



**Govern  
de les Illes Balears**

SOIB  
Servei d'Ocupació

# MARC TEÒRIC BÀSIC PER DESENVOLUPAR PROCESSOS D'OCUPACIÓ PER A COL·LECTIUS VULNERABLES EN L'ÀMBIT DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Des del SOIB s'ha volgut impulsar un procés de canvi i d'innovació constant pel que fa als processos d'acompanyament professional en l'ocupació. Aquest camí s'ha iniciat amb l'elaboració d'un marc teòric, el qual ha estat fruit del consens de tots els professionals implicats en aquestes tasques (vegeu l'annex I).

Aquest marc teòric intenta definir el procés d'ajuda i d'ACOMPANYAMENT professional en el desenvolupament de les competències personals, socials i laborals que situen la persona en una posició favorable davant la feina i que possibiliten que accedeixi a un lloc de treball i el mantingui, seguint així els nous corrents que marca el model per a la ciutadania.



## 1. INTRODUCCIÓ

El document que presentam com a marc teòric persegueix bàsicament dos grans objectius:

1. Disposar d'una definició consensuada de conceptes i de procediments bàsics per tal que tots utilitzem els mateixos termes i que ens suggereixin les mateixes idees.
2. Gaudir d'un document marc, que estableixi uns mínims conceptuals i metodològics, en el qual es fonamentaran els diferents programes.

## 2. MARC TEÒRIC

### 2.1. PROCÉS D'ACOMPANYAMENT EN L'OCUPACIÓ

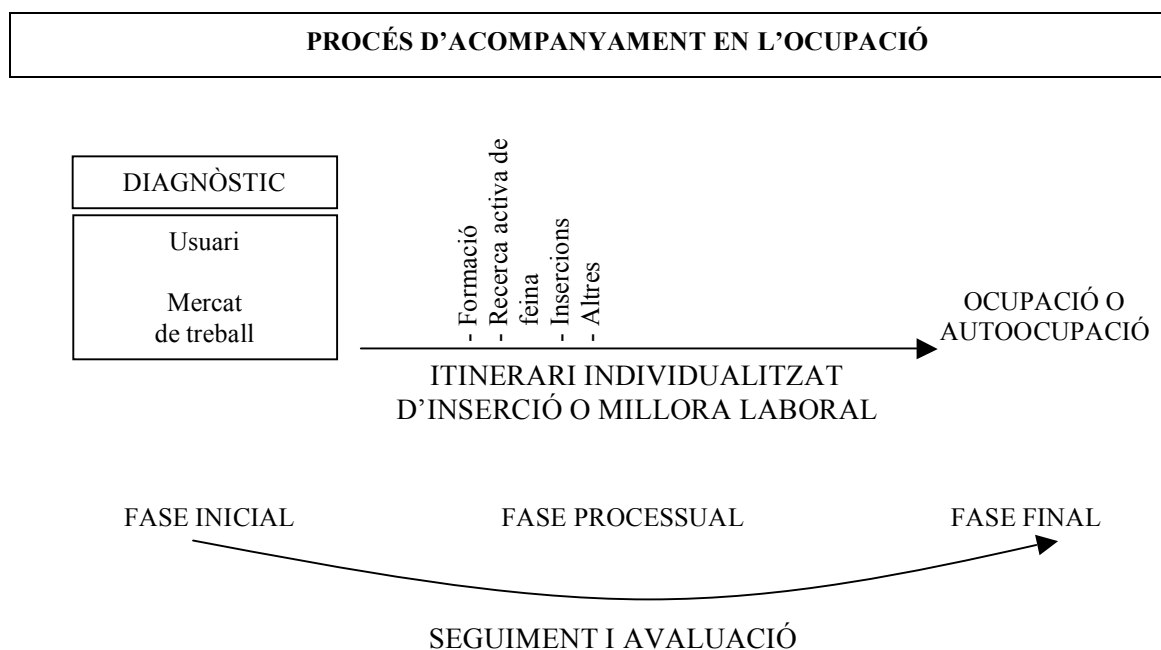
Podem definir el procés d'acompanyament en l'ocupació des de dues perspectives diferents, encara que igual de vàlides:

- a) Una primera definició se centra més en els continguts treballats: "Procés d'ajuda individual, personalitzat i integral adreçat a una persona per tal que sigui capaç de construir el seu projecte personal i professional. Tracta d'integrar les necessitats personals amb les exigències socials".
- b) Per altra banda, tenim una definició molt més centrada en els resultats: "Procés en què la persona, mitjançant l'acompanyament d'un professional, arriba a aconseguir la incorporació en el mercat de treball ordinari de manera regular i de qualitat".



## 2.2. FASES DEL PROCÉS D'ACOMPANYAMENT EN L'OCUPACIÓ

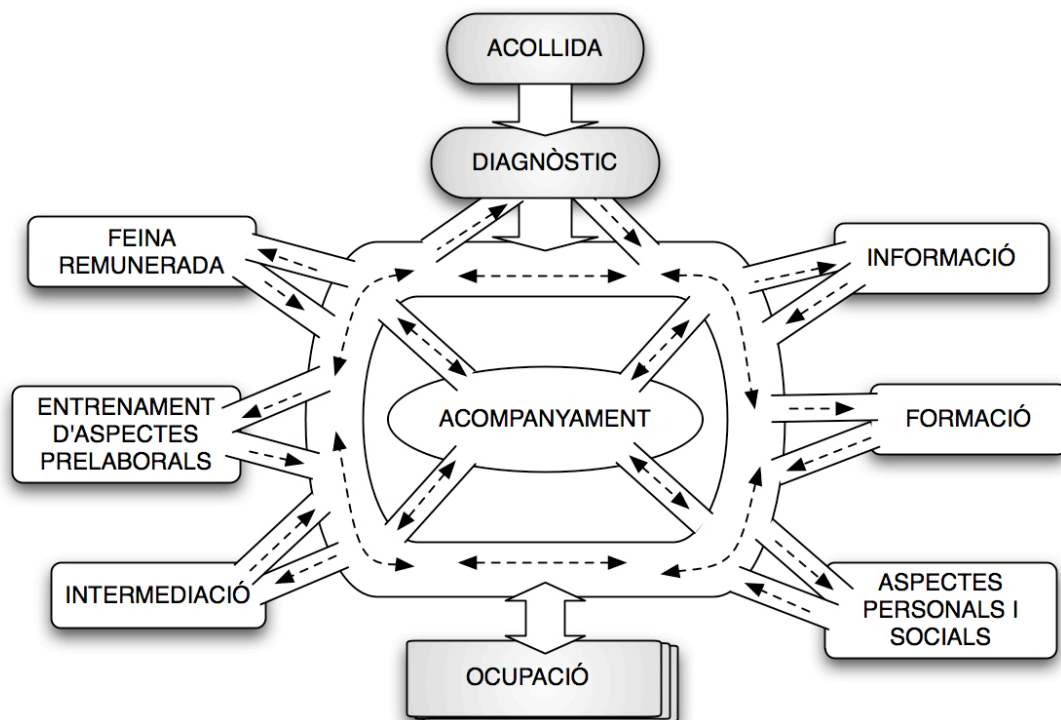
Fins ara s'ha explicat de manera gràfica el procés d'acompanyament en l'ocupació a partir d'un esquema lineal:



El dia a dia no ha desmentit aquest esquema, però l'ha anat complicant i perfeccionant. Els i les professionals implicats han anat fent diferents recorreguts per aquest esquema en funció de les necessitats que podien anar sorgint en un procés d'acompanyament en l'ocupació. Atès que no volem donar res per suposat del que seria l'esquema bàsic, reconvertirem l'esquema lineal anterior en un format més complex que inclogui tots els camins possibles per les diferents fases que ens ajudaran a arribar a l'objectiu final: l'ocupació de qualitat o la millora professional.



El sistema de ronda que exposam a continuació, inspirat en el desenvolupat per la Fundació Pere Tarrés (Protocol d'Inserció InerQual), ens permet veure de manera gràfica les diferents fases que dins un procés d'acompanyament en l'ocupació hom pot fer en funció de les seves necessitats.



Com es pot veure en el nostre gràfic, la part central del procés l'ocupa l'ACOMPANYAMENT, el qual es dona durant tot el camí cap a l'ocupació o la millora professional. Se centra en l'atenció individual, personalitzada i integral, en el seguiment del procés i en la revisió constant del diagnòstic i del pla de treball, dels quals parlarem més endavant.

Des d'un primer moment el tècnic o la tècnica de referència serà el que farà l'acompanyament i el que donarà unitat al procés de cada persona, analitzarà la tasca feta, revisarà els objectius marcats (laborals, personals i socials) i n'establirà de nous conjuntament amb la persona.



A continuació, farem una descripció de cadascuna de les fases.

## ACOLLIDA

És la primera fase del procés d'acompanyament en l'ocupació: és l'arribada de la persona a l'entitat. En aquesta fase es fan les presentacions. Primer la persona usuària expressa la seva demanda; a partir d'aquí els i les professionals posaran en marxa tots els mecanismes de motivació i exploració de la demanda. També es recullen les dades personals de l'usuari o usuària i l'entitat explica els recursos i serveis que pot oferir.

Aquí la persona usuària decideix si entra o no a desenvolupar un procés d'ocupació. En el cas de decidir no participar-hi, el o la professional que

l'hagi atesa pot donar-li tota la informació que tingui al seu abast sobre altres recursos que li puguin ser d'utilitat.

Per a alguns professionals, el diagnòstic té el seu primer moment en aquesta fase; aquest fet dependrà de la metodologia de feina que puguin seguir cada entitat.



## DIAGNÒSTIC

El diagnòstic que ha de fer el personal tècnic especialitzat parteix del coneixement de la persona en tots aquells aspectes que d'una manera o una altra intervindran en la seva futura inserció o millora professional: interessos, valors, actituds en relació amb la feina, aptituds personals, obstacles socials i psicològics, etc. Conèixer tots aquests aspectes no és una tasca fàcil; per això, és convenient fer el diagnòstic amb criteris objectius que el tècnic o la tècnica recollirà mitjançant entrevistes i, si és necessari, mitjançant proves estandarditzades. Al mateix temps, el tècnic o la tècnica ha de conèixer les característiques pròpies del mercat de treball que ens envolta.

A partir d'aquí es tracta d'equilibrar la realitat de la persona usuària amb la del mercat de treball. Per això, la tècnica o el tècnic i la persona usuària pactaran un pla de treball conjunt, que

consistirà en un recorregut per totes aquelles fases que calguin del nostre gràfic en forma de ronda. Aquest pla de treball haurà d'incloure totes les fases que puguin millorar la situació de la persona vers el mercat de treball en particular i la societat en general. El diagnòstic no es tancarà en un moment determinat, sinó que es retroalimentarà amb el mateix procés d'acompanyament. Fins i tot, pot tenir en compte la derivació a altres recursos que puguin donar respostes més adients a les necessitats de la persona usuària.

La fase diagnòstica potser és la més característica del procés d'acompanyament en l'ocupació, ja que és la que marca la diferència amb qualsevol altre activitat vinculada amb l'ocupació, i és la que dóna credibilitat i rigor a tot el procés. És la fase que permet establir un pla de treball fonamentat en dades contrastades i no en intuïcions o suposicions.



## FEINA

El diagnòstic de la fase anterior pot donar resultats molt diversos. Per exemple, ens podem trobar amb una persona usuària a qui es detecta clarament una necessitat econòmica prioritària per a la seva situació personal, per la qual cosa es treballarà primer la recerca de feina. Una vegada que s'hagi normalitzat la necessitat econòmica podrem tornar a treballar

la fase de diagnòstic amb més profunditat i marcar un pla de treball per assolir el vertader objectiu professional. Per tant, en aquesta fase parlem d'aconseguir una feina que proporcioni ingressos econòmics, però en cap cas no implica la consecució del projecte personal ni professional, encara que pugui formar part del camí

## ENTRENAMENT D'ASPECTES PRELABORALS

En aquesta fase es treballaran tots aquells aspectes que no són específics de cap professió però que són necessaris per treballar en qualsevol lloc de treball. Estaríem parlant d'habilitats laborals bàsiques

(puntualitat, imatge personal, ritme...), habilitats de caire més social (resolució de conflictes, habilitats socials...), i totes aquelles relatives a l'entrenament de tècniques de recerca de feina.

## INFORMACIÓ

És una fase del procés d'acompanyament en l'ocupació en la qual la persona usuària s'assabenta de qüestions importants per al seu procés

vers l'ocupació (possibilitats formatives, situació del mercat, recursos de recerca de feina...). La



informació és un element clau per a la presa de decisions.  
En alguns processos d'acompanyament a l'ocupació, la persona usuària és prou autònoma i a més té un projecte professional bastant coherent. En aquests casos només necessita conèixer recursos, especificitats formatives o qualsevol

altra informació vinculada amb el seu procés d'ocupació per poder seguir endavant. En altres casos, la persona usuària pot no tenir alts nivells d'autonomia i necessita tenir tota la informació per poder anar prenent decisions i anar marcant objectius en el seu procés cap a l'ocupació.

## FORMACIÓ

És una fase del procés d'acompanyament en l'ocupació destinada a millorar o a adquirir competències tècniques i professionals en relació amb la feina.

Aquesta formació es pot fer en l'entorn (dins l'entitat o fora), en l'àmbit (formació reglada, ocupacional o contínua) o en la modalitat

(presencial, a distància...) que sigui més adequada per a la persona usuària.

Aquesta fase pot variar en la seva durada en funció de les necessitats formatives i el pla de feina

## INTERMEDIACIÓ

Aquesta fase se centra a casar ofertes i demandes d'ocupació.

Podem distingir dos elements:

a) Per una banda, trobam la **captació d'ofertes** per les entitats que





desenvolupen processos d'acompanyament en l'ocupació. En aquest punt estaríem parlant de dur a terme actuacions com a prospecció d'empreses que poden oferir llocs de treball, creació de borses de feina, seguiment d'ofertes de feina..., cosa

que permetrà conèixer la realitat laboral i les condicions de les ofertes.

b) **Gestionar ofertes** que afavoreixin la incorporació al mercat de treball als nostres usuaris.

#### ASPECTES PERSONALS I SOCIALS

Entenem el procés d'acompanyament en l'ocupació com un procés integral, per la qual cosa podem haver de treballar altres aspectes de les persones usuàries que van més enllà de l'àmbit laboral, adreçats a objectius personals i socials. Alguns exemples d'aquests altres aspectes podrien ser l'acompanyament o l'assessorament

per tramitar certificats de minusvalidesa, prestacions de caire social a les quals té dret, i que en un moment donat poden donar una primera resposta a les necessitats econòmiques, cosa que ens permetrà tenir més disponibilitat per treballar amb més temps els aspectes laborals, etc.

#### OCUPACIÓ

És una fase del procés d'acompanyament en l'ocupació en què es dona la incorporació de la persona usuària a un lloc de treball per compte propi o d'altri per fer unes determinades funcions laborals. És independent que aquesta feina es

desenvolupi dins el mercat ordinari o dins el protegit; dependrà de la realitat de la persona usuària.

Aquesta fase inclou també l'adaptació al lloc de treball i la seva consolidació; per tant, no parlem sols d'un contracte laboral, sinó d'**aconseguir i**



**consolidar una feina de qualitat,** que doni resposta al projecte professional de la persona usuària. En aquest moment es desenvoluparan totes aquelles metodologies que permetin manejar les incidències normals que es deriven de la incorporació a un lloc de treball. Aquestes accions de manteniment del lloc de treball afavoreixen, per una banda, el fet que les persones puguin continuar en el seu lloc de treball i, per altra banda, que el tècnic o la tècnica faci millor el seu treball, mitjançant el coneixement de situacions reals en els llocs de treball, i es dugui a terme un acompanyament eficaç i de qualitat.

Quan parlem d'ocupació amb els termes abans expressats, ho feim de l'objectiu final d'aquest procés d'acompanyament. L'ocupació serà la resposta a la consecució del projecte professional de la persona usuària. En aquesta fase, el tècnic o la tècnica donarà per acabat el procés i informarà la persona usuària de la possibilitat de tornar-lo a iniciar si es dóna la necessitat d'una nova recerca de feina, d'un canvi de trajectòria professional, d'una millora professional...

Volem destacar que amb aquest marc teòric només definim una estructura bàsica, uns mínims sobre els quals es puguin basar les diferents maneres de treballar i d'experimentació metodològica. Estam convençuts i convençudes que només així s'enriqueix el treball en xarxa i es dóna lloc a l'evolució dels processos d'acompanyament en l'ocupació.



#### ANNEX 1

Des de SOIB volem agrair la col·laboració de les entitats següents que han participat en la revisió i el consens d'aquest document:

- Ajuntament de Calvià
- Ajuntament de Palma
- Associació Estel de Llevant
- Asociación Mallorquina de Personas con Dicapacidad. Amadip.esment
- Fundació Es Garrover
- Associació Balear de Persones amb Discapacitat Física (asprom)
- Associació de Joves Empresaris de Balears
- Associació de Pares i Amics de Sords (ASPAS)
- Associació de Protecció a les Persones amb Discapacitat Intel·lectual de Manacor i Comarca (APROSCOM)
- Associació Mallorquina de Salut Mental Girasol
- Ateneu Alcari
- Cambra de Comerç de Mallorca
- Càritas Diocesana
- Centro Ocupacional ISLA
- Comissions Obreres de les Illes Balears (CCOO)
- Confederació d'Associacions Empresarials de Balears (CAEB)
- Confederació de Petita i Mitjana Empresa de Mallorca (PIMEM)
- Consell de Mallorca
- Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració
- Conselleria d'Educació i Cultura
- Conselleria de Salut i Consum
- Coordinadora-Federació Balear de Persones amb Discapacitat.
- Creu Roja
- Fundació Deixalles
- Fundació Diagrama
- Fundació Natzaret
- Fundació Patronat Obrer
- Fundació Universitat Empresa de les Illes Balears
- Gestió Sanitària de Mallorca (GESMA)
- Grup d'Educadors de Carrer i Treball amb Menors (GREC)
- Institut de Reinserció Social (IreS)
- Institut de Treball Social i Serveis Socials a les Illes Balears (INTRESS)
- PROBENS. Promoción y Bienestar Social.
- Red de Economía Alternativa y Solidaria (REAS-Balears)
- Societat Cooperativa de Formació Ocupacional Jovent
- Unió General de Treballadors de les Illes Balears (UGT)
- Unión de Asociaciones y Centros de Asistencia a Minusválidos (unac).