocupació, instrumentals bàsiques i instrumentals específiques	- Conjunt de capacitats, habilitats i actituds necessàries per donar resposta a situacions laborals de diversa complexitat. Són: d'identificació, de relació i d'afrontament	- Situacions on s'evidencien	- Quins aspectes tenen especial vàlua	- Estratègies per tal que els elements força es puguin aplicar a altres situacions

	EVIDÈNCIES	ASPECTES DE MILLORA	ESTRATÈGIES DE MILLORA
<p>Recollim també aquelles competències que no s'han explotat adequadament o que no s'han posat en joc tot i que hauria estat recomanable. Després es tracta d'identificar les evidències, aspectes i estratègies de millora de cadascuna d'aquestes competències.</p>	<p>> Situacions on s'evidencien</p>	<p>Quins aspectes d'aquests punts febles es poden millorar</p>	<p>Estratègies per tal que els punts febles es puguin millorar</p>
<p>></p> <p>Recollim també aquelles competències que no s'han explotat adequadament o que no s'han posat en joc tot i que hauria estat recomanable. Després es tracta d'identificar les evidències, aspectes i estratègies de millora de cadascuna d'aquestes competències.</p>			
<p>OCUPACIÓ 1</p>	<p>> COMPETÈNCIES</p>	<p>Tècniques, de base i transversals</p>	
<p>OCUPACIÓ 2</p>	<p>> COMPETÈNCIES</p>	<p>Tècniques, de base i transversals</p>	
<p>OCUPACIÓ 3</p>	<p>> COMPETÈNCIES</p>	<p>Tècniques, de base i transversals</p>	

MODEL 10

PLA DE DESENVOLUPAMENT COMPETENCIAL

Data: Nom i cognoms:		Tutor/a d'inserció:		Codi: PP-ind-02 <input type="checkbox"/> Contacte i inici <input checked="" type="checkbox"/> Projecte professional <input type="checkbox"/> Assoliment	
OBJECTIUS CONCRETES:	ESTRATÈGIES I ACCIONS	TEMPS I CALENDARI	RESPONSABLES I PERSONES IMPLICADES	RESULTATS - EVIDÈNCIES	
<i>Què et proposes per aconseguir allò que vols (adquirir... millorar... conèixer...)</i>	<i>En quines accions, programes, recursos, serveis,... del centre o externs participaràs per aconseguir l'objectiu. «Quines estratègies puc fer pel meu compte»</i>	<i>Temps de què disposes, i temps que creus que suposa assolir l'objectiu</i>	<i>Persones que et poden ajudar en aquest procés</i>	<i>Quines situacions o fets t'indiquen que estàs aconseguint l'objectiu i que l'has assolit</i>	

MODEL 11**DICCIONARI DE COMPETÈNCIES CLAU PER A L'OCUPABILITAT**

Data: _____ Nom i cognoms: _____ Tutor/a d'inserció: _____
 CODI: _____ Contacte i inici Projecte professional Assoliment

III UN RECORDATORI. Què és la competència professional?

El conjunt integrat de coneixements, capacitats, habilitats, destreses i comportaments laborals, considerats en un sentit molt ampli, que es posen en joc en l'execució d'una determinada activitat laboral. És a dir, aquelles competències que utilitzes per fer una feina determinada i fer-la bé. Que l'execució de l'activitat que facis sigui més o menys adient depèn de triar, combinar i posar en joc les competències més adequades.

III UN RECORDATORI. Classificació de les competències**Competències tècniques**

Fan referència als coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per desenvolupar una determinada activitat laboral. Per tant, canvien en funció de l'ocupació. Cada ocupació demana unes competències tècniques diferents.

Competències de base

Fan referència als coneixements necessaris per poder funcionar en relació al mercat laboral, per exemple el coneixement bàsic del seu funcionament i la gestió de recursos necessaris per poder tenir accés a una ocupació. Es podria dir que són els requisits bàsics per poder buscar, accedir i mantenir una feina, sigui quina sigui (tot i que n'hi puguin haver d'específics per a alguna feina, per exemple, dominar un idioma concret). També s'hi inclouen totes aquelles anomenades instrumentals, que generalment s'adquireixen durant l'escolarització obligatòria.

Competències transversals

Fan referència al conjunt de capacitats, habilitats i actituds necessàries per donar resposta a situacions laborals diverses. Són transversals a moltes ocupacions, és a dir, que serveixen per diverses feines, tot i que algunes poden ser especialment importants en alguna ocupació en concret. Són competències que no es desenvolupen exclusivament en una sola situació sinó en moltes, de manera que si s'han adquirit en un determinat context també es podran adaptar i aplicar en un altre.

III Per què són importants les competències?

- Perquè el mercat de treball les demana. A les ofertes de feina trobaràs que l'empresa demana una sèrie de competències, per exemple: tenir coneixements d'una feina en concret, saber treballar en equip, tenir la capacitat d'organitzar-se la feina, dominar el català... Es demanen coneixements i tècniques i, cada vegada més, també es demanen algunes capacitats, actituds o habilitats.
- Perquè les necessites per poder treballar del que tu vols. És important que les coneguis i que tinguis clar quin és el teu capital competencial. És a dir que sàpigues quines competències has anat adquirint al llarg de la teva vida (a través dels estudis, de l'experiència laboral, de les activitats que fas en la vida quotidiana...) i també quines hauries de desenvolupar per poder treballar del que vols (ja sigui perquè pots millorar-les o perquè encara no les has adquirit). Tot plegat t'ajudarà en el procés de buscar la feina que vols, de trobar-la i de poder-te mantenir i millorar en aquesta feina i en la teva trajectòria professional.

III CONÈIXER BÉ LES COMPETÈNCIES.**Què inclou la descripció completa de les competències?**

La descripció completa de les competències inclou:

- Classificació, aporta el grup en què s'inscriu cada competència (tècnica, de base o transversal).
- Etiqueta, proporciona el nom amb què es coneix (per exemple: responsabilitat, informàtica...).
- Definició, ofereix la idea del conjunt de propietats de la competència (és una explicació de la competència).
- Nivell d'execució, indica el grau de domini de la competència per a la realització de la tasca (quin domini has de tenir d'aquella competència per resoldre bé la tasca que hagi de fer).

- Elements de competència, ensenyen amb major detall els components integrats en la competència (què implica aquella competència, t'ajuda a entendre millor què vol dir, per exemple, treball en equip).
- Evidències, posa de manifest les certeses que permeten identificar les competències que cal posar en joc en l'execució de l'acció competent. Actuen d'indicadors per a l'avaluació de l'esmentada acció.

ACTIVITAT: La proposta és que puguis identificar les evidències en relació al lloc de feina al qual et vols dirigir. Per identificar-les, el procés és el següent: vincular l'ocupació que has escollit com a objectiu laboral a un lloc de feina concret, i tot seguit detectar els elements que et permeten veure els mecanismes per desenvolupar el lloc de feina de forma competent. Aquest exercici et permet veure quines són les competències que necessites per treballar del que vols, contextualitzar-les al lloc de feina concret i detectar quins elements has de posar en joc, i com, per poder desenvolupar la feina de manera competent.

OCUPACIÓ:

LLOC DE FEINA:

> CLASSIFICACIÓ: COMPETÈNCIES TÈCNIQUES

Recorda que fan referència als coneixements teòrics i tècnics específics necessaris per desenvolupar una determinada activitat laboral. Per tant, canvien en funció de l'ocupació. Cada ocupació demana unes competències tècniques diferents.

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Les etiquetes les marca cada ocupació i lloc de feina.	Són aquells coneixements o habilitats tècniques necessaris per treballar en una determinada ocupació i sense els quals no es podria desenvolupar.	No es fa referència a elements de competència específics, ja que són propis de cada ocupació i de cada lloc de feina.	
Escriu-les en funció de l'ocupació i lloc de feina al qual et vols dirigir. El teu tutor o la teva tutora t'ajudaran.	Alguns d'aquests coneixements i tècniques són molt específics. Per dominar la seva aplicació és necessari haver treballat anteriorment en aquesta ocupació o haver cursat formació especialitzada.	Describeix quins són els elements de competència de l'ocupació i/o lloc de treball al qual et vols dirigir com a objectiu laboral. El teu tutor o la teva tutora t'hi ajudaran.	

> CLASSIFICACIÓ: COMPETÈNCIES DE BASE

Recorda que fan referència als coneixements necessaris per poder funcionar en relació al mercat laboral, com el coneixement bàsic del seu funcionament i la gestió de recursos necessaris per poder tenir accés a una ocupació. Es podria dir que són els requisits bàsics per poder buscar, accedir i mantenir una feina, sigui quina sigui (tot i que n'hi puguin haver d'específics per a alguna feina, per exemple, dominar un idioma concret).



Competències d'accés a l'ocupació
Competències instrumentals bàsiques i específiques

Competències d'accés a l'ocupació > Són aquelles competències que permeten poder-se moure amb facilitat en el procés d'accés a un lloc de treball.

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Accés al mercat de treball	<p>Conèixer l'organització i el funcionament del teixit empresarial</p> <p>Conèixer quins són els canals i els mecanismes per poder accedir al mercat laboral</p> <p>Conèixer quins són els drets i deures que una persona té en el moment d'accedir a un lloc de treball</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer quins llocs de feina hi ha per a aquestes ocupacions. - Conèixer el tipus d'empreses a les quals puc buscar feina. - Conèixer com s'organitzen i com funcionen aquestes empreses. - Saber on he de buscar feina i com. - Saber fer el meu currículum i adaptar-lo. - Saber escriure una carta de presentació. - Saber escriure una instància. - Conèixer les vies d'accés al mercat laboral. - Saber planificar la recerca de feina. - Saber en què consisteix una entrevista de feina i defensar-la. - Saber amb quins recursos d'ocupació i d'orientació puc comptar per fer la recerca de feina. - Saber planificar, conèixer i utilitzar les tècniques de recerca de feina adients - Conèixer i saber utilitzar els recursos d'ocupació i formació del territori. - Saber quins són els meus drets al lloc de feina. - Saber quines obligacions bàsiques es tenen en una feina. - Saber entendre el que diu en un contracte. Saber quina informació hi puc trobar. - Saber on puc trobar el conveni corresponent a la meva feina. - Saber quina informació puc trobar als convenis. - Saber quines condicions laborals ofereixen a les ocupacions a les quals em vull dirigir. - Saber quins salaris, tipus de jornada, horaris, tipus de contracte, etc. ofereixen a aquesta ocupació. 	<p><i>Exemple:</i></p> <p>«Quan planifico la recerca de feina tinc en compte que he concretat el tipus d'empresa a la qual em puc/vull dirigir (restaurant, catering...), conec com s'organitzen, he adaptat i actualitzat el CV per competències, he definit els canals que utilitzaré per a la recerca i he practicat l'entrevista de feina a través de simulacions.»</p>

Competències instrumentals bàsiques i específiques: > Normalment s'aprenen durant l'educació secundària. Són aquells coneixements mínims imprescindibles per poder interactuar amb els/les altres i amb l'entorn laboral. Les segones, tot i no ser imprescindibles, poden ampliar el ventall d'opcions d'inserció (algunes ocupacions o llocs de feina concrets demanen algunes competències instrumentals específiques).

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Mobilitat	Capacitat que permet a una persona poder desplaçar-se amb normalitat entre diferents espais i accedir als serveis que es troben en aquests espais.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber trobar una adreça al meu poble o ciutat. - Saber com fer-ho per trobar una adreça d'un altre poble o ciutat. - Saber com funciona el transport públic (bus, metro, tren, tramvia) i poder arribar a qualsevol lloc del poble/ciutat/comarca. - Conèixer els tipus de bitllets necessaris per poder fer servir els transports públics i els descomptes als quals es pot accedir. - Conèixer on s'ubiquen els serveis públics locals (ajuntament, sanitat, oficina de treball, centres educatius, etc.) i com s'ha de fer per accedir-hi. - Saber conduir un cotxe (tenir el carnet de conduir) – <i>competència instrumental específica</i>. <p>(Cal que s'afegeixin aquells elements de competència que demana l'ocupació en concret.)</p>	<p><i>Exemple:</i></p> <p>«Abans d'anar a una entrevista, localitzo l'empresa (miro el mapa a Internet), busco el transport públic i el dia anterior faig un viatge de prova per calcular el temps i familiaritzar-me amb el recorregut.»</p>
Lecto-escritura	Saber comunicar-se en llengua catalana i castellana, tant a nivell oral com escrit. Pel que fa al nivell escrit, saber escriure i llegir en aquestes dues llengües.	<ul style="list-style-type: none"> - Entendre el català i el castellà. - Poder parlar en català i en castellà. - Saber llegir i escriure en català. - Saber llegir i escriure en castellà. <p>(Cal que s'afegeixin aquells elements de competència que demana l'ocupació en concret.)</p>	
Càlcul funcional	Saber realitzar operacions bàsiques que permetin fer càlculs habituals en la vida quotidiana	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer les operacions bàsiques (multiplicar, dividir, ...). - Saber fer conversions de diferents unitats de mesura (de quilograms a grams, de quilòmetres a metres), etc. i a la inversa. - Saber calcular un percentatge. - Saber calcular el cost total d'una compra. - Saber calcular proporcions. <p>(Cal que s'afegeixin aquells elements de competència que demana l'ocupació en concret.)</p>	

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Informàtica bàsica	Conèixer el funcionament d'un ordinador i saber utilitzar-lo.	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer els components bàsics d'un ordinador. - Conèixer els programes bàsics a nivell d'usuari/ària. - Saber escriure un text en Word a l'ordinador. - Saber fer una taula en un full Excel a l'ordinador. - Saber navegar per Internet. - Saber guardar arxius a l'ordinador. - Saber enviar arxius per Internet. - Saber enviar un correu electrònic. - Tenir coneixements d'informàtica i noves tecnologies de la comunicació. 	
Idiomes	Conèixer i/o dominar altres idiomes (a nivell oral, escrit i lectura).	<p>Es consideren competències instrumentals específiques (algunes ocupacions o llocs de feina poden demanar-les).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saber anglès (parlat, llegit, escrit). - Saber francès, italià, portuguès, alemany, rus, xinès, urdú... (parlat, llegit, escrit). 	

> CLASSIFICACIÓ: COMPETÈNCIES TRANSVERSALES

Recorda que fan referència al conjunt de capacitats, habilitats i actituds necessàries per donar resposta a situacions laborals diverses. Són transversals en moltes ocupacions, és a dir, serveixen per a totes les feines, tot i que algunes poden ser especialment importants en alguna ocupació concreta. Són competències que no es desenvolupen exclusivament en una sola situació sinó en moltes, de manera que si s'han adquirit en un determinat context també es podran adaptar i aplicar en un altre.



Competències d'identificació

Competències de relació

Competències d'afrontament

Competències d'identificació → Són aquelles que permeten identificar i analitzar les pròpies capacitats per una banda i les característiques relacionades amb el mercat laboral, l'empresa, l'ocupació i el lloc de feina per l'altra. És la doble mirada que cal tenir quan es vol treballar:

1. Saber què es vol fer, a què estem disposats, quins objectius es volen marcar i a quins no es vol o no es pot arribar, etc. Seria com saber què portem a la motxilla abans d'emprendre un viatge i què hi anem ficant o traient a mesura que anem avançant.
2. Saber on ens estem adreçant, ja que serà la única manera de saber com arribar-hi i què fer quan hi arribem. Seria com la guia de viatge que explica on anem i què hi ha allà on anem.

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Identificació i valoració de les pròpies capacitats	Saber identificar i reconèixer quines són les pròpies capacitats per desenvolupar una feina i el valor que tenen, així com quines dificultats s'hi poden trobar.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber quins són els meus interessos i criteris per triar una feina. - Conèixer els meus punts forts en relació a l'ocupació del meu objectiu laboral. - Conèixer els meus punts febles en relació a l'ocupació del meu objectiu laboral. - Tenir confiança en les pròpies capacitats. - Saber quins són els meus límits. <p>(Aquest exercici et pot servir justament per ajudar-te a detectar competències fortes i a desenvolupar-ne.)</p>	<p>Exemple (ajudant de cuina):</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Els meus punts forts són: coneixements tècnics de l'ocupació, capacitat d'organitzar-me la feina, bona relació interpersonal i capacitat de treball en equip.» - «Els meus punts febles: falta de domini de les tècniques (no he treballat d'ajudant de cuina), poc coneixement del sector, de les empreses de restauració i poc domini de les tècniques de recerca de feina. Poca capacitat per gestionar les situacions d'estrès.»
Disposició a l'aprenentatge	Conèixer quins són els propis interessos formatius i quines són les necessitats de formació en relació a l'objectiu laboral. Entomar la formació i l'aprenentatge des d'una actitud positiva.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber què necessitaria i m'agradaria aprendre per assolir el meu objectiu laboral. - Saber si hi ha alguna formació que per no haver fet em pot dificultar l'accés al meu objectiu laboral. - Tenir ganes d'aprendre. - Donar importància a la formació contínua. - Tenir ganes de millorar les meves competències professionals. 	<ul style="list-style-type: none"> - «Tinc moltes ganes d'aprendre, de treballar. Estic disposat a dedicar-hi hores.»

Competències de relació → Són aquelles competències que permeten la comunicació entre les persones i que permeten establir relacions amb altres des del respecte, la confiança, la cooperació, la coordinació, el diàleg, etc.

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Comunicació	Saber expressar i presentar els propis pensaments i idees de manera clara i saber escoltar i entendre els altres.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber explicar una idea o un pensament de manera clara i que l'entenguin. - Saber escoltar quan els/les altres ens expliquen alguna cosa i fer que se sentin escoltats. - Saber fer les preguntes necessàries per obtenir informació. - Saber identificar la informació important d'una comunicació. - Entendre les idees o pensaments dels/les altres quan els expliquen. - Saber utilitzar la comunicació no verbal (gestos, postures, tons de veu...). 	
Relació interpersonal	Saber relacionar-se satisfactoriament amb els companys i companyes de treball i poder respondre correctament davant les persones que hi ha per sobre d'un en l'estructura organitzacional de l'empresa, mantenint una actitud assertiva en les relacions.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir una bona relació amb els companys i companyes de feina. - Confiar en els meus companys i companyes i tenir la seva confiança. - Respectar les diferències de les persones amb què estic, pel seu origen, sexe, religió, etc. - Respectar l'autoritat de les persones que tenen major responsabilitat. - Saber plantejar de manera positiva i a la persona adequada les meves queixes i problemes relacionats amb la feina. - Reconèixer la vàlua dels meus companys i companyes. - Participar en les converses amb els/les companys/es en els descansos. - Saber expressar les opinions en una discussió de feina, encara que siguin contràries a les dels/les altres. - Respectar les opinions dels/les altres, encara que siguin diferents de les meves. - Saber trobar la manera de dir les coses adaptant-me a cada situació. 	
Treball en equip	Col·laborar i cooperar en la realització de les tasques dins d'un equip, entenent que es treballa per a un objectiu comú.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber treballar coordinat/da amb els companys i les companyes per aconseguir un objectiu comú. - Saber quin paper tinc i quin és el paper de cadascun dels companys i de les companyes. - Saber demanar ajuda quan la necessito (a companys/es o responsables) - Saber oferir suport als/les companys/es que ho necessitin. - Saber trobar solucions conjuntes amb la resta de membres de l'equip davant les incidències i imprevistos. - Saber i estar disposat/da a corregir la forma de fer una tasca quan m'ho indiquin. - Poder fer propostes de millora que puguin enriquir el treball en equip. 	

Competències d'afrontament → Són aquelles competències que permeten situar-se davant situacions noves, difícils o conflictives buscant estratègies i mecanismes per resoldre-les de la millor manera possible.

Responsabilitat	Disposició positiva envers la feina ben feta, implicant-se en els objectius del lloc de treball i buscant resultats de qualitat.	<ul style="list-style-type: none"> - Complir els compromisos adquirits en relació a la meva feina. - Tenir clara la fita per a l'assoliment dels objectius previstos en el meu lloc de feina. - Implicar-me en la realització de la meva feina, d'acord amb les exigències del lloc de feina. - Fer les preguntes pertinents abans de fer una tasca que desconec. - Realitzar les tasques assignades en el temps previst. - Preocupar-me de fer la feina amb qualitat. - Ser conseqüent amb les decisions preses, assumir les conseqüències. 	
Adaptabilitat	Capacitat de respondre als canvis que es poden donar al lloc de feina i, en general, en el marc de l'ocupació, de manera positiva i eficaç.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber trobar respostes en situacions noves del lloc de treball. - Buscar noves maneres d'afrontar situacions habituals de manera més eficient. - Saber identificar competències que m'anirien bé per afrontar noves situacions que es donin al lloc de treball. - Saber buscar mecanismes per desenvolupar competències que no havia posat mai en joc i activar les noves competències. - Saber buscar i aplicar solucions efectives davant situacions noves o imprevistes. - Percebre els canvis com una oportunitat per millorar el meu potencial professional. 	

ETIQUETA	DEFINICIÓ	ELEMENTS DE COMPETÈNCIA	EVIDÈNCIES
Organització del propi treball	Saber preveure, planificar i ordenar les tasques a fer en el lloc de treball de manera que es guanyi en eficàcia, qualitat i rendiment.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir una visió clara del conjunt de tasques que haig de desenvolupar - Saber quant temps em comportarà desenvolupar una tasca, quins materials necessitaré, persones, recursos... - Saber preveure quines estratègies haure d'activar i quines accions hauré de desenvolupar. - Saber establir prioritats en l'ordre d'execució de les tasques a realitzar. - Saber reorganitzar les tasques davant d'imprevistos. - Saber desenvolupar la pròpia feina de manera autònoma. - Tenir mecanismes per organitzar-me el temps. 	
Negociació	Saber buscar estratègies que permetin arribar a un acord a un equilibri en moments de desacord amb una o unes quantes persones de la feina.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber posar-me al lloc de l'altra persona i intentar entendre el perquè del seu posicionament. - Saber explicar clarament els meus motius per posicionar-me de determinada manera. - Saber aportar propostes que possibilitin que les dues parts puguem quedar satisfetes. - Saber expressar les opinions amb fermesa però sense actituds negatives o agressives. 	
Gestió de situacions d'estrès	Respondre de manera positiva en situacions difícils o estressants que pot haver-hi en el lloc de treball.	<ul style="list-style-type: none"> - Tenir una actitud positiva davant els problemes, identificant les oportunitats o possibilitats de millora. - Tenir la capacitat de saber aturar, respirar i pensar estratègies positives davant moments estressants. - Saber detectar que estic estressat/da abans que arribi al límit. - Saber detectar quines situacions em poden comportar estrès i preveure mecanismes compensatoris. - Davant situacions d'excés de feina, saber buscar canals de comunicació amb el/la responsable per trobar sortides efectives. 	
Iniciativa	Mantenir una influència activa davant situacions no previstes i actuar amb rapidesa, aportant solucions originals als problemes.	<ul style="list-style-type: none"> - Saber mobilitzar estratègies i mecanismes efectius per abordar una situació imprevista. - Tenir una actitud tranquil·la però eficaç davant d'aquestes situacions. - Saber identificar quan puc resoldre o intervenir en una situació i quan haig de comunicar-ho al/la meu/va responsable. - Tenir capacitat per generar o aplicar solucions creatives als problemes o imprevistos. 	